

中华人民共和国体育行业标准

TY/T 4001.2—2018

汽车自驾运动营地服务管理要求

Requirement of the service and management for auto sports recreational
vehicle campsite

2018-10-26 发布

2019-01-01 实施



中华人民共和国国家体育总局 发布

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 服务要求	1
5 管理要求	3

前 言

TY/T 4001.2—2018《汽车自驾运动营地服务管理要求》是汽车自驾运动营地系列标准之一，本系列标准结构如下：

——TY/T 4001.1—2018《汽车自驾运动营地建设要求与开放条件》；

——TY/T 4001.2—2018《汽车自驾运动营地服务管理要求》；

——TY/T 4001.3—2018《汽车自驾运动营地星级划分与评定》。

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家体育总局提出。

本标准由全国体育标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：国家体育总局汽车摩托车运动管理中心、中国汽车摩托车运动联合会、北京华安联合认证检测中心有限公司、北京宋致露营投资管理有限公司、华龙旅游实业发展总公司、浙江中体拓投资管理股份有限公司、南京汤山华宁温泉房车露营管理有限公司、途居露营地投资管理股份有限公司、北京国奥中健体育发展有限公司。

本标准主要起草人：詹郭军、杨光宇、林洁、林晓森、赵英魁、张文畅、郭寒、冯子轩、黄冠翔、孙慧、陈敏华、翟海博、李文燕、张熔轩、付嘉裕。



汽车自驾运动营地服务管理要求

1 范围

本标准规定了汽车自驾运动营地服务要求和管理要求。
本标准适用于向社会开放的汽车自驾运动营地。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 19079(所有部分) 体育场所开放条件与技术要求

GB 50016 建筑设计防火规范

TY/T 4001.1—2018 汽车自驾运动营地建设要求与开放条件

大型群众性活动安全管理条例(国务院令 第505号)

3 术语和定义

TY/T 4001.1—2018 中界定的术语和定义适用于本文件。

4 服务要求

4.1 接待服务

4.1.1 应遵守国家法律、法规,保护顾客合法权益。

4.1.2 应尊重民族习俗,不损害民族尊严。

4.1.3 应具备服务指南、相关项目价目表、住宿须知、营地介绍等资料,宜提供营地周边交通及景点介绍。

4.1.4 工作人员宜统一着装,并佩戴明显标识。

4.1.5 工作人员应仪容仪表大方、整洁,举止文明、姿态端庄、主动服务,对待宾客应礼貌热情、友好诚实、一视同仁。

4.1.6 应密切关注并尽量满足顾客的需求,高效率地完成对顾客的服务。

4.1.7 应能够迅速、妥善处理顾客的问询。

4.1.8 应至少做到白天 12 h 的全面服务,夜间 12 h 的一般服务,全天 24 h 的应急服务。

4.1.9 宜配备专职服务人员值守对外公示的咨询服务电话和紧急求助联系电话。

4.1.10 应公布主要管理人员、社会体育指导员和掌握急救技能(证书)等工作人员的信息,如:照片、姓名、编号等。

4.1.11 宜提供贵重物品保管及小件行李寄存服务。

4.1.12 宜提供接送服务。

4.1.13 宜提供营地范围内的物品运输服务。

4.2 售票检票服务

4.2.1 在需要购票的情况下,应设置方便顾客购票的售票处,宜分设团队和散客售票窗口,配有显示

屏、公告栏、身高标尺、排队隔栏与遮阳避雨设备。

4.2.2 售票处应公示票价、优惠政策和购票须知。

4.2.3 售票服务人员应能够提供项目及价格解释。

4.2.4 票证上宜体现汽车自驾运动营地的主题概念,宜印有咨询、投诉和紧急联系方式等信息。

4.2.5 检票服务人员应提示顾客出示票证,对不符合进入条件的顾客耐心解释疏导。

4.3 体育休闲活动服务

4.3.1 对于部分顾客集中的体育活动设施场地,应根据顾客在体育活动设施场地的流量和等待量情况,设置排队等候区域,并宜配备遮阳避雨、临时休息座椅等设施。

4.3.2 服务人员应向顾客介绍体育活动设施场地使用规则、参与方法、设备操作方法及安全注意事项,劝阻不符合参加高危险性体育项目的条件者。遇有顾客和健身者出现不良反应或运动动作失误等状况,应即时停止设施设备运行,采取保护措施和劝解措施。

4.3.3 宜配有社会体育指导员,关注顾客和健身者的活动动态。

4.3.4 水上项目、雪上项目和高山探险等山地体育项目的社会体育指导员和现场服务人员应随时报告天气变化情况,遇到恶劣天气应引导顾客和健身者躲避风雨雪,并采取其他保护措施。

4.3.5 若开展高危险性体育项目应符合 GB 19079 系列相关标准要求。

4.4 住宿服务

4.4.1 应具备住宿、淋浴、卫生间、储物、网络、休闲娱乐功能。

4.4.2 应根据当地气候及生态环境提供适当的制冷及制热设施。

4.4.3 应 24 h 提供冷热水服务。

4.4.4 应每日全面整理一次,床单、被套、枕套等布草用品应做到每客必换。

4.4.5 宜在营位或住宿区提供户外桌椅、遮阳伞、烧烤台、洗菜池等设施。

4.4.6 可提供留言和叫醒服务。

4.4.7 可提供自助洗衣服务。

4.5 售卖服务

4.5.1 全部商品销售应明码标价,并建有退换货机制。

4.5.2 宜向露营者提供生活用品、房车用品、体育用品等销售服务。

4.5.3 宜根据当地生态气候特点提供相关产品,如防冻液、氧气瓶/袋等。

4.5.4 宜提供纪念商品邮寄服务。

4.5.5 宜提供租赁服务,租赁物品可包括遮阳伞、车辆、帐篷、体育用品、灶具燃料、烧烤器具等。

4.6 餐饮服务

4.6.1 餐厅应具有相关主管部门核发的餐饮服务许可证。

4.6.2 餐厅的就餐环境应整洁。

4.6.3 所有餐饮食品应公示价格,宜公示实样彩照、口味特点等。

4.6.4 应提供干净、消毒的餐具。

4.6.5 采取有效的驱除蚊、蝇、蟑螂、老鼠措施。

4.7 交通服务

4.7.1 宜提供与区域规模和道路状况相适应的交通工具,宜为顾客提供各区域间的交通服务。

4.7.2 服务人员驾驶营区交通车辆,应遵守交通法规,按照限速标志合理掌握车速,确保行车安全。途

中应向顾客预报即将到达的营区区域地点。

4.7.3 如提供顾客自驾租赁的交通工具,应在交通工具上说明顾客须知、安全说明及故障紧急联系方式,服务人员应向顾客介绍行驶规则、操作方法及注意事项,及时制止不符合驾驶条件的顾客。

4.7.4 人流高峰时期,各交通服务站点应设有专人维护秩序。

4.7.5 宜设置遮阳避雨的公共设施设备。

4.7.6 各交通服务站点应公布交通运行时间、价格和乘车须知,对于固定行驶线路宜有线路指示图。

4.8 停车服务

4.8.1 应公示停车收费标准、车辆停放规则及管理规定。

4.8.2 宜建立智能化停车信息管理系统。

4.9 其他服务

可提供洗车和简单车辆维修保养服务。

5 管理要求

5.1 人力资源管理

5.1.1 组织机构管理

5.1.1.1 应具备完整健全的组织机构,明确的部门职责和岗位职责。

5.1.1.2 应建立明确的培训计划,每年应对员工进行岗位职责、技能水平和工作标准培训,形成记录。

5.1.2 服务人员要求

5.1.2.1 所有核心服务人员应使用普通话交流。

5.1.2.2 宜配备会使用英语进行日常简单交流的服务人员。

5.1.2.3 营地应具备掌握急救技能(证书)的工作人员,且能熟练使用营地配备的急救设备。

5.1.2.4 民族地区宜配备民族语言服务人员。

5.1.2.5 应每年进行身体健康检查,符合岗位要求后,方能上岗。

5.1.2.6 服务人员应具有所在岗位相应的业务知识和技能,并能熟练运用。

5.1.2.7 专职岗位人员应有相应的职业资质证书,如:电工、医护人员、社会体育指导员、救生员等。

5.2 质量控制管理

5.2.1 应制定切实可行的服务承诺,并在营地显著位置向顾客公示。

5.2.2 应建立信息管理制度,健全规范管理制度。

5.2.3 应建立卫生服务标准及卫生检查制度,并根据标准和制度进行对标检查,形成记录并整改。

5.2.4 宜建立顾客满意度测评制度,并组织实施形成记录,通过测评收集顾客意见建议,有针对性地进行整改和完善服务。

5.2.5 应设置第三方投诉监督电话和其他形式的顾客投诉渠道,建立顾客投诉处理程序,并认真、快速、有效处理顾客投诉,形成相关记录,后续按照投诉处理情况有针对性的整改和完善服务。

5.2.6 应急预案执行手册及医疗急救手册应有专人进行管理、完善、维护。

5.3 设施设备管理

5.3.1 户外运动设施设备应优先采用通过产品认证或服务认证的产品。

5.3.2 设施设备应保持良好的状态,随时启用。

5.3.3 应建立设施设备管理制度,定期对设施设备进行巡检、故障申报、故障维修等,并形成记录。

5.3.4 对于破损或损坏的设备应及时维修更换,不能及时维修更换的应在明显位置标明停用标识,警示露营者,同时宜设立有效阻挡措施隔离损坏设备。

5.4 活动管理

5.4.1 应建立规范化的活动组织流程,包括活动计划,人员组织计划,活动进度计划,文件档案管理计划,应急计划等。

5.4.2 举办大型活动应符合《大型群众性活动安全管理条例》的规定。

5.4.3 举办大型活动应安排专业医疗人员和急救车辆。

5.4.4 活动结束后宜将活动有关材料收集整理,作为文书档案归档保存。

5.5 卫生管理

5.5.1 道路通畅无阻,路面平整,干净卫生。

5.5.2 公共场所内应干净整洁,无异味。

5.5.3 垃圾箱和垃圾中转站应及时清理。

5.5.4 采取有效的防虫、防蛇措施,按时喷洒驱赶药物。

5.6 安全管理

5.6.1 消防和电气安全管理

5.6.1.1 应建立消防安全管理体制,明确消防责任人和工作人员职责,确保消除火灾隐患。露营区内建筑物的防火设计应符合 GB 50016 的要求。

5.6.1.2 消防设施设备应由具有职业资质的消防安全员管理,并定期检查其有效性。

5.6.1.3 电气设备应有具有电工特种作业操作证的专业人员进行管理和操作。

5.6.1.4 监控装置应 24 h 有人值守。

5.6.1.5 监控录像保存时间应符合当地公安要求。

5.6.2 医疗救援管理

5.6.2.1 应根据营地需求配备供紧急处理、救治所需的急救用品及可供救援使用的急救箱(包)、担架、轮椅等设备,宜配备氧气组、AED(自动体外除颤器)等救援设备,并保证随时能够使用。

5.6.2.2 应在明显位置设置 24 h 急救电话。

5.6.2.3 应具备紧急救援系统,急救人员应在事发后及时到达现场进行急救。

5.6.2.4 游泳和水上运动项目应配备水上救生器材及救生员。

5.6.2.5 应配备医疗急救手册,定期组织医疗急救培训,使工作人员熟悉急救流程及装备使用。

5.6.3 应急预案管理

5.6.3.1 应建立火灾事故、自然灾害、紧急疏散、紧急救援、环境保护、停电等安全应急预案。

5.6.3.2 应制定应急预案执行手册,定期开展应急救援演练,提高预案在紧急情况下的执行性。

中华人民共和国体育
行 业 标 准
汽车自驾运动营地服务管理要求
TY/T 4001.2—2018

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

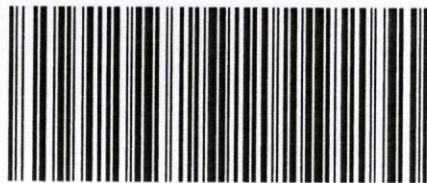
*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 12 千字
2018年11月第一版 2018年11月第一次印刷

*

书号: 155066·2-33639 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



TY/T 4001.2-2018