**《自驾游公共信息服务指南》**

**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《自驾游公共信息服务指南》（项目编号：SDBXM167-2023）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、宝鸡市文化旅游发展集团、西安中国国际旅行社集团有限责任公司、长青华阳景区管理委员会及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，全面查阅了自驾游公共信息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公共信息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，收集自驾游公共信息服务的现状与数据。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、旅游公共信息服务：旅游公共服务体系建设的核心要素

在大数据、创意经济等新经济形态的推动下，旅游公共信息作为核心要素愈发重要。国家实施的“金旅工程”和“智慧旅游”建设项目加速了旅游信息化进程，提出了更高要求。自2012年起，国家旅游局多次强调提升公共服务体系中信息服务的重要性。

2、陕西自驾游公共信息服务体系建设现状及挑战

随着自驾游的普及，游客对信息服务的需求显著增加。陕西省作为我国自驾旅游路线图的关键枢纽省份，近年来在旅游信息化管理方面取得了初步成果，旅游公共信息服务设施的建设也已达到阶段性目标，旅游信息化对旅游业的支撑与保障作用显著增强。但目前地方信息服务呈碎片化，缺乏有效整合与共享，服务供给不足，信息获取渠道分散，影响游客的体验与安全。

3、标准制定目的及意义

本指南旨在构建规范化的自驾游公共信息服务体系，以应对信息服务质量参差不齐、信息获取不及时等挑战。通过明确服务内容与质量规范，促进服务机构间协作，提升游客满意度与安全感，并为政策制定与市场监管提供重要参考。

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

规定了自驾游公共信息服务的术语和定义、服务原则、服务内容、服务渠道、服务流程、服务质量管理、服务人员管理、服务监督与评估，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3项。

3、术语和定义

规定标准中使用的相关术语，共计3条。

4、服务原则

包括公正性、及时性、准确性、可访问性原则。

5、服务内容

涵盖基础信息、旅游信息、安全与应急、交通与停车信息。

6、服务渠道

包括官方网站与移动应用、社交媒体平台、传统媒体与广播、自驾游服务中心与热线电话、地图与导航服务、其他渠道。

7、服务流程

规定信息发布流程、信息更新流程、用户反馈流程、信息审核流程。

8、服务质量管理

涉及信息准确性、时效性、用户满意度、信息安全与隐私保护指标。

9、服务人员管理

包括人员培训、人员职责、人员考核、团队建设。

10、服务监督与评估

规定监督机制、评估方法、改进措施。

五、采标情况

本指南基于对国内外自驾游公共信息服务的分析与借鉴，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。

《自驾游公共信息服务指南》标准起草小组

2024年9月2日