



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 077—2019

自驾游目的地等级划分

Self-driving travel destination rating

2019-09-04 发布

2019-09-04 实施

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 等级划分和依据	2
5 等级划分的必备条件	2
6 等级划分的一般条件	3

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位：文化和旅游部资源开发司、中国旅游车船协会、青岛大学文化旅游高等研究院、中交交旅投资控股有限公司、北京同和时代旅游规划设计院、青岛迪生集团有限公司。

本标准主要起草人：付磊、刘汉奇、罗志明、宋磊、张欣、钟琦、侯乐君、董瑞江、陈博、赵楠。

自驾游目的地等级划分

1 范围

本标准规定了自驾游目的地等级划分的依据和条件。

本标准适用于将自驾车旅游作为主要管理和服务对象的区域。

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 5768(所有部分) 道路交通标志和标线

GB/T 10001(所有部分) 公共信息图形符号

GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范

GB/T 26354 旅游信息咨询中心设置与服务规范

GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求

GB/T 26358 旅游度假区等级划分

GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分

GB/T 26362 国家生态旅游示范区建设与运营规范

GB/T 28929 休闲农庄服务质量规范

GB/T 31710.2 休闲露营地建设与服务规范 第2部分:自驾车露营地

GB/T 31710.3 休闲露营地建设与服务规范 第3部分:帐篷露营地

GB/T 31710.4 休闲露营地建设与服务规范 第4部分:青少年营地

LB/T 010 城市旅游集散中心等级划分与评定

LB/T 035 绿道旅游设施与服务规范

LB/T 036 自行车骑行游服务规范

LB/T 044 自驾游管理服务规范

LB/T 061 自驾游目的地基础设施和公共服务指南

LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

LB/T 064 文化主题旅游饭店基本要求与评价

LB/T 065 旅游民宿基本要求与评价

3 术语和定义

GB/T 31710.2~31710.4、LB/T 044 和 LB/T 061 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

自驾车旅游 self-driving travel

以自己驾驶机动车为主要交通方式的旅游休闲活动。

注：常简称为“自驾游”。

3.2

自驾游目的地 self-driving travel destination

有明确范围,以自驾游需求为导向配置资源、设施、管理和服务,能够成规模吸引和接待自驾车旅游者抵达并停留一段时间开展观光和休闲度假等旅游活动的区域。

3.3

自驾游基础设施 self-driving travel infrastructure

为自驾游活动提供基本的保障支持服务的物质工程设施。

注：包括道路、停车场、加油站、集散中心、驿站、露营地、驻车观景台、环境卫生设施、标志标识等。

3.4

自驾游公共服务 self-driving travel public service

地方政府、相关部门通过公共职能介入或公共资源投入,为自驾游活动提供的相关服务。

注：包括咨询、救援、公共信息、投诉受理处理、营销推广等。

3.5

自驾游线路 self-driving travel route

串联旅游资源和服务设施,能够成规模吸引和接待自驾车旅游的线性空间。

3.6

自驾游驿站 self-driving courier station

位于道路沿线,为自驾车旅游提供停车、如厕、采购、快餐、短时休息和补给服务的构筑物及附属设施。

4 等级划分和依据

4.1 等级划分

自驾游目的地划分为2个等级,从高到低依次为国家级自驾游目的地、省级自驾游目的地。

4.2 等级划分的依据

等级的划分以第5章、第6章为依据,包括必备条件和一般条件2类。必备条件规定了自驾游目的地应具备的门槛条件。

5 等级划分的必备条件

5.1 制定和实施自驾游发展规划。

5.2 制定和实施支持自驾游发展的政策措施。

5.3 有自驾游调查统计。

5.4 有一定数量和品质的自驾游线路。其中,国家级自驾游目的地的自驾游线路不少于3条。

5.5 有一定数量和品质的自驾车旅居车营地。其中,国家级自驾游目的地的自驾车旅居车营地不少于3个。

5.6 有一定数量和品质的自驾游集散中心和自驾游驿站。其中,国家级自驾游目的地的自驾游驿站不少于3个。

5.7 有自驾游突发事件应急预案。

5.8 有自驾游救援机构。

5.9 有自驾游公共信息服务平台。

6 等级划分的一般条件

6.1 管理统筹

- 6.1.1 有统筹协调自驾游发展的专门机制。
- 6.1.2 将发展自驾游纳入经济和社会发展规划、旅游业发展规划。
- 6.1.3 在国土空间规划及相关规划中考虑自驾游基础设施和公共服务对土地、空间、资源和设施等方面的需要。
- 6.1.4 成立自驾游行业协会,支持当地企业加入区域自驾游行业协会并发挥作用。
- 6.1.5 广泛开展自驾游的区域协作和线路合作。
- 6.1.6 通过告知、标识、警示、管控等方式保障自驾游活动遵循保护资源、环境和遗产的要求。

6.2 支持促进

- 6.2.1 每年有支持自驾游发展的公共资金。
- 6.2.2 通过媒体、网络、交易会等多种途径广泛宣传推介自驾游线路和目的地形象。
- 6.2.3 组织举办自驾游节会、赛事等专项活动,有知名度和美誉度。
- 6.2.4 支持以文化交流、环境保护、慈善帮扶等公益事业为主题的自驾游活动。
- 6.2.5 制定自驾游指南,及时更新,广泛发放。

6.3 资源组合

- 6.3.1 有山地、森林、草原、湖泊、河流、海洋、沙漠等两种以上的自然资源组合。
- 6.3.2 有可生动体验的、与自然环境融合的历史文化、民族风情、风土民俗等人文资源。
- 6.3.3 有达到 GB/T 17775 相应要求和等级的 A 级旅游景区。
- 6.3.4 有达到 GB/T 28929 要求的休闲农庄。
- 6.3.5 有达到 GB/T 26358 要求的国家级或省级旅游度假区。
- 6.3.6 有达到 GB/T 26362 要求的生态旅游示范区。
- 6.3.7 有国家公园、风景名胜区、森林公园、地质公园、湿地公园、水利风景区等自然保护地和资源聚集区。
- 6.3.8 有古城、古镇、古村落、古关、古道、古驿站等文化遗产以及非物质文化遗产。
- 6.3.9 形成鲜明的自驾游、露营文化,游客可深度体验。

6.4 自驾游线路

- 6.4.1 依托和利用各类旅游景区、旅游度假区、生态旅游区、乡村旅游区、文物古迹等旅游资源聚集区,整合餐饮、住宿、娱乐、购物、运动等服务要素,形成自驾游线路。
- 6.4.2 自驾游线路与历史上的走廊、古道等相融合。
- 6.4.3 自驾游线路沿途合理设置自驾游驿站,特别是在没有城镇依托而需要短暂休整的地方。
- 6.4.4 驿站有旅游厕所和小型停车场,停车位不少于 20 个。
- 6.4.5 驿站有快餐、热水供应和自驾游日用商品售卖。
- 6.4.6 自驾游线路沿途加油站的数量和分布满足需求。
- 6.4.7 移动通讯信号能有效覆盖线路沿途。
- 6.4.8 自驾游线路的选线和运营让城乡居民尤其是乡村居民受益。

6.5 交通设施

- 6.5.1 有高速公路、国道或省道通达。
- 6.5.2 干线公路与旅游景区、旅游度假区、民宿聚集区等旅游资源聚集区的连接道路通畅,路况好,能通行大型自驾游车队或旅居车。
- 6.5.3 在自驾游线路上有风景道。
- 6.5.4 在景观突出的适宜位置设置驻车观景台,供临时停车观览风景。
- 6.5.5 有符合 LB/T 035 和 LB/T 036 要求的自行车骑行路径和绿道。
- 6.5.6 有供越野驾驶体验的砂石路、土路等特种道路。
- 6.5.7 自驾游线路上的旅游景区以及旅游经营场所,设置停车场,明线划分停车位,合理安排旅游大客车、旅居车和小客车分区停泊。
- 6.5.8 停车场实施绿化,采用生态材料铺装,环保性好。
- 6.5.9 在城市交通出入口设置具有集散功能的自驾游停车场,提供加油、车辆维修、旅游咨询、餐饮、洗漱、休息等服务。
- 6.5.10 停车场有针对旅居车的水电补给及废弃物和污水收集处理设施,有针对新能源汽车的能源补给设施。
- 6.5.11 设立自驾游集散中心,可与公共性的旅游服务中心合并设立。
- 6.5.12 自驾游集散中心达到 LB/T 010 中城市旅游集散中心的相应等级的要求。

6.6 服务要素

- 6.6.1 有自驾车旅居车营地、帐篷露营地、青少年营地等类型的营地。
- 6.6.2 自驾车旅居车营地达到 GB/T 31710.2 的要求。
- 6.6.3 帐篷露营地达到 GB/T 31710.3 的要求。
- 6.6.4 青少年营地达到 GB/T 31710.4 的要求。
- 6.6.5 建成运营的各类营地的自驾车营位和旅居车营位的总数量一般不少于 1 000 个。
- 6.6.6 有一定数量的自驾游俱乐部,符合 LB/T 044 的相应要求,组织丰富多彩的自驾游活动。
- 6.6.7 汽车维修店的数量、类型和布局能满足自驾游的需要。
- 6.6.8 在飞机场、火车站、酒店聚集区提供汽车租赁、落地自驾游服务,车辆种类多,能满足多种地形和距离的自驾游需求。
- 6.6.9 汽车租赁联网运营,实现一地租车、异地还车。
- 6.6.10 有摩托车、自行车、全地形车等休闲运动车辆租赁机构。
- 6.6.11 有面向自驾游的主题酒店、特色民宿,分别符合 LB/T 064 和 LB/T 065 的相应要求。
- 6.6.12 有面向自驾游的特色餐厅,符合 GB/T 26361 的相应要求。
- 6.6.13 有面向自驾游的特色购物场所,符合 GB/T 26356 的相应要求。
- 6.6.14 有面向自驾游的休闲娱乐场所,符合 GB/T 26353 的相应要求。
- 6.6.15 形成服务自驾游的业态聚集的街区或园区。

6.7 旅游厕所

- 6.7.1 自驾游线路上有旅游厕所(可与驿站、驻车观景台统筹考虑),位置合理,数量满足需求。
- 6.7.2 达到 GB/T 18973 的相应等级要求。
- 6.7.3 在节庆活动和旅游高峰时期的自驾游车辆集中区域,结合需求增设环保厕所。

6.8 环境卫生

- 6.8.1 在自驾游线路、停车场设置分类垃圾箱等废弃物收纳设施,外形美观,数量满足需求。
- 6.8.2 倡导游客随车带走自产的废弃物。
- 6.8.3 为游客提供环保型垃圾收集袋。

6.9 标识导引

- 6.9.1 在城市交通出入口或集散式停车场设置大型户外旅游交通图,配置交通流量实时显示屏。
- 6.9.2 针对节假日自驾游高峰时期制定交通疏导和管理方案,并有效实施。
- 6.9.3 道路交通标志和标线设置符合 GB 5768 的要求。
- 6.9.4 设置简洁清晰、辨识度高、具有地方特色的自驾游交通标志。
- 6.9.5 在道路上设置紧急救援信息标识,电话等联系信息真实有效。
- 6.9.6 在道路上设置关于旅游景区、露营地、驿站等游览和服务设施的引导信息标识。
- 6.9.7 标识符号符合 GB/T 10001 的要求。

6.10 安全救援

- 6.10.1 有自驾游车辆救援机构或机制,及时提供救援服务。
- 6.10.2 自驾游车辆救援服务可与保险公司、汽车 4S 店、自驾游俱乐部等机构合作建立。
- 6.10.3 建立自驾游车辆救援服务机构名录,并作为公共信息提供。
- 6.10.4 对自驾游车辆救援服务实行必要的价格和质量监管,保障自驾车游客权益。
- 6.10.5 统筹制定自驾游线路突发事件应急预案,并开展跨区域协作。
- 6.10.6 对旅游景区、旅游度假区等旅游活动聚集区制定自驾游突发事件应急预案。
- 6.10.7 对大型的自驾游集结、节会、赛事等集中性活动,制定专项应急预案。
- 6.10.8 对各项突发事件应急预案进行演练,每年演练次数不少于 2 次。

6.11 公共信息

- 6.11.1 设立自驾游信息咨询中心,或与旅游信息咨询中心合并设立,达到 GB/T 26354 的要求。
- 6.11.2 设立自驾游公共信息服务平台,或作为旅游公共信息服务平台或城市公共信息服务平台的重要组成部分,由熟悉自驾游的专业人员管理和提供服务。
- 6.11.3 通过移动互联网、移动通讯等即时通讯途径提供实时的自驾游公共信息服务。
- 6.11.4 在广播电台设置自驾游栏目,及时发布自驾游预报和引导信息。
- 6.11.5 在高速公路出入口、自驾游集散中心、驿站等重要枢纽和站场的醒目位置,设立电子显示屏,及时发布通告公共信息。
- 6.11.6 在自驾游集散中心、驿站、营地等自驾游聚集场所,提供旅游交通图、自驾游指南等公共信息资料。

6.12 游客满意度

- 6.12.1 每年开展自驾游满意度调查。
- 6.12.2 调查抽样数量和样本结构具有客观性和代表性。
- 6.12.3 满意度调查内容设置科学、全面,反映游客诉求和地方特点,包括但不限于道路设施、交通管理、自驾游线路、标识导引、安全救援、营地、厕所、加油站、停车场、公共信息等。

6.12.4 根据满意度调查结果及时优化自驾游产品,完善设施,改进服务。

6.13 服务质量管理

6.13.1 受理投诉迅速,记录详实,处理得当,及时将结果向消费者反馈。

6.13.2 自驾游经营者对投诉的受理和处理符合 LB/T 063 的要求。

6.13.3 根据投诉情况及时加强管理,完善设施,改进服务。
