

旅游公路沿线乡村驿站服务规范

2025 - 07 - 30 发布

2025 - 10 - 30 实施

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

5 服务内容及质量 2

6 服务人员 3

7 环境卫生 4

8 应急管理 4

9 投诉处理 4

10 评价与改进 4

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。

本文件由山西省文化和旅游厅提出、组织实施和监督检查。

山西省市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由山西省文化和旅游标准化技术委员会（SXS/TC 05）归口。

本文件起草单位：山西省文化和旅游厅，山西易桥商务服务有限公司。

本文件主要起草人：张巧萍、王晓丹、张力、易福华、范澎莉、原建国。

旅游公路沿线乡村驿站服务规范

1 范围

本文件规定了旅游公路沿线乡村驿站服务的基本要求、服务内容及质量、服务人员、环境卫生、应急管理、投诉处理、评价与改进。

本文件适用于新建或改建的旅游公路沿线乡村驿站提供的服务。

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 55036 消防设施通用规范
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
- GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号
- GB/T 15566.1 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 17217 公共厕所卫生规范
- GB/T 18092 免水冲卫生厕所
- GB/T 18973 免水冲卫生厕所旅游厕所质量要求与评定
- GB/T 19012 质量管理—顾客满意—组织投诉处理指南
- GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
- GB/T 29772 电动汽车电池更换站通用技术要求
- GB/T 29781 电动汽车充电站通用要求
- GB/T 50966 电动汽车充电站设计标准
- NB/T 33004 电动汽车充换电设施工程施工和竣工验收规范
- NB/T 33009 电动汽车充换电设施建设技术导则
- DB14/T 2266 旅游公路设计技术指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游公路

按照公路工程技术标准建设，连接国道省道干线公路和旅游景区以及旅游景区之间，主要用于旅游客运的县道、乡道和村道及其附属设施。包含主体、慢行、服务、景观和信息五大系统，形成结构合理、设施完善、功能齐全、特色突出、服务优良的旅游公路体系。

3.2

乡村驿站

位于旅游公路沿线，利用闲置的民居、商铺或其他闲置的房屋场地进行改造后设置。为旅游者提供停车服务、住宿服务、餐饮服务、购物服务、休憩服务、信息服务等内容的场所。

4 基本要求

- 4.1 驿站经营主体应证照齐全，依法经营。
- 4.2 应建立健全满足经营需要的各项管理制度。
- 4.3 提供的设施设备应具备完好的使用功能，符合国家及行业有关标准的要求规定。
- 4.4 应结合客流量配备管理人员和服务人员，从业人员应持证上岗。

5 服务内容及质量

5.1 停车服务

- 5.1.1 应在场地内或附近设有停车场，提供停车、充电服务功能，能满足旅游大巴停车、自驾车停车、房车停车等。
- 5.1.2 宜设置充电桩，应符合 GB 50966、GB/T 29781、GB/T 29772、NB/T 33004、NB/T 33009 等有关标准规定。
- 5.1.3 充电桩应依法取得相关许可证照，并在明显位置公开悬挂。
- 5.1.4 停车场标线清晰、明确，应符合国家相关规范要求。
- 5.1.5 应引导车辆按规定位置有序停放。

5.2 住宿服务

- 5.2.1 宜提供住宿服务。
- 5.2.2 房间用品配备齐全，质量合格。
- 5.2.3 保持客房干净卫生，定时清理、消毒。
- 5.2.4 应执行登记制度，填写内容齐全规范。
- 5.2.5 客房实行明码标价，结算时应提供消费小票，能按规定开具发票。

5.3 餐饮服务

- 5.3.1 保障食品安全，满足游客基本饮食需求，体现山西乡村特色，提供便捷、文明的服务。
- 5.3.2 服务时间：应提供全天候、24 小时服务。
- 5.3.3 应提供简易食品饮料和日用品售卖服务。
- 5.3.4 应提供饮水服务，免费饮水热水满足日常需求，定期清洗设施设备。
- 5.3.5 宜提供餐饮服务，或周边 1 公里内有与要求相应的餐饮服务设施。餐饮服务提供过程中的采购、加工及人员要求等应符合 GB/T 27306 的规定。
- 5.3.6 宜提供地域特色餐饮和地方美食。
- 5.3.7 各类产品应明码实价，结算时应提供消费小票，能按规定开具发票。

5.4 购物服务

- 5.4.1 宜结合地域与文化特色，配置地方特色商品销售区。
- 5.4.2 应提供当地特色农产品、特色文创产品等旅游购物服务。
- 5.4.3 宜提供自驾、骑行、徒步等户外用品、旅行用品的售卖服务、租赁服务或租赁信息。

5.4.4 各类产品应明码实价，结算时应提供消费小票，能按规定开具发票。

5.5 休憩服务

5.5.1 应设置公共休息座椅，数量满足游客需求。

5.5.2 应设有 24 小时对外开放的公共厕所，宜设置旅游厕所。

5.5.3 宜设置室外休息区，有条件的提供休闲、娱乐等相关服务。

5.5.4 宜设置婴儿室或儿童游乐区等特殊活动空间。

5.5.5 应设置无障碍通道，宜根据老年人、特殊人群、孕妇、儿童等群体特点提供服务。

5.5.6 宜提供特色化、数字化的休闲、娱乐文旅产品体验服务。

5.6 信息服务

5.6.1 应在场所室外空间或主体建筑外部设置清晰、醒目的旅游驿站标识标牌。

5.6.2 应在周边主要交通道路沿线、场所入口处和内部空间设置符合车行视线和人行视线要求的指引信息、空间功能导视系统，符合 DB33/T 657、GB/T 15566.1 的规定。

5.6.3 应提供免费无线网络服务，在醒目位置设置 WIFI 的 Logo 标识牌与密码提示牌。

5.6.4 应在地图导航软件上标注相关信息，包括旅游驿站名称、地理位置、开放服务时间、服务内容、联系方式，并及时更新。

5.6.5 应提供周边加油站、医院、住宿设施、餐饮设施、景区景点、文化场馆、旅游线路、旅游交通、特色活动的交通指引服务和信息咨询服务。

5.6.6 应提供便捷、智慧化的信息查询、业务办理等设施设备与服务，宜借助现场服务、在线网络、声讯服务、影音播放、平台查询等渠道，及时传递和发布动态旅游信息。

5.6.7 宜提供二维码、智能手机旅游导游等移动智能端文旅信息讲解应用项目。

5.7 其它服务

5.7.1 应配置必备的消防设施和器材，定期保养、维护、更新，符合 GB 55036 的规定，宜配置其它必要的安全防护设施。

5.7.2 宜设置综合服务中心，提供小件物品寄存、快递物流、雨伞、轮椅、手机充电设备、手电筒、针线包等便民设备。

5.7.3 应提供医药箱、工具箱等设施，医药箱应标明紧急救助服务联系方式，及时补充、更换消耗物资。

5.7.4 宜设置失物招领处，做好招领、处置登记。

5.7.5 宜定期对服务设施、服务功能、服务质量进行满意度测评。

5.7.6 宜对场所使用率进行监测，公示游客最大承载量，设置游客流量预警。

5.7.7 宜提供特色化、数字化的休闲、娱乐文旅产品体验服务。

5.7.8 宜展现当地人文精神与民俗风情特色，提供具有地方乡土文化特色的展示及互动服务。

5.7.9 宜提供个性化旅游线路、行程等定制服务。

5.7.10 宜提供纸质或数字化图书阅读环境和服务。

5.7.11 宜提供开展演出、培训、交流等各类文化服务。

5.7.12 宜搭建当地文化品牌宣传平台，弘扬和传播地域文化。

5.7.13 宜品牌化、数字化运营管理，可与第三方合作运营。

6 服务人员

- 6.1 应适当配备服务人员，服务人员数量应满足服务需求
- 6.2 应建立培训制度，开展入职培训和在职培训。
- 6.3 服务人员应统一着装，佩戴工牌上岗。
- 6.4 服务人员应具备友好、热情的服务态度，举止文明。
- 6.5 应提供普通话服务，宜提供外语服务。

7 环境卫生

- 7.1 驿站各区域应卫生整洁。
- 7.2 室内地面应清洁、光亮，无废纸、杂物、垃圾，无卫生死角；天花板、墙面无蜘蛛网、灰尘、污渍；玻璃、门窗应光洁明亮，无污点、印迹，设施设备干净整洁。
- 7.3 室外设施及用品应摆放整齐，规范有序，随时随地把烟头、纸屑、果皮等清扫干净。
- 7.4 应设有 24 小时对外开放的公共厕所，宜设置旅游厕所或第三（无障碍）卫生间，安装求助设施并及时响应。
- 7.5 公共厕所卫生条件符合 GB/T 17217 的规定。采用非水冲卫生便器的应符合 GB/T 18092 的规定。旅游厕所符合 GB/T 18973 的规定。
- 7.6 垃圾箱外观应保持洁净，垃圾应分类、定点存放，及时清运。
- 7.7 应做好日常保洁记录。

8 应急管理

- 8.1 设施应符合有关行业技术标准的要求，通过监管部门验收，取得相关合格证件。
- 8.2 有条件的宜安装电子监控设备。
- 8.3 易发生危险的区域和设施应设置清晰醒目的安全警示、警告标志。
- 8.4 应制定应急处置方案，定期组织开展应急演练。配备必要的应急物资和设备，按规定进行维护保养，保持正常运转。

9 投诉处理

- 9.1 乡村驿站应制定完善有效的游客投诉处理制度。
- 9.2 乡村驿站应建立完善的投诉处理档案，保持两年以上的记录备查。
- 9.3 乡村驿站应在醒目位置公布当地旅游部门和乡村驿站投诉电话。

10 评价与改进

- 10.1 应定期开展服务满意度调查，组织对服务质量进行评价。
- 10.2 应根据游客满意度调查和评价情况，以及游客投诉情况，及时制定改进服务措施。