

沙漠帐篷酒店项目建设与运营规范

Specifications for the construction and operation of desert tent hotel projects

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	2
5 项目规划	2
5.1 建设选址	2
5.2 功能布局	2
5.3 房型设计	3
5.4 生态环保	3
5.5 在地文化	3
5.6 场景营造	3
6 项目建设	3
6.1 基础建设	3
6.2 住宿帐篷	4
6.3 配套设施	5
6.4 装修材料	5
6.5 标志标识	5
6.6 信息公开	5
7 组织管理	6
7.1 组织管理	6
7.2 人员配置	6
7.3 工作职责	6
7.4 制度建设	7
8 项目运营	7
8.1 运营机制	7
8.2 体验服务	7
8.3 运营方式	8
9 运营管理	8
9.1 信息管理	8
9.2 安全管理	9
9.3 宣传推广	9
9.4 档案管理	9
10 信息数字化	10
11 可持续发展	10

12 评价与改进	10
附录 A (资料性) 管家式服务内容与要求.....	11
A.1 服务素养	11
A.2 前置服务	11
A.3 接待服务	11
A.4 在店服务	11
A.5 送别与回访	12
参考文献	13

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》的规定起草。

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。

本文件由宁夏回族自治区文化和旅游厅提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：中旅（宁夏）沙坡头旅游景区有限公司、宁夏标准化协会、高质标准化（宁夏）管理科学研究院。

本文件主要起草人：高博、韩忠胜、梁鑫裕、刘宁、朱文军、张明军、张家耕、张文平、杨巧玲、常吉德、吴占军、耿苏齐、王勇、李涛、吴立辉、黄振波、刘庆林、刘成学、韩其冉、邹昊伟、郑立旭、曾亚琪、韩作兵、马立鹏、郭少豫、马婷婷、石鹏飞。

沙漠帐篷酒店项目建设与运营规范

1 范围

本文件规定了沙漠帐篷酒店建设与运营的总体要求和项目规划、项目建设、组织管理、项目运营、运营管理以及信息数字化、可持续发展、评价与改进的相关要求。

本文件适用于沙漠环境中新建、改建、扩建的各类经营性沙漠帐篷酒店项目。

本文件不适用于临时性露营帐篷营地、非经营性帐篷设施及配套帐篷住宿的传统农家乐。

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。

GB 2894 安全色和安全标志

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 14308—2023 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 15566.8 公共信息导向系统 设置原则与要求 第8部分：宾馆和饭店

GB/T 15566.9 公共信息导向系统 设置原则与要求 第9部分：旅游景区

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 17242 投诉处理规范

GB/T 18973—2022 旅游厕所质量要求与评定

GB/T 24458 旅游住宿业服务质量规范

GB 25506 消防控制室通用技术要求

GB/T 26357 旅游饭店管理信息系统建设规范

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 34417 服务信息公开规范

GB/T 35626 室外照明干扰光限制规范

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50057 建筑物防雷设计规范

SB/T 11253 酒店数字化运营和服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

沙漠帐篷酒店项目 `desert tent hotel project`

在沙漠环境中，以帐篷为核心住宿单元，融合沙漠自然景观与户外体验服务，配套基础生活设施与特色文旅项目，兼具住宿功能与沙漠沉浸式体验属性的文旅住宿项目。简称“项目”。

3.2

观星体验 stargazing experience

在符合暗夜条件的场地内，依托专业观测工具与天文导师，以观赏、识别天体及天文现象等为核心内容，结合配套服务与沉浸场景营造，为参与者提供的兼具科普性、体验性与安全性的活动。分裸眼观星和天文设备观测体验。

3.3

星空课堂 starry sky classroom

依托项目提供的科普教学空间，由专业讲师讲授天文设备工作原理及天文科普教学内容，面向不同受众开展的兼具知识性、趣味性与安全性的科普教育活动。

3.4

光污染 light pollution

人工光各种有害影响总和的通称。

[来源：GB/T 35626—2017，3.3]

3.5

营区 camp architecture

由多个帐篷组成，有明显边界划分，供宾客住宿和休憩的特定区域。

[来源：GB/T 31710.1—2015，3.13，有修改]

4 总体要求

- 4.1 项目的建设应与运营应符合相关产业政策及生态环境保护、文物保护要求，依法取得相关证照。
- 4.2 项目的基础建设与运营应符合 GB/T 14308—2023 中第 5 章～第 9 章的相关要求。
- 4.3 践行诚信经营理念，服务质量应符合 GB/T 24458 的要求。
- 4.4 应结合沙漠旅游资源特色，融合星空文化、沙漠体验等元素，打造差异化、特色化项目品牌。

5 项目规划

5.1 建设选址

- 5.1.1 应选择原始风貌完好、沙质干净细腻、气象条件良好、视野开阔、远离城市光污染的沙漠区域。
- 5.1.2 根据项目的运营需求和客源定位，选址在距离≤30km 的旅游景区或度假区周边；且距离主要交通线路不应过远，保障宾客可达性，外部交通满足应急救援需求。
- 5.1.3 地质条件应稳定，避开滑坡、风口、流沙区、洪水通道、雷电多发等区域，位于沙漠地势低洼避风区域。
- 5.1.4 地势相对平整，排水良好，避免积水区域。

5.2 功能布局

- 5.2.1 应具备接待、住宿、餐饮与生活等基本服务功能。
- 5.2.2 应在基本服务功能的基础上延伸层次丰富的沉浸式场景（见 8.2），打造远离尘嚣的自然栖所，为宾客提供回归自然、宁静悠远、舒展身心、情绪释放、深度疗愈等特色体验。
- 5.2.3 根据项目定位布局其他服务功能，包括但不限于娱乐探险、运动健身、康体疗养、商务社交等

功能，满足多元客群的个性化需求。

5.3 房型设计

应根据项目定位和目标客群合理规划房型，明确帐篷的类型、面积及数量。房型包括但不限于标准间、大床房、情侣房、亲子房、家庭套房及特色主题房（如星空主题房、沙漠探险主题房）等。

5.4 生态环保

5.4.1 应在规划区域的生态环境承载范围之内确定项目的建设规模与接待容量。

5.4.2 采用低密度建筑布局，最大限度保留原生地貌，避免破坏沙漠植被、土壤及野生动物栖息地。

5.4.3 合理规划并控制施工范围，并及时对破坏区域进行生态修复。

5.4.4 采取措施降低土壤侵蚀，在易发生沙化区域采取固沙技术，种植固沙植物，巩固沙化土地。

5.5 在地文化

系统性挖掘当地文化，打造有文化内核的项目体验和差异化、特色化品牌。包括但不限于：

——规划以当地非物质文化遗产、生产生活方式（如手工艺）为核心的主题活动与工坊，为宾客提供由本地向导带领的深度文化导览与体验；

——深度挖掘并创新呈现本地特色食材与传统烹饪技艺，通过菜品设计、用餐仪式与故事讲述，构建独特的餐饮文化体验；

——挖掘当地星空资源与古天文、星象神话、节气传统等相关文化，依托优质暗夜环境，设计星空体验和科普教育主题活动，打造特色“星空目的地”品牌。

5.6 场景营造

5.6.1 景观设计应与沙漠自然环境相融合，绿化优先选用本地耐旱植物，保持景观与环境的协调性与整体性。

5.6.2 融合宁夏“星星的故乡”定位，规划大漠、星空等特色体验空间与设施载体，打造促进身心放松、倡导天人合一的沉浸式场景。

5.6.3 根据定位为住宿帐篷配套观景露台、全景天窗、智能灯光、私密院落、户外家具、遮阳设施等特色设施，营造野奢场景。

5.6.4 根据需要设置有限网络信号，减少外界干扰，营造宁静休憩场景，使宾客获得逃离喧嚣、融入自然、放空心灵，缓解压力的疗愈感。

6 项目建设

6.1 基础建设

6.1.1 综合考虑项目定位、接待规模、生态环保等需要建设基础设施，并应符合以下要求：

a) 有专门的给排水系统，生活用水水质符合 GB 5749 的要求；

b) 有持续电力供应，配备应急发电或储能设施；

c) 室外照明设施符合 GB/T 35626 的要求，避免造成光污染；

d) 移动通信信号实现全区域覆盖，偏远区域增设信号增强设备；

e) 设置覆盖所有区域的公共广播监控，并具备分区播报功能；

f) 设置公共卫生间，并符合 GB/T 18973—2022 中 I 类旅游厕所的要求；

g) 项目周边建设防风、防沙设施，减少沙漠侵蚀和清沙带来的人力、物力等损耗。

6.1.2 安全设施建设应符合以下要求：

- a) 项目周边设置醒目的提示标志，划定活动区域，有条件的设置语音提示器；
- b) 消防设施符合 GB 50016 的要求，消防控制室符合 GB 25506 的要求；
- c) 宾客活动区域设置明显的安全警示标识，提醒流沙、野生动物等沙漠环境风险；
- d) 靠近沙梁、沙脊等危险区域设置危险警示标识与夜间警示灯，有条件的设置语音警报系统；
- e) 帐篷、通讯设备等高大设施及空旷、高地等区域安装防雷装置并符合 GB 50057 的要求；
- f) 相关体验活动配备安全防护和应急救援设施设备，确保安全运营和突发情况处置；
- g) 公共区域及重点部位按照防火要求设置烟雾探测器，并与消防控制系统联动。

6.1.3 设置数量足够的分类垃圾桶，配备垃圾收集车；垃圾收集点应远离住宿区及餐饮区。

6.1.4 设置独立的垃圾房。垃圾房内单独设置 $\geq 6\text{m}^2$ 的湿垃圾储存间，储存温度应 $\leq 16^\circ\text{C}$ 。

6.1.5 防风、防沙设施应配置完善，场地外围设置高度 $\geq 1.2\text{m}$ 的挡风沙障，易受风沙侵蚀的设备和线路应进行专门防护。

6.1.6 场地采用人造草面层覆盖，人造草面层参数符合以下要求：

- 草丝高度 $\geq 30\text{mm}$ ；
- 密度 ≥ 15 针/10cm；
- 草丝的分特克斯 $\geq 8000\text{g}$ ；

注：分特克斯（Dtex），是人造草丝线密度的计量单位，指长度为10000米的草丝所具有的质量（克）。

- 具备抗老化性能。

6.1.7 根据需要设置户外景观泳池。

6.2 住宿帐篷

6.2.1 帐篷区域的地面应进行固沙处理，可通过铺设人造草面层（见 6.1.6）并覆盖沙子实现。

6.2.2 帐篷应顺应沙丘、洼地布局，优先沙丘背风侧，并错落摆放，保留沙漠空旷感。

6.2.3 帐篷采用组团方式布置为营区的，应符合以下要求：

- 单个营区占地面积 $< 2500\text{m}^2$ ，单个营区内的建筑面积 $< 1200\text{m}^2$ ；
- 帐篷之间的防火间距 $\geq 4\text{m}$ ，营区之间的防火间距 $\geq 8\text{m}$ 。

6.2.4 帐篷的使用面积应能满足宾客住宿、生活、活动等相应需求：

- 单体帐篷的使用面积 $\geq 24\text{m}^2$ ；
- 矩形帐篷面宽 $\geq 3\text{m}$ ，圆形或多边形帐篷的直径 $\geq 5\text{m}$ 。

6.2.5 帐篷底部应进行加固处理，可采用环保桩基+架空结构或通过增设木板衬层实现。

6.2.6 帐篷框架应选用高强度铝合金或钢材，使用寿命符合运营需要。

6.2.7 帐篷结构具备足够的抗压、抗拉、抗风能力，抗风等级应 ≥ 10 级。

6.2.8 帐篷固定应使用醒目易见的加粗风绳和深埋地下的地钉。地钉采用 $\varnothing 25$ 镀锌钢管制作，锚入深度 $\geq 600\text{mm}$ ，顶面安装硅胶防护罩。

6.2.9 帐篷的外帐与内帐应适配沙漠极端气候，采用防水、耐脏、抗老化、阻燃布料，阻燃性能达到 GB 50016 中 B1 级要求，其中：

- 外帐采用棉帆布，布料的单位面积质量 $\geq 370\text{g}/\text{m}^2$ ，有抗紫外线涂层，更新周期 ≤ 3 年；
- 内帐应保温，兼具遮光功能。

6.2.10 帐篷应具备良好的防尘、隔热及密封性能，适配沙漠昼夜温差大、风沙大的特点。

6.2.11 帐篷应配备平开门、智能门锁并与管理系统联动；内部安装感烟探测器，并设置紧急呼叫按钮，连接前台及安保部门。

6.2.12 帐篷内部根据条件进行软装设计，兼顾野趣与轻奢体验，并配备完善的生活、服务设施设备及用品用具。

6.2.13 每间帐篷应配套设置独立的卫浴空间，且干湿分离、面积 $\geq 4.5\text{m}^2$ ；根据条件设置空调系统。

6.3 配套设施

6.3.1 应建设生态停车场，其面积根据接待能力合理规划，并配套新能源车辆充电设施。

6.3.2 入口显著位置建设接待中心，并合理布局功能分区，满足咨询、接待、行李寄存等需求。

6.3.3 根据接待能力建设室内餐厅，餐位数不少于总客房数的70%，餐位面积为 $3\text{m}^2/\text{人}$ 。餐厅与厨房应功能分区明确、设施设备完善、符合食品安全标准。

6.3.4 根据需要设置酒吧、咖啡厅、户外用餐区等休闲餐饮场所，营造休闲氛围。户外用餐区应配备遮阳、防风、防沙设施，保障用餐体验。

6.3.5 建设儿童游乐区，且所有设施应符合儿童安全标准，边缘进行圆角处理，铺设防护垫。

6.3.6 设置观星体验区的，应符合以下要求：

- 位于地势低洼、光污染最小区域，体现空旷高远、浩瀚神秘的“大漠+星空”环境特点；
- 依托天然沙丘、沙障构建防风沙屏障，不遮挡观星视野，保障观星环境；
- 地面以原生沙面为主，不硬化地面、不破坏沙漠植被，铺设防滑栈道，贴合沙漠原生肌理；
- 根据接待规模配备天文望远镜和星图、指星笔等辅助观测工具；
- 天文望远镜固定在专用支架上，配备防沙罩，并设置操作规程和安全警示标识；
- 景观照明不使用高亮度、高色温照明设施，照明灯具采用截光型设计，光线向下照射。

6.3.7 设置星空课堂区的：

- 与观星体验区的动线应便捷连通，实现室内科普到室外观星的无缝衔接；
- 聚焦核心需求，精简冗余功能分区，避免环境干扰，提升宾客接收知识的专注度；
- 陈列沙漠原生元素与本地沙漠星空实景资料，实现知星空与知沙漠的双重科普价值；
- 配备投影仪、科普展板等科普、互动设备；露天形式的应配备遮阳、防风、防沙设施；
- 应具备良好的声学环境，避免回声干扰科普效果；
- 根据条件规划穹顶式或模拟空旷式空间，引进先进数字穹顶投影技术，模拟展示不同季节、时间的天体；配备专业天文软件，实时演示天体运行轨迹及日食、月食等天文现象。

6.3.8 设置篝火晚会和烟花秀场地的，应设置防火隔离带及数量足够的灭火设施、器具。

6.3.9 设置商务会议场地的，应配备相关设施设备，满足会议、论坛、答谢会等需求。

6.4 装修材料

6.4.1 所有外露及结构材料应具备优异的耐紫外线老化、耐高低温交变、抗风沙侵蚀及防盐碱腐蚀性能，确保在沙漠极端气候下的长期稳定。

6.4.2 室内外装修、装饰材料应体现地域文化特征。

6.4.3 在满足强度要求的前提下，优先采用轻质、高强、模块化材料，并采用可拆卸、可回收构造方式，降低运输与安装难度。

6.5 标志标识

6.5.1 应按照 GB/T 15566.8、GB/T 15566.9 的要求设置公共信息导向系统；导向要素的设计应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.9 的要求。

6.5.2 内部道路应设置明显的交通标志和车辆引导标识。

6.5.3 消防安全标志的设置应符合 GB 15630 的要求。

6.5.4 安全相关标志标识的设计、制作与设置应符合 GB 2894 的要求。

6.6 信息公开

- 6.6.1 应按照 GB/T 34417 的要求对外公开项目的相关资质和经营、人员、服务、资源等信息。
- 6.6.2 在接待中心显著位置及线上平台应公示营业执照、卫生许可证、食品经营许可证等合法经营证照，以及消防验收合格证明等必备资质文件。
- 6.6.3 餐厅醒目位置应设置公示栏，按规定公示食品安全相应证照和信息。
- 6.6.4 消防控制室应公示各项安全管理制度、应急预案和应急处置程序以及其他要求公示的信息。
- 6.6.5 公共区域、客房及线上平台应显著公示以下安全信息：
- 防火、防风沙、防晒、防暑、防寒、防脱水、防野外动植物等安全注意事项；
 - 应急疏散路线图、24h 紧急联系电话、最近的定点联系医院及救援电话；
 - 不在帐篷内使用明火、液化气及大功率电器等用火用电安全规定。
- 6.6.6 相关体验活动应在其场地的显著位置公示具体安全规定、禁忌人群及注意事项。
- 6.6.7 所有增值服务应明码标价，清晰标示名称、计价单位、价格及服务内容。
- 6.6.8 在项目入口、前台、客房等显著位置应公开最大承载量、救助电话、咨询与投诉电话。
- 6.6.9 明确公示生态保护规定，引导宾客践行无痕游玩理念。

7 组织管理

7.1 组织管理

- 7.1.1 应建立清晰的组织架构和运营责任体系，明确各层级、各部门、各岗位的权责和考核标准。
- 7.1.2 结合相关规定、经营实际、发展预期等确立运营管理方针，明确年度和阶段性运营目标。
- 7.1.3 建立完善的职业安全和健康保护机制，以及清晰的职业发展通道和晋升机制。

7.2 人员配置

- 7.2.1 合理配备工作人员，配置专职活动策划与执行人员，并应明确各岗位人员的上岗要求，人房比 ≥ 0.6 。

注：人房比是指在岗员工总人数与客房总数之间的比值，该数值是衡量人力资源配置与客房规模匹配程度、评估运营效率的关键指标。其计算见式（1）。

$$S = P/R \dots\dots\dots (1)$$

式中：

S——人房比

P——在岗员工总人数

R——客房总数

- 7.2.2 各体验活动应配备专业指导人员，具备相关专业知识和现场统筹协调能力。
- 7.2.3 所有人员应能适应沙漠工作环境，且上岗前进行服务礼仪、安全应急、沙漠生存、生态环境保护等培训并考核合格。
- 7.2.4 劳务派遣人员、临时用工人员应纳入工作人员统一管理，执行统一标准。

7.3 工作职责

应明确各岗位人员工作职责，包括但不限于：

- 运营负责人：全面负责项目的运营、安全管理、服务标准、财务目标、环境保护、员工培训及各方关系协调；
- 餐饮服务人员：提供餐饮相关服务，进行供应链管理，确保食品安全；

- 客房服务人员：负责客房清洁、布草更换、设施检查，并执行安全与生态保护的日常提醒；
- 活动策划与执行人员：策划并组织开展各类主题和体验活动，管理活动装备与现场安全；
- 安全保障人员：开展日常安全巡检和服务，监控环境与活动风险，组织应急演练与救援；
- 工程与设施维护人员：维护供电、供水、帐篷等各类设施设备在沙漠环境下的稳定运行；
- 保洁人员：负责帐篷区域与公共区域的清洁卫生，并协助进行基础安全与设施巡查。

7.4 制度建设

应制定完善的管理制度，包括但不限于组织管理、安全管理、财务管理、人力资源管理、设施设备管理、环境卫生管理、能源管理、信息档案管理、投诉管理、生态环境保护管理等制度和规定。

8 项目运营

8.1 运营机制

8.1.1 星空主题全链路：依托沙漠视野开阔、低光污染，空旷高远等可沉浸式观星的环境特点，从项目命名、品牌定位、房型设计、场景营造、专业硬件配置、主题活动开发、体验流程设计到营销与传播等进行全场景星空化，将“星空”从单一景观升级为核心体验产品，实现星空主题全链路运营。

8.1.2 沙漠沉浸式体验：充分发挥沙漠资源优势，结合在地文化，开发沙漠越野车接送、沙漠徒步、专属沙道、骆驼骑行、落日晚宴、篝火晚会、旅拍、烟花秀等全流程、全场景体验活动，提供沉浸式的沙漠体验。

8.1.3 确定性消费体验：提供清晰的“一价全包”或“半全包”套餐选择，明确包含服务与自费服务类目、价格及服务标准，公示于接待中心、客房及线上预订平台，全程避免二次推销与隐形消费。

8.1.4 管家式轻奢服务：建立 24h 专属管家服务体系，作为宾客在店期间的唯一专属联系人，全程负责宾客从预订前置服务、入店接待、在店体验到离店送别及售后回访的全流程需求协调、活动安排与问题处理，构建专业、贴心、定制化的沙漠野奢管家服务机制。管家式服务的内容与要求参见附录 A。

8.1.5 多元化创新发展：深度挖掘并有机融合项目所在地的独特自然条件、深厚在地文化及周边产业配套等资源，构建如在地文化 IP 化运营、价值主张驱动型运营等多元化、创新性的运营机制。

8.2 体验服务

8.2.1 整合沙漠、星空、在地文化等各类独特资源，开发沉浸式体验活动与内容场景，包括但不限于：

- 沙漠体验：沙漠冲浪、沙漠徒步、骆驼骑行、落日晚宴、滑沙、沙漠寻宝等；
- 星空体验：观星体验、星空课堂、星空摄影、星空电影等；
- 休闲体验：轻奢下午茶、自助烧烤、户外瑜伽、冥想等；
- 文化体验：篝火晚会、民俗演艺、非遗手工、旅拍、烟花秀等；
- 科普教育：地质科普、动植物科普、生态科普、天文科普等。

8.2.2 沙漠体验活动应结合季节特点打造分层主题，通过大漠落日、沙丘叠彩、对话天空等情景创设，使宾客体会心灵回归本真的平静与自由，留存沙漠沉浸式体验的专属记忆。

8.2.3 星空体验活动应通过清晰可见的星空和广阔辽远的沙漠，引导宾客在极致安静、黑暗的环境中感受天地融为一体的感官冲击、领悟自然与宇宙的宏大，有效缓解压力，获得心灵的宁静与放空。

8.2.4 休闲体验活动应利用沙漠的“空”与“静”，通过精心设计的具有仪式感、归属感、宁静感、超越感的场景，引导宾客完成“放空-连接-修复-滋养”的情绪转化旅程，实现心理的舒缓与疗愈。

8.2.5 文化体验活动应通过具象化的互动与仪式，为宾客构建深度的在地文化连接、独特的情感记忆与社交共鸣，将简单的“住宿过夜”升华为有故事、有情感、有记忆的文化沉浸式旅程。

8.2.6 科普教育活动应结合本地沙漠、星空等实景案例、实拍图片等素材开展，增强科普的地域独特性与文化深度；同时重点引导青少年进行亲身体验、观察、提问、验证，培养其科学思维和探索精神。

8.2.7 体验服务应符合以下要求：

- 制定每日活动计划，明确各项活动时间、时长和人数安排，并提前告知宾客；
- 高温季节合理调整室内、户外活动时间，户外活动避开高温时段；
- 宾客参加各项活动前进行安全告知和注意事项提醒，高危活动签订安全承诺书。

8.3 运营方式

8.3.1 景区一体化运营

8.3.1.1 项目应与所在区域的核心景区或管理部门建立战略协作机制，实现资源互通与联合营销。

8.3.1.2 设计并销售“住宿+景区”一体化打包产品，将项目作为景区价值链的延伸与升级。

8.3.1.3 应建立清晰的利益共享与客源导流机制，确保与景区协同发展。

8.3.2 线上双引擎引流

线上渠道执行“线上旅行代理平台承接确定性需求，内容平台激发兴趣型需求”的双轨策略：

- 在主要线上旅行代理平台，通过“星空房”“沙漠活动”等差异化房型标签、专属体验套餐、高沉浸感图文视频内容进行展示，并实施基于市场需求与天文气象的动态定价策略；
- 在抖音、小红书等主流内容平台建立官方账号，持续策划并发布以“星空、沙漠、情绪、疗愈、文化”为核心的高质量场景化内容，激发潜在客群兴趣，并有效引导至预订渠道。

8.3.3 淡旺季双轨运行

8.3.3.1 针对目标市场气候及节假日特征，明确划分淡季、平季、旺季周期，并制定差异化的产品、价格与营销策略。

8.3.3.2 旺季运营应聚焦稀缺资源，推出高附加值主题套餐，并实施收益管理，最大化经营效益。

8.3.3.3 淡季运营应重点开发长住疗养、企业团建、主题培训、研学旅行等替代性客源市场，设计具有吸引力的优惠套餐。

8.3.4 综合度假区模式

8.3.4.1 项目规划与运营应超越单一住宿功能，以“微型度假目的地”为目标，系统性地引入或合作开发餐饮、娱乐、购物、商务、教育、休闲、探奇等多元业态。

8.3.4.2 对所有合作业态的服务标准、品牌调性与质量进行统一管控，确保其与项目定位相契合。

8.3.4.3 设计内部消费动线与联动促销机制，提升宾客的综合消费时长与额度。

8.3.5 场景化内容运营

8.3.5.1 建立常态化内容生产机制，对项目的自然景观、活动体验、宾客互动等场景进行专业影像记录与故事化编辑。

8.3.5.2 所有产出内容应围绕统一的品牌核心价值进行传播，并依据各内容平台特性进行适配性分发。

8.3.5.3 定期评估相应内容的阅读量、互动率、转化率等传播效果，以此优化内容，强化品牌认知。

9 运营管理

9.1 信息管理

- 9.1.1 根据相关要求，结合经营实际，应如实记录项目建设、运营过程中的相关信息。
- 9.1.2 信息收集、传输、加工和储存应真实、准确、全面，并确保使用和共享的安全性。
- 9.1.3 收集宾客偏好、满意度、活动参与度及消费行为等数据并分析，用于个性化服务与精准营销。
- 9.1.4 实时维护并更新房态、房价等运营信息，应确保线上、线下各渠道与前台系统数据相一致。
- 9.1.5 应建立每日环境预警信息的接收与发布流程，确保信息能及时传达至相关岗位与宾客。
- 9.1.6 建立健全信息安全事件的反应、报告、调查和处理机制，并定期开展信息安全评估，识别潜在风险，制定防控措施。

9.2 安全管理

9.2.1 安全

- 9.2.1.1 应建立并实施全员安全责任制，明确各级工作人员的安全职责。
- 9.2.1.2 按照相关规定开展消防安全与食品安全管理，且食品安全应符合 GB 31654 的要求。
- 9.2.1.3 应定期召开安全工作会议，分析安全形势，排查安全隐患，部署安全工作。
- 9.2.1.4 对宾客应进行安全注意事项、紧急疏散路线及应急联系方式等的安全告知。
- 9.2.1.5 对各区域应进行风沙、消防等安全隐患排查，每日定时巡查、每周专项检查、每月全面检查。
- 9.2.1.6 应开展夜间巡查，巡查频率 2h/次，住宿区、厨房等重点区域根据需要增加巡查频次。

9.2.2 应急

- 9.2.2.1 结合沙漠环境特点建立健全突发事件应急预案，包括但不限于火灾、风沙灾害、极端天气、突发疾病、意外伤害、人员走失、食品安全事故、突发公共卫生事件等。
- 9.2.2.2 应明确人员中暑、失温、脱水、烫伤、晒伤、冻伤、蚊虫叮咬等的应急处置措施，配备相应急救设备和急救药品。
- 9.2.2.3 建立应急通讯保障机制，配备对讲机、卫星电话等通讯设备，确保极端天气下的顺畅通讯。
- 9.2.2.4 应定期开展应急演练，确保工作人员具备快速响应和处置突发事件的能力。
- 9.2.2.5 与当地消防、应急、医疗等部门应建立联动机制并定期联动，提高协同处置能力。

9.3 宣传推广

- 9.3.1 所有对外宣传应使用经核准的品牌标识、标准色与核心宣传语，确保品牌形象统一。
- 9.3.2 项目地理位置、设施条件、服务项目及景观效果的宣传内容应客观、真实、准确。
- 9.3.3 所有涉及“观星”“暗夜”等核心体验的宣传，应同步、醒目地提示其受天气等自然条件的客观影响，并说明备用措施。
- 9.3.4 图文、视频等宣传内容应突出场景化、故事化与情绪价值，并确保画质与审美符合品牌调性。
- 9.3.5 与 KOL、旅行社、摄影师等合作的宣传内容应进行发布前审核与发布后监测。

注：KOL是“关键意见领袖”的缩写，源自英文“Key Opinion Leader”；是指在特定领域拥有专业知识、高信誉度和大量忠实粉丝，能够显著影响其追随者态度和购买决策的个人，如旅行博主、行业专家等。

- 9.3.6 应制定负面报道、网络舆情或宣传事故等宣传与公关危机应急预案，明确响应与处置程序。

9.4 档案管理

- 9.4.1 对项目建设与运行过程中有保存价值的重要资料（包括但不限于文字、声像、照片、实物等）进行收集、整理、归档；不便以实物形式归档的建立电子档案。
- 9.4.2 档案管理应由专人负责，相关部门和人员予以配合。
- 9.4.3 电子档案应加密存储，重要纸质档案双备份；保存期限符合相关规定。

10 信息数字化

- 10.1 应按照 GB/T 26357、SB/T 11253 的要求开展信息数字化的建设、运营和服务。
- 10.2 公共区域应实现视频监控全覆盖，安装高清红外监控摄像头，并配备智能视频分析系统。
- 10.3 为宾客配备智能定位设备，结合智能视频分析系统，对宾客位置进行实时监测和预警。

11 可持续发展

- 11.1 应优先选用环保、低碳、可循环利用材料，并使用对沙漠生态环境扰动最小的本地天然材料。
- 11.2 节能设计应贯穿建设全过程，充分利用自然采光与通风，降低人工照明及机械通风能耗。优先采用太阳能光伏系统供电，有条件的配备小型风力发电设施。
- 11.3 建立雨水收集系统、污水集中处理设施，并进行垃圾分类，减少对沙漠脆弱生态的影响。
- 11.4 应全面限制使用不可降解的一次性塑料制品，并引导宾客减少一次性用品消耗。
- 11.5 常态化监测光污染、空气质量、地下水水位与水质、土壤、植被覆盖率及生物多样性等指标，并定期开展生态环境评估，及时发现并解决生态问题，持续改善生态环境。

12 评价与改进

- 12.1 畅通线上、线下投诉渠道，接受社会监督，并按照 GB/T 17242 的要求处理投诉。
- 12.2 常态化开展客户满意度调查，多渠道收集客户意见与建议；定期开展综合评价，对项目运营情况进行全面评估。
- 12.3 建立持续改进机制，对投诉、舆情、客户反馈和综合评价结果进行统计分析，找出存在的问题和不足并持续改进。

附录 A
(资料性)
管家式服务内容与要求

A.1 服务素养

A.1.1 专属管家应具备良好的沟通表达能力、服务意识及应急处置能力，熟悉沙漠生态知识、星空科普知识、本地在地文化及店内所有体验活动流程。

A.1.2 上岗前应完成服务礼仪、沙漠生存技能、应急处置、科普知识、设施操作等系统化培训并考核合格。

A.1.3 服务过程中保持专业、热情、贴心的服务态度，应注重宾客隐私保护，全程使用文明规范用语，适配沙漠野奢的服务调性。

A.2 前置服务

管家应在宾客预订确认后24h内主动联系宾客，建立专属服务沟通渠道，并做到：

- a) 提前了解宾客出行人数、年龄结构、饮食禁忌、特殊需求（如老人陪护、儿童照料、纪念日布置等）、体验活动偏好；
- b) 根据宾客需求结合沙漠气候、活动排期，为宾客定制个性化入店行程建议；
- c) 主动告知宾客沙漠出行必备物品、当地气候特点、入店交通方式及注意事项，针对自驾宾客提供精准导航及停车指引。

A.3 接待服务

A.3.1 宾客抵达项目入口/接待中心后，管家应全程一对一陪同接待，完成行李搬运、快速办理入住手续（免排队），无需宾客自行填写表单。

A.3.2 入住时应向宾客详细介绍帐篷内设施设备使用方法、安全注意事项（含沙漠环境风险、用火用电规范、应急联系渠道）、每日体验活动安排及周边配套。

A.3.3 应协助宾客完成帐篷入住检查，及时响应并解决设施、用品等即时问题。

A.4 在店服务

A.4.1 日常服务

A.4.1.1 每日根据宾客作息，提供定制化叫醒、早餐配送（帐篷内/指定区域）服务。

A.4.1.2 定时巡查帐篷的设施状态，及时补充客房用品，保障住宿体验。

A.4.1.3 根据沙漠气候变化，提前告知宾客气温、风沙等预警信息，提醒做好防护。

A.4.2 体验协调

A.4.2.1 全程陪同或安排专人对接宾客参与的各类沙漠、星空、文化体验活动。

A.4.2.2 提前确认活动场次、装备准备，保障活动顺利开展。

A.4.2.3 针对高危体验活动，再次向宾客强调安全规范，并全程跟进活动过程。

A.4.3 需求响应

24h在线响应宾客饮食、休闲、医疗、商务等各类个性化需求：

- 对于可满足的需求，确保 30min 内响应并落地；
- 对于无法直接满足的需求，协调外部资源提供解决方案，及时向宾客反馈进度。

A. 4. 4 应急处置

若宾客在店期间出现中暑、脱水、意外伤害等突发情况，管家应第一时间启动应急处置流程，联系店内安全保障人员、医疗服务点，全程陪同宾客处理，做好后续跟进与安抚。

A. 5 送别与回访

- A. 5. 1 宾客离店前，应提前确认离店时间，协助整理行李、快速办理退房手续。
- A. 5. 2 主动征询宾客在店服务体验评价，记录意见与建议。
- A. 5. 3 宾客离店后24h内进行首次售后回访，了解宾客返程情况，再次收集体验反馈。
- A. 5. 4 针对宾客提出的问题，及时反馈至项目运营部门，并将处理结果同步告知宾客。
- A. 5. 5 建立客情档案，为宾客再次到店提供更精准的服务。

参 考 文 献

- [1] GB/Z 27735 野营帐篷
- [2] GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
- [3] GB/T 31710.1 休闲露营地建设与服务规范 第1部分：导则
- [4] GB/T 31710.3 休闲露营地建设与服务规范 第3部分：帐篷露营地
- [5] GB 37489.2 公共场所设计卫生规范 第2部分：住宿场所
- [6] LB/T 064 文化主题旅游饭店基本要求与评价
- [7] LB/T 066 精品旅游饭店
- [8] QB/T 5512 框架式结构帐篷