

中华人民共和国体育行业标准

TY/T 4001.3—2018

汽车自驾运动营地星级划分与评定

Star-rating requirements and evaluation methods 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	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 星级划分	1
5 星级评定要求	1
6 星级评定程序及星级标志使用	2
附录 A (规范性附录) 三星级汽车自驾运动营地星级评定要求	3
附录 B (规范性附录) 四星级汽车自驾运动营地星级评定要求	8
附录 C (规范性附录) 五星级汽车自驾运动营地星级评定要求	14
附录 D (资料性附录) 汽车自驾运动营地各星级标志标牌	21

前 言

TY/T 4001.3—2018《汽车自驾运动营地星级划分与评定》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、途居露营地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、浙江中体拓投资管理股份有限公司、北京国奥中健体育发展有限公司、华龙旅游实业发展总公司、北京宋致露营投资管理有限公司。

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、高祺、董浩华、胡建春、陈敏华、徐楠、孙慧、黄冠翔。

汽车自驾运动营地星级划分与评定

1 范围

本标准规定了汽车自驾运动营地星级划分、星级评定要求和星级评定程序及星级标志使用。
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/T 18973—2016 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB 19079(所有部分) 体育场所开放条件与技术要求

GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

TY/T 4001.1—2018 界定的及下列术语和定义及适用于本文件。

3.1

不合格 nonconformity

不符合或未满足明示的、通常隐含的或必须履行的标准及相关部门规章。

3.2

观察项 observation item

发现的问题未构成不合格,但任其继续发展下去可能会引起不合格的项目。

3.3

一般不合格项 commonly nonconformity item

在实施过程中导致或可能导致轻微影响的不合格项目。

3.4

严重不合格项 major nonconformity item

在实施过程中会导致或已经导致严重后果的不合格项目。

4 星级划分

汽车自驾运动营地根据营地配套设施完整性、服务管理水平等要求划分为三星级汽车自驾运动营地(★★★)、四星级汽车自驾运动营地(★★★★)和五星级汽车自驾运动营地(★★★★★)。各星级汽车自驾运动营地应满足本星级要求。

5 星级评定要求

5.1 各星级汽车自驾运动营地应符合汽车自驾运动营地建设要求与开放条件要求、汽车自驾运动营地

服务管理要求。

5.2 三星级汽车自驾运动营地星级评定要求见附录 A；四星级汽车自驾运动营地星级评定要求见附录 B；五星级汽车自驾运动营地星级评定要求见附录 C。

6 星级评定程序及星级标志使用

6.1 汽车自驾运动营地营业 1 年后可申请评定星级。

6.2 评定方法以现场观察和体验、查看检测报告、检查关键服务人员服务操作流程、现场顾客满意度调查、媒体意见调查、消费者权益保护组织意见收集反馈等形式组成。

6.3 星级评定审查后，营地应根据评审机构开具的观察项、一般不合格项、严重不合格项进行整改。

a) 观察项：一般为书面提醒，营地应根据书面提醒进行整改，整改完成后无需书面验证。

b) 一般不合格项：整改期为 1 个月，整改完成后应向评审机构提交书面报告验证。

c) 严重不合格项：整改期限为 3~6 个月，整改完成后应向评审机构申请重新对该项目进行评审。

6.4 若整改期间，确认无法达到该星级要求，可根据现有情况，申请降星。

6.5 整改通过后，由认证机构及相关部门颁发相应星级标志。

6.6 若超过整改期限未完成整改，本次星级评审不通过，营地应重新申请评审。

6.7 星级标志使用有效期为 3 年，有效期满后若需继续使用，营地应提前 3 个月向认证机构申请复审。

6.8 为确保星级营地服务持续满足标准和评定要求，评审机构应每年对营地实施监督审查。

6.9 评定星级通过后，若汽车自驾运动营地发生重大责任事故，所属星级应根据情节严重暂停或撤销，期间相应星级标志不得继续使用。

附录 A

(规范性附录)

三星级汽车自驾运动营地星级评定要求

表 A.1 三星级汽车自驾运动营地星级评定要求检查表

序号	项 目
A.1	一般要求
A.1.1	远离滑坡、泥石流、洪水等自然灾害频发的场所
A.1.2	远离生长有害动、植物的场所
A.1.3	交通便利、便于通达
A.1.4	营地周围设有自然或人为的围篱设施
A.1.5	对外开放的出入口 24 h 有人值守
A.1.6	各功能区之间有道路连接
A.1.7	营地内部道路宽度应保证车辆会车行驶安全
A.1.8	内部道路具备常规照明
A.2	设施要求
A.2.1	服务中心
A.2.1.1	接待服务中心
A.2.1.1.1	设在营地明显位置,具备建筑标志性和视觉导向性
A.2.1.1.2	位置相对固定,并设有值班室和接待大厅
A.2.1.1.3	具备基本医疗救护条件
A.2.1.2	服务配套设施
A.2.1.2.1	提供餐饮、商品售卖等营地基本服务设施
A.2.2	营位区
A.2.2.1	自驾营位区(乘用车、旅居车)
A.2.2.1.1	带有水电桩的自驾营位数量不小于 10 个
A.2.2.1.2	每个营位占地面积不小于 50 m ²
A.2.2.1.3	防止车辆轮胎因地面湿软陷入地面,同时方便车辆进出,对车辆停泊位进行适当地处理
A.2.2.2	帐篷营位区
A.2.2.2.1	提供至少搭建 20 顶帐篷的场地及条件
A.2.2.2.2	提供至少 1 个公共水龙头及洗碗池
A.2.3	住宿区
A.2.3.1	营地型住宿设施数量应不小于 20 个
A.2.4	体育休闲设施
A.2.4.1	至少开设 4 项体育休闲设施
A.2.4.2	体育休闲场地开放时间不少于 8 h

表 A.1 (续)

序号	项 目
A.2.4.3	室外体育设施场地与周边其他场地设施应有明显界限
A.2.4.4	应有集会广场,广场面积不小于 400 m ²
A.2.5	生活卫生设施
A.2.5.1	公共卫生间
A.2.5.1.1	每个公共卫生间服务半径应不大于 400 m,且便于通达
A.2.5.1.2	总厕位数量不小于营地接待人数的 4%,举办活动时可增加临时卫生间
A.2.5.1.3	应符合 GB/T 18973—2016 并达到 A 级要求
A.2.5.1.4	外观与周围环境相协调,不能影响周围环境和建筑
A.2.5.2	公共淋浴室
A.2.5.2.1	公共淋浴间应配有更衣室
A.2.5.2.2	淋浴器的数量应不小于 5 个
A.2.5.2.3	每个淋浴位设置放置洗浴用品的架子
A.2.5.2.4	提供淋浴分区隔挡
A.2.5.2.5	24 h 供应冷热水
A.2.5.3	公共洗衣房
A.2.5.3.1	至少提供一间公共洗衣房
A.2.5.3.2	洗衣房内供应冷热水
A.2.6	安保、消防、紧急救援与应急疏散设施
A.2.6.1	配有安保监控,监控覆盖整个营地公共区域,且无死角
A.2.6.2	各功能区根据当地防火要求设置室外消火栓和消防器材
A.2.6.3	配置应急照明和疏散指示系统
A.2.6.4	有覆盖全部区域的中、英文双语应急广播系统
A.2.7	电力电信设施
A.2.7.1	变配电室设置防止雨、雪和小动物从采光窗、通风窗、门、电缆沟等进入室内的设施
A.2.7.2	变配电室出入口设置高度不小于 400 mm 的挡板
A.2.7.3	变配电室的电缆夹层、电缆沟和电缆室应采取防水、排水设施
A.2.7.4	户外露天变配电箱远离易燃易爆场所
A.2.7.5	户外露天变配电箱远离人员集中区域,若无法避开,应在电箱周围设置围挡
A.2.7.6	除检修外,户外露天变配电箱箱门处锁闭状态
A.2.7.7	全面覆盖通讯信号
A.2.7.8	在公共设施内和生活区域覆盖 WiFi 信号
A.2.8	给排水及污水处理设施
A.2.8.1	寒冷地区,冬季供水应采取保温措施
A.2.8.2	有独立污水处理系统或并入市政污水处理管道,按当地环保部门提出的相关要求排放污水

表 A.1 (续)

序号	项 目
A.2.8.3	生活废水管道与雨水管道应分开设置
A.2.8.4	旅居车专用污水排放口设置在自驾营位区附近较为偏僻位置,加盖防护物,并应设立明显标志
A.2.9	生活垃圾处理设施
A.2.9.1	使用带有垃圾分类的带盖垃圾箱
A.2.9.2	垃圾箱应数量充足,布局合理
A.2.9.3	应有垃圾集中转运站
A.2.10	标志标识
A.2.10.1	各功能区、建筑物、内部道路的明显位置设置向导牌
A.2.10.2	具有较大危险因素的区域,设置安全提示标识和警示标志
A.2.10.3	各活动区域、服务设施应设置行为准则、生活服务信息
A.2.10.4	体育活动场地有入场须知、开放信息、人员安全须知、场地器材使用说明和管理等信息
A.2.10.5	内部道路设置限速标识
A.2.11	无障碍设施
A.2.11.1	设置无障碍设施,且符合 GB 50763 的要求
A.3	服务要求
A.3.1	接待服务
A.3.1.1	具备服务指南、相关项目价目表、住宿须知、营地介绍等资料
A.3.1.2	至少提供 18 h 接待、问询、结账服务,并做到迅速、妥善处理,提供 24 h 的应急服务
A.3.1.3	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
A.3.1.4	统一着装,对待宾客应礼貌热情、友好诚实、一视同仁
A.3.1.5	具备接待不少于 200 人的服务能力
A.3.2	住宿服务
A.3.2.1	根据当地气候及生态环境提供适当的制冷及制热设施
A.3.2.2	配有床、梳妆台或写字台、衣橱及衣架、座椅等配套家具
A.3.2.3	配电话、彩色电视机,且使用良好
A.3.2.4	提供互联网接入服务,并有使用说明
A.3.2.5	提供卫生间和淋浴室,24 h 提供冷热水
A.3.2.6	每日全面整理 1 次,床单、被套、枕套等布草用品应做到每客必换
A.3.3	体育休闲服务
A.3.3.1	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,劝阻不符合条件者参加高危险性体育项目。遇有顾客和健身者出现不良反应或运动动作失误等状况,应立即停止设施设备运行,采取保护措施和劝解措施
A.3.3.2	若开展高危险性体育项目应符合 GB 19079 系列相关标准要求
A.3.4	售卖服务
A.3.4.1	提供商品售卖服务

表 A.1 (续)

序号	项 目
A.3.4.2	全部商品应明码标价,并建立退换货机制
A.3.5	餐饮服务
A.3.5.1	具备相关主管部门核发的餐饮服务许可证
A.3.5.2	就餐环境整洁
A.3.5.3	餐饮食品种类不少于 10 种
A.3.5.4	所有餐饮食品公示价格
A.3.5.5	提供干净、消毒的餐具
A.3.5.6	采取有效的驱除蚊、蝇、蟑螂、老鼠措施
A.3.6	停车服务
A.3.6.1	营地应提供与接待量相匹配的公共停车场
A.3.6.2	停车场应公示停车收费价格、车辆停放规则及管理规定
A.4	管理要求
A.4.1	人力资源管理
A.4.1.1	组织机构管理
A.4.1.1.1	具备完整健全的组织结构,明确部门职责和岗位职责
A.4.1.1.2	应建立明确的培训计划,每年至少进行 1 次员工岗位职责、技能水平和工作标准培训,形成记录
A.4.1.2	服务人员要求
A.4.1.2.1	服务人员使用普通话交流
A.4.1.2.2	每天至少配备 1 名会使用英语进行日常简单交流的服务人员在岗
A.4.1.2.3	每天至少配备 2 名掌握急救技能(证书)的服务人员在岗
A.4.1.2.4	专职岗位人员持证上岗
A.4.1.2.5	周期对员工进行业务知识和技能考核,确保员工岗位技能熟练
A.4.1.2.6	身体健康,每年体检,并有身体健康合格证明
A.4.2	质量控制管理
A.4.2.1	制定切实可行的服务承诺,并在营地显著位置公示
A.4.2.2	建立信息管理制度,健全规范管理制度
A.4.2.3	建立卫生服务标准及卫生检查制度,根据标准和制度进行对标检查,形成记录并整改
A.4.2.4	设置第三方投诉监督电话和其他型式的顾客投诉渠道,认真、快速、有效处理顾客投诉,形成相关记录
A.4.2.5	每年至少进行 1 次满意度测评,满意率达到 80% 以上
A.4.3	设施设备管理
A.4.3.1	设备巡检、故障申报、故障维修应形成记录
A.4.3.2	不能及时维修更换的设备应标明停用标识,同时设立有效的阻挡措施,隔离损坏设备
A.4.4	活动管理
A.4.4.1	每年应至少举办或承办 2 次体育休闲活动

表 A.1 (续)

序号	项 目
A.4.4.2	有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
A.4.4.3	活动结束后将活动有关材料收集整理,作为文书档案归档保存
A.4.5	卫生管理
A.4.5.1	路面平整,干净卫生,道路通畅无阻
A.4.5.2	公共场所内应干净整洁,无异味
A.4.5.3	垃圾箱和垃圾集中转运站及时清理
A.4.5.4	采取有效的防虫、防蛇措施,按时喷洒驱赶药物
A.4.6	安全管理
A.4.6.1	消防和电气管理
A.4.6.1.1	建立消防安全管理体制,明确消防责任人和工作人员职责
A.4.6.1.2	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
A.4.6.1.3	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
A.4.6.1.4	报警监控装置有人值守
A.4.6.1.5	营地监控录像保存时间应符合当地公安部门的相关要求
A.4.6.2	医疗救援管理
A.4.6.2.1	配备供紧急处理、救治所需的急救用品及供救援使用的急救箱(包)、担架、轮椅等设备
A.4.6.2.2	若开展游泳和水上运动项目,配备水上救生器材及救生员
A.4.6.2.3	配备医疗急救手册,每年至少组织 1 次全员急救培训
A.4.6.3	应急预案管理
A.4.6.3.1	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
A.4.6.3.2	制定应急预案执行手册,每年至少开展 1 次应急救援演练

附录 B
(规范性附录)

四星汽车自驾运动营地星级评定要求

表 B.1 四星汽车自驾运动营地星级评定要求检查表

序号	项 目
B.1	一般要求
B.1.1	远离滑坡、泥石流、洪水等自然灾害频发的场所
B.1.2	远离生长有害动、植物的场所
B.1.3	营地裸露地区绿植覆盖率达到 70%(沙漠营地除外)
B.1.4	应交通便利,便于通达
B.1.5	营地周围设有自然或人为的围篱设施
B.1.6	出入口应设有接待室,并 24 h 有人值守
B.1.7	出入口大门为电动门,且宽度至少保证车辆会车行驶安全
B.1.8	各功能区之间应有道路连接,路面平整
B.1.9	主干路至少为双行车道,宽度宜不小于 6 m
B.1.10	单行车道宽度宜不小于 3.5 m,且应标明行驶方向
B.1.11	营地内道路不应有死路
B.1.12	内部道路应具备夜间照明
B.2	设施要求
B.2.1	服务中心
B.2.1.1	接待服务中心
B.2.1.1.1	设在出入口或主干路旁,具备建筑标志性和视觉导向性
B.2.1.1.2	位置相对固定,并设有值班室和接待大厅,接待大厅面积不小于 100 m ²
B.2.1.1.3	设置简易设施供露营者等待和短暂休息
B.2.1.1.4	应具备基本医疗救护条件
B.2.1.2	服务配套设施
B.2.1.2.1	提供餐饮、商品售卖与租赁等营地基本服务设施
B.2.2	营位区
B.2.2.1	自驾营位区(乘用车、旅居车)
B.2.2.1.1	带有水电桩的自驾营位数量不小于 30 个
B.2.2.1.2	每个营位占地面积不小于 50 m ²
B.2.2.1.3	提供 5 个以上中型营位(含 5 个),营位面积不小于 80 m ²
B.2.2.1.4	提供 2 个以上大型营位(含 2 个),营位面积不小于 120 m ²
B.2.2.1.5	防止车辆轮胎因地面湿软陷入地面,同时方便车辆进出,对车辆停泊位进行适当地处理
B.2.2.2	帐篷营位区
B.2.2.2.1	提供搭建 40 顶以上帐篷的场地及条件(含 40 顶)

表 B.1 (续)

序号	项 目
B.2.2.2.2	提供 20 个以上搭设台或防潮垫(含 20 个)
B.2.2.2.3	提供 2 个以上公共水龙头及洗碗池(含 3 个)
B.2.2.2.4	帐篷营位区配置夜间照明设施
B.2.3	住宿区
B.2.3.1	营地型住宿设施数量不小于 40 个
B.2.3.2	营地型住宿设施类型不少于 2 种
B.2.3.3	面积不小于 50 m ² 的营地型住宿设施不少于 30 个
B.2.3.4	面积不小于 80 m ² 的营地型住宿设施不少于 10 个
B.2.4	体育休闲设施
B.2.4.1	应至少开设 8 项体育休闲项目
B.2.4.2	体育休闲场地开放时间不少于 10 h
B.2.4.3	体育休闲场地设置夜间照明
B.2.4.4	室外体育设施场地与周边其他场地设施应有明显界限
B.2.4.5	设置健走步道,步道长度不小于 500 m
B.2.4.6	设置儿童游乐设施,且场地内有缓冲铺装
B.2.4.7	设有有集会广场,广场面积不小于 1 000 m ²
B.2.4.8	设置体育休闲设施管理用房
B.2.5	生活卫生设施
B.2.5.1	公共卫生间
B.2.5.1.1	公共卫生间服务半径应不大于 300 m,人员密集区域公共卫生间服务半径应不大于 200 m
B.2.5.1.2	总厕位数量应不小于营地接待人数的 4%
B.2.5.1.3	开展活动时应根据需求设立临时公共卫生间,并符合当地环保规定
B.2.5.1.4	符合 GB/T 18973—2016 并达到 A 级要求,人员集中区域公共卫生间应达到 AA 级要求
B.2.5.1.5	外观与周围环境相协调,不能影响周围环境和建筑
B.2.5.2	公共淋浴室
B.2.5.2.1	淋浴器的数量应不少于 10 个
B.2.5.2.2	应配有更衣室,更衣室应配置带锁的柜子
B.2.5.2.3	更衣室应配有电源插座,并标明电压
B.2.5.2.4	每个淋浴位应用隔断隔离开
B.2.5.2.5	每个淋浴位设置放置洗浴用品的架子
B.2.5.2.6	24 h 供应冷热水
B.2.5.3	公共洗衣房
B.2.5.3.1	至少提供一间公共洗衣房
B.2.5.3.2	除洗衣池外,洗衣房内至少配备 1 台自助洗衣机

表 B.1 (续)

序号	项 目
B.2.5.3.3	洗衣房内供应冷热水
B.2.6	安保、消防与应急疏散设施
B.2.6.1	配有安保监控,监控覆盖整个营地公共区域,且无死角
B.2.6.2	各功能区根据当地消防要求设置室外消火栓和消防器材
B.2.6.3	应配置应急照明和疏散指示系统
B.2.6.4	有覆盖全部区域的中、英文双语应急系统
B.2.7	电力电信设施
B.2.7.1	变配电室设置防止雨、雪和小动物从采光窗、通风窗、门、电缆沟等进入室内的设施
B.2.7.2	变配电室出入口设置高度不小于 400 mm 的挡板
B.2.7.3	变配电室的电缆夹层、电缆沟和电缆室应采取防水、排水设施
B.2.7.4	户外露天变配电箱远离易燃易爆场所
B.2.7.5	户外露天变配电箱远离人员集中区域,若无法避开,应在电箱周围设置围挡
B.2.7.6	除检修外,户外露天变配电箱箱门处锁闭状态
B.2.7.7	配套电动车充电桩
B.2.7.8	应全面覆盖通讯信号
B.2.7.9	应在公共设施内、活动区及生活区覆盖 WiFi 信号
B.2.8	给排水及污水处理设施
B.2.8.1	寒冷地区,冬季供水应采取保温措施
B.2.8.2	有独立污水处理系统或并入市政污水处理管道,按当地环保部门提出的相关要求排放污水
B.2.8.3	生活废水管道与雨水管道应分开设置
B.2.8.4	旅居车专用污水排放口设置在自驾营位区附近较为偏僻位置,加盖防护物,并应设立明显标志
B.2.9	生活垃圾处理设施
B.2.9.1	使用带有垃圾分类的带盖垃圾箱
B.2.9.2	垃圾箱应数量充足,布局合理
B.2.9.3	应有垃圾集中转运站
B.2.10	标志标识
B.2.10.1	各功能区、建筑物、内部道路的明显位置设置向导牌
B.2.10.2	具有较大卫轩因素的区域,设置安全提示标识和警示标志
B.2.10.3	各活动区域、服务设施应设置行为准则、生活服务信息
B.2.10.4	体育活动场地有入场须知,开放信息、人员安全须知、场地器材使用说明和管理信息
B.2.10.5	内部道路设置限速标识
B.2.10.6	标志标识有中英文对照
B.2.11	无障碍设施
B.2.11.1	营地应设置无障碍设施,无障碍设施应符合 GB 50763 的要求

表 B.1 (续)

序号	项 目
B.2.12	其他设施
B.2.12.1	在人行道旁和活动区域配备休憩座椅
B.3	服务要求
B.3.1	接待服务
B.3.1.1	具备服务指南、相关项目价目表、住宿须知、营地介绍等资料,提供周边交通及景点信息
B.3.1.2	至少提供 18 h 接待、问询、结账服务,并做到迅速、妥善处理,提供 24 h 应急服务
B.3.1.3	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
B.3.1.4	提供电话、网络预约服务
B.3.1.5	统一着装,对待宾客应礼貌热情、友好诚实、一视同仁
B.3.1.6	提供贵重物品保管及小件行李寄存服务
B.3.1.7	具备接待不少于 400 人的服务能力
B.3.2	住宿服务
B.3.2.1	具备不少于 200 人夜间留宿的服务能力及配套设施
B.3.2.2	根据地区气候条件提供制冷及制冷设施
B.3.2.3	配有软垫床、梳妆台或写字台、衣橱及衣架、座椅等配套家具
B.3.2.4	配电话、彩色电视机,且使用良好
B.3.2.5	提供互联网接入服务,并有使用说明
B.3.2.6	提供独立卫生间和淋浴室,且 24 h 提供冷热水,并提供吹风机
B.3.2.7	房间应每日全面整理 1 次床单、被套、枕套等布草用品做到每客必换
B.3.2.8	提供留言和叫醒服务
B.3.3	体育休闲服务
B.3.3.1	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,劝阻不符合条件者参加高危险性体育项目。遇有顾客和健身者出现不良反应或运动动作失误等状况,应立即停止设施设备运行,采取保护措施和劝解措施
B.3.3.2	若开展高危险性体育项目应符合 GB 19079 系列相关标准要求
B.3.4	售卖服务
B.3.4.1	提供商品售卖和租赁服务
B.3.4.2	全部商品应明码标价,并建立退换货机制
B.3.5	餐饮服务
B.3.5.1	具备相关主管部门核发的餐饮服务许可证
B.3.5.2	提供早、中、晚三餐
B.3.5.3	就餐环境整洁
B.3.5.4	餐饮菜品不少于 20 种,出菜率不少于 80%
B.3.5.5	餐饮食品种公示价格,公示实样彩照、口味特点

表 B.1 (续)

序号	项 目
B.3.5.6	提供干净、消毒的餐具
B.3.5.7	采取有效的驱除蚊、蝇、蟑螂、老鼠措施
B.3.6	交通服务
B.3.6.1	大型营地提供与区域规模和道路状况相适应的交通工具,如:电瓶车、自行车、摆渡车等
B.3.6.2	驾驶营区交通车辆应按照限速标志掌握车速,确保行车安全,途中服务人员应向顾客预报即将到达的区域点
B.3.6.3	交通服务站点应公布运行时间、价格和乘车须知
B.3.7	停车服务
B.3.7.1	营地应提供与接待量相匹配的公共停车场,停车场内应提供公共汽车及自驾车停车位
B.3.7.2	防止车辆轮胎因地面湿软陷入地面,同时方便车辆进出,对车辆停泊位进行适当地处理
B.3.7.3	停车场应公示停车收费价格、车辆停放规则及管理规定
B.3.8	售票检票服务
B.3.8.1	在需要购票的情况下,应设置方便顾客购票的售票处
B.3.8.2	售票处应公示票价、优惠政策和购票须知,提供运行状况的即时信息
B.3.8.3	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
B.4	管理要求
B.4.1	人力资源管理
B.4.1.1	组织机构管理
B.4.1.1.1	具备完整健全的组织结构,明确部门职责和岗位职责
B.4.1.1.2	建立明确的培训计划,每年至少进行1次员工岗位职责、技能水平和工作标准培训,形成记录
B.4.1.2	服务人员要求
B.4.1.2.1	所有核心服务人员使用普通话交流
B.4.1.2.2	每天至少配备1名会使用英语进行日常简单交流的服务人员
B.4.1.2.3	每天至少配备5名掌握急救技能(证书)的服务人员在岗
B.4.1.2.4	民族地区营地应配备民族语言服务人员
B.4.1.2.5	专职岗位人员持证上岗
B.4.1.2.6	周期对员工进行业务知识和技能考核,确保员工岗位技能熟练
B.4.1.2.7	身体健康,每年体检,确保符合岗位要求
B.4.2	质量控制管理
B.4.2.1	制定切实可行的服务承诺,并在营地显著位置公示
B.4.2.2	建立信息管理制度,健全规范管理制度
B.4.2.3	建立卫生服务标准及卫生检查制度,根据标准和制度进行对标检查,形成记录并整改
B.4.2.4	设置第三方投诉监督电话和其他型式的顾客投诉渠道,认真、快速、有效处理顾客投诉,形成相关记录

表 B.1 (续)

序号	项 目
B.4.2.5	每年至少进行两次满意度测评,满意率达到 80% 以上
B.4.3	设施设备管理
B.4.3.1	设备巡检、故障申报、故障维修应形成记录
B.4.3.2	不能及时维修更换的设备应标明停用标识,同时设立有效阻挡措施,隔离损坏设备
B.4.4	活动管理
B.4.4.1	每年应至少举办或承办 4 次以上体育休闲活动
B.4.4.2	有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
B.4.4.3	活动结束后将活动有关材料收集整理,作为文书档案归档保存
B.4.5	卫生管理
B.4.5.1	路面平整,干净卫生,道路通畅无阻
B.4.5.2	公共场所内应干净整洁,无异味
B.4.5.3	垃圾箱及垃圾集中转运站及时清理
B.4.5.4	采取有效的防虫、防蛇措施,按时喷洒驱赶药物
B.4.6	安全管理
B.4.6.1	消防和电气管理
B.4.6.1.1	建立消防安全管理体制,明确消防责任人和工作人员职责
B.4.6.1.2	消防设施设备由具有职业资质的消防安全员管理,并定期检查其有效性
B.4.6.1.3	电气设备由具有电工特种作业操作证的专业人员进行管理和操作
B.4.6.1.4	报警监控装置 24 h 有人值守
B.4.6.1.5	营地监控录像保存时间符合当地公安部门的相关要求
B.4.6.2	医疗救援管理
B.4.6.2.1	配备供紧急处理、救治所需的急救药品及可供救援使用的担架、轮椅、AED(自动体外除颤器)等设备,并保证随时能够使用
B.4.6.2.2	若设置游泳和水上运动项目,应配备水上救生器材及救生员
B.4.6.2.3	配备医疗急救手册,每年至少组织一次全员急救培训
B.4.6.3	应急预案管理
B.4.6.3.1	建立停电、火灾事故、紧急疏散、紧急救援、环境保护等安全应急预案
B.4.6.3.2	配备应急预案执行手册,每年至少开展 1 次应急救援演练

附录 C

(规范性附录)

五星级汽车自驾运动营地星级评定要求

表 C.1 五星级汽车自驾运动营地星级评定要求检查表

序号	项 目
C.1	一般要求
C.1.1	远离滑坡、泥石流、洪水等自然灾害频发的场所
C.1.2	远离生长有害动、植物的场所
C.1.3	具备与所在地区生态环境、历史、民俗或文化相适应的特色主题
C.1.4	营地裸露区域绿植覆盖率达到 90% (沙漠营地除外)
C.1.5	营区整体设计不影响周边自然景观
C.1.6	应交通便利,便于通达
C.1.7	营地周围有自然或人为的围篱设施
C.1.8	出入口设有接待室,并 24 h 有人值守
C.1.9	出入口大门应为电动门
C.1.10	各功能区之间应有道路连接,路面需平整
C.1.11	主干路至少为双行车道,宽度不小于 6 m
C.1.12	单行车道宽度不小于 3.5 m,且标明行驶方向
C.1.13	车行道尽头留有车辆掉头的空间
C.1.14	营地内道路及公共活动区域具备夜间照明
C.2	设施要求
C.2.1	服务中心
C.2.1.1	接待服务中心
C.2.1.1.1	设在出入口或主干路附近,具备建筑标志性和视觉导向性
C.2.1.1.2	位置应相对固定,并设有值班室和接待大厅,接待大厅不小于 300 m ²
C.2.1.1.3	设置简易设施供露营者等待和短暂休息
C.2.1.1.4	具备基本医疗救护条件
C.2.1.2	服务配套设施
C.2.1.2.1	提供餐饮、商品售卖与租赁等营地基本服务设施
C.2.1.2.2	提供容纳不少于 200 人(剧院式)的独立会议室或多功能会议厅,配备相应设施并提供专业服务
C.2.2	营位区
C.2.2.1	自驾营位区(乘用车、旅居车)
C.2.2.1.1	带有水电桩的自驾营位数量不小于 50 个
C.2.2.1.2	自驾营位占地面积应不小于 50 m ²
C.2.2.1.3	提供 30 个以上中型营位(含 30 个),营位面积不小于 80 m ²

表 C.1 (续)

序号	项 目
C.2.2.1.4	提供 5 个以上大型营位(含 5 个),营位面积不小于 120 m ²
C.2.2.1.5	防止车辆轮胎因地面湿软陷入地面,同时方便车辆进出,对车辆停泊位进行适当地处理
C.2.2.1.6	提供 20 个以上营位(含 10 个),有绿植或栅栏隔离
C.2.2.2	帐篷营位区
C.2.2.2.1	提供搭建 60 顶以上帐篷的场地及条件(含 60 顶)
C.2.2.2.2	提供 30 个以上搭设台或防潮垫(含 30 个)
C.2.2.2.3	提供 4 个公共水龙头及洗碗池(含 4 个)
C.2.2.2.4	帐篷营位区应配置夜间照明设施
C.2.2.2.5	提供公共电源
C.2.3	住宿区
C.2.3.1	营地型住宿设施数量应不小于 70 个
C.2.3.2	营地型住宿设施类型不少于 3 种
C.2.3.3	面积不小于 50 m ² 的营地型住宿设施不少于 60 个
C.2.3.4	面积不小于 80 m ² 的营地型住宿设施不少于 30 个
C.2.3.5	面积不小于 120 m ² 的营地型住宿设施不少于 5 个
C.2.4	体育休闲设施
C.2.4.1	应至少开设 11 项体育休闲项目
C.2.4.2	体育休闲场地开放时间不少于 12 h
C.2.4.3	体育休闲场地有独立的夜间照明
C.2.4.4	室外体育设施场地与周边其他场地设施应有明显界限,宜设置围网或格挡
C.2.4.5	设置健身步道,步道长度不小于 1 000 m
C.2.4.6	设置不少于 3 项儿童游乐设施,且场地内有缓冲铺装
C.2.4.7	应有集会广场,广场面积不小于 3 000 m ²
C.2.4.8	设置体育休闲设施管理用房
C.2.5	生活卫生设施
C.2.5.1	公共卫生间
C.2.5.1.1	每个公共卫生间服务半径不大于 200 m,人员密集区域公共卫生间服务半径不大于 100 m
C.2.5.1.2	公共厕位数量不小于营地接待人数的 4%
C.2.5.1.3	开展活动时根据需求设立临时卫生间,并符合当地环保规定
C.2.5.1.4	符合 GB/T 18973—2016 并达到 A 级要求,人员密集区域公共卫生间达到 AAA 级要求
C.2.5.1.5	外观与周围环境相协调,不能影响周围环境和建筑
C.2.5.2	公共淋浴室
C.2.5.2.1	淋浴器的数量应不少于 15 个
C.2.5.2.2	应配有更衣室,更衣室配置带锁的柜子

表 C.1 (续)

序号	项 目
C.2.5.2.3	更衣室应配有电源插座,并标明电压
C.2.5.2.4	每个淋浴位应用隔挡隔离开
C.2.5.2.5	每个淋浴位设置放置洗浴用品的架子
C.2.5.2.6	24 h 供应冷热水
C.2.5.3	公共洗衣房
C.2.5.3.1	至少提供 1 间公共洗衣房
C.2.5.3.2	除洗衣池外,每间公共洗衣房至少提供 2 台自助洗衣机及 1 台自助烘干机
C.2.5.3.3	洗衣房内供应冷热水
C.2.5.4	母婴室
C.2.5.4.1	在人员集中区域设施母婴室,如:接待中心、餐厅等
C.2.5.4.2	母婴室内分为卫生间、护理区和哺乳区
C.2.5.4.3	至少提供婴儿床、婴儿尿布台、便于哺乳的座椅、桌子、水池、儿童用纸巾、湿纸巾等用品
C.2.5.4.4	哺乳区应至少用帘子遮挡,并提供电源插座
C.2.5.4.5	提供冷热水
C.2.6	公共厨房
C.2.6.1	配备公共厨房,且内部空气流通、光线充足
C.2.6.2	至少配套 2 个灶具和 1 个洗菜池
C.2.6.3	地面应铺设防滑地砖
C.2.6.4	墙面、隔断、工作台及水池应铺设无毒、光滑易清洁材料,各阴角做成弧形
C.2.6.5	室内设有油烟过滤的排气装置
C.2.6.6	提供炊具租赁
C.2.6.7	配备微波炉
C.2.6.8	公共厨房应配备带餐桌的房间
C.2.7	安保、消防与应急疏散设施
C.2.7.1	配有安保监控,监控覆盖整个营地公共区域,且无死角
C.2.7.2	各功能区根据当地消防要求设置室外消火栓和消防器材
C.2.7.3	配置应急照明和疏散指示系统
C.2.7.4	有覆盖全部区域的中、英文双语广播系统
C.2.8	电力电信设施
C.2.8.1	营地应采用双回路供电或双电源供电
C.2.8.2	变配电室设置防止雨、雪和小动物从采光窗、通风窗、门、电缆沟等进入室内的设施
C.2.8.3	变配电室出入口设置高度不小于 400 mm 的挡板
C.2.8.4	变配电室的电缆夹层、电缆沟和电缆室应采取防水、排水设施
C.2.8.5	户外露天变配电箱远离易燃易爆场所

表 C.1 (续)

序号	项 目
C.2.8.6	户外露天变配电箱远离人员集中区域,若无法避开,应在电箱周围设置围挡
C.2.8.7	除检修外,户外露天变配电箱箱门处锁闭状态
C.2.8.8	配套电动车充电桩
C.2.8.9	全区域覆盖通讯信号、WiFi 信号
C.2.9	给排水及污水处理设施
C.2.9.1	寒冷地区,冬季供水采取保温措施
C.2.9.2	有独立污水处理系统或并入市政污水处理管道,按当地环保部门提出的相关要求排放污水
C.2.9.3	生活废水管道与雨水管道应分开设置
C.2.9.4	旅居车专用污水排放口设置在自驾营位区附近较为偏僻位置,加盖防护物,并应设立明显标志
C.2.10	生活垃圾处理设施
C.2.10.1	使用带有垃圾分类的带盖垃圾箱
C.2.10.2	每 4 个临近营位或营地型住宿设施应设置 1 组垃圾箱,其余区域垃圾箱数量充足,布局合理
C.2.10.3	设置垃圾集中转运站
C.2.11	标志标识
C.2.11.1	各功能区、建筑物、内部道路的明显位置设置向导牌
C.2.11.2	具有较大危险因素的区域,设置安全提示标识和警示标志
C.2.11.3	各活动区域、服务设施应设置行为准则、生活服务信息
C.2.11.4	体育活动场地有入场须知、开放信息、人员安全须知、场地器材使用说明和管理信息
C.2.11.5	内部道路设置限速标识
C.2.11.6	标志标识有中英文对照
C.2.12	无障碍设施
C.2.12.1	营地应设置无障碍设施,无障碍设施应符合 GB 50763 的要求
C.2.13	其他设施
C.2.13.1	在户外人行路旁和活动区配备休憩座椅
C.3	服务要求
C.3.1	接待服务
C.3.1.1	提供服务指南、相关项目价目表、住宿须知、营地介绍等相关资料
C.3.1.2	提供周边景区、特色场所推荐服务,并提供相关自驾路线及公交线路
C.3.1.3	提供 24 h 接待、问询、结账服务,做到迅速、妥善处理,提供 24 小时应急服务
C.3.1.4	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
C.3.1.5	提供电话、网络预约服务
C.3.1.6	统一着装,对待宾客应礼貌热情、友好诚实、一视同仁
C.3.1.7	提供贵重物品保管及行李寄存服务
C.3.1.8	营地具备接待不少于 1 000 人的服务能力

表 C.1 (续)

序号	项 目
C.3.1.9	若接待中心距离营区或住宿区域较远,提供摆渡车接送服务
C.3.2	住宿服务
C.3.2.1	具备不少于 400 人夜间留宿的服务能力及配套设施
C.3.2.2	根据地区气候条件提供制冷及制热设施
C.3.2.3	配有软垫床、梳妆台或写字台、衣橱及衣架、座椅等配套家具
C.3.2.4	配电话、彩色电视机,且使用良好,50%以上住宿设施配套电冰箱(含 50%)
C.3.2.5	提供互联网接入服务,并有使用说明
C.3.2.6	提供独立卫生间和淋浴室,24 h 提供冷热水,并提供吹风机
C.3.2.7	50%以上的营地型住宿设施配套户外桌椅及遮阳伞(含 50%)
C.3.2.8	提供户外烧烤台和洗菜池
C.3.2.9	房间每日全面整理 1 次,床单、被套、枕套等布草用品做到每客必换
C.3.2.10	提供商品及餐饮配送服务
C.3.2.11	提供留言和叫醒服务
C.3.3	体育休闲服务
C.3.3.1	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,劝阻不符合条件者参加高危险性体育项目。遇有顾客和健身者出现不良反应或运动动作失误等状况,应立即停止设施设备运行,采取保护措施和劝解措施
C.3.3.2	若开展高危险性体育项目应符合 GB 19079 系列相关标准要求
C.3.4	售卖服务
C.3.4.1	提供商品出售和租赁服务
C.3.4.2	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
C.3.4.3	全部商品明码标价,并建立退换货机制
C.3.4.4	提供商品、纪念品邮寄服务
C.3.5	餐饮服务
C.3.5.1	具备相关主管部门核发的餐饮服务许可证
C.3.5.2	提供早、中、晚三餐
C.3.5.3	就餐环境整洁
C.3.5.4	餐饮菜品不少于 40 种,出菜率不少于 80%,提供民族或当地特色菜品
C.3.5.5	餐饮食物品种公示价格,公示实样彩照、口味特点
C.3.5.6	提供干净、消毒的餐具
C.3.5.7	采取有效的驱除蚊、蝇、蟑螂、老鼠措施
C.3.6	交通服务
C.3.6.1	提供与区域规模和道路状况相适应的交通工具,如:电瓶车、自行车、摆渡车等
C.3.6.2	驾驶营区交通车辆应按照限速标志掌握车速,确保行车安全,途中服务人员应向顾客预报即将到达的区域点

表 C.1 (续)

序号	项 目
C.3.6.3	交通服务站点应公布运行时间、价格和乘车须知
C.3.6.4	若提供电动车租赁服务,服务人员应向顾客介绍行使规则、操作方法及注意事项,及时制止不符合驾驶条件的顾客
C.3.6.5	人流高峰时期,各交通服务站点设有专人维护秩序
C.3.7	停车服务
C.3.7.1	营地应提供与接待量相匹配的公共停车场,停车场内应提供公共汽车及小型车停车位
C.3.7.2	防止车辆轮胎因地面湿软陷入地面,同时方便车辆进出,应对车辆停泊位进行适当地处理
C.3.7.3	停车场应公示停车收费价格、车辆停放规则及管理规定
C.3.8	售票检票服务
C.3.8.1	在需要购票的情况下,设置方便顾客购票的售票处
C.3.8.2	售票处应公示票价、优惠政策和购票须知,提供运行状况的即时信息
C.3.8.3	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
C.3.9	其他服务
C.3.9.1	提供洗车和简单车辆维修保养服务站点
C.4	管理要求
C.4.1	人力资源管理
C.4.1.1	组织机构管理
C.4.1.1.1	具备完整健全的组织结构,明确部门职责和岗位职责
C.4.1.1.2	应建立明确的培训计划,每年至少进行1次员工岗位职责、技能水平和工作标准培训,形成记录
C.4.1.2	服务人员要求
C.4.1.2.1	所有核心服务人员使用普通话交流
C.4.1.2.2	至少配备2名会使用英语进行日常简单交流的服务人员在岗
C.4.1.2.3	至少配备1名掌握简单手语的服务人员在岗
C.4.1.2.4	每天至少配备10名掌握急救技能(证书)的服务人员在岗
C.4.1.2.5	民族地区营地应配备民族语言服务人员
C.4.1.2.6	专职岗位人员持证上岗
C.4.1.2.7	服务人员佩戴统一的工牌,且工牌具有可识别性和可追溯性
C.4.1.2.8	周期对员工进行业务知识和技能考核,确保员工岗位技能熟练
C.4.1.2.9	身体健康,每年体检,确保符合岗位要求
C.4.2	质量控制管理
C.4.2.1	制定切实可行的服务承诺,并在营地显著位置公示
C.4.2.2	建立信息管理制度,健全规范管理制度
C.4.2.3	建立卫生服务标准及卫生检查制度,根据标准和制度进行对标检查,形成记录并整改
C.4.2.4	设置第三方投诉监督电话和其他型式的顾客投诉渠道,认真、快速、有效处理顾客投诉,形成相关记录

表 C.1 (续)

序号	项 目
C.4.2.5	每年至少进行两次满意度测评,满意率达到 90%以上
C.4.3	设施设备管理
C.4.3.1	设备巡检、故障申报、故障维修应形成记录
C.4.3.2	不能及时维修更换的设备应标明停用标识,同时设立有效阻挡措施,隔离损坏设备
C.4.4	活动管理
C.4.4.1	每年至少举办或承办 5 次以上体育休闲活动
C.4.4.2	有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
C.4.4.3	活动结束后将活动有关材料收集整理,作为文书档案归档保存
C.4.5	卫生管理
C.4.5.1	路面平整,干净卫生,道路畅通无阻
C.4.5.2	公共场所内应干净整洁,无异味
C.4.5.3	垃圾箱及垃圾集中转运站及时清理
C.4.5.4	采取有效的防虫、防蛇措施,按时喷洒驱赶药物
C.4.6	安全管理
C.4.6.1	消防和电气管理
C.4.6.1.1	建立消防安全管理体制,明确安全责任人和工作人员职责
C.4.6.1.2	消防设施设备由具有职业资质的消防安全员管理,并定期检查其有效性
C.4.6.1.3	电气设备有具有电工特种作业操作证的专业人员进行管理和操作
C.4.6.1.4	营地监控装置 24 h 有人值守
C.4.6.1.5	营地监控录像保存时间符合当地公安部门的相关要求
C.4.6.2	医疗救援管理
C.4.6.2.1	配备供紧急处理、救治所需的急救药品及可供救援使用的担架、轮椅、AED(自动体外除颤器)等设备,并保证随时能够使用
C.4.6.2.2	若开展游泳和水上运动项目,配备水上救生器材及救生员
C.4.6.2.3	配备医疗急救手册,每年至少组织一次全员急救培训
C.4.6.3	应急预案管理
C.4.6.3.1	建立停电、火灾事故、紧急疏散、紧急救援、环境保护等安全应急预案
C.4.6.3.2	配备应急预案执行手册,每年至少开展 1 次应急救援演练

附录 D

(资料性附录)

汽车自驾运动营地各星级标志标牌



图 D.1 三星级汽车自驾运动营地标志标牌



图 D.2 四星级汽车自驾运动营地标志标牌



图 D.3 五星级汽车自驾运动营地标志标牌

中华人民共和国体育
行业标准
汽车自驾运动营地星级划分与评定
TY/T 4001.3—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 1.75 字数 46 千字
2018年11月第一版 2018年11月第一次印刷

*

书号: 155066·2-33646 定价 30.00 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 4001.3-2018