黔东南州地方标准《镇远古城旅游

第2部分：旅游观光车服务管理规范》编制说明

（征求意见稿）

一、项目背景

**（一）全州产业、技术现状**

镇远古城现有旅游景区景点8个，在用旅游观光车6台。目前全县全年接待旅游约800万人次。

**（二）制修订地方标准的必要性和意义**

镇远是中国历史文化名城，有悠久厚重的历史，有得天独厚的资源和优势。近年来，县委、县政府实施“文化旅游兴县”战略，加快了县内各项基础设施、景区景点和城区亮化、绿化、美化等工程项目的建设力度，中国历史文化名城品牌效应得到提升，旅游综合收入达到了90亿元。2011年至2012 年，镇远县创建“镇远古城国家级旅游服务业标准化试点”项目，大力开展旅游服务标准化建设，制定发布了与国家标准、行业标准和省地方标准相衔接，覆盖旅游服务的基础标准、服务质量标准、服务资质标准、服务信息标准、服务安全标准、服务卫生标准、服务环境保护标准和保护旅游消费者权益标准的镇远旅游服务标准体系共计17个黔东南州地方标准，其中4个标准2014年被发布为贵州省地方标准。2020年镇远古城被国家文旅部确定为5A级旅游景区。随着经济社会和我县旅游业的快速发展，制修订镇远旅游服务地方标准既能体现中国历史文化名城（镇远）与时俱进的发展精神，又能满足现代旅游业发展的需要，为实现镇远旅游服务业的可持续发展打好坚实的基础。

**（三）主要内容**

本文件规定了镇远古城旅游景区（点）旅游观光车的术语和定义、安全使用规则、维护、保养和修理、驾驶员文明礼貌、车体外观等基本要求。本文件适用于镇远古城旅游景区（点）采用内燃机或电动机驱动的观光车。

二、工作简况

**（一）任务来源**

根据《贵州省市场监管局关于2021年度第一批省级地方标准复审结论的公告》（黔市监公告〔2021〕61 号）文件要求，将贵州省地方标准《镇远古镇旅游 第二部分：旅游观光车服务管理规范》（DB52/T 881.2-2014）转为市（州）级地方标准立项制定，并由镇远县市场监督管理局牵头组织完成该标准的制修订工作。

**（二）编制过程**

本文件的编制工作分以下阶段开展：

1.资料数据收集阶段：2022年4月19日，镇远县市场监督管理局依据《贵州省市场监管局关于开展2021年第一批省级地方标准集中复审工作的通知》(黔市监函〔2021〕48号)文件要求，组织召开了标准复审工作会，对贵州省地方标准《镇远古镇旅游 第二部分：旅游观光车服务管理规范》（DB52/T 881.2-2014）开展集中复审，并组建标准修订编制组。编制组收集标准编制的背景材料和有关标准编制的参考、引用资料，进行归纳整理，查阅相关文献及有关旅游观光车服务管理规范文献4篇，引用2篇。

2.实地调研和征集修订意见阶段：2022年5月至2022年7月，编制组前往镇远古城实地调研，主要内容涉及镇远古城旅游资源条件、环境状况、设施条件、规划意向、建设及管理运作情况等。2022年8月12日，镇远县市场监督管理局召开了标准修订征求意见会，编制组依据收集的相关资料和修订意见，形成了《镇远古城旅游 第2部分：旅游观光车服务管理规范》修订稿草案。

3.综合分析、论证和标准修订编写阶段：2024年3月7日，镇远县市场监督管理局召开了标准修订会，标准编制组与镇远古城旅游企业及相关专家就《镇远古城旅游 第2部分：旅游观光车服务管理规范》修订稿草案开展了修订意见征集，会上对标准内容逐条进行讨论，标准编制组在对标准的主要内容进行综合分析和充分论证的基础上，依据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》编写了《镇远古城旅游 第2部分：旅游观光车服务管理规范》标准文本和编制说明的征求意见稿。

4.征求意见阶段。2024年3月中旬，编制组将《镇远古城旅游（第1～4部分）》定向征求到镇远县文体广电旅游局等 8 家有关单位和专家意见 25 条。2024年3月下旬，编制组将《镇远古城旅游（第1～4部分）》标准文本和编制说明征求意见稿，报黔东南州市场监督管理局审查、挂网征求意见。

**（三）主要起草人及其工作分工**

表1 主要起草人及其分工一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主要起草单位** | **主要起草人员** | **职称/职务** | **任务分工** |
| 镇远县市场监督管理局 | 杨  柳 | 助理工程师 | 主持标准起草 |
| 镇远县交通运输管理局 | 杨  娅 | 副局长 | 实地调研 |
| 镇远县文体广电旅游局 | 杨  艳 | 旅游服务中心副主任 | 标准起草 |
| 镇远县住房和城乡建设局 | 李  勇 | 助理工程师 | 标准起草 |
| 镇远九州文化旅游投资  集团有限公司 | 庄灵巧 | 总经理助理 | 实地调研 |

三、主要条款的说明及确定依据

**（一）主要条款及确定依据**

基于对镇远古城旅游景点的实地调研情况，参照相关文献研究成果，依据国家相关法律法规和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》要求进行编制。本文件与《镇远古镇旅游 第二部分：旅游观光车服务管理规范》（DB52/T 881.2-2014）版本相比，除编辑性改动外，主要技术变化如下：

1名称

更改了“名称”的表述。将文件名称“镇远古镇旅游 第二部分：旅游观光车服务管理规范”改为“镇远古城旅游 第2部分：旅游观光车服务管理规范”。

2范围

更改了“范围”的表述。依据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》文件规定，将此要素中提到的“本标准”表述改为“本文件”；将“本标准规定了镇远旅游景区（点）旅游观光车的术语和定义、安全使用规则、维护、保养和修理、驾驶员文明礼貌、车体外观等基本要求。本标准适用于镇远县旅游景区（点）采用内燃机或电动机驱动的观光车。”改为：“本文件规定了镇远古城旅游景区（点）旅游观光车的术语和定义、安全使用规则、维护、保养和修理、驾驶员文明礼貌、车体外观等基本要求。本文件适用于镇远古城旅游景区（点）采用内燃机或电动机驱动的观光车。”

3 规范性引用文件

更改了引导词。依据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》文件规定，将“规范性引用文件”的引导词改为“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。”

4 术语和定义

（1）更改了引导词。将“以及下列术语和定义适用于本文件。”更改为“下列术语和定义适用于本文件。”

（2）更改了“3.1 旅游观光车”的术语。将“非公路用旅游观光车”更改为“旅游观光车”。

5 安全使用规则

（1）更改了“4.1.4”的表述。将“4.1.4 定期填写观光车运行记录，并存档。”改为“每日填写观光车运行记录，并存档。”

（2）更改了“4.1.5 c) ”的表述。将“4.1.5 c) 观光车营应在设计规定的载荷下运行，每个乘员均有座位，保证车内的载重量均匀分布；”改为“观光车应在设计规定的载荷下运行，每个乘员均有座位，尽可能保证车内的载重量均匀分布；”

（3）增加了“4.1.5 e)”和“4.1.5 f)”的内容。

（4）更改了“4.3.6.4 ”的表述。将“4.3.6.4观光车行驶在十字路口和视线受阻的地段或其他危险场合，应降低车速，鸣笛警示通过；应保持正常行驶，不应超越同向行驶的其他车辆。”改为“观光车最高车速限值为30千米每小时，不应超速行驶。观光车行驶在十字路口和视线受阻的地段或其他危险场合，应降低车速，鸣笛示警通过；应保持正常行驶，不应超越同向行驶的其他车辆。”

6 驾驶员文明礼貌

（1）更改了“6.1 仪表仪容”的表述。

①将“6.1.2 必须服装整洁、合适，穿着规范。不准穿背心、短裤、拖鞋或赤足上岗。”改为“服装应整洁、合适，穿着规范。不应穿背心、短裤、拖鞋或赤足上岗。”

②将“6.1.3 女驾驶员不宜穿紧身裙和高跟鞋，不能穿超短裙、吊带背心。”改为“女驾驶员不应穿高跟鞋、紧身裙、超短裙和吊带背心上岗。”

③将“6.1.4 客运出租车驾驶员要仪容端庄，文明卫生。男驾驶员不留长发、胡须、不染彩色发、不剃怪异发型（如光头）。女驾驶员不得浓妆、不披肩散发。”改为“驾驶员要仪容端庄，文明卫生。男驾驶员不留长发、胡须、不染彩色发、不剃怪异发型（如光头）。女驾驶员不得浓妆、不披肩散发。”

④将“6.1.5 举止大方、得体、有修养、不得在车内吸烟，不得在乘客面前抓耳挖鼻。”改为“举止大方、得体、有修养，不应在车内吸烟，不应在乘客面前抓耳挖鼻。”

7 外观要求

更改了“外观要求”的表述。将“观光车的外观装饰具有当地的自然风景、民族文化特色。”改为“观光车的外观装饰具有当地的自然风景、民族文化特色，不应遮盖标牌、标识，不应与标牌、标识相混淆。”

**（二）主要修订内容的说明**

表2 《镇远古城旅游 第2部分：旅游观光车服务管理规范》

新旧版本条款对照表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **《镇远古镇旅游 第二部分：旅游观光车服务管理规范》（DB52/T 881.2-2014）** | **修订版** | **补充说明** |
| 名称：“镇远古镇旅游 第二部分：旅游观光车服务管理规范 ” | 名称：“镇远古城旅游 第2部分：旅游观光车服务管理规范” | 更改了“名称”的表述。 |
| 1范围  本标准规定了镇远旅游景区（点）旅游观光车的术语和定义、安全使用规则、维护、保养和修理、驾驶员文明礼貌、车体外观等基本要求。  本标准适用于镇远县旅游景区（点）采用内燃机或电动机驱动的观光车。 | 1范围  本文件规定了镇远古城旅游景区（点）旅游观光车的术语和定义、安全使用规则、维护、保养和修理、驾驶员文明礼貌、车体外观等基本要求。  本文件适用于镇远古城旅游景区（点）采用内燃机或电动机驱动的观光车。 | 更改了“范围”的表述。 |
| 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，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注明日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。 | 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。 | 更改了引导词； |
| 3 术语和定义  以及下列术语和定义适用于本文件。  3.1 非公路用旅游观光车  在指定区域内行驶、以电动机或内燃机驱动，具有四个或四个以上车轮的非轨道无架线的乘用车辆。该型车是以休闲、观光、游览为主要设计用途，适合在风景区、地方政府指定的旅游观光区域等指定区域运行车辆。 | 3 术语和定义  下列术语和定义适用于本文件。  3.1 旅游观光车  在指定区域内行驶、以电动机或内燃机驱动，具有四个或四个以上车轮的非轨道无架线的乘用车辆。该型车是以休闲、观光、游览为主要设计用途，适合在风景区、地方政府指定的旅游观光区域等指定区域运行车辆。 | 1）更改了引导词；  2）更改了“3.1旅游观光车”的术语。 |
| 4 安全使用规则  4.1 对用户的要求  4.1.4 定期填写观光车运行记录，并存档。  4.1.5 应制定并遵守观光车安全使用管理制度，其内容至少应包括：  a)应禁止携带易燃、易爆等危险物品的人员乘坐或进入使用场所；  b)行动不便的老人、儿童、孕妇和残障人员乘坐，应有监护人监护，确保其乘车安全；  c)观光车应在设计规定的载荷下运行，每个乘员均有座位，保证车内的载重量均匀分布；  d)观光车运营时发生意外情况，应有安全疏导措施。  4.3.6 运行  4.3.6.4 观光车行驶在十字路口和视线受阻的地段或其他危险场合，应降低车速，鸣笛警示通过；应保持正常行驶，不应超越同向行驶的其他车辆。 | 4 安全使用规则  4.1 对用户的要求  4.1.4 每日填写观光车运行记录，并存档。  4.1.5 应制定并遵守观光车安全使用管理制度，其内容至少应包括：  a)应禁止携带易燃、易爆等危险物品的人员乘坐或进入使用场所；  b)行动不便的老人、儿童、孕妇和残障人员乘坐，应有监护人监护，确保其乘车安全；  c)观光车应在设计规定的载荷下运行，每个乘员均有座位，尽可能保证车内的载重量均匀分布；  d)观光车运营时发生意外情况，应有安全疏导措施；  e)观光车驾驶员安全操作规程；  f)观光车车辆维护、保养制度。  4.3.6 运行  4.3.6.4 观光车最高车速限值为30千米每小时，不应超速行驶。观光车行驶在十字路口和视线受阻的地段或其他危险场合，应降低车速，鸣笛示警通过；应保持正常行驶，不应超越同向行驶的其他车辆。 | 1）更改了“4.1.4”的表述；  2）更改了“4.1.5 c)”的表述；  3）增加了“4.1.5 e)”和“4.1.5 f)”的内容；  4）更改了“4.3.6.4”的表述。 |
| 6 驾驶员文明礼貌  6.1 仪表仪容  6.1.1 驾驶员上岗时，举止庄重大方，对乘客热情、礼貌、态度和蔼，使用文明用语。  6.1.2 必须服装整洁、合适，穿着规范。不准穿背心、短裤、拖鞋或赤足上岗。  6.1.3 女驾驶员不宜穿紧身裙和高跟鞋，不能穿超短裙、吊带背心。  6.1.4 客运出租车驾驶员要仪容端庄，文明卫生。男驾驶员不留长发、胡须、不染彩色发、不剃怪异发型（如光头）。女驾驶员不得浓妆、不披肩散发。  6.1.5 举止大方、得体、有修养、不得在车内吸烟，不得在乘客面前抓耳挖鼻。  6.1.6 忌吃有异味有碍服务的食物。 | 6 驾驶员文明礼貌  6.1 仪表仪容  6.1.1  驾驶员上岗时，举止庄重大方，对乘客热情、礼貌、态度和蔼，使用文明用语。  6.1.2  服装应整洁、合适，穿着规范。不应穿背心、短裤、拖鞋或赤足上岗。  6.1.3  女驾驶员不应穿高跟鞋、紧身裙、超短裙和吊带背心上岗。  6.1.4  驾驶员要仪容端庄，文明卫生。男驾驶员不留长发、胡须、不染彩色发、不剃怪异发型（如光头）。女驾驶员不得浓妆、不披肩散发。  6.1.5  举止大方、得体、有修养，不应在车内吸烟，不应在乘客面前抓耳挖鼻。  6.1.6  忌吃有异味有碍服务的食物。 | 1）更改了“6.1.2”的表述；  2）更改了“6.1.3”的表述；  3）更改了“6.1.4”的表述；  4）更改了“6.1.5”的表述。 |
| 7 外观要求  观光车的外观装饰具有当地的自然风景、民族文化特色。  车身印有当地的服务提示标语及旅游投诉电话。 | 7 外观要求  观光车的外观装饰具有当地的自然风景、民族文化特色，不应遮盖标牌、标识，不应与标牌、标识相混淆。  车身宜印有当地的服务提示标语及旅游投诉电话。 | 更改了“7 外观要求”的表述。 |

四、主要验证分析、综述

本文件仅涉及更改名称、范围及术语的表述，更改安全使用规则、驾驶员文明礼貌及外观要求的表述，均引用或部分引用相关技术标准，没有开展相关试验验证工作。

五、标准实施后对经济和社会发展的预期影响及论证

通过本文件的制定和贯彻执行，可以规范镇远古城旅游景区旅游观光车的服务管理，从整体上提高镇远古城旅游的经济效益和社会效益，为服务于游客及促进全县旅游可持续发展作出贡献。

六、与国内政府主导制定标准（国家标准、行业标准、地方标准）的协调情况，采用国际标准的先进程度

本文件与国家标准GB/T 21268《非公路用旅游观光车通用技术条件》、GB 24727  《非公路旅游观光车安全使用规范》一致。

七、与现行法律、法规、强制性标准的关系

（1）本文件制订过程遵循《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国环境保护法》等法律和国家市场监督管理总局《地方标准管理办法》等部门规章。

（2）本文件中计量单位采用法定计量单位。

（3）本文件的格式，编制和表达方法，按国家标准的要求制订。

（4）本文件与现行法律、法规和强制性标准无冲突。

八、是否涉及专利

本文件中未涉及相关专利。

九、重大分歧意见的处理过程

本文件审议过程中，与各相关方达成了一致意见，无重大分歧意见。

十、作为强制性地方标准的依据（推荐性标准无需说明）

本文件为推荐性标准。

十一、代替、废止有关地方标准的建议

《镇远古城旅游 第2部分：旅游观光车服务管理规范》为新制定的黔东南州地方标准，建议原DB52/T 881.2-2014《镇远古镇旅游 第二部分：旅游观光车服务管理规范》废止。

十二、标准实施的计划、方案

1.贯彻本文件的要求

本文件一旦发布实施，镇远古城旅游景区旅游观光车应严格按照本标准要求进行；县旅游主管部门应加强执行本标准的业务培训和技术指导，确保镇远古城旅游景区旅游观光车服务管理的标准化、规范化、健康有序进行。

2.贯彻本文件的措施建议

（1）加大宣传力度，通过有关媒体发布、公告标准信息，扩大影响。

（2）建议在实施标准过程中对所发现的问题应及时反馈，以利于本标准的修订和完善。

十三、标准解释、归口管理以及获取意见建议的联系方式

标准解释：镇远县交通运输管理局；联系人：杨 娅，联系电话：0855-5716626，邮箱：1209605418@qq.com。

十四、其他应说明的事项

无。

黔东南州地方标准《镇远古城旅游

第2部分：旅游观光车服务管理规范》编写组

                                               2024年3月