**ICS 03.200**

**A 00**

**DB52**

贵 州 省 地 方 标 准

DBXX/XXXX

山地旅游绿道设施与服务规范

（征求意见稿）

2019–XX–XX发布 2020–XX–XX实施

贵州省市场监督管理局

发 布

贵州省文化和旅游厅

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 2

4 一般规定 2

5服务设施要求 2

6 服务要求 4

7 安全要求 6

8 环境绿化和保护要求 6

9 经营管理要求 6

10 投诉处理 7

# 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

请注意：本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担这些专利的责任。

本标准由贵州省旅游标准化技术委员会（GZ/TC18）提出并归口。

本标准起草单位：贵州省文化和旅游厅、贵州财经大学。

本标准主要起草人：杨春宇、李亚斌、赵春艳。

贵州省山地旅游绿道设施与服务规范（修订）

**1 范围**  
　　  
　　本标准规定了山地绿道旅游的基本要求、引导设施、交通连接设施、解说服务设施、户外游憩设施、 旅游接待设施的要求，以及服务、安全和经营管理方面的要求。  
　　  
　　本标准适用于从事山地绿道旅游服务的机构。  
　　  
 **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，仅所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 26356旅游购物场所服务质量要求

GB/T 32000美丽乡村建设指南

GB/T 36737休闲绿道服务规范  
　 　GB/T 18973旅游厕所质量等级的划分与评定  
　 　GB/T 19095生活垃圾分类标志

LB/T 035绿道旅游设施与服务规范  
  
　　  
  **3术语和定义**  
　　  
　　GB/T 36737《休闲绿道服务规范》 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

　　**4 一般规定**

4.1 绿道规划设计应遵循生态、安全、便利、美观、连续、实用的原则。

4.2 山地旅游绿道选线应考虑与地区自然风貌和文化元素的融合，设计主题，突出特色，先规划，后建设。

4.3 绿道规划设计体现无障碍旅游理念，充分考虑老年人、儿童、行动受限等特殊人群的需求。

4.4 绿道设施设备的设置不应妨碍游人的正常通行。设施设备应安装牢固，安装后地面应平整，基础部分不应裸露路面。

**5 服务设施要求**

5.1 引导标志设施

5.1.1引导标志是为旅游者提供顺利完成旅行，获得旅游体验提供必要道路指引信息的设施。应包括信息标志、指示标志、规章标志、安全警示标志等四种类型，具有引导、指示、解说、命名、禁止、警示等多种功能。

5.1.2 绿道全线应统一设置引导标志，其图形应符合相关标准的规定。

5.1.3 为突出山地旅游绿道特色和文化元素，鼓励设计使用绿道主题引导标识，包括绿道识别标识、位于绿道出入口的门户标识、位于绿道与公路交叉口的导向标识，以及绿道沿途旅游吸引物标识。

5.1.4 绿道标志应设置在游客行进方向道路右侧或分隔带上，同一地点需设两种以上标志时，可合并安装在一根标志柱上，但最多不超过四种，标志内容不应矛盾、重复。

5.2 交通连接设施

5.2.1 绿道连接线的选择设计应合理设置长度，不宜超过绿道总长度的10%，单段长度不宜超过3公里。

5.2.2 绿道连接线所在路段应设置与机动车道实现有效隔离的设施，优先次序为：绿化隔离带、隔离墩、护栏、交通标线。

5.2.3 绿道连接线所在路段全线禁止路侧停放机动车，禁停标志明显。

5.2.4 绿道与铁路、高速公路、城市快速路、城市轨道交通交叉时，应采用立体交叉形式，并与周边环境相协调。绿道与一级公路、城市主干路、城市有轨电车线路交叉时，应采用平面灯控路口交叉形式。绿道与二、三、四级公路、城市次干路、城市支路交叉时，宜采用平面交叉形式。平面交叉口应划定醒目的人行横道，并设置淸晰的标识。

5.2.5 绿道出入口应配置服务屮心、机动车停车场和自行车停车场，次出入口应配置驿站和自行车停车场。

5.2.6 停车场出入口的机动车和自行车流线应不交叉，并与机动车道路顺向衔接。

5.2.7 停车场尽量利用现有场地改造或建设，可采用软性铺装改造或新建，以实现绿化、生态化和透水化。

5.2.8 按照停车场规模大小，合理设置机动车停车场出入口的数量。

5.3 解说服务设施

5.3.1 合理规划设计绿道解说系统，鼓励开发自导式解说系统，可制作专题网站和宣传手册，增强互动式体验，丰富宣教内容。

5.3.2 应在绿道沿途重要自然景观、重要历史遗址、文化展示场地等资源品质突出的地方设置展览长廊、信息亭、主题博物馆等设施，提供解说材料和便于获取的解说设备。利用旅游数据平台，为游客提供扫码获取解说信息。

5.3.3 鼓励发挥游客服务中心的宣传展示作用，鼓励设置主题博物馆，集中展示山地旅游特色和“多彩贵州”历史文化。

5.4 户外游憩设施

5.4.1 户外游憩设施选址以不干扰原有景观为核心原则，保留自然和历史风貌，突

出绿道本身特色，设施的外观元素与周边环境相协调一致。

5.4.2 绿道和游憩设施设计应顺应自然机理,遵循地形地貌，因地制宜，把对沿线生态环境、人文景现、动植物和当地居民的影响降到最低。

5.4.3 根据地形和空间，合理设置各主题观景设施，例如山地型、湿地型、近景型观景区。

5.5 旅游接待设施

5.5.1 绿道服务节点分类及设置按照GB/T36737要求执行；

　5.5.2 餐饮、住宿、购物及文化娱乐场所的卫生应符合相关标准。 住宿、餐饮设施与周边环境协调一致。  
　　5.5.3 可在条件允许的地方，设置露营地和汽车旅馆等接待设施，并提供配套服务。

5.5.4 照明设施应布置合理、安全可靠、节省能源、维护方便。照明的范围和强度科学合理，不影响野生动物生存、繁殖、迁徙等活动。

**6 服务要求**

6.1 信息咨询服务

6.1.1 绿道应为游客提供全面及时的信息咨询服务，设置游客咨询点，提供绿道游览、交通、安全等信息咨询服务。

6.1.2 服务人员应热情耐心的解答游客提出的问题，表达清晰，内容真实准确，通俗易懂。

6.1.3 绿道全线实现网络全覆盖，用好“大数据”管理服务系统，为游客提供地理位置、导览信息、联系方式等基本信息服务。

6.2 宣传展示服务

6.2.1 绿道沿线和各类服务节点设置宣传栏、解说图、电子屏幕等信息宣传和展示设施，提供科普、文化、教育等信息，图文清晰，内容应突出“多彩贵州”文化元素特色。

6.2.2 宣传展示内容可分为长期性和临时性两类，临时性的内容应及时更新。

6.3 医疗救助服务

6.3.1 建立可行的医疗急救措施和制度。

6.3.2 医疗急救服务应反应迅速，处置适当。

6.3.3 应配备相应的医护人员和必要的药品、医疗器械，能对突发疾病或轻微外伤者进行紧急救护，并及时转运就近医院。

6.4 购物租赁服务

6.4.1 购物场所及其服务应符合GB/T 26356的规定。

6.4.2 突出地方特色，支持“黔货出山”，备齐适应绿道旅游需要的休闲商品、食品等。

6.4.3 绿道服务节点可提供自行车、婴儿推车、户外运动用品、手机充电宝等租赁服务。

6.4.4 租赁服务明码标价。租赁服务说明、使用说明等标志醒目，提供便捷支付。

6.4.5 租赁服务应便捷高效，租赁点之间应主动加强协调配合，可开展异地租还设备服务。

6.5 保洁卫生服务

6.5.1 绿道环境应整洁、卫生，路面无、污水无污物，无乱建、乱堆、乱放现象。

6.5.2 公共厕所应达到GB/T 18973的AA级及以上要求，等级结构合理，管理到位，满足需求，提供免费厕纸或付费厕纸自动售卖服务。

6.5.3 垃圾箱应按照GB/T 19095的要求，有明确的分类标识，实施分类收集并及时处理。运输过程采用遮盖或封闭式清运，不沿途撒落。

6.5.4 应与服务中心、驿站和休憩点统筹设置；公共厕所设置间距不宜大于2 km，垃圾箱设置间距不宜大于500m。

6.5.5 沿线乡村的环境整治应达到GB/T 32000的要求。

**7 安全要求**

7.1 有完善的安全管理制度，配备安全管理人员和必要的保安巡查人员，维护秩序，确保游客安全。

7.2 绿道全线视频监控全覆盖，24小时工作。报警电话标识醒目，可设置一键报警装置，与当地公安报警系统联动。可利用无人机等设备作为人员沿途巡查的补充。

7.3 有安全事故处理预案和应急预案，对可能存在的安全风险应有预先评估，事故处理及时、妥当，档案记录准确、齐全。

7.4 保持路面平整，沿途无影响通行安全的障碍物。

7.5 安全警告标志齐全、醒目、规范。

7.6 配齐必要的防火消防设施设备。

7.7 配备有效的通讯广播系统，以应对突发、紧急情况下，语音警示。

**8 环境绿化和保护要求**

8.1 充分利用植物来营造色彩和层次丰富的生态景观，乔木、灌木、花草组合配置，常绿与落叶、开花与色叶、速生与慢长植物种类合理搭配，季相变化效果好。

8.2 紧邻绿道的植物选用应以满足通行和活动需求。乔木宜选用高大荫浓的种类，枝下净空应大于2.2m；不应选用易对人体产生过敏和不良刺檄作用的有害植物和危及生命安全的有毒植物；不选用枝叶有硬剌等易剌伤或划伤人的品种。

8.3 应避开生态保护核心区、生态敏感区，考虑野生动物活动习性及迁徙路线，避免对动植物生境造成干扰。

8.4 应避开易发生滑坡、塌方、落石、洪水、泥石流等地质灾害的危险地段。

8.5 为适应山地立体气候，绿道路面应选用当地环保材料，结合海绵型城市建设技术，发挥绿道滞纳、净化雨水的生态功能。

**9 经营管理要求**

9.1 绿道经营管理机构应证照齐全、合法有效。

9.2 经营管理机构应对其辖区范围内的旅游及其配套服务设施的日常运行、维护和管理负责，完善绿道设施，保障游客安全。

9.3 经济管理机构应向游客提供休闲、运动、娱乐、商品等服务，宣传科普文化知识和安全知识。

9.4 经营管理结构不得擅自占用区域绿道或者改变绿道用途，不乱搭、乱建、乱堆，无明显乱刻乱画和涂抹现象。

**10 投诉处理**

10.1 公开监督投诉电话，设置现场和网络投诉渠道。

10.2 有完善的受理处理制度，保证其运行机制良好。

10.3 人工接待投诉应训练有序，作好详实记录。

10.4 受理投诉后反应迅速，积极处置，并及时反馈给投诉者。