

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 036—2014

自行车骑行游服务规范

Norm of bicycle tour service

(报批稿)

2014 - 12 - 26 发布

2015 - 04 - 01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

前 言

本标准按照GB/T1.1-2009给出的规则起草。

本标准由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）提出并归口。

本标准起草单位：淳安县千岛湖骑行旅游社有限公司、淳安县千岛湖风景旅游委员会、淳安县市场监督管理局。

本标准主要起草人：翁新华、李春伟、胡新成、井超杰、董悠然、冯玲亚、张海燕、汪黎明、贾玫玫、张源、徐智慧。

自行车骑行游服务规范

1 范围

本标准规定了自行车骑行游的基本要求及设施、服务、安全、环境要求和投诉处理。
本标准适用于国内提供自行车骑行游的各服务主体。

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。

GB2894安全标志及其使用导则

GB3565自行车安全要求

GB/T10001.1标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T10001.2标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游设施与服务符号

GB13495消防安全标志

GB/T15566公共信息导向系统设置原则及要求

GB15630消防安全标志设置要求

GB/T15971导游服务质量

GB16153饭店（餐厅）卫生标准

GB/T18973-2003旅游厕所质量的等级划分与评定

GB/T19994-2005自行车通用技术条件

LB/T013旅游景区公共信息导向系统设置规范

《管理制度5：调解处理操作流程》 国家旅游局

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

自行车骑行游 bicycle tour

以自行车为交通工具，在旅游道路上骑行，借以达到观光、游览、健身、休闲目的的一种旅游方式（以下简称骑行游）。

3.2

绿道 greenway

经过规划、设计和管理，通常沿着湖泊、河滨、溪谷、山脊和风景道路等自然和人工廊道而建，内设可供行人和骑行游客进入的线性绿色开敞空间，连接主要的公园、自然保护区、风景名胜区、历史古迹和城乡居住区等。

3.3

服务点 service station

为方便骑行游客而设立的，提供咨询、休憩、补给和维修等服务的场所。

3.4

骑行领队 bicycle 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 骑行游应具有相对固定线路，宜设置骑行游专用道路。
- 4.2 骑行游线路配置的设施设备应齐全、有效。
- 4.3 骑行游服务应遵循周到、得体、安全和卫生原则。
- 4.4 提供骑行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 自行车

- 5.1.1 自行车质量应符合 GB3565-2005、GB/T19994-2005 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，满足不同骑行游线路与骑行游客需求。

5.2 保障车辆

- 5.2.1 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。
- 5.2.2 保障车辆需定期维护，外部有明显的保障标志，且配备有自行车、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。

5.3 服务点

5.3.1 等级划分

- 5.3.1.1 服务点等级从高到低划分为三星级、二星级和一星级。
- 5.3.1.2 服务点等级评定依据其基本功能、服务场地、设施设备、人员配备和服务内容等要求确定。
- 5.3.1.3 服务点等级划分条件见附录 A。

5.3.2 基本功能

5.3.2.1 现场服务

服务点工作人员应为骑行游客提供当地骑行游信息及相关服务。

5.3.2.2 电话咨询服务

开通统一的旅游咨询服务电话专线，提供与骑行游相关的咨询服务。

5.3.2.3 休憩场所

为骑行游客提供暂时休息和自行车停放的场所，并提供食品、茶水等售卖服务。

5.4 线路

5.4.1 骑行游线路应相对固定，线路通讯畅通，无信号盲区。

5.4.2 线路应安全便捷，优先选择绿道，避开大型货车行驶、非机动车和机动车混合行驶的道路。

5.4.3 骑行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/T15566、LB/T013、GB13495、GB15630、GB2894 中的相关规定。

5.4.4 高原、山地和河谷等特殊地区应考虑到海拔、坡度和自然灾害等自然因素，合理选择骑行游线路。并按照标准设定标志，标志应符合 GB/T10001.1、GB/T10001.2 和 GB2894 中的相关规定。

5.4.5 骑行线路的重要节点宜设立服务点，服务点间距应考虑到地形、海拔和气候等自然因素进行合理设置。

6 服务要求

6.1 服务对象

骑行游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 服务租赁、保险服务

6.2.1 自行车租赁应包括：发车前进行游客信息登记、租金押金收取、租赁单回执、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 骑行游客有效证件信息需填写完整。骑行游客有效证件为：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。

6.2.4 宜提供保险代办服务，供骑行游客自主选择。

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和骑行游安全注意事项说明。

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，可根据相关赔偿规定，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。

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、骑行游线路、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。

6.4 保障服务

6.4.1 各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 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，电话畅通时间为工作时间或者更长。

6.4.4 宜与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，并取得国家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

6.5.2.1 接待人员

6.5.2.1.1 主动、具体、详实地提供当地旅游资讯和介绍相应的骑行游产品。

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。

6.6 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

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 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 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。

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 按照骑行游相关规定控制骑行游客入、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。

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

(规范性附录)

服务点等级划分条件

A.1 三星级

A.1.1 服务场地

A.1.1.1 设立在骑行线路的重要节点，交通便捷，位置突出，有一定数量的停车位。

A.1.1.2 应设立与接待规模相适应的自行车停车场、车辆交接服务区。

A.1.1.3 服务点内信息、图形、符号设置合理，数量充足，符合GB/T10001.1和GB/T10001.2标准要求。

A.1.2 设施设备

A.1.2.1 应设立与接待规模相适应的淋浴设施，男、女淋浴间分设，标志明显并有防滑设施。

A.1.2.2 厕所设施采用水冲式，男、女厕所分设，厕所标志明显且有防滑设施。设施与卫生达到GB/T 18973-2003二星级的要求。

A.1.2.3 应设立就餐场所，餐厅卫生标准应符合GB16153中的规定。

A.1.2.4 应提供无线网络服务。

A.1.3 人员配备

A.1.3.1 按照所提供的咨询、餐饮、医疗和安全保障等服务种类，配备相应的服务工作人员。

A.1.3.2 服务工作人员应具备相关专业技能和专业知识，熟知当地旅游资源情况。

A.1.4 服务内容

A.1.4.1 提供当地骑行游线路信息，天气、路况等实时更新的资讯。

A.1.4.2 应提供两种以上的语言服务。

A.1.4.3 公布服务时间、服务项目、投诉电话和须知等相关信息。

A.1.4.4 能提供五种或以上的资讯服务，包括现场服务、电话咨询服务、网络平台服务、信息资料展示服务和视、音频信息播放服务等。

A.1.4.5 配备有气筒、自行车配件、维修工具和医药箱等物品，提供救援和维修服务。

A.1.4.6 应在明显位置设立安全警示牌，包括头盔佩戴方式、骑行装备使用方法、骑行安全注意事项和线路图等相关警示信息。

A.1.4.7 应免费提供开水和行李托管等服务。

A.1.4.8 宜设有商品售卖区。

A.2 二星级

A.2.1 服务场地

A.2.1.1 设立在骑行线路的节点，位置突出，有一定数量的停车位。

A.2.1.2 应设立与接待规模相适应的自行车停车场、车辆交接服务区。

A.2.1.3 服务点内信息、图形、符号设置合理，数量充足，符合GB/T10001.1和GB/T10001.2标准要求。

A.2.2 设施设备

A. 2. 2. 1 厕所设施采用水冲式，男、女厕所分设，厕所标志明显且有防滑设施。设施与卫生达到GB/T 18973-2003 一星级的要求，西部地区可视情况酌定。

A. 2. 2. 2 应提供无线网络服务。

A. 2. 3 人员配备

A. 2. 3. 1 按照所提供的咨询、维修等服务种类，配备相应的服务工作人员。

A. 2. 3. 2 服务工作人员应具备相关专业技能和专业知识，熟知当地旅游资源情况。

A. 2. 4 服务内容

A. 2. 4. 1 提供当地骑行游线路信息，天气、路况等实时更新的资讯。

A. 2. 4. 2 公布服务时间、服务项目、投诉电话、须知等相关信息。

A. 2. 4. 3 能提供三种或以上的资讯服务，包括现场服务、电话咨询服务、信息资料展示服务等。

A. 2. 4. 4 配备有气筒、自行车配件、维修工具、医药箱等物品，提供维修服务。

A. 2. 4. 5 应在明显位置设立安全警示牌，包括头盔佩戴方式、骑行装备使用方法、骑行安全注意事项和线路图等相关警示信息。

A. 2. 4. 6 应免费提供开水。

A. 3 一星级

A. 3. 1 服务场地

A. 3. 1. 1 设立在骑行线路的节点，位置突出，有一定数量的自行车停车位。

A. 3. 1. 2 服务点内信息、图形、符号设置合理，数量充足，符合GB/T 10001. 1和GB/T 10001. 2标准要求。

A. 3. 2 人员配备

A. 3. 2. 1 提供咨询、接待服务，并配备相应服务人员。

A. 3. 2. 2 服务工作人员应具备相关专业技能和专业知识，熟知当地旅游资源情况。

A. 3. 3 服务内容

A. 3. 3. 1 提供当地骑行游线路信息，天气和路况等实时更新的资讯。

A. 3. 3. 2 公布服务时间、服务项目、投诉电话和须知等相关信息。

A. 3. 3. 3 能提供两种或以上的资讯服务，包括现场服务、电话咨询服务等。

A. 3. 3. 4 配备有气筒、自行车配件、维修工具、医药箱等物品。

A. 3. 3. 5 应免费提供开水。