

# DB52

## 贵州省地方标准

DB52/T 1401.12—2020

---

### 山地旅游 第12部分：绿道设施与服务规范

Mountain tourism Part 12: Norm of Greenway facilities and service

2020-09-17 发布

2021-01-01 实施

---

贵州省市场监督管理局

发布



# 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 规划与选线 .....     | 1  |
| 5 服务设施要求 .....    | 1  |
| 6 服务要求 .....      | 3  |
| 7 安全要求 .....      | 3  |
| 8 环境绿化和保护要求 ..... | 4  |
| 9 经营管理要求 .....    | 4  |
| 10 投诉处理 .....     | 4  |



## 前 言

DB52/T 1401《山地旅游》拟分部分出版，各部分将按照应用的领域进行划分。

本文件为DB52/T 1401的第12部分。

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。

**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。

本文件由贵州省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：贵州省文化和旅游厅、贵州财经大学。

本文件主要起草人：杨春宇、李亚斌、赵春艳。



# 山地旅游 第 12 部分：绿道设施与服务规范

## 1 范围

本文件规定了山地旅游绿道的规划选线、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。

本文件适用于在贵州山地乡村、城市、河流等绿道开展的非机动车旅游活动。

## 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/T 10001 标志用公共信息图形符号
- 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
- 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
- LB/T 035 绿道旅游设施与服务规范

## 3 术语和定义

GB/T 36737界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

## 4 规划与选线

- 4.1 山地旅游绿道规划设计应遵循生态、安全、便利、美观、连续、实用的基本原则。
- 4.2 山地旅游绿道选线应避免易发生滑坡、塌方、落石、洪水、泥石流等地质灾害的危险地段。
- 4.3 山地旅游绿道选线应考虑与贵州山地自然风貌和文化元素的融合，设计绿道主题，突出特色，先规划，后建设。
- 4.4 山地旅游绿道设计按照 GB 50763 要求执行，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。

## 5 服务设施要求

### 5.1 标识系统

- 5.1.1 绿道全线应设置便于识别和理解的标识，标识用公共信息图形应符合 GB/T 10001 的要求。
- 5.1.2 绿道标识系统应与旅游、交通等公共标识系统做好衔接，易于发现辨认。

- 5.1.3 应设计突出山地旅游特色和文化元素的绿道徽标，符合主题，风格统一。
- 5.1.4 绿道出入口和节点应设置全景导览图和景区简介。
- 5.1.5 交叉口处应设置导向指示牌，明确指出当前位置到下一个景观或服务节点的距离信息。可设置使用二维码定位信息等新型标识系统。
- 5.1.6 宜考虑视觉上有障碍的使用者群体，提供能识别的点字标志牌或手册。
- 5.1.7 夜晚开放的绿道，标识系统应采用夜光材料。

## 5.2 交通连接设施

- 5.2.1 山地旅游绿道出入口设置按照 GB/T 36737 要求执行。
- 5.2.2 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。
- 5.2.3 机动车停车场和非机动车停车场应分开设置。停车场设置与游客数量相匹配，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。
- 5.2.4 停车场宜利用现有场地改造或建设，实现绿化、生态化和透水化。停车场应合理设置安全充电装置，以满足新能源车充电需要。

## 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，设置主题博物馆，集中展示山地旅游特色和“多彩贵州”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、人文景观、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，如山地型、湿地型、近景型观景区。
- 5.4.4 绿道休憩点设置应满足大众休闲活动的需要，提供避雨亭廊、桌椅、自行车停靠点、饮水点等休息设施。

## 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/T 36737 要求执行。
- 5.5.2 绿道服务节点设施应充分利用现有设施改造提升，可与绿道沿线旅游接待设施共建共享。
- 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。

## 6 服务要求

### 6.1 信息咨询服

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 绿道全线实现通讯网络全覆盖，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”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 医疗急救服务反应迅速，处置恰当。

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 旅游商品体现地方特色，适应绿道旅游需要的休闲商品、食品等备货充足，支持“黔货出山”，完善快递网点服务。

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。

6.4.5 购物租聘服务应便捷高效，应提供便捷支付方式。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。

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。

## 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 绿道路面平整，沿途设施的设置不应妨碍游人的正常通行。设施设备应安装牢固，基础部分不应裸露路面。

7.5 安全警告标志齐全、醒目、规范。

7.6 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 绿道建设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其迁徙路线，避免对动植物生境造成干扰。

8.2 绿道夜间照明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。

8.3 紧邻绿道的植物选用应以满足通行和活动需求。可充分利用植物营造色彩和层次丰富的生态景观。

8.4 为适应山地立体气候，绿道路面应选用当地环保材料，发挥绿道滞纳、净化雨水的生态功能。

## 9 经营管理要求

9.1 应有职责清晰的管理机构和参与管理的机构，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，保障游客安全。

9.2 经营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。

9.3 防止单位或个人占用公共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。



