

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 090—2024

自驾游驿站设置与服务质量要求

Requirement for the setting and service quality of self-driving tour station

2024-12-11 发布

2025-03-11 实施

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 分类	2
5 选址与规划	2
5.1 选址	2
5.2 规划	3
6 基础服务设施	3
6.1 出入口	3
6.2 标识导引	3
6.3 停车场	3
6.4 厕所与排污	3
6.5 废弃物收纳与处理	3
6.6 电力与照明	3
6.7 防灾与防疫	4
7 扩展服务设施	4
7.1 景观设施	4
7.2 营位营区	4
7.3 车辆配套设施	4
7.4 其它配套设施	4
8 服务要求	5
8.1 管理制度	5
8.2 服务提供	5
8.3 智慧管理	5
8.4 社会责任	5
8.5 服务管理与监督	5

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本文件起草单位：中国旅游车船协会、美学内阁（北京）信息技术研究有限公司、珠海大横琴泛旅游发展有限公司、中交第一公路勘察设计研究院有限公司。

本文件主要起草人：刘汉奇、莫克力、曾艳、郭媛媛、宋磊、张欣、刘德成、王羽、汪娟萍、李锋涛、牟琳。

自驾游驿站设置与服务质量要求

1 范围

本文件规定了自驾游驿站的分类、选址与规划、基础服务设施、扩展服务设施和服务要求。
本文件适用于中华人民共和国境内的自驾游目的地,以及有自驾游服务内容的旅游目的地。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则
GB 8978 污水综合排放标准
GB/T 10001(所有部分) 公共信息图形符号
GB/T 15566(所有部分) 公共信息导向系统 设置原则与要求
GB 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
LB/T 077 自驾游目的地等级划分

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

自驾游驿站 self-driving tour station

为自驾车、旅居车游客提供车辆停靠、补给、休整等基础服务,以及具备观景、宿营、简餐、车辆、旅游信息等扩展服务的场所。

3.2

自驾游线路 self-driving travel route

依托旅游资源,整合服务要素,提供给自驾车、旅居车游客的旅游产品。

3.3

自驾游目的地 self-driving travel destination

有明确范围,以自驾游需求为导向配置资源、设施、管理和服务,能够成规模吸引和接待自驾车、旅居车游客抵达并停留一段时间,开展观光和休闲度假等旅游活动的区域。

[来源: LB/T 077—2019, 3.2, 有修改]

3.4

驻车场 parking place

驿站内供自驾车、旅居车游客停车和短时休息的区域。

3.5

营位 camping site

驿站内供自驾车、旅居车游客停车、宿营和活动的独立区域。

3.6

营区 camping area

驿站内由多个营位组成,供自驾车、旅居车游客停车、宿营和休闲的区域。

3.7

基础服务设施 basic service facilities

自驾游驿站必备的功能要素,包括出入口、标识导引、停车场、厕所与排污、废弃物收纳与处理、电力与照明、防灾与防疫等。

3.8

扩展服务设施 expanded service facilities

自驾游驿站可以提供的附加功能要素,包括景观设施、营位营区、车辆配套设施、其他配套设施等。

3.9

补给型驿站 resupplies tour station

依托对公路服务区、风景道或旅游公路服务设施、旅游乡村、林场管护站等存量设施的改造,提供基础服务的自驾游驿站。

3.10

休憩型驿站 recreation tour station

依托对自驾车旅居车营地、旅游景区、酒店客栈、公园绿地、旅游集散中心等存量设施的改造,或沿自驾游线路新建的自驾游驿站。

3.11

集散型驿站 distribution tour station

依托公路服务区、重要交通集散节点、自驾游集散城镇的相关设施,提供车辆服务、安全救援、特色服务等扩展服务的自驾游驿站。

4 分类

自驾游驿站可按照主要功能、经营性质进行分类:

——按主要功能分为:补给型驿站、休憩型驿站、集散型驿站;

——按经营性质分为:公益型驿站、经营型驿站。

5 选址与规划

5.1 选址

5.1.1 应符合国家、省、市、县级国土空间规划要求。

5.1.2 应主动避让国家公园核心保护区、自然保护区核心区、生态保护区、海洋特殊保护与渔业资源养护区、饮用水水源保护区等环境保护和敏感区域;应避免永久基本农田等生产管控区域、古迹遗址等文化资源保护区域;应避免易发生滑坡、泥石流、洪水等自然灾害的地段或生态脆弱的区域。

5.1.3 应避免高压线、危险化学品、易燃易爆危险源的威胁,以及电磁辐射、有害土壤的危害。

5.1.4 宜根据自驾游线路及自驾游目的地规划,进行网络化布局。

5.1.5 宜设置在旅游资源富集区内,有自驾游线路串联的国家文化公园、国家公园、风景名胜区、旅游景区、旅游度假区、遗产地、休闲农业与乡村旅游区等文化和旅游资源。

5.1.6 应与现有自驾车旅居车营地、公路服务设施、旅游景区、旅游乡村、酒店客栈、林业场站、城市公园、车辆维护点等存量设施和场所充分整合。

5.1.7 宜沿道路设置,补给型驿站布设间距宜在 30km ~ 50km,休憩型驿站最大间距不宜超过 100km。

5.1.8 宜有路况良好并与所在地交通主干道相连接的道路。

5.2 规划

- 5.2.1 应与国土空间规划等相关规划相衔接,并履行审批或备案程序。
- 5.2.2 驿站应与其他区域有明确界限。
- 5.2.3 应依据地形地貌、功能分区、生态承载力等因素进行整体布局,充分保护和利用天然地形及现状资源。
- 5.2.4 应依据动静分离、临停区与过夜区分离、生活休闲区与排污设施分离等原则合理布局服务设施,各服务设施之间的内部交通组织通畅。

6 基础服务设施

6.1 出入口

- 6.1.1 应设置独立出入口。
- 6.1.2 出入口位置应易于识别,满足自驾车、旅居车的交通和安全要求。
- 6.1.3 车辆的驶入和驶出通道分开,人员和车辆的进出通道分开。
- 6.1.4 经营型驿站宜设立门卫或门禁系统。

6.2 标识导引

- 6.2.1 应设置规范、易识别的交通导引和公共信息标志,宜在入口处设置驿站导览图,符合 GB/T 10001 和 GB/T 15566 的要求。
- 6.2.2 应在适当位置设置安全标志,符合 GB 2894 的要求;其中,消防安全标志设置还应符合 GB 15630 的要求。
- 6.2.3 标志中的救援信息应真实有效。

6.3 停车场

- 6.3.1 停车位应不少于 10 个,其中新能源汽车停车位应不少于 2 个,旅居车停车位应不少于 2 个。
- 6.3.2 自驾车和新能源汽车停车位长度应不小于 6m,宽度应不小于 2.5m;旅居车停车位长度应不小于 8m,宽度应不小于 3.5m。
- 6.3.3 应设置限时停车区域。
- 6.3.4 旅居车停车位宜设置智能水电桩。
- 6.3.5 经营型驿站驻车场宜安装监视器或设专人管理,宜建立智慧停车系统。

6.4 厕所与排污

- 6.4.1 应设置厕所,标识醒目,依据停车位和人流量等因素设置厕位数量,也可直接利用现有公共厕所。
- 6.4.2 应分男、女厕间,宜设置第三卫生间、母婴室;厕所应配备洗手池。
- 6.4.3 厕所应干净、整洁、无异味;设施完好,定期维护。
- 6.4.4 应设置污水排放系统或污水收纳装置,污水排放符合 GB 8978 的要求。
- 6.4.5 宜设置旅居车专用排污停车位或通道。

6.5 废弃物收纳与处理

- 6.5.1 应设置分类垃圾箱,位置合理。
- 6.5.2 应保持场地清洁、无异味。
- 6.5.3 废弃物应及时清运,进行无公害化处理。

6.6 电力与照明

- 6.6.1 应配备夜晚独立照明及应急照明设施。

- 6.6.2 宜使用清洁能源供电和智能管控设施。
- 6.6.3 经营型驿站营区宜设置夜间低照度模式,避免影响游客休息。

6.7 防灾与防疫

- 6.7.1 应按照 GB 50140 的要求配置消防设施和设备。
- 6.7.2 集散型驿站应设置防疫隔离区。
- 6.7.3 经营型驿站宜设置防盗围墙或围栏。

7 扩展服务设施

7.1 景观设施

- 7.1.1 应在景观条件突出的驿站设置观景台。
- 7.1.2 应在相对安静的区域设置户外休憩和露营区,宜与停车区域分离。
- 7.1.3 应有展示当地文化的空间或设施,体现鲜明的地方文化要素和主题辨识度。
- 7.1.4 宜提供符合大众审美的打卡、拍照、留念等体验场所。

7.2 营位营区

- 7.2.1 营位应不少于 5 个。
- 7.2.2 营位内宜设置露台、草坪等休憩空间,采用绿篱等方式保障游客私密性需求。
- 7.2.3 营位类型应包括自驾车营位和旅居车营位,其中旅居车营位应不少于 2 个。
- 7.2.4 自驾车营位应设置不少于 1 个新能源汽车充电桩;旅居车营位应配置水电桩。
- 7.2.5 自驾车营位面积应不小于 50m^2 ,旅居车营位应不小于 80m^2 。
- 7.2.6 营区宜建设隔音、遮光、避雨等设施,提高宿营体验质量。
- 7.2.7 经营型驿站营区应安装安监设备或设专人管理。
- 7.2.8 经营型驿站旅居车营位宜设置智能水电桩,有专用排污通道。

7.3 车辆配套设施

- 7.3.1 集散型驿站应设置车辆维修区。
- 7.3.2 集散型驿站宜有自驾车、旅居车短期存放的场所。
- 7.3.3 1h 车程内宜有加油站、加气站、新能源充电站。

7.4 其他配套设施

- 7.4.1 应设置游客咨询处或旅游信息查询设备。
- 7.4.2 应配备专用卫生间、淋浴间、洗衣间、衣物晾晒等场地,临近停车场或营区。
- 7.4.3 宜提供超市、简餐、公共厨房、充电设备等服务设施。
- 7.4.4 应设置体现当地人文、历史、非遗文化的体验区,宜提供民间舞蹈、传统技艺、民俗表演等文化活动现场。
- 7.4.5 宜设置无障碍设施,可设置老人看护区、儿童游乐区、宠物寄存区。
- 7.4.6 应与周边市、镇医院保持联系畅通;休憩型、集散型驿站宜配备急救药品或急救包,宜设置简易医疗点,医疗点内可配置自动体外除颤器(AED)急救设备。

8 服务要求

8.1 管理制度

- 8.1.1 经营型驿站应建立完善的运营管理体系,并公示服务流程、价格和咨询电话。
- 8.1.2 应对驿站平台上的第三方经营机构实行价格和质量监管,保障游客权益。
- 8.1.3 应在入口处公布投诉电话,并按 GB/T 19012 的要求处理投诉。

8.2 服务提供

- 8.2.1 应尊重游客的民族习俗和宗教信仰,保护游客隐私。
- 8.2.2 经营型驿站应提供包括交通、旅游资源、能源补给、天气预报等相关信息。
- 8.2.3 经营型驿站宜提供车辆维修和养护、车载电器维修、配件加装等服务。
- 8.2.4 经营型驿站宜提供睡眠、起居、穿戴等露营装备的租赁和销售服务。
- 8.2.5 经营型驿站宜提供特色餐饮、主题娱乐、地方特产和文创产品销售、旅行拍摄和邮件投递等服务。
- 8.2.6 集散型驿站宜提供物品代收寄和短期存放服务。
- 8.2.7 宜采取措施减少蚊、虫、鼠、蚁等有害生物的干扰,保障游客安全。
- 8.2.8 应建立自驾游车辆救援服务机构名录,即时提供有效救援信息;可与保险公司、汽车 4S 店、汽车俱乐部等机构合作建立救援点。

8.3 智慧管理

- 8.3.1 场地内有线通信和无线网络覆盖率应达到 100%。
- 8.3.2 宜全面采用互联网方式对游客进行服务。
- 8.3.3 宜对车辆、设施、设备等进行智慧管理。
- 8.3.4 具备智慧旅游管理系统的驿站宜与所在地区的智慧旅游系统进行融合。
- 8.3.5 宜建立驿站联网管理和服务平台。

8.4 社会责任

- 8.4.1 应倡导游客带走废弃物,开展零垃圾环保自驾游。
- 8.4.2 应倡导游客尊重当地习俗和文化。
- 8.4.3 驿站内宜设置农村合作集市或摊位,帮助当地农民售卖土特产品。
- 8.4.4 应吸纳当地居民就业,宜采购当地物品和服务。
- 8.4.5 每年宜开展 1~2 次自驾车、旅居车游客满意度调查,调查内容设置科学、全面,结合当地特点和管理诉求,根据调查结果及时完善设施,改进服务。

8.5 服务管理与监督

- 8.5.1 自驾游目的地管理者应依照本文件制定管理办法,符合办法要求的驿站应在驿站入口处设置自驾游驿站标志。
- 8.5.2 自驾游目的地管理者应推广和普及自驾游驿站,引导自驾车、旅居车游客进入驿站。
- 8.5.3 自驾游目的地管理者应加强对自驾游驿站的监督与管理,保障自驾车、旅居车游客的利益。