

DB64

宁夏回族自治区地方标准

DB 64/T 861—2013

沙漠冲浪旅游项目管理与运营规范

地方标准信息服务平台

2013-09-02 发布

2013-09-02 实施

宁夏回族自治区质量技术监督局 发布

前 言

本标准的编写格式符合GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的要求。

本标准由宁夏回族自治区旅游局提出并归口。

本标准起草单位：宁夏沙坡头旅游景区有限责任公司、中卫市质量监督局、中卫市旅游局。

本标准主要起草人：王福中、韩亚威、韩忠胜、王秀溪、张家耕、丁宝荣、周晓兵、袁明、马宏全、邢淑萍、耿永杰、高秀英。

地方标准信息服务平台

沙漠冲浪旅游项目管理与运营规范

1 范围

本标准规定了沙漠冲浪旅游项目管理与运营规范的术语和定义、总则、运载工具与配套设施、安全管理、卫生与环境、服务质量、监督与考核。

本标准适用于沙漠冲浪旅游项目的管理与运营。

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/T 10001.1—2006 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2—2002 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游设施与服务

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

沙漠冲浪

指在特定的沙漠区域范围内，乘坐或驾驶专用车辆，按照规定线路进行的沙漠旅游活动。

4 总则

安全第一、秩序良好、卫生整洁、服务优质、消防到位、环保达标

5 运载工具与配套设施

5.1 工具

投入使用的沙漠冲浪旅游运载工具应经相关部门检验，持有乘客定额、载重量、适合运营内容的合格证书。

5.2 场地、线路

运营场地、线路、冲浪车应与周围环境和游客容量相配套。

5.3 售票处

5.3.1 应设在项目运营场地显著位置，周围环境良好、开阔，设置遮荫防雨设施及排队栅栏。

5.3.2 窗口开设数量应与接纳的游客量相适应。

5.3.3 应在醒目位置向游客公布票价表、购票须知、营业时间、沙漠冲浪旅游项目简介和游客须知等。

5.4 休憩设施

5.4.1 应开辟与接待游客容量相适应休憩场地，场内应设置供游人休息的座椅。

5.4.2 座椅应视季节气候需要，带遮阳篷。

5.4.3 座椅和遮阳篷的色调、色彩、重量、造型应与周围环境、场地主体设施相协调。

5.5 信息指示标志、安全标志、引导标牌

5.5.1 运营场地应设置信息指示标志，应符合 GB/T 10001.1—2006 的要求。

5.5.2 对易发生危险的区域、地段，应有醒目的安全标志。

5.5.3 在项目运营场地显著位置设立导览图、引导标牌及中英文对照的《游客乘车须知》。

5.5.4 指示牌、引导牌、说明牌的内容准确，文字规范，字迹清晰，符号标准，无油漆剥落造成的缺句少字，应符合 GB/T 10001.2—2002 的要求。

6 安全管理

6.1 安全机构

6.1.1 建立高效的安全管理机构。

6.1.2 明确各岗位的安全职责，培养全员安全意识。

6.1.3 开展经常性的安全培训和安全教育活动。

6.1.4 应建立安全检查工作台帐。

6.1.5 设立专门的安全员。

6.2 安全制度

6.2.1 建立健全沙漠冲浪旅游项目安全生产管理制度。

6.2.2 建立健全沙漠冲浪旅游项目安全运营线路规定。

6.2.3 建立健全沙漠冲浪旅游项目应急救援预案。

6.2.4 制定沙漠冲浪旅游项目游客乘坐安全须知。

6.2.5 制定工作人员行为准则。

6.3 人员管理

6.3.1 驾驶员及相关工作人员应年满 18 周岁，身体健康，无妨碍从事沙漠冲浪旅游项目作业的疾病和生理缺陷。

6.3.2 沙漠冲浪车的操作、维修保养等作业人员，应接受专业机构组织的培训和考核，取得相关部门颁发的资格证书。

6.3.3 应经过上岗培训，具备事前预防及事后原因分析能力，通过实际操作等技能考核和规章制度书面考核后方能上岗。

6.3.4 上岗后，沙漠冲浪旅游项目操作人员还应参加后续例行培训。

6.4 安全措施

6.4.1 沙漠冲浪旅游项目运营设备应由专业维修人员定期对设备的动力系统、制动系统及方向控制系统等关键部位进行认真仔细的检查、维护和保养，车辆维修和更换的配件应符合质量要求。

6.4.2 沙漠冲浪旅游项目驾驶员、维修人员及管理人员应在《车辆日检记录》和《安全生产检查记录》中对车辆出现的故障和维修情况进行认真详实记录，做到有据可查。

- 6.4.3 对沙漠冲浪旅游项目行车线路应进行认真仔细的勘查设计并维护和修整，符合安全运营需求，运营过程中应严格执行沙漠冲浪旅游项目《运营线路规定》，不得擅自改变行车路线。
- 6.4.4 定期对驾驶员及相关工作人员进行沙漠冲浪旅游项目运营线路实操驾驶技能的考核，并组织学习《安全生产管理制度》和相关知识。
- 6.4.5 沙漠冲浪旅游项目工作人员应配备必要的通信保障工具，通信联络应畅通有效。
- 6.4.6 应认真仔细的向游客宣讲安全注意事项，确保游客的人身及财产安全。
- 6.4.7 凡遇恶劣天气，须有应急应变措施，造成无法进行正常运营时，应停运并及时向对外公告。
- 6.4.8 定期对工作人员进行消防知识培训及实操演练并配备相应的消防设施设备。

6.5 安全行为准则

- 6.5.1 工作人员不得疲劳驾驶和酒后上岗。
- 6.5.2 行车前应仔细检查运营车辆各机械部件，应符合安全运营需求。
- 6.5.3 在车辆行驶前，工作人员应向游客认真、仔细的宣讲沙漠冲浪旅游项目游客安全乘坐须知。
- 6.5.4 行车前应检查游客是否正确使用安全带及抓好扶手，不得在车辆行驶过程中弯腰低头，确保游客的人身及财产安全。
- 6.5.5 严格按照规定载客，不得超员。
- 6.5.6 在行车过程中安全员应及时劝阻游客的不安全举动，要求游客不得站立或低头弯腰、解开安全带和松开安全扶手，确保游客的人身及财产安全。
- 6.5.7 运营过程中，如遇特殊情况（如晕车，中暑等突发疾病）应及时与工作人员联系，使游客能够得到及时、正确的救治。
- 6.5.8 特殊地段应设立醒目的安全警示标志，应事先提醒游客加强安全防范意识，确保游客的人身及财产安全。
- 6.5.9 未成年儿童应在监护人的陪同下参与沙漠冲浪旅游项目。
- 6.5.10 凡处于术后康复期，患有心脏病、高血压、腰部疾患、美尼尔综合症、眩晕症以及孕妇、饮酒者、55岁以上游客谢绝参与此项目。
- 6.5.11 现场工作人员应合理安排游客参与沙漠冲浪旅游项目，并严格遵守《乘车安全须知》的各项规定。

6.6 线路规定

- 6.6.1 运营线路应经实地勘查设计，符合安全运营需求。
- 6.6.2 运营前应对运营线路应进行修整和维护，确保运营安全。
- 6.6.3 运营线路设立的导向标识、安全警示标志完整无损。
- 6.6.4 应在运营线路特殊路段扎设防护栏和警戒带。
- 6.6.5 严格按线路规定运营，不得擅自改变运营线路。

6.7 安全救援

6.7.1 总则

应有预案、组织有方法、救援有队伍、联动有机制、善后有措施。

6.7.2 组织保障

沙漠冲浪旅游项目企业应成立相应的安全应急救援领导小组，全面负责防范和处理项目运营过程中可能发生的安全事故。

6.7.3 具体措施

6.7.3.1 领导小组接到项目安全事故报告后，应立即启动应急救援预案并做好记录，采取措施组织救援工作，按职责分工实施。

6.7.3.2 在适时条件下，应积极组织安全救援预案演练，增强应急救援能力。

7 卫生与环境

7.1 驾驶员及相关工作人员应保证车辆及配套设施、运营场地、线路及周边环境的卫生整洁。

7.2 建立卫生检查制度，及时检查，详实记录，确保制度的有效性和执行力。

7.3 维修设施设备时，严禁将费油排入沙漠中造成污染。

8 服务质量

8.1 基本要求

8.1.1 服务保证体系。

建立服务质量保证体系，并形成可操作的有关规章制度，作为能够实现规定的服务质量和经营管理目标的手段。

8.1.2 仪表仪容

上岗着装应整洁，仪容仪表符合职业要求。

8.1.3 语言

应使用普通话。语言文明礼貌，简明、通俗、清晰。

8.1.4 态度

礼貌待客，微笑服务，热情亲切，真诚友好，耐心周到，主动服务。对客人不分种族、国籍、民族、宗教信仰、贫富、亲疏，一视同仁，以礼待人。尊重游客的民族习俗和宗教信仰，不损害民族尊严。

8.1.5 技能

技能以优质服务为宗旨，安全驾驶为前提。熟悉掌握沙漠行车安全知识及本岗位业务知识和操作技能。

9 监督与考核

9.1 监督

9.1.1 建立服务监督机制

9.1.2 主动接受游客监督，对外公布质量投诉监督电话号码。

9.1.3 运营场地及休憩区设意见（卡、箱），定期收集分析游客意见，进行相应服务改进。

9.1.4 诚恳对待游客投诉，投诉必复。

9.1.5 有专门的安全监督投诉部门。

9.2 考核

建立分级考核体系。

地方标准信息服务平台