



团 体 标 准

T/ZGTX —2022

# 帐篷露营地运营管理与服务规范

Specifications for operation management of tent campground

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中国探险协会 发布

## 目 次

前 言.....	II
1 范围.....	3
2 规范性引用文件.....	3
3 术语和定义.....	3
4 总体原则.....	4
5 运营管理.....	4
6 服务要求.....	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。

本文件由中国探险协会提出。

本文件由中国探险协会归口。

本文件起草机构：

本文件主要起草人：

# 帐篷露营地运营管理与服务规范

## 1 范围

本文件规定了帐篷露营地运营的总体原则、运营单位要求、人员管理要求、运营内容要求以及服务要求。

本文件适用于运营单位对帐篷露营地的运营管理和服务要求。

## 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/T12801-2008	生产过程安全卫生要求总则
GB/T 17242-1998	投诉处理指南
GB/T 27735-2011	野营帐篷
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 31710.1-2015	休闲露营地建设与服务规范 第1部分：导则
GB/T 31710.3-2015	休闲露营地建设与服务规范 第3部分：帐篷露营地
GB/T 33493-2017	零售商采购规程
GB/T 37066-2018	农村生活垃圾处理导则
GB/T 38522-2020	户外燃气燃烧器具
GB/T 40248-2021	人员密集场所消防安全管理
GB/T 41011-2021	旅游景区可持续发展指南
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
DB34/T 4149-2022	体育场馆运营管理规范
DB36/T 1082-2018	体育场馆运营管理规范
DB36/T 1543-2021	社会足球场地运营管理与服务规范
DB52/T 1401.34-2021	山地旅游 第34部分：露营地基地设施与服务规范

## 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

#### 营位 camping site

在露营地内, 供露营者住宿和活动的独立区位。

[来源: GB/T 31710.1-2015, 3.12, 有修改]

### 3.4

#### 营区 camping architecture

由多个营位组成, 主要供住宿和附属活动的区域。

[来源: GB/T 31710.1-2015, 3.13, 有修改]

### 3.5

#### 运营单位

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。

[来源: DB12/T 3031-2022, 3.1]

### 3.6

#### 资质 qualifications

满足某种资格要求的综合素质或条件。

[来源: GB/T 28934-2021, 3.2]

## 4 总体原则

### 4.1 环境保护原则

运营单位应以保护动植物和生态系统为原则, 监督露营对环境的影响, 阻止游客的不环保行为, 并全面宣传环境保护准则。

### 4.2 适度开发原则

运营单位应以保护自然生态环境为前提, 合理利用资源, 严禁过度使用绿地资源作为营地, 确保露营旅游可持续发展。

### 4.3 容量控制原则

运营单位应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, 合理规划, 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。

### 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 运营管理

### 5.1 运营单位要求

- 5.1.1 运营单位应取得当地政府主管部门颁发的经营许可证、食品卫生许可证、消防许可证、公共卫生许可证、排污许可证等，娱乐设施和项目应提供经营许可、安全等线管证照。
- 5.1.2 运营单位财务状况良好、无不良信用和违法情况。
- 5.1.3 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。
- 5.1.4 运营单位为帐篷露营地管理的第一责任人，不得再次转包。
- 5.1.5 运营单位应负责帐篷露营地的运营、管理及安全，维护营区环境和设施设备。
- 5.1.6 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 人员管理要求

- 5.2.1 运营单位应明确主管部门和主管人，并根据营区范围、客流量、经营项目等情况配备适当数量的工作人员。
- 5.2.2 工作人员应进行岗前培训，熟悉营区情况，了解营区活动的活动时间、地点、标识导览及配套设施等信息，考核合格后方可上岗。
- 5.2.3 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。
- 5.2.4 运营单位每年应对所有员工进行安全培训，包括露营装备器材和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。
- 5.2.5 工作人员的健康管理应符合 GB/T 45001-2020 的要求。
- 5.2.6 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。

## 5.3 运营内容要求

### 5.3.1 装备器材

- 5.3.1.1 应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。
- 5.3.1.2 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。
- 5.3.1.3 帐篷应符合 GB/T 27735-2011 的要求，户外炉具应符合 GB/T 38522-2020 的要求，其他相关露营装备器材应具备国家安全质量认证标志，确保安全、经济、可靠。
- 5.3.1.4 明确装备器材的租赁规则，包括租赁流程、租赁时间、装备器材种类和有偿计价与损坏赔偿等，并在装备器材租赁处的醒目位置公示完整的租赁制度。
- 5.3.1.5 详细记录装备器材的耗损情况，生成档案，严格管理，避免有安全隐患的装备器材投入使用。
- 5.3.1.6 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。
- 5.3.1.7 详细记录装备器材的使用年限和维修保养情况，分析损坏原因，评估性能状态。
- 5.3.1.8 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。

### 5.3.2 公共设施设备

- 5.3.2.1 营区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。
- 5.3.2.2 主要公共设施设备应实行全年 365 天监管、维修、保养制度。
- 5.3.2.3 公共设施设备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。
- 5.3.2.4 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。
- 5.3.2.5 为保证运营秩序，维修工作人员应随叫随到，维修工作要快速、及时、安全、有效。
- 5.3.2.6 实行 24 小时维修保障制度，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。
- 5.3.2.7 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，综合运营部门负责人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。

### 5.3.3 票务管理

- 5.3.3.1 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，并在售票处进行公布，保证票务服务合理合法。
- 5.3.3.2 特殊群体（如在校学生、军人、老年人、残疾人等）应享受门票免票或一定优惠的权利。
- 5.3.3.3 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。
- 5.3.3.4 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。
- 5.3.3.5 如遇恶劣天气，应及时关闭购票渠道并发布通告，闭营休整。

### 5.3.4 标识管理

- 5.3.4.1 综合运营部门应对营区标识进行日常检查，若发现损坏或破旧等问题，应填写维修单并通知有关部门维修。
- 5.3.4.2 营区标牌的更新与改造，应每年全面检查一次，提出整改意见，下达整改任务。
- 5.3.4.3 临时性标牌使用后，应及时拆除。

### 5.3.5 内部经营

- 5.3.5.1 营区内部商铺应具备取得经营资质，建立健全财务管理制度，并由运营单位负责监督、审查。
- 5.3.5.2 运营单位规范营区内的经营行为，有统一管理措施和手段，包括质量管理、价格管理、计量管理、售后服务管理等，为游客提供便捷和有特色的旅游商品购买服务。

5.3.5.3 营业场所应卫生整洁有序，货架干净整齐，商品合理归类摆放，操作间整洁有序，操作用具和机械要每天清洁消毒。

### 5.3.6 安全管理

5.3.6.1 应设置安全管理小组负责营区的秩序维护、日常安全保卫、消防安全、应急保障等工作。

5.3.6.2 营区应有救护车、消防车等能直接通行的应急救援通道。

5.3.6.3 应实行定岗巡查制度，并做好交接工作，填写执勤记录。

5.3.6.4 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。。

5.3.6.5 应按照当地消防部门要求，做好员工消防知识、技能的培训和消防演习工作。

5.3.6.6 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。

5.3.6.7 应设置风险管理小组每天对营区内的风险源进行排查，并做好记录。

5.3.6.8 应定期进行应急救援演练，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。

5.3.6.9 运营单位应统计和记录营区内发生的各类事故，生成档案。

### 5.3.7 场地管理

5.3.7.1 应设置场地管理人员，负责协调场地、监督游客的行为、维护场地秩序。

5.3.7.2 应在场地出入口明显位置悬挂规范的标牌，公告场地开放时间、收费标准、安全须知、管理规定等信息。

5.3.7.3 禁止各类车辆进入帐篷露营地，以免破坏环境。

5.3.7.4 应采用视频监控等信息手段，强化营区场地管理。

5.3.7.5 运营单位应做好天然草坪日常修剪、草屑处理、灌溉施肥、虫害防治及修补更新等场地维护工作

5.3.7.6 运营结束时，场地管理人员应进场巡查，确保人员全部离场。

### 5.3.8 环境卫生管理

5.3.8.1 运营单位应每天安排人员对营地环境卫生进行清洁、维护，并做好记录。

5.3.8.2 应采取必要的生物、物理和化学措施，减少蚊虫等有害生物的烦扰。

5.3.8.3 作业人员应根据作业时间、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。

5.3.8.4 作业过程中应做好废水、废渣、废气、噪音防控，废弃物应分类后按指定地点存放，并集中转运处置。

5.3.8.5 垃圾收集和运输过程中的安全卫生管理应符合 GB/T12801-2008 的要求。

5.3.8.6 卫生间卫生应定期喷洒卫生药剂，无异味、无污垢、无蝇虫。

### 5.3.9 档案管理

- 5.3.9.1 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。
- 5.3.9.2 记录保存员工档案，包括人事档案、培训情况、考核成绩等。
- 5.3.9.3 记录保持营区运行情况，包括工作岗位、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、服务评价信息等，确保档案资料完整、可追溯。

## 6 服务要求

### 6.1 客服服务

- 6.1.1 应设置客服中心，客服方式应包括现场客服、电话客服和网络客服。
- 6.1.2 客服内容应包含游览咨询、技术指导、失物认领、寻人等服务。

### 6.2 技术服务

- 6.2.1 应设置探险领队、户外探险安全员、营地指导员等专业技术人员，向游客提供露营相关服务。
- 6.2.2 根据游客需求，可提供专业技术培训服务。

### 6.3 行李服务

- 6.3.1 应设置行李寄存中心，负责游客的行李寄存和保管。
- 6.3.2 应提供遗失、遗落物品保管服务。
- 6.3.3 应提供手推车、电动车等接驳服务，方便游客托运行李。

### 6.4 医疗服务

- 6.4.1 应配备医疗急救箱等医疗设施和消毒工具，并摆放在便于取用的明显位置，定期检查。
- 6.4.2 应配备医护人员或急救员，能够处理常见的疾病和伤情。
- 6.4.3 应配备 AED 除颤仪并对工作人员进行培训，确保正确使用。
- 6.4.4 应与定点医院开展合作，开辟医疗绿色通道。

### 6.5 信息化服务

- 6.5.1 应加强信息化建设，建立人口流量统计发布系统和智慧服务系统，提供多样化、人性化、信息化服务，提升游客体验，同时保护游客信息安全。
- 6.5.2 应提供覆盖营地的无线网络。

## 6.6 评价与投诉

6.6.1 应定期开展顾客服务满意度调查，就制度健全、管理规范、服务体验、维护达标等指标进行评价，及时改进和提高服务水平。

6.6.2 应做好游客特点、人数和活动类型、数量等信息的统计分析工作，动态调整经营策略和服务方式。

6.6.3 建立合理的投诉渠道，并对游客的投诉迅速作出反应，关注社会舆情，主动跟踪应对，根据投诉内容调整管理和服务方案，提高服务质量。

6.6.4 投诉处理应按照 GB/T 17242-1998 的要求进行。