

团 体 标 准

T/CADA XX—20XX

营地消费便利度评价规范

Guidelines for evaluating the convenience of camp consumption

(征求意见稿)

2022. 10. 26

专利：在本标准实施过程中，如发现需要修改或补充之处，请将意见和有关资料反馈中国汽车流通协会，以便修订时参考。

中国汽车流通协会地址：北京市海淀区西三环北路 72 号世纪经贸大厦 23 层，电话：010-217392131 转 1233，邮箱：linxun@cada.cn

20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

中国汽车流通协会 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 评价机构	1
5 评价原则	1
6 评价流程	2
6.1 概述	2
6.2 确定评价目标和主体	3
6.3 制定评价计划	3
6.4 实施评价	3
6.5 出具评价结果	3
7 评价要素	
7.1 概述	
7.2 信息获取便利度	
7.3 交通便利度	
7.4 办理出入营地便利度	
7.5 驻停消费便利度	
7.6 周边游玩便利度	
8 评价指标	
8.1 营地信息获取便利度评价指标	
8.2 交通便利度评价指标	
8.3 办理出入营地便利度评价指标	
8.4 驻停消费便利度评价指标	
8.5 游玩便利度评价指标	
9 评价方法	
10 评价报告	
附录A（资料性）便利度评价记录表	

中国汽车流通协会团体标准征求意见稿

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》给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国汽车流通协会提出并归口。

本文件起草单位：中国汽车流通协会汽车俱乐部分会、广州露云娜美营地投资管理有公司限公司、中汽行者（北京）标准化服务有限公司、中汽通达（北京）管理咨询有限公司.....

本文件主要起草人：张士立、韩芳芳、于亚辉、郭家铭、

中国汽车流通协会团体标准征求意见稿

营地消费便利度评价规范

1 范围

本文件给出了营地消费便利度评价所涉及的术语和定义、评价原则、评价指标、评价方法、评价流程及评价报告等内容。

本文件适用于独立营地和景区、度假村、高速服务区、功能性营地、乡村旅游地等经营单位的营地消费便利度评价，并指导评价机构对营地消费便利度的评价实施，同时为营地建设和建立自身评价体系提供参考依据。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

营地 campsite

具有多种住宿单元和户外活动体验设施，具备休闲度假、露营休憩、主题教育活动等专项服务功能的城市外经营场所。

3.2

营地消费便利度 the degree of automobile camp convenience

消费者在前往营地和驻停过程中，营地提供的消费项目、产品和服务的便利程度。

4 评价机构

营地消费便利度的评价机构应符合下列基本要求：

- a) 应为依法注册并具备相应资质的独立法人单位或社团组织。
- b) 具有一定的标准化建设评价或相关技术服务业务经历。
- c) 具有一定数量专职管理人员和相应专业技术评审人员。
- d) 具有相适应的固定办公场所、测评设施和必要的技术条件。
- e) 具有完善的内部管理制度体系。
- f) 三年内无重大违法记录，信用状况良好。
- g) 满足其他法律法规要求。

5 评价原则

5.1 独立性

评价组织或评价人员应独立进行，不应受任何其他组织和个人的干预。

5.2 公允性

评价组织及评价人员应根据客观事实和现实情况进行评审和评议。

5.3 完整性

实施评价应涉及便利度的各个层面和全部指标，实行全覆盖评价。

5.4 操作性

评价指标应契合营地服务的实际情况，评价程序应切实可行，评价报告应具有完整规范性。

5.5 统一性

评价的准则、范围、程序和方法等应保持一致，以实现评价过程准确、评价结果可比。

6 评价流程

6.1 概述

营地消费便利度评价步骤主要包括确定评价目标和主体、制定评价计划、实施评价及出具评价结果四个过程(见图1)。

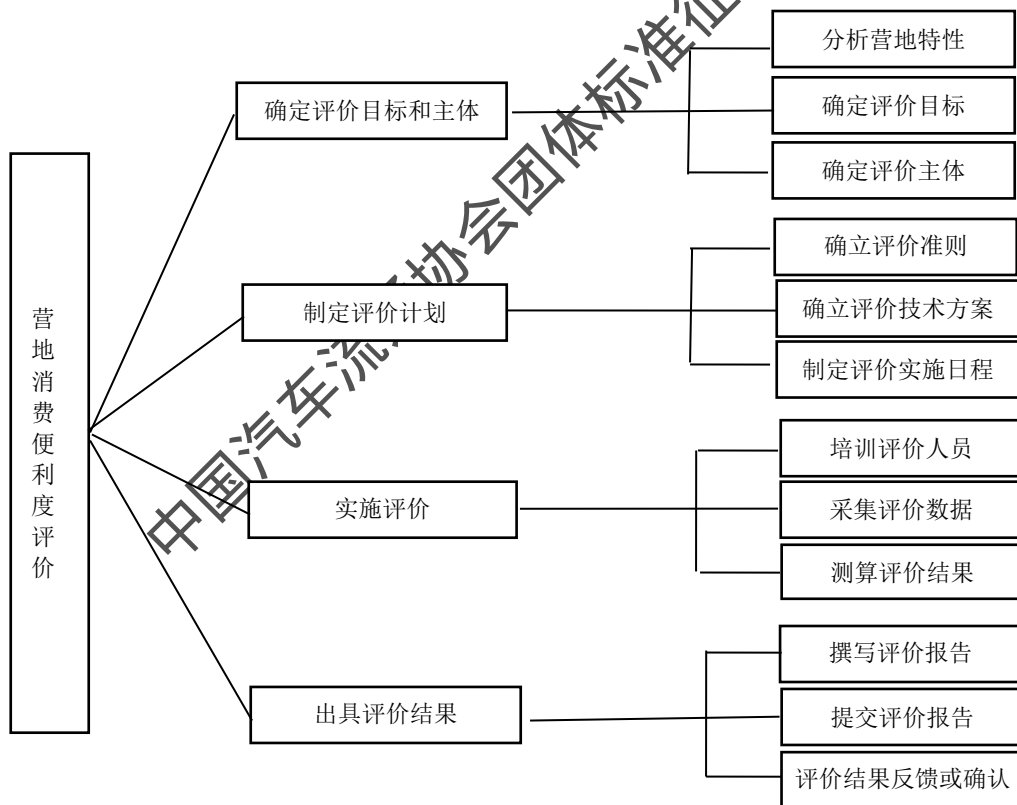


图1 营地消费便利度评价流程图

6.2 确定评价目标和主体

6.2.1 分析服务特性

在进行营地消费便利度评价时，应先分析被评价营地的特性，确定评价所关注的关键评价指标。

6.2.2 确定评价目标

根据营地特性的分析结果，结合评价对象对评价结果的期望，评价者应科学合理制定营地便利度的评价目标。

6.2.3 确定评价主体

应依据营地特性和评价目标，确定合适的评价主体，一般包括（本）组织机构自评、第三方测评和第三方测评。

6.3 制定评价计划

6.3.1 确立评价准则

评价主体应针对不同特性的评价对象确定评价准则。对不同的营地特性使用不同的评价准则，各特性评价指标宜根据实际评价需求确定。

6.3.2 确立评价技术方案

应结合服务能力-服务过程-服务结果框架设计适合的特定的营地的便利度评价指标体系，并依据评价指标体系设计数据采集问卷，应结合服务特性和数据情况确定各营地的评价指标的权重确定方法。

6.3.3 制定评价实施日程

应明确参与评价人员的工作分工，确定工作完成进度要求，规定评价的管理和控制程序。应制定实施日程安排，说明在评价过程无法顺利实施情况下，对评价规程的调整办法，或是对评价结果进行解释。

6.4 实施评价

6.4.1 培训评价人员

评价主体应对参与评价人员进行培训但不限于下述各方面进行培训：

- a) 数据采集和计算；
- b) 指标权重的确定；
- c) 数据的采集演练；
- d) 参加测评人员不少于3人。

6.4.2 采集评价数据

采集评价数据和信息时应参照如下要求：

- a) 采集数据和信息应采取是现场访谈、问卷调查、网络调查、大众点评等一种或多种方式进行；
- b) 采集到的数据和信息应是定性的，也可以是定量的；
- c) 采集数据和信息过程中应先开展试调查，根据初步分析结果调整调查方式和问卷内容；
- d) 应按照评价计划和细则的有关规定，研究、分析这些数据和信息。

6.4.3 测算评价结果

测算评价结果时应参照如下要求：

- a) 应根据本文件给出的评价指标建立便利度评价记录表，格式内容设计参照附录A。
- b) 每位评价人员应根据采集的数据和信息，按照评价评测条件给出得分值；
- c) 每位评价人员应根据各个指标评测的得分累计计算总得分值；
- d) 应对各位评价人员计算出的总得分值进行累计，并按评价人员数量计算平均值为最终得分。

6.5 出具评价结果

6.5.1 撰写评价报告

撰写评估报告是对测算结果和已评定等级的概括呈现。其结果是营地消费便利度满足需求程度的一个综述，可结合评价目的得出相应的结论。

6.5.2 提交评价报告

评价主体应按照评价计划的时间点向营地消费便利度评价委托方提交评价结果。

6.5.3 评价结果反馈或确认

被评价方应对评价主体提供的评价结果确认或提出反馈意见。

7 评价要素

7.1 概述

营地消费便利度评价可从营地信息获取便利度、交通便利度、出入营地办理便利度、驻停消费便利度、周边游玩便利度4个类别展开，并将他们进一步细分为若干评价要素（见图2），并根据要素细化为若干指标。在对不同营地便利度开展消费便利度评价时，应当结合服务提供者业务的实际特点给予评价要素或指标明确的解释，建立可操作的营地消费便利度评价指标体系。

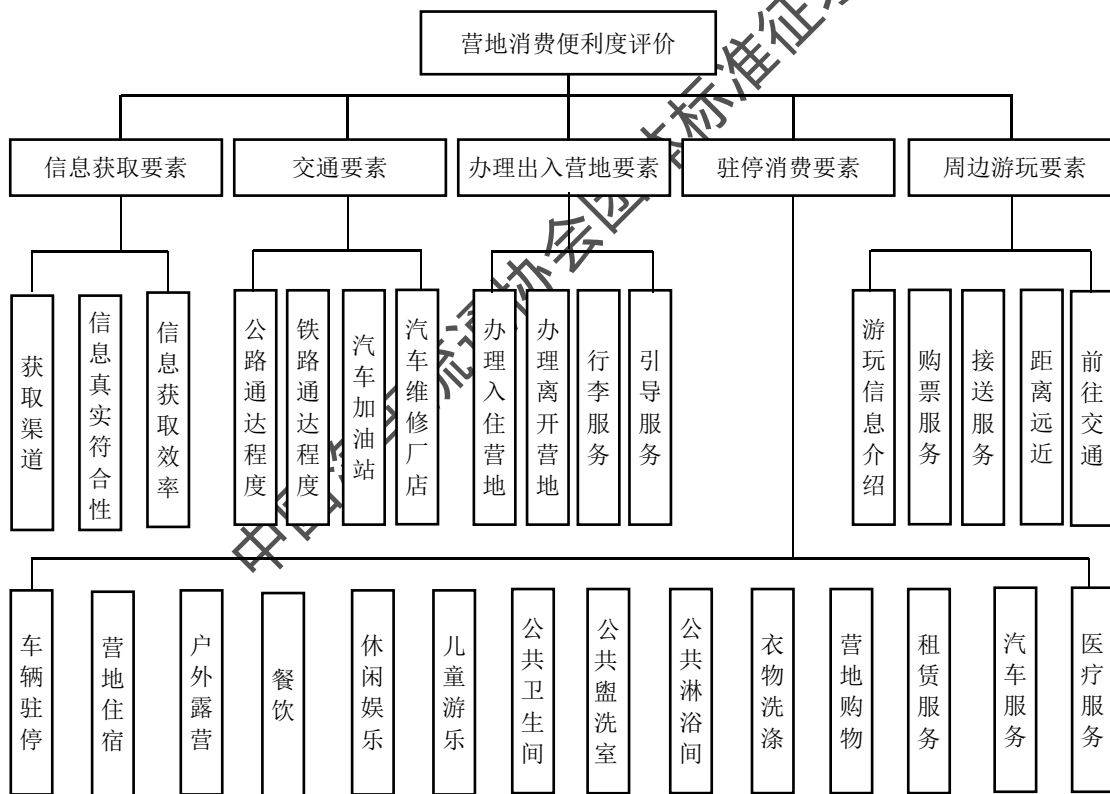


图2 营地消费便利度评价指标

7.2 信息获取便利度

信息获取便利度应围绕但不限于以下要素设立评价指标：

- a) 营地信息：营地基础信息与线上信息全面性与符合性；
- b) 消费信息：线上公开服务项目收费价格，优惠政策等。

7.3 交通便利度

交通便利度应围绕但不限于以下要素设立评价指标：

- a) 公共交通达性：公共交通覆盖程度；
- b) 交通环境通达性：道路通行条件是否方便车辆前往。

7.4 办理出入营地便利度

出入营地手续便利度应围绕但不限于以下要素设立评价指标：
前台客服办理出入营地方式是否多样、手续是否简便。

7.5 驻停消费便利度

驻停消费便利度应围绕但不限于以下要素设立评价指标：

- a) 营地内服务项目的全面性、便利性；
- b) 机构设置与服务需求的满足程度；
- c) 配套设施的完整性、功能性、便利性；
- d) 服务人员配置程度等。

7.6 周边游玩便利度

游玩便利度应围绕但不限于以下要素设立评价指标：

由营地前往临近及周边景区景点、观光购物等旅游目的地的方便程度，包括但不限于临近及周边景区景点介绍、购票、距离、接送服务、道路交通状况等。

8 评价指标

8.1 营地信息获取便利度评价指标和得分条件应参照表 1 所列。

表 1 信息获取便利度评价指标和得分条件

要素	指标名称	设定分值	评价评测条件和得分值（分）
信息获取便利度	获取营地信息渠道		网站公开得[0.5]；网站+1家互联网平台得[1]；网站+2家互联网平台+自媒体得[1.5]；网站+2家互联网平台+自媒体+平面媒体得[2]
	网站介绍符合性	2	实际服务项目与网站宣传介绍每缺少一项扣[0.5]；最高扣分不超过[2]
	预约服务	1	电话预约+线上得[0.5]；电话预约+线上+其它[1]
	联系咨询方式种类	1	电话方式得[0.5]；电话+其它线上方式得[1]
	服务价格线上公开	2	未公开得[0]；部分公开[1]；全部公开得[2]
	联系咨询畅通率	1	10秒内得[0.3]；8秒内得[0.6]；5秒内得[1]
	线上预约快捷简化程度	1	指令填写繁琐扣[0.5]；操作过程及环节复杂扣[0.5]
合计		10	

8.2 营地交通便利度评价指标和得分条件应参照表 2 所列。

表 2 营地交通便利度评价指标和得分条件

要素	指标名称	设定分值	评价评测条件和得分值（分）
交通便利度	公共汽车	2	公共汽车能到达营地得[2]；
	地铁轻轨	2	地铁轻轨能到达营地得[2]
	高铁车站	1	距高铁站 100 公里内得[0.3]；距高铁站 50 公里内得[0.6]；距高铁站 20 公里内得[1]
	普通铁路车站	1	距铁路站 100 公里得[0.3]；距铁路站 50 公里得[0.6]；距铁路站 20 公里得[1]
	高速公路	1	距高速路 100 公里内得[0.3]；距高速路 50 公里内得[0.6]；距高速路 20 公里内得[1]
	省级公路	1	距一级公路 50 公里内得[0.3]；距一级公路 30 公里内得[0.6]；距一级公路 20 公里内得[1]
	汽车加油站	1	距加油站 20 公里内得[0.5]；距加油站 5 公里内得[1]；
	汽车维修厂店	1	距一类汽修厂或 4S 店 20 公里内得[0.5]；距一类汽修厂或 4S 店 10 公里内得[1]；
合计	10		

8.3 办理出入营地便利度评价指标和得分条件应参照表 3 所列

表 3 办理出入营便利度评价指标和得分条件

要素	指标名称	设定分值	评价评测条件和得分值（分）
办理出入营便利度	办理入住营地的方式	2	直接前台办理得[1]；直接前台办理+预约前台办理[1.5]；直接前台办理+预约前台办理+前台自助办理[2]
	入住营地办理手续时限（T）	2	T>10 分钟得[0]；10 分钟≥T>7 分钟得[1]；7 分钟≥T>4 分钟得[1.5]；4 分钟≥T 得[2]
	行李搬运服务	2	停车点到前台得[1]；停车点到前台+前台到落地地得[2]；
	车辆临停点与前台距离	1	50 米≥临停点距服务前台>20 米得[0.5]；20 米≥临停点距服务前台得[1]
	区域引导服务	2	标识引导得[1]；标识引导+人员引导得[2]；
	离开营地办理结算时限（T）	2	T>10 分钟得[0]；10 分钟≥T>7 分钟得[1]；7 分钟≥T>4 分钟得[1.5]；4 分钟≥T 得[2]
合计	10		

8.4 驻停消费便利度评价指标和得分条件应参照表 4 所列。

表 4 驻停消费便利度评价指标和得分条件

要素	指标名称	设定分值	评价评测条件和得分值（分）
车辆驻停	九座以下乘用车停车场	1	30 个以上燃油乘用车车位得[0.5]；30 个以上燃油乘用车位+10 个以上电动汽车专用车位得[1]
	客车停车场	1	5 个以上燃油乘用车车位得[0.5]；30 以上燃油乘用车车位+10 个以上电动汽车专用车位得[1]
	旅居车驻停营区	1	5-10 个配套水电桩+排污管道得[0.4]；11-20 个水电桩+排污管道得[0.7]；20 个以上水电桩+排污管道+专用照明得[1]
	安全与服务	1	场地监控系统得[0.3]；场地监控系统+保安人员得[0.6]；场地监控系统+保安人员+场地服务人员得[1]

表4 驻停消费便利度评价指标和得分条件（续1）

要素	指标名称	设定分数	评价评测条件和得分值（分）
住宿	永久性建筑	2	30间以上得[1]；30间以上+网络办公得[1.8]；30间以上+网络办公+客房送餐等服务得[2]；
	临时性建筑	2	10间以上得[0.5]；30间以上+网络办公得[1.6]；30间以上+网络办公+客房送餐等服务得[2]
	集装箱房	1	10间以上得[0.5]；30间以上+网络办公得[0.8]；30间以上+网络办公+客房送餐等服务得[1]
	营地房车	1	10间以上得[0.5]；30间以上+网络办公得[0.8]；30间以上+网络办公+客房送餐等服务得[1]
	蒙古包类	1	3间（含）以下得[0.5]；4间（含）以上+网络办公得[0.8]；6间（含）以上+网络办公+客房送餐等服务得[1]
	其它	1	比对蒙古包得分条件作加分项最高加[1]
	服务人员	1	按快捷酒店配备得[0.5]；按三星酒店配备得[1]
户外露营	营位	1	10-20个标准营位得[0.3]；21-30个标准营位得[0.6]；31个以上标准营位得[1]；
	专用照明和WIFI	1	一般照明和WIFI得[0.5]；专门设计的照明系统和WIFI得[1]
	服务管理人员	1	1名代管人员得[0.5]；1名专管人员得[1]
餐饮服务	营地餐厅	2	一般三餐得[1]；一般三餐+宴会餐得[1.5]；一般三餐+宴会餐+夜餐得[2]；
	咖啡酒茶餐吧	2	提供茶得[0.5]；提供茶+咖啡得[1]；提供茶+咖啡+酒类得[1.5]；提供茶+咖啡+酒类+中西简餐得[2]
	自助厨房	1	供两人操作的简易厨房得[0.3]；供两人操作的配套设施厨房得[0.6]；供三人以上的操作配套设施厨房得[1]
	露天野餐区	1	200-300m ² 一般的专用区域得[0.3]；200-300m ² 经过设计的规范区域得[0.6]
	服务管理人员	1	自助厨房、露天野餐区代管得[0.5]；1名专管人员得[1]
休闲娱乐	室内场所	1	专设的棋牌室得[0.3]；专设的棋牌室+游乐活动室[0.6]；专设的棋牌室+游乐活动室+歌舞娱乐厅[1]
	室外场所	2	游乐园（场）得[0.5]；游乐园（场）+演艺活动广场得[1]；游乐园（场）+演艺活动广场+游泳得[2]；游乐园（场）+演艺活动广场+游泳戏水得[2.5]；游乐园（场）+演艺活动广场+游泳戏水+温泉得[3]
	拓展训练营	2	5项以下拓展设施得[1]；6-10项拓展设施得[1.5]；11项以上拓展设施得[2]
	服务管理人员	1	与其他区域合并区代管得[0.5]；1名专管人员得[1]
儿童游乐	场地和设施	3	200m ² 及3个小型游乐设施得[1]；201-500m ² 及10个小型游乐设施得[2]；1000m ² 以上及11个游乐设施以上专属儿童乐园得[3]
公共卫生间	露营区卫生间	2	专属公共卫生间距营区150米内得[1]；距营区100米内得[1.5]；距营区50米内得[2]；与其它区域共用得[0.5]
	室外休闲游乐区卫生间	2	专属公共卫生间距营区150米内得[1]；距营区100米内得[1.5]；距营区50米内得[2]；与其它区域共用得[0.5]
	露天野餐区卫生间	2	专属公共卫生间距营区150米内得[1]；距营区100米内得[1.5]；距营区50米内得[2]；与其它区域共用得[0.5]
	旅居车驻停区卫生间	2	专属公共卫生间距营区150米内得[1]；距营区100米内得[1.5]；距营区50米内得[2]；与其它区域共用得[0.5]
	服务管理人员	1	与其他区域合并区代管得[0.5]；1名专管人员得[1]
公共盥洗室	露营区盥洗室	2	专属公共盥洗室距营区150米内得[1]；距营区100米内得[1.5]；距营区50米内得[2]；与其它区域共用得[0.5]
	旅居车驻停区盥洗室	2	专属公共盥洗室距驻停区150米内得[1]；距驻停区100米内得[1.5]；距驻停区50米内得[2]；与其它区域共用得[0.5]
	服务管理人员	1	与其他区域合并区代管得[0.5]；1名专管人员得[1]

表4 驻停消费便利度评价指标和得分条件（续2）

要素	指标名称	设定分数	评价评测条件和得分值（分）
公共淋浴间	露营区淋浴	2	专属公共卫生间距营区 150 米内得[1]；距营区 100 米内得[1.5]；距营区 50 米内得[2]；与其它区域共用得[0.5]
	旅居车驻停区淋浴	2	专属公共盥洗室距驻停区 150 米内得[1]；距驻停区 100 米内得[1.5]；距驻停区 50 米内得[2]；与其它区域共用得[0.5]
	服务管理人员	1	与其他区域合并区代管得[0.5]；1 名专管人员得[1]
衣物洗涤服务	自助洗衣房	1	一台设备简易洗衣房得[0.5]；两台以上设备标准洗衣房得[1]
	提供洗衣服务	1	能提供洗衣、熨烫服务得[1]
购物中心	营地内购物	1	一般日常用品专属购物空间得[0.3]；日常用品+饮食产品专属购物空间得[0.6]；日常用品+饮食产品+地方特产专属购物空间得[1]
租赁中心	游乐器材和生活用品租赁	1	满足营内生活用品租赁得[0.5]；满足营内生活用品+营内游乐所需器材租赁得[1]
汽车服务	提供洗车服务	1	一般洗车场地得[0.3]；专属洗车场所得[0.7]；标准洗车房[1]
	自助洗车	1	一般自助洗车场地得[0.5]；标准自助洗车场地[1]
	汽车租赁服务	1	能提供联系服务得[0.5]；能提供营内办理租赁[1]
	汽车小修	2	能联系附近一类或 4S 汽车维修店得[1]；能在营内完成小型维修[2]
	汽车救援服务	1	能提供汽车救援联系服务得[1]
医疗救助服务	医疗服务	2	提供一般药品、应急药品、应急医用材料得[0.8]；设立专门医务室得[2]
	服务人员	1	配备经医疗救助培训的人员得[0.5]；配备由资质的医务人员得[1]
合计		65	

8.5 周边游玩便利度评价指标和得分条件应参照表5所列。

表5 游玩便利度评价指标和得分条件

要素	指标名称	设定分值	评价评测条件和得分值（分）
周边景区景点、观光购物	游玩信息介绍	1	提供详细介绍资料得[0.5]；详细介绍资料+专人咨询介绍的[1]
	购票服务	1	提供联系订票服务得[0.5]；订票服务+优惠购票[1]
	与营地的距离	1	200 公里内得[0.5]；100 公里内得[0.5]；50 公里内得[1]
	接送服务	1	能联系安排接送服务得[0.5]；营地自身提供接送服务得[1]
	前往交通	1	有旅游专线链接营地与景区得[0.5]；有公共交通及旅游专线链接营地与景区得[1]
合计		5	

9 评价方法

9.1 在利用评价指标进行评价时，应根据不同特性的服务评价对象，确定各指标合适权重设定相应分值，利用采集到的数据和信息，评价评测各项指标的得分，累计计算指标得分为总得分值，采用平均计算法计算得分均值得出便利度评价测算结果。

9.2 便利度评价应采用100分制，经过评测所得分数越高表明营地的消费便利度越高。

9.3 实施评价时应参照附录A给出的表格及内容记录评价过程。

10 评价报告

10.1 评价机构应明确各自的评价报告的格式，应对语言和包装等进行统一规范。

10.2 评价报告应明确陈述下列内容：

- a) 评价项目方的基本情况和项目概况；
- b) 评价机构基本情况；
- c) 评价目标；

- d) 评价内容和方法；
- e) 评价依据；
- f) 评价时间；
- g) 评价过程描述；
- h) 便利度评价要素现实情况的综合概述及各指标的分数；
- i) 评价专家及评价机构的指导意见；
- j) 评价结果。

中国汽车流通协会团体标准征求意见稿

附录A

(资料性)

便利度评价记录表

下面给出了营地便利度评价记录表的参考式样。

表A 便利度评价记录表

受评单位			实施评价日期		
评价要素	评价指标	设定分值	实际数据和信息描述		评价得分
信息获取便利度	获取营地信息渠道	2			
	网站介绍符合性	2			
	预约服务	1			
	联系咨询方式种类	1			
	服务价格线上公开	2			
	联系方式畅通率	1			
	线上预约捷简程度	1			
交通便利度	公共汽车	2			
	地铁轻轨	2			
	高铁车站	1			
	普通铁路车站	1			
	高速公路	1			
	省级公路	1			
	加油站	1			
办理出入营地便利度	汽车维修厂店	1			
	办理入住营地方式	2			
	入住营地手续时限	2			
	行李搬运服务	2			
	车辆临停点与前台距离	2			
	区域引导服务	2			
车辆驻停	离开营地结算	1			
	九座以下乘用车停车场	1			
	客车停车场	1			
	旅居车驻车营区	2			
住宿	安全与服务	1			
	永久性建筑	2			
	临时性建筑	2			
	集装箱房	1			
	营地房车	1			
	蒙古包	1			
	其它	1			
露营	服务人员	1			
	营位	1			
	专用照明和WIFI	1			
	服务管理人员	1			
本页合计					
评价人			评价日期		

表A 便利度评价记录表（续）

评价要素	评价指标	设定分值	实际数据和信息描述	评价得分
餐饮服务	营地餐厅	2		
	咖啡酒茶餐吧	2		
	自助厨房	1		
	露天野餐区	1		
	服务管理人员	1		
休闲娱乐	室内场所	1		
	室外场所	3		
	拓展训练营	2		
	服务管理人员	1		
儿童游乐	场地和设施	3		
公共卫生间	露营区卫生间	2		
	室外休闲游乐区卫生间	2		
	露天野餐区卫生间	2		
	旅居车驻停区卫生间	2		
	服务管理人员	1		
公共盥洗室	露营区盥洗室	2		
	旅居车驻停区盥洗室	2		
	服务管理人员	1		
公共淋浴间	露营区淋浴	2		
	旅居车驻停区淋浴	2		
	服务管理人员	1		
衣物洗涤服务	自助洗衣房	1		
	提供洗衣服务	1		
购物中心	营地内购物	1		
租赁中心	游乐器材和生活用品租赁			
汽车服务	提供洗车服务	1		
	自助洗车	1		
	汽车租赁服务	1		
	汽车小修	2		
	汽车救援服务	1		
医疗救助服务	医疗服务	2		
	服务人员	1		
周边景区景点、观光购物	信息介绍	0.7		
	购票服务	1		
	与营地的距离	0.7		
	接送服务	1		
	道路交通状况	0.6		
合计		100	---	
评价人			评价日期	