

T/ZGTX

团 体 标 准

T/ZGTX 13—2022

帐篷露营地运营管理规范

Specifications for operation management of tent campground

2022 - 9 - 27 发布

2022 - 10 - 1 实施

中国探险协会 发 布

目 次

前 言 II

引 言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体原则 2

5 基本要求 2

6 功能区运营管理 3

7 安全保障与应急疏散管理 4

8 环境卫生管理 4

9 设施设备运行管理 5

10 标识标牌管理 5

11 档案管理 5

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。

本文件由中国探险协会提出并归口。

本文件起草单位：中探控股有限公司、文晟旅游产业有限公司、文晟体育产业（北京）有限公司。

本文件主要起草人：徐瑜、薛皓、汪海锋等

引 言

目前已有关于露营地建设的国家标准、行业标准和地方标准，但露营地的运营管理仍是缺口，引发诸多市场矛盾。因此非常有必要建立露营地运营管理的标准体系，促进露营地规范化管理。

露营地种类繁多、等级不一，建设指标的不同也使运营管理的内容千差万别。本文件聚焦一类露营地——基础的山岳型帐篷露营地，并以GB/T 31710.1-2015、GB/T 31710.3-2015的帐篷露营地类型、规模和营地构造为编制依据，根据两项国家标准中对帐篷露营地建设的要求，编制通用的帐篷露营地运营管理规范的内容，且本文件不涉及帐篷露营地的建设内容。

帐篷露营地运营管理规范

1 范围

本文件规定了帐篷露营地运营的总体原则、基本要求、功能区运营管理、安全保障与应急疏散管理、环境卫生管理、设施设备运营管理、标识标牌管理及档案管理。

本文件适用于基础的山岳型帐篷露营地的运营管理，不适用于高山、沙漠等特殊地区的露营地运营管理。

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 10001.1-2012	公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.2-2021	公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
GB/T 10001.9-2021	公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
GB/T 12801-2008	生产过程安全卫生要求总则
GB/T 22185-2008	体育场馆公共安全通用要求
GB/T 29639-2020	生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则
GB/T 31706-2015	山岳型旅游景区清洁服务规范
GB/T 33493-2017	零售商采购规程
GB/T 35047-2018	公共安全 大规模疏散 规划指南
GB/T 35070-2018（所有部分）	停车场电子收费
GB/T 37066-2018	农村生活垃圾处理导则
GB/T 37071-2018	农村生活污水处理导则
GB/T 37228-2018	公共安全 应急管理 突发事件响应要求
GB/T 40248-2021	人员密集场所消防安全管理
GB/T 45001-2020	职业健康安全管理体系要求及使用指南
DB12/T 3031-2022	大型游乐设施运营使用管理和维护保养规范
DB14/T 1815-2019	旅游景区厕所清洁服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

露营 camping

使用自备或租赁设备，以在野外住宿和休闲生活为主要目的的活动方式。

[来源：GB/T 31710.1-2015，3.2]

3.2

帐篷露营地 tent campground

以帐篷为主要住宿设施的露营地。

[来源：GB/T 31710.1-2015，3.9]

3.3

露营区 camping architecture

由多个帐篷营位组成，主要供露营活动的区域。

[来源：GB/T 31710.1-2015，3.13，有修改]

3.4

运营 operating

对帐篷露营地进行日常经营管理。

3.5

运营单位 operating unit

从事日常经营管理，向监管部门办理使用登记的事业单位、企业和个体工商户等。

4 总体原则

4.1 安全第一原则

应落实“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，加强对工作人员的安全教育，制定安全管理制度和应急预案。

4.2 环境保护原则

应以保护动植物和生态系统为原则，监督游客的露营活动对环境的影响，并全面宣传环境保护原则。

4.3 容量控制原则

应合理利用资源，根据露营地的生态承载力确定接待容量，严格控制一定时间和空间范围内的游客数量，科学规划，保障游客观赏、休憩和娱乐的充足空间，防止对环境过度使用，确保露营地可持续发展。

4.4 分区管理原则

应根据露营地的景点和功能特色进行分区管理，明确主管人、管辖范围和职责，互不干扰且有序进行。

5 基本要求

5.1 运营单位

5.1.1 运营单位应财务状况良好、无不良信用和违法情况。

5.1.2 运营单位租借场地开展帐篷露营活动，应与场地提供单位签订安全管理协议，且场地提供单位应核实运营单位是否满足运营条件。

5.1.3 运营单位为帐篷露营地管理的第一责任人，不得再次转包。

5.1.4 运营单位应负责帐篷露营地的运营管理及安全工作，维护营区环境和设施设备。

5.1.5 运营单位应在开放期间购买场地安全责任保险，办理公众责任保险。

5.2 人员管理

5.2.1 应根据帐篷露营地的运营官工作内容，明确主管部门和主管人，管理层有专人负责贯彻实施运

营管理体系的目标，执行年度审查和更新。

5.2.2 应根据帐篷露营地面积、客流量、经营项目等情况配备适当数量的工作人员。

5.2.3 工作人员应进行岗前培训，熟悉露营地情况，了解露营地的开放时间、地点、标识导览及配套设施等信息，考核合格后方可上岗。

5.2.4 工作人员在工作结束后应做好值班记录和交接工作。

5.2.5 专业技术人员须持证上岗，且运营单位应每年对专业技术人员进行理论和实操考核，未通过考核不得上岗。

5.2.6 运营单位每年应对所有员工进行露营常识及应急培训，培训内容应涵盖露营装备器材的使用、营区设施设备的操作方法、安全隐患排查、突发事件处理和急救培训。

5.2.7 工作人员的健康管理应符合 GB/T 45001-2020 的要求。

5.2.8 工作人员应着装整洁，佩戴工作牌或穿工作服，保持通讯畅通。

6 功能区运营管理

6.1 露营区

6.1.1 应根据露营区场地规格配置管理人员，负责协调场地、监督游客行为、维护场地秩序。

6.1.2 对露营区进行分区管理，减轻对土地的冲击、控制人员密度，防止超出生态承载力。

6.1.3 危险区域应设置围栏等设施切断危险源。

6.1.4 禁止各类车辆进入帐篷露营地，以免破坏环境。

6.1.5 应做好天然草坪的日常修剪、草屑处理、灌溉施肥、虫害防治及修补更新等场地维护工作。

6.1.6 应采用视频监控等信息手段，加强对露营区场地管理。

6.1.7 运营结束时，场地管理人员应进场巡查，确保游客全部离场。

6.2 装备器材租赁区

6.2.1 明确制定详细的装备器材租赁制度，包括租赁流程、租赁时间、装备器材种类有偿计价与损坏赔偿的收费标准等，并在装备器材租赁处的醒目位置公示完整的租赁制度。

6.2.2 露营地应提供露营装备租赁服务，装备包括帐篷、天幕、睡袋等，且符合国家标准或欧盟标准，具备国家安全质量认证标志。

6.2.3 设置装备器材管理人员，负责装备器材的采购、租赁、安全检查和报修。

6.2.4 建立装备器材的采购制度，采购规程应符合 GB/T 33493-2017 的要求，确保程序合理合法，满足安全生产要求。

6.2.5 详细记录装备器材的耗损情况、使用年限和维修保养情况，分析损坏原因，评估性能状态，生成档案，严格管理，避免有安全隐患的装备器材投入使用。

6.2.6 装备器材出租前和回收后应检查配件是否齐全，并在营业结束后统一进行安全隐患排查，严格控制安全质量，不符合标准的应及时维修或报废。

6.2.7 运营单位委托第三方进行维修保养的，应选择资质齐全的机构进行装备器材和配套设施维修保养，并签订合同。

6.3 票务与服务区

- 6.3.1 建立票务管理制度，规范售票、检票、退改票等票务程序以及各类票种费用、售票时间、优惠政策等，并在售票处进行公示。
- 6.3.2 应根据游客流量设置相应数量的售票窗口，并根据实时流量灵活开放一定数量的窗口，必要时可分设团队、散客和网络售票窗口。
- 6.3.3 应采取门票预约的方式对客流进行控制，当预约、预售门票及现场购票游客量达到最大承载量的 80%时，应当启动相应措施控制游客流量。
- 6.3.4 如遇恶劣天气，应及时关闭购票通道并发布通告，闭营休整。
- 6.3.5 服务区应有工作人员 24h 值班，工作人员应熟悉露营地各管理部门的职能，掌握相关接待程序。
- 6.3.6 票务人员及服务人员应做好值班记录和交接工作。

6.4 停车场

- 6.4.1 应按照停车场的规格配备安保员或引导员。
- 6.4.2 应在旅游高峰段应对车流进行疏通及协调。
- 6.4.3 常规性停车场不能满足需求时应启用临时停车场
- 6.4.4 出现意外事故时，应配合露营地应急方案为医用、警用车辆停放提供方便。
- 6.4.5 停车场收费应符合 GB/T35070 的要求。
- 6.4.6 进出车辆信息应自动保存，不得修改和删除，并由专人管理。

7 安全保障与应急疏散管理

- 7.1 帐篷露营地的日常公共安全管理应符合 GB/T 22185-2008 的要求。
- 7.2 应成立安全巡视组对整个露营地进行安全监督，劝导游客文明露营、安全露营，时刻关注气候变化，做到“早发现、早预警、早疏散”。
- 7.3 应安装警告设备，广播告知游客风险源及避险措施，播报范围覆盖整个露营地。如遇突发情况，可迅速通知游客撤离。
- 7.4 防火季节严禁生火，且消防工作应遵守“预防为主，防消结合”的原则，按照 GB/T 40248-2021 的要求落实消防安全管理工作，形成整体、全方位的防火网络。
- 7.5 应根据风险发生的可能性及危害性进行风险分级管理，并按照 GB/T 29639-2020 的要求编制应急预案。
- 7.6 应定期对工作人员进行应急救援演练，并根据演练结果及时对应急预案的有效性、适宜性和可行性进行评估和改进。
- 7.7 应对突发公共安全事件，按照 GB/T 37228-2018 执行，大规模疏散应按照 GB/T 35047-2018 执行。
- 7.8 应设置 24h 安保监控系统，监控应能基本覆盖营地整个公共区域。
- 7.9 应设置应急救援通道，并在显著位置公示救援电话。

8 环境卫生管理

- 8.1 露营地及公共卫浴区的清洁工作应符合 GB/T 31706-2015 的要求。
- 8.2 生产运营过程中的卫生管理应符合 GB/T 12801-2008 的要求。
- 8.3 生活废水处理应符合 GB/T 37071-2018 的要求。
- 8.4 垃圾转运处理应符合 GB/T 37066-2018 的要求。

8.5 清洁人员在露营地进行清洁作业时，应根据作业时间、地点、方式、可见垃圾密度、作业难易程度以及对营地秩序的影响，合理选择捡扫、清洁、擦拭、或清洗等作业方式，减少对露营活动的影响。

8.6 应在公共卫浴区入口位置设置管理牌，内容包括开放时间、投诉电话、保洁员信息等。清洁作业时应在醒目位置放置指示牌或警示牌。

8.7 若因设施故障等原因需临时停用厕所、盥洗池等，应公示停用原因及期限。

9 设施设备运行管理

9.1 公共设施设备应实行“谁使用、谁维护，谁保养、谁维修”的责任承包制。

9.2 设置专人对公共设施设备进行安全检查，并实行全年 365 天监管、维修、保养制度。

9.3 公共设备设施保养维修工作实行申报填单制度，明确地点、项目、完成时限、负责人、验收人、具体要求等。

9.4 公共设施设备的监管、维修、保养隐患由工程维修人员负责。维修工作完成后，报修部门工作人员签字确认。

9.5 为保证运营秩序，维修工作要快速、及时、安全、有效。一般中、小故障应在接单后 24 小时之内完成维修保障，大故障应在 48 小时内完成，特殊情况报主管领导说明后另行处理。

9.6 运营管理部门负责人应对维护保养工作进行验收，并在相应的维护保养记录上签名确认。对于检查验收中不合格的项目，应采取适当的补救措施或要求返工处理。对返工或纠正后的不合格项目，应在重新维护保养后另行检查验收。

10 标识标牌管理

10.1 露营地各类公共信息图形符号标志应符合 GB/T 10001.2、GB/T 10001.2-2021 、GB/T 10001.9-2021 的规定。

10.2 应定期对标识标牌进行日常检查，若发现损坏或破旧等问题，通知有关部门维修。

10.3 标识标牌应公告场地开放时间、收费标准、管理规定、安全隐患、应急避险等信息。

10.4 露营地标牌的更新与改造，应每年全面检查一次，提出整改意见，下达整改任务。

10.5 临时性标牌使用后，应及时拆除。

11 档案管理

11.1 建立培训档案管理制度，并设置专人统一归口管理，并定期整理。

11.2 记录保存员工档案，包括人事档案、培训情况、考核成绩等。

11.3 记录保存帐篷露营地运行情况，包括活动记录、工作记录、会议记录、政策文件、年度工作检查、装备器材和公共设施设备信息、安全事故信息、游客投诉处理信息、监测信息等，确保档案资料完整、可追溯。