**《自驾游驿站设置与服务指南》**

**地方标准编制说明**

**陕西省自驾游及房车露营协会**

**2024年9月**

一、工作简况

1、任务来源和起草单位

## 依据陕西省市场监督管理局发布的《关于征集2023年陕西省地方标准制修订项目的函》（陕市监函〔2022〕1022号）及《2023年度陕西省地方标准制修订项目计划的通知》，陕西省地方标准《自驾游驿站设置与服务指南》（项目编号：SDBXM168-2023）被正式纳入2023年度地方标准制修订项目计划。该项目由陕西省文化和旅游厅提出并归口管理，陕西省自驾游及房车露营协会主导编制，丝路交旅出行服务研究院、佛坪县文化和旅游局、陕西华山自驾房车露营发展有限公司、西安泊客康姆建筑科技有限公司、西安外国语大学旅游学院参与编制。

2、主要工作进程

起草工作小组严格遵循地方标准制定程序，在陕西省文化和旅游厅及陕西省市场监督管理局的指导下，开展了标准编制工作。起草之初，小组明确了编写的指导思想，全面查阅了自驾游驿站设置与服务领域的相关文献及现行标准，并制定了详细的工作进度计划。具体工作进程如下：

（1）筹备阶段（2023年3月）

成立标准起草工作小组，初步拟定工作计划。广泛收集国内外自驾游驿站设置与服务的文献资料及相关标准，经过交流与研讨，形成标准初步框架。

（2）调研与座谈阶段（2023年4月-7月）

按照既定框架，小组前往西安、咸阳、宝鸡、汉中、安康及商洛等地区，实地考察了华山自驾游露营地、佛坪县域景区、楼观生态文化旅游景区、华阳景区、金丝峡景区、镇安塔云山景区、潼关古城等多个目的地，收集自驾游驿站设置与服务的现状与数据。邀请省内专家进行座谈交流，进一步完善标准内容。

（3）标准编制阶段（2023年8月-2024年8月）

小组多次召开研讨会，确定标准大纲与结构，并根据调研成果完成征求意见稿，广泛征集意见后上报至陕西省文化和旅游厅及市场监管局审阅。

二、指南编制的必要性和意义

1、提升自驾游驿站服务质量的迫切性

车轮时代的到来促使交旅融合进入新阶段，自驾车露营地建设蓬勃发展，对提升自驾游公共服务质量提出了新的要求。2016年至2018年，国家政策明确将自驾游驿站纳入公共服务设施体系，强调其在自驾游服务中的关键作用。然而，当前自驾游驿站的供给不足、服务体系不完善，亟需强化建设，以满足日益增长的自驾游需求。

2、陕西省自驾游驿站发展面临挑战

在国内大循环为主的新发展格局下，陕西省自驾旅游产业迅速崛起，成为全国自驾游客的重要目的地。尽管省内出台了一系列政策以提升公共服务质量，但在实际运营中，驿站的管理和服务水平参差不齐，基础设施不足，难以满足游客的多元需求。自驾游驿站的服务内容未能全面覆盖游客的旅居生活需求，影响了游客的整体体验。因此，如何提升自驾游驿站的服务质量，保障游客的舒适与安全，已成为亟待解决的问题。

3、标准制定目的及意义

本指南旨在通过制定自驾游驿站的相关标准，推动陕西省自驾游公共服务体系的建设，完善驿站的层级体系和服务功能，从而保障自驾游及露营的可持续发展。同时，标准化将引导行业的健康发展，促使从业人员树立高品质、高标准的服务意识。通过全面规范从建设规划到运营管理的各个环节，创造一个可持续、健康发展的自驾游驿站环境，为陕西省文旅事业的繁荣奠定坚实基础。

三、指南编制原则和依据

1、依据

依据《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》（GB/T 1.1-2020）进行起草，参考现行国家、地方及行业标准，并考虑自驾游行业实际需求。

2、原则

为确保指南编制的科学性、规范性、适用性、可操作性与完整性，遵循以下原则：

科学性原则：确保标准的准确性与可靠性。

规范性原则：与现行国家及行业标准保持一致。

适用性原则：结合陕西省自驾游的实际情况。

可操作性原则：制定易于实施的规范条款。

完整性原则：确保标准内容全面、清晰。

四、指南主要条款的说明

1、范围

规定了自驾游驿站设置与服务的术语和定义、设置要求、设施要求、服务要求、运营管理、环境保护、质量管理，给出了指南的适用范围。

2、规范性引用文件

列出了指南所需的引用文件，共计18项。

3、术语和定义

规定标准中使用的相关术语，共计2条。

4、设施要求

包括停车设施、休息设施、公共厕所、垃圾处理、通信、标识标志、安全设施、水电设施、排污设施、智能化配置。

5、服务要求

涵盖交通指引、旅游咨询、餐饮和补给、购物、租赁、休闲娱乐、应急救援、无障碍服务、活动与互动。

7、运营管理

包括人员管理、日常管理、安全管理。

8、环境保护

包括环境管理、节能措施。

9、质量管理

涉及服务质量监控、评价与改进机制。

五、采标情况

本指南基于对国内外自驾游驿站设置和服务的分析与借鉴，严格遵循国家相关标准，参考其他省市的相关规范。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

未发现重大意见分歧。

七、标准性质的建议说明

建议审批发布为推荐性地方标准。

《自驾游驿站设置与服务指南》标准起草小组

2024年9月2日