



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