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)。

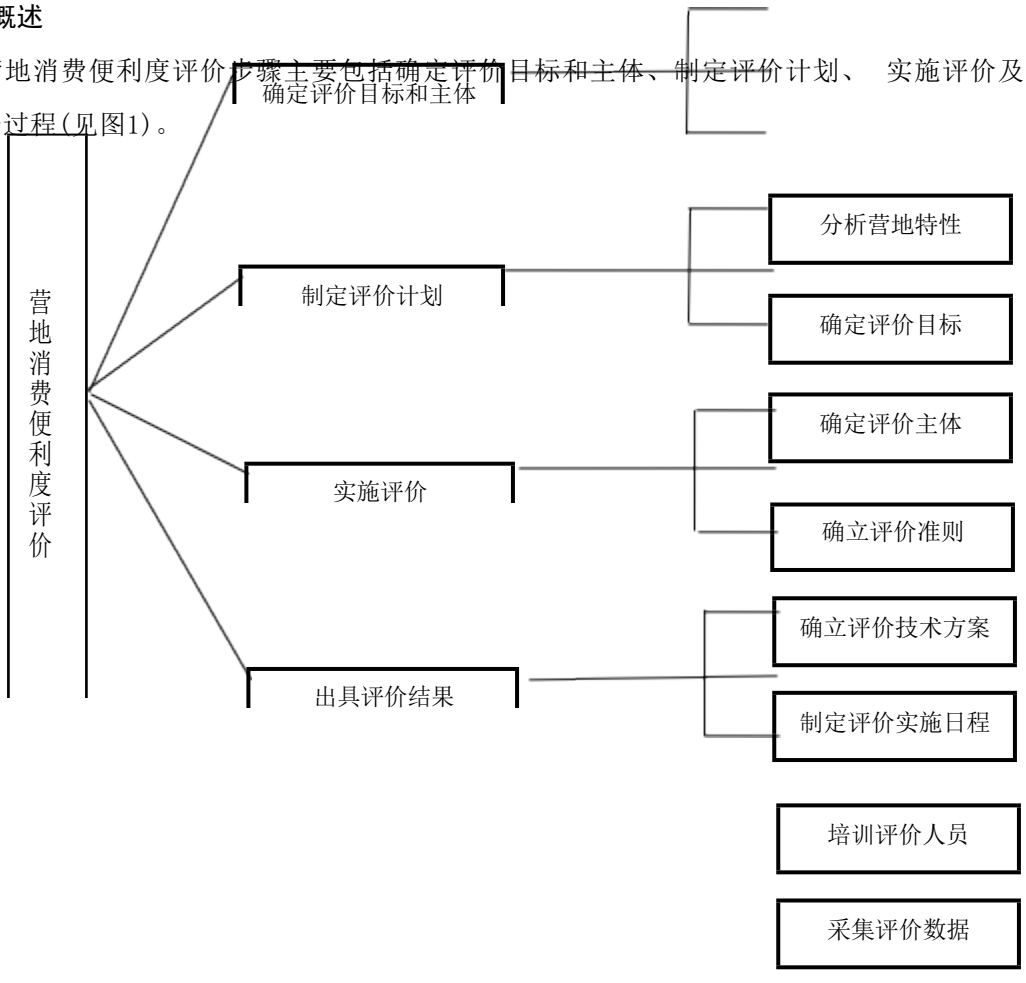




图1　营地消费便利度评价流程图

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、第二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如下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评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。

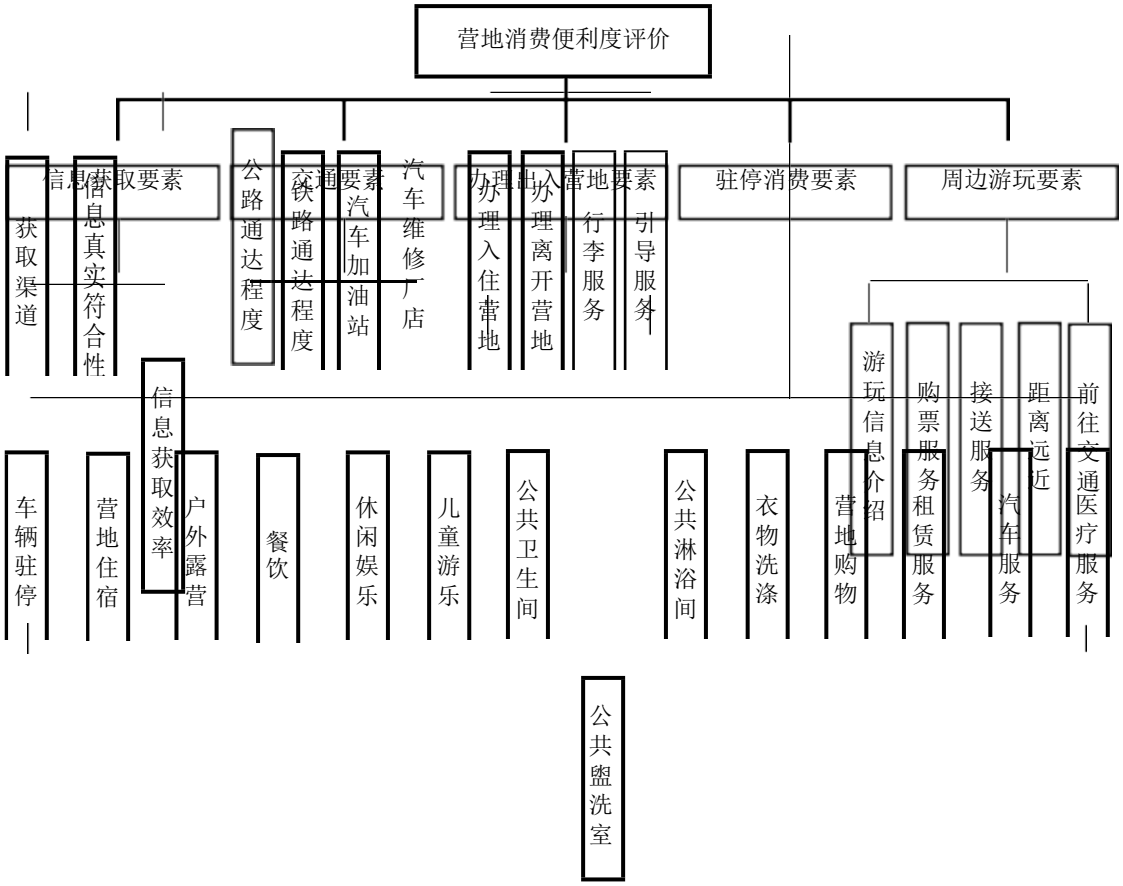


图2 营地消费便利度评价指标

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	获取营地信息渠道	2	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]

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/957053061044010004