

T/HNTA

海南省旅游协会团体标准

T/HNTA 0001—2025

骑行旅游服务规范

Norm of bicycle tour service

2025 - 02 - 20 发布

2025 - 03 - 11 实施

海南省旅游协会 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 基本要求 2

5 设施要求 2

 5.1 所租赁服务自行车 2

 5.2 所租赁服务摩托车/电动摩托车 2

 5.3 保障车辆 3

 5.4 骑游服务点 3

 5.5 线路 3

 5.6 骑行标识 3

6 服务要求 4

 6.1 服务对象 4

 6.2 租赁服务、保险服务 4

 6.3 咨询、预约服务 4

 6.4 保障服务 4

 6.5 人员要求 5

 6.6 管理要求 5

7 安全文明要求 6

 7.1 制度 6

 7.2 设施安全 6

 7.3 安全宣传 6

 7.4 安全文明行为规范 6

8 环境要求 6

9 投诉处理 7

 9.1 投诉处理要求 7

 9.2 投诉处理流程 7

附录 A（资料性） 骑游安全文明行为公约宣读稿 8

前 言

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。

本文件由海南省旅游协会提出并归口。

本文件起草单位：海南骑兵营体育旅游产业发展有限公司、海南启程悠游实业有限公司、海南青格尔文化传播有限公司、海南中元市政工程设计有限公司等。

本文件主要起草人：王忠、徐伟、陈启程、哈图、杨春淮、汪海滔、王钰婷等。

骑行旅游服务规范

1 范围

本文件规定了骑行旅游的基本要求及设施、服务、安全、环境要求和投诉处理。
本文件适用于海南地区提供骑行旅游服务的各相关市场主体。

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 2894 安全标志及其使用导则
GB 3565.2 自行车安全要求
GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游设施与服务符号
GB 13495 消防安全标志
GB/T 15566 公共信息导向系统设置原则及要求
GB 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 15971 导游服务质量
GB 16153 饭店（餐厅）卫生标准
GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
GB/T 19994 自行车通用技术条件
GB 24155 电动摩托车和电动轻便摩托车安全要求
GB/T 26354 信息旅游咨询中心设置与服务规范
GB/T 34590.12 道路车辆功能安全第12部分：摩托车的适用性
LB/T 025 风景旅游道路及其游憩服务设施要求
CJJ/T 304 城镇绿道工程技术标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

骑行车辆分类 classification of cycling vehicles

骑行车辆是以骑行为主体的交通工具，涵盖自行车、助力车和摩托车等。自行车包括山地车、公路车、折叠车、休闲车等两轮或多轮踩踏动力车辆；助力车包括e-bike、电动折叠车和电动通勤车等新型助力骑行车辆。摩托车包括机动摩托车、电动摩托车和电动轻便摩托车等。

3.2

骑行旅游 cycling tours

骑行旅游（以下简称为“骑游”）是指旅游者以骑行车辆为主要交通工具的一种旅游方式，以及汽车与自行车相结合的出行方式（即四个车轮加两个车轮的旅游方式，以下简称为“4+2”旅行）。旅行者可以通过骑行获得健身、休闲娱乐、旅游观光、参加活动赛事等多重体验。

3.3

骑游绿道 cycling greenway

以自然要素为依托和构成基础，串联城乡游憩、休闲等绿色开敞空间，以游憩、健身为主，兼具市民绿色出行和旅游观光等功能的非机动车专用廊道。

3.4

绿道游径系统 greenway trails

指绿道中供人们步行、骑行的道路系统，是绿道的基本组成要素。包括步行道、自行车道与步行骑行综合道。

3.5

风景旅游道路 scenic byways

位于风景优美地段，旅游功能为主，可供机动车和自行车行驶的路段。

3.6

旅游公路 road for tourism

旅游公路是拥有自然、文化、历史、视觉或游憩价值，且公路旅游价值达标，同时具备交通功能和旅游服务功能的公路。

3.7

骑行驿站 cycling service post

为方便骑行游客而设立的，是旅游公路的综合服务场所。其中包括咨询服务设施、配套商业设施、游憩休闲设施、维修服务设施、安全保障设施、环境卫生设施、住宿管理设施、科普教育设施等服务设施。

3.8

骑行服务点 point of cycling service

为方便游客而设立的，是骑行旅游沿线的补给店或维修点，配备基础服务设施，也包括综合性驿站。

3.9

骑行友好场所 bike-friendly facilities

为鼓励人们选择骑行，促进环保和健康的生活方式，城乡社区市场经营主体为骑行者提供自行车停车设施、车辆保管服务、自助洗车服务和热水补给等安全、舒适和便利服务，打造出对骑行者友好的环境场所。

3.10

骑行领队 cycling tour escort

为满足游客骑行要求，按照互相约定接待计划，从事引领、陪同游客骑行，并提供相关旅游服务的工作人员。

4 基本要求

4.1 骑行旅游应具有相对固定线路，宜设置骑行专用道路。

4.2 骑行旅游线路配置的设施设备应齐全、有效。

4.3 骑行旅游服务应遵循周到、得体、安全和卫生原则。

4.4 提供骑行旅游的各服务主体应有相应营运资质，配备服务人员，建立健全服务规范和规章制度。

5 设施要求

5.1 所租赁服务自行车

5.1.1 自行车质量应符合 GB 3565、GB/T 19994 标准要求，自行车需办理非机动车保险。

5.1.2 自行车需定期检修，各项装备完好，处于适骑状态，应外观整洁，配备有头盔、车铃（喇叭）、骑行手套、车灯和裤腕等，且统一外部标志，标志上标注服务保障电话等信息。

5.1.3 自行车车型和数量应因地制宜，满足不同骑行线路与骑行游客需求。

5.2 所租赁服务摩托车/电动摩托车

5.2.1 摩托车和电动摩托车质量应分别符合 GB 24155 和 GB/T 34590.12 标准要求，需分别办理机动车或非机动车保险。

5.2.2 摩托车和电动摩托车需定期检修，各项装备完好，处于适骑状态，应外观整洁，配备有头盔、骑行手套、车灯和裤腕等，且统一外部标志，标志上标注服务保障电话等信息。

5.2.3 摩托车和电动摩托车车型和数量应因地制宜,进入自行车骑行道的电动摩托车最高限速 20km/h,满足不同骑行线路与骑行游客需求。

5.3 保障车辆

5.3.1 保障车辆宜为机动车辆,为骑行游提供自行车维护(更换)、医护保障、途中临时休息、食品补给和人员收容等服务。

5.3.2 保障车辆需定期维护,外部有明显的保障标志,且配备有维护工具、简单的医护急救用品、能量补充食品、通信工具和防雨防晒用品等。

5.4 骑游服务点

5.4.1 基本要求

5.4.1.1 骑游服务点是包含骑游驿站在内的服务设施补充载体,可分为三种类型。补给型、维修型和综合型。

5.4.1.2 补给型服务点主要提供简单医疗物品、餐饮和休憩服务;维修型服务点主要提供简单医疗物品、车辆维修服务;综合性服务点可提供包括骑游驿站在内的各种功能性服务。

5.4.1.3 骑游服务点应为合法注册的法人单位,包括但不限于与企业、事业、社会团体、政府机关、村委会和农民专业合作社。

5.4.2 基本功能

5.4.2.1 现场服务

骑游服务点工作人员应为骑行游客提供当地骑行游信息及补给、维修、急救等其它相关服务。

5.4.2.2 咨询服务

开通统一的旅游咨询服务电话专线,通过企业微信、微信公众号或官网发布旅游信息,提供与骑游相关的咨询服务。

5.4.2.3 休憩场所

为骑游游客提供暂时休息和车辆停放的场所,并提供食品、茶水、充电等售卖服务。

5.5 线路

5.5.1 骑游线路应相对固定,线路通信畅通,无信号盲区。

5.5.2 线路应安全便捷,优先选择非机动车专用绿道,或者机动车低速行驶的公路,避开与大货车混合行驶的道路。

5.5.3 骑游线路的选取应考虑到当地的景观节点、文化节点、交通节点。在途经主要村落、景点、路口设立标志,标志应合理布置,符合 GB/T 15566、LB/T 013、GB 13495、GB 15630、GB 2894 中的相关规定。

5.5.4 骑游线路的重要节点宜设立骑游驿站或服务点,骑游驿站或服务点间距应考虑到地形、鱼骨支线和气候等自然因素进行合理设置。服务点间距不宜大于 20 千米。

5.6 骑行标识

5.6.1 骑行标识分为指示标识、解说标识、警示标识三种类型,具有引导指示、解说、安全警示等功能。

5.6.2 骑行标识绿道标识设施包括标牌和电子设备。标牌可分为导向牌、解说牌和安全标志牌;电子设备可分为显示屏、触摸屏和便携式电子导游机等。

5.6.3 骑行标识标牌宜结合本地自然、历史、文化和民俗风情等本土特色,选用节能环保的制作材料进行设置,应能明显区别于道路交通及其它标识,并与周边环境相协调。

5.6.4 海边、山地和河谷等特殊地区应考虑到潮汐、坡度和自然灾害等自然因素,合理选择骑行线路。并按照标准设定标志,标志应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB 2894 中的相关规定。

5.6.5 骑行标识内容要求清晰、简洁,兼顾对不同绿道使用者的指引。同一地点设置两种以上标识时,

内容不应矛盾、重复，标牌可合并安装。
5.6.6 骑行标识分类设置要求详见表 1。

表 1 骑行标识分类设置要求

标识类型	指示标识	解说标识	警示标识
内容	通过文字加箭头或图片的形式表示目的地的方向、距离，以及目的地与现处位置之间的关系等	通过文字加图片的形式进行讲解和说明，宜增设二维码获得周边骑行攻略和解说	用于标明可能存在的危险、绿道管理的有关规定
位置	交通接驳点、骑行驿站、服务点、主要绿道游径交叉口等必须设置，其余地点视需要设置	骑行驿站、服务点、重要景区、特色景观和旅游公路沿线视需要设置	危险地点必须设置，其他地区视需要设置

6 服务要求

6.1 服务对象

骑行服务对象为所有骑行游客，包含自带车辆和租赁车辆的骑行游客。

6.2 租赁服务、保险服务

- 6.2.1 骑行车辆租赁应包括：通过移动互联网技术或线下手工方式收集发车前进行游客信息登记、租金押金收取、租赁纸质回执或线上确认、车辆检查和装备使用指导；收车后进行车辆检查和维护。
- 6.2.2 骑行游客有效证件和手机号信息需填写完整。骑行游客有效证件包括：身份证、驾驶证、军官证、护照、港澳通行证、台胞证。
- 6.2.3 应按照规定收取租金押金，提供服务单据和发票。
- 6.2.4 宜提供保险代办服务，供骑行游客自主选择。租赁商宜办理骑行车辆财产保险。
- 6.2.5 发车交接时应和骑行游客一同进行车辆、装备检查，确认无误后，交予游客。
- 6.2.6 发车交接时应和骑行游客进行必要装备使用指导、骑行安全注意事项说明和告诫游客遵守骑行安全文明行为规范，出发前诵读附录《骑行安全文明行为公约宣读稿》。
- 6.2.7 收车交接时应和骑行游客一同进行车辆、装备检查，确认无误后，退还押金。
- 6.2.8 当骑行游客损坏或丢失自行车或配套装备时，可根据公示或事前约定的赔偿规定，向游客收取相应费用。
- 6.2.9 针对骑行游客团体，应由团队负责人提前进行预约，需提供团队人数等相关信息。团队骑行游线路宜根据各团队人群、意愿等选择相适应的线路。提供关于骑行线路的交通指南，包括路况信息、交通规则、安全提示等，帮助游客更安全地骑行。
- 6.2.10 宜提供异地还车服务，为游客提供在不同地点还车的便利。这将为游客在骑行过程中提供更大的灵活性和便利性。

6.3 咨询、预约服务

- 6.3.1 宜提供包括现场、电话、网络等多种咨询服务。
- 6.3.2 应提供租车、骑行线路、费用、手续等咨询和预约服务。
- 6.3.3 现场咨询服务人员应语言清晰，态度和蔼、热情、规范解答咨询者的询问和提供相关资料。
- 6.3.4 预约服务过程中，服务人员应按照工作要求执行，记录服务项目的具体时间、地点、车型、数量以及联系方式等信息。
- 6.3.5 网络服务人员应及时查看线上咨询和预约信息，并在 24 小时内回复。
- 6.3.6 应为游客提供骑行驿站和服务点周边景点、美食、文化体验等推荐，帮助他们更好地规划行程，发现当地的特色和魅力。这可以包括提供旅游地图、景点介绍、当地美食推荐等服务。

6.4 保障服务

- 6.4.1 各骑行驿站和服务点应提供周边地区的保障信息，包括周边地区的急救中心、公安机关、维修点等。

- 6.4.2 骑游驿站和骑游服务点提供的基本保障服务体系应包括医疗、维修、补给等。
- 6.4.3 应开通保障电话或线上服务，服务时间为工作时间或者更长。
- 6.4.4 宜和当地医院建立合作关系，当出现伤情较重的骑行游客应及时送往医院。
- 6.4.5 应配备保障车和 24 小时值班安全员。保障车内配备有医药箱，工具箱和食品等。

6.5 人员要求

6.5.1 总体要求

- 6.5.1.1 遵纪守法，坚守岗位，热情友好，礼貌待客。
- 6.5.1.2 应尊重游客的民族习俗、宗教信仰和地方风俗。
- 6.5.1.3 应团结协作、敬业爱岗，维护行业和企业形象。
- 6.5.1.4 仪容仪表端庄、大方，着装统一、得体、整洁，有良好的卫生习惯。
- 6.5.1.5 在服务中使用普通话，语言文明，提倡微笑服务。
- 6.5.1.6 应主动服务，真诚得体，精神状态良好，举止行为符合岗位规范的要求。
- 6.5.1.7 工作人员上岗前应进行必要的素质和技能培训，并取得政府主管部门或行业协会规定持证上岗要取得的相关证书。
- 6.5.1.8 对所有在职员工都应建立考核档案，定期进行岗位培训，实行年检制度。

6.5.2 岗位要求

6.5.2.1 接待人员

- 6.5.2.1.1 主动、具体、翔实地提供当地旅游资讯和介绍相应的骑游产品。
- 6.5.2.1.2 计价和收费手续完备，并向骑行游客提供正式票据。

6.5.2.2 餐饮人员

- 6.5.2.2.1 应尽量满足客人的需求，高效率地完成对客服务。
- 6.5.2.2.2 应规范服务并符合卫生要求。

6.5.2.3 保障人员

- 6.5.2.3.1 医务人员应取得从业资质，并具备相应从业知识、技能和经历。
- 6.5.2.3.2 安全人员应熟练使用通信工具和相关手势，具有基本护理能力。
- 6.5.2.3.3 维修人员需熟练掌握自行车维护和修理技能。

6.5.2.4 骑行领队

- 6.5.2.4.1 骑行领队服务应根据骑行游客的不同需求提供骑行方案，供骑行游客选择。
- 6.5.2.4.2 骑行领队服务应根据与骑行游客的约定实施，不得随意更改骑行线路、减少解说景点或敷衍行事。
- 6.5.2.4.3 骑行领队服务质量应达到 GB/T 15971-1995 中的导游服务质量相关要求。
- 6.5.2.4.4 骑行领队服务不得以明示或者暗示的方式向骑行游客索要小费，不得擅自安排约定外的购物、娱乐等活动。
- 6.5.2.4.5 骑行领队需具有基本自行车修理技能和基本护理能力。
- 6.5.2.4.6 骑行领队在领骑时应携带简易工具包和医药包，以便对突发情况进行处理。

6.5.2.5 摄影服务人员

- 6.5.2.5.1 摄影师应具备摄影方面的知识、技能和审美基础。
- 6.5.2.5.2 摄影师应根据行程特点，沟通领队，制定工作计划，需按时制作出影像作品。
- 6.5.2.5.3 摄影服务车根据摄影计划及摄影师要求的车速和线路行驶，遵守道路交通安全。可根据需要备用一定补给品及维修工具。

6.6 管理要求

- 6.6.1 应建立健全管理机构。

6.6.2 应建立健全管理和服务规范，明确从业人员岗位责任制。

6.6.3 应明示经营服务项目、费用、流程及骑行游须知。

6.6.4 应建立应急救援工作机制。

7 安全文明要求

7.1 制度

7.1.1 应建立健全各项安全管理制度、安全台账、安全操作规程及各项应急预案，做到职责分工明确，责任落实到人。

7.1.2 各项安全管理制度、安全操作规程等需挂于服务点显眼处。

7.1.3 应针对车辆、网络管理等，分别制定突发事件应急预案。

7.1.4 建立事故报告制度，对事故及时处理并及时上报，档案记录准确、齐全。

7.2 设施安全

骑游驿站和服务点设施设备应定期检修、维护、更换，保障其正常运行。

7.3 安全宣传

7.3.1 骑游驿站和服务点要有安全宣传板，可以提供音频、视频形式的宣讲。

7.3.2 骑游驿站和服务点工作人员要对骑行游客进行安全提示，并指导骑行游客正确使用装备及设施，劝阻不适合骑行的骑行游客参与。

7.3.3 在环境特殊的地区，宜在明显位置标注海拔高度等信息。

7.4 安全文明行为规范

7.4.1 安全骑行

7.4.1.1 骑行者应当遵守交通信号灯、道路标识和交通标志和规则，按规定行驶，并避免闯红灯、逆行等违规行为。转弯前请打手势，不在道路上急刹车、急转弯，避免影响其他交通参与者的正常行驶。

7.4.1.2 骑行者应当与其他车辆保持安全距离，不与其他车辆竞速，不并排骑车，避免与机动车辆、行人或其他骑行者发生碰撞。

7.4.1.3 遇急弯、陡坡、临水或交叉路口等路段时，减速慢行，时速不超过 5 公里，必要时下车推行。

7.4.1.4 骑行者应当佩戴头盔、夜骑需要穿反光背心等安全装备，确保自身安全。

7.4.1.5 暴雨、浓雾天气、积水天气不能骑行，骑行过程中出行下雨，停止骑行找地方躲雨。雨天骑车注意路边行人，低速通过，防止水溅路人。

7.4.1.6 夜晚骑车使用前灯时将照射角度调低（建议照射范围 5 米内），并严禁爆闪，防止影响对面行人和车辆。

7.4.1.7 骑车时不要戴耳机，接打电话临时靠边停车。

7.4.1.8 骑行者应避开危险区域，不得擅自冒险。骑行者应当避免擅自下海游泳，尤其是在未经允许的区域。

7.4.2 文明骑行

7.4.2.1 在骑行过程中，骑行者应尊重不同民族同胞，遵守当地的风俗习惯和文化传统，不做出冒犯当地居民的行为。

7.4.2.2 骑行者在旅途中应当尊重公共区域的使用规定，不在未经允许的区域随意扎营，避免对环境造成破坏。

7.4.2.3 骑行者应当不随意采食野果、农作物，不破坏花木。

7.4.2.4 骑行者应当不乱丢垃圾，不随地吐痰，保持环境整洁卫生，保护海南生态环境。

7.4.2.5 骑行者应当遵守停车规定，不在不允许停车的区域乱停车，避免影响交通和其他人员。

8 环境要求

- 8.1 倡导低碳环保，向骑行游客宣传环保知识。
- 8.2 有效预防自然和人为破坏景观，保持骑行游线路及景观的真实性、完整性。
- 8.3 应采取有效措施阻止骑行游客的不文明行为，可设置警示标志。
- 8.4 应配备服务人员，清洁、维护设备，定期对线路、营地、装备等例行保洁、维护。
- 8.5 按照景区景点接待能力控制骑行游客的入、出量，合理调整流量。
- 8.6 应配备足够数量的垃圾桶（箱），布局合理、分类设置、标志明显。
- 8.7 发起骑行友好场所联盟计划，寻找愿意共同推进骑行旅游的商场、店铺、社区空间，为骑行者提供更为舒适的服务，也为商业带来更多活力，共同推动海南骑行友好生态建设。

9 投诉处理

9.1 投诉处理要求

- 9.1.1 应设立服务质量投诉受理机构，制度健全，人员落实。
- 9.1.2 应设立投诉电话，并在网站、宣传资料、服务点、骑行游线路等的明显位置公布。
- 9.1.3 投诉受理机构对骑行游客投诉的受理应及时、合理、稳妥，记录和档案应保管完整。
- 9.1.4 应对投诉者提出的问题予以耐心解释，不推诿和应付。

9.2 投诉处理流程

投诉处理流程应符合国家旅游局发布的2011年旅行社责任保险统保示范项目中的《管理制度5:调解处理操作流程》第十三章中关于争议解决的规定。

附 录 A

(资料性)

骑游安全文明行为公约宣读稿

A.1 骑游安全文明行为公约宣读稿

为提高骑行游客安全文明意识，协会发起骑游安全文明倡议，并由骑行驿站或服务点人员在骑游出发前引导领读，宣誓公约：

- 一、我自觉遵守《中华人民共和国道路交通安全法》，不闯红灯，文明安全骑行。
 - 二、我已检查了车辆刹车、铃铛和车灯，正确佩戴好了头盔，一切正常。
 - 三、我要沿道路右侧骑行，不占道通行、逆行，不多人并排骑行。
 - 四、我会控制车速，避让往来行人及车辆，避免急转弯、急刹车等危险行为。
 - 五、我保证在骑行时集中精力，行进中不回头，不酒后骑行、不疲劳骑行。
 - 六、我已经掌握了基本骑行手势，在骑行中正确使用。
 - 七、我自愿在骑游过程中文明骑行，不乱丢垃圾，不随意采摘，不妨碍他人。
-