

**团体标准《营地消费便利度评价规范》
(征求意见稿)**

编 制 说 明

标准起草工作组
二〇二二年十月

目 录

一、标准概况	1
二、编制背景与目标	1
三、编制思路	2
(一) 总体定位	2
(二) 适用对象	2
(三) 技术特点	3
四、编制依据	3
五、编制过程	3
六、主要技术内容	4
七、与现行法律法规和强制性标准的关系	6

中国汽车流通协会团体标准征求意见稿

一、标准概况

《营地消费便利度评价规范》团体标准是中国汽车流通协会 2020 年 4 月标准部 2020-TB-8 编制计划项目，立项名称为《营地消费便利评价规范》，由中国汽车流通协会技术归口，由中国汽车流通协会俱乐部分会组织起草。

标准立项名称目前拟修改为《营地消费便利度评价规范》。

二、编制背景与目标

制定本标准目的是规范营地的规划建设和经营服务管理，为营地的标准化建设和标准化服务提供依据，为营地的升级发展提供指南；同时提出营地的综合服务应适应智能技术应用、电子商务的要求。本标准对营地服务规范化发展和提供便捷性服务将起到积极的指导、促进作用，有效地对营地服务全过程进行规范，增强顾客满意体验，提高营地服务管理水平和竞争力。同时推动该标准成为政府监管露营地便利度的抓手，并成为营地自我评价的重要依据。

本标准规定了与营地消费便利度有关的设计建设、管理服务的相关要求。以建立中国营地消费便利度指数为基础，围绕营地信息获取便利度、交通进入便利度、入营地驻停便利度、消费服务便利度等 4 个一级评价指标，提出细分二级评价指标和三级评价指标。

在本标准的制定计划的技术内容中，暂无涉及知识产权问题。

本标准为营地消费便利度的第一个规范标准，需要参考各相关方面的意见，同时听取来自营地和汽车旅行方面的专家建议。同时采用功能定性、量化定级、服务定质的全新方法避免评价标准不接地气、难以落地的问题。

在营地消费服务行业快速发展的同时，由于营地消费服务人员就业门槛的标准不统一，缺乏对营地服务管理从业技能的标准化指导和培养，导致我国营地服务行业整体服务管理质量水平参差不齐，主要体现在：服务标准不统一、服务品质良莠不齐、顾客满意度指数偏低，严重制约了营地服务行业的健康持续发展。

在此背景下，为了规范营地消费的服务体系及运营规范，促进营地组织良性发展的标准化建设，为营地消费服务及运营能够切实实施标准化管理提供依据，尤其针对营地服务的各种分类标准、组织架构、功能定位、会员服务等服务方面提出规范性标准要求。同时，对营地便利功能规范、活动组织规范、营地商业化运营体系的搭建提出管理标准，从而规范营地服务的管理标准、提高各类营地服务组织的运营管理水平 and 竞争力，推动中国营地服务的快速成长，推动产业发展，并为带来显著的社会效益和经济效益。

三、编制思路

（一）总体定位

该标准项目国内尚无直接对应的行业标准和国家标准，国外露营地的建设和管理因国情不同只能作为参照，因此，制定标准的过程中将参考已有的自驾游基地和其它功能性营地的有关标准规范以及相关行业的技术性标准。

（二）适用对象

本标准适用对象是各类型营地服务及运营，通过规范营地服务的管理标准、提高各类营地服务组织的运营管理水平 and 竞争力，推动中国的营地服务快速成长，针对营地服务的各种分类、组织架构、功能定位、会员服务等方面提供规范化指导。

（三）技术特点

基于前期分析，标准起草工作组希望本标准具有以下特点：

——针对性，本标准内容、要求等应充分体现营地服务便利特点与需求；

——科学性，本标准所提出运营标准、内容、要素等要求应科学先进、信效度高；

——实用性，本标准旨在为使用者实施服务行为提供可遵循的优质范式，同时不做僵化限制，为多样化社群商业化运营的具体操作预留空间。

四、编制依据

在标准研制过程中，本文件参照GB/T1.1-2020给出的规则起草。

五、编制过程

根据国家标准编制相关要求，本标准已完成征求意见草案稿及编制说明工作，编制过程如下：

2020年4月，中国汽车流通协会正式发布《营地消费便利度评价指南》规范本标准正式立项。

2020年4月，本标准起草工作组正式成立，并在北京召开标准研制启动会，制定了标准研制计划。

2020年6月——2021年8月，标准起草工作组通过对营地服务企业进行调研和访谈，并邀请行业代表及标准化专家进行讨论，形成标准工作组讨论1稿。

2020年9月第一次研讨会在海南召开，标准起草工作组在前期调研的工作上，按照行业代表意见，进一步修改本标准草案稿，并组织部分服务标准化技术委员会委员专家进行研讨，形成标准工作组讨论2稿。

2022年5月—2022年7月，标准起草组在上一稿基础上，继续丰富，通过同中国汽车流通协会有关专家及相关企业代表采用网络在线方式召开研讨会，形成工作组讨论3稿。

2022年7月标准起草组在工作组讨论3稿基础上，再次扩大工作组研讨范围，邀请汽车营地运营领域的资深专家及标准化专家采用线上线下结合方式召开研讨会，将部分标准内容进行深入分析，最终形成征求意见稿。

六、主要技术内容

本标准结构框架与主要技术内容如下表所示：

章编号	章标题	节编号	节标题	主要技术内容
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。
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	3.1	营地	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	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			<p>营地消费便利度的评价机构应符合下列基本要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。

章编号	章标题	节编号	节标题	主要技术内容
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
		6.2	确定评价目标和主体	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。
		6.3	制定评价计划	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。
		6.4	实施评价	评价主体应对参与评价人员进行如下但不限于下述各方面进行培训：
		6.5	出具评价结果	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。
7	评价要素	7.1	概述	评价指标体系图
		7.2	信息获取便利度	a) 营地信息： b) 消费信息：
		7.3	交通便利度	a) 公共交通性： b) 交通环境通达性：
		7.4	办理出入营地便利度	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	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。

章编号	章标题	节编号	节标题	主要技术内容
		7.6	周边游玩便利度	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
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
		8.2		营地交通便利度评价指标和得分条件
		8.3		办理出入营地便利度评价指标和得分条件
		8.4		驻停消费便利度评价指标和得分条件
9	评价方法			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
10	评价报告			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。

七、与现行法律法规和强制性标准的关系

本标准与中华人民共和国主席令第7号《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定能够相互协调，本领域暂无相关的强制性标准。