

DB64

宁夏回族自治区地方标准

DB 64/T 863—2013

羊皮筏子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、中卫市质量技术监督局、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、常吉德、房全宏、周晓兵、王 宇、马宏全、邢淑萍、耿永杰、高秀英。

地方标准信息服务平台

羊皮筏子旅游项目管理与运营规范

1 范围

本标准规定了羊皮筏子旅游项目管理与运营规范的术语和定义、总则、漂流工具与设施、安全管理、卫生与环境、服务质量、监督与考核。

本标准适用于黄河水上羊皮筏子旅游项目。

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

《宁夏回族自治区水上交通安全管理办法》（1987年12月24日）

《宁夏回族自治区重特大生产安全事故应急救援预案》宁政发[2005]37号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

羊皮筏子

羊皮筏子俗称“排子”，是一种古老的水运工具。（羊皮筏子分大、小两种。最大的皮筏用600多个羊皮袋扎成，长12m，宽7m，6把桨，载重量在20至30吨之间。）

3.2

羊皮筏子漂流活动

是指漂流经营企业组织游客在特定的水域，乘坐羊皮筏子漂流工具进行的旅游活动。

4 总则

安全第一、秩序良好、卫生整洁、服务优质、环保达标

5 漂流工具与设施

5.1 漂流工具

投入使用的羊皮筏子漂流工具应经当地水运管理部门检验，持有乘客定额、载重量、适航内容的合格证书。

5.2 漂流码头建设

5.2.1 总体要求

漂流旅游码头、线路、设施设备应与周围环境、游客容量相配套。

5.2.2 羊皮筏子漂流码头选址

5.2.2.1 需在水流平缓、波浪起伏较小区域。

5.2.2.2 码头水线上下须有一定坡度，确保潮水涨落不会造成上下筏障碍、产生安全隐患。

5.2.2.3 所选码头陆地部分应有足够容积，用以设置游客通道、羊皮筏停放区等相关设施设备。

5.2.3 羊皮筏子开筏码头登筏口

5.2.3.1 基本要求：应分为三大功能区，包括救生衣穿着区、排队等候区、登筏区。配备救生衣管理员、检票员及调度员进行分类服务管理。各功能区设置醒目标识牌、提示牌。

5.2.3.2 救生衣穿着区：设置位置应有利于救生衣的快速周转，救生衣按照类型分开摆放并有明确标示。游客在救生衣管理员的协助下进行规范正确穿着。

5.2.3.3 排队等候区：游客排队等候区应设置迂回通道，应在通道内设置醒目简洁的标示牌，提前告知游客乘坐羊皮筏子的安全注意事项。

5.2.3.4 登筏区：在游客登筏区入口处设置调度平台，负责对进入游客进行检票和合理搭配，羊皮筏登筏区段应采用阶梯式结构，单面台阶不宜过窄过高，临近水面台阶上应设置扣环以固定羊皮筏，便于筏工双手协助游客登筏。

5.2.4 码头监控设施

5.2.4.1 羊皮筏子码头应安装监控设施。

5.2.4.2 设置监控室。

5.2.4.3 制定维护检查制度，确保监控设施正常工作。

5.2.5 救生衣采购、管理

5.2.5.1 救生衣生产厂家应具有《营业执照》、《生产经营许可证》、《税务登记证》、《GMP证书》。

5.2.5.2 所生产救生衣应经法定检验机构检验合格，符合国家行业标准及浮力检测标准。

5.2.5.3 经营区所使用救生衣应统一采购、配置。

5.2.5.4 根据穿着人员年龄、身高、体重、体型等因素采购不同型号救生衣。

5.2.5.5 应设专职救生衣管理员，并明确工作职责使游客穿着救生衣做到有序、正确规范。

5.2.6 制度

建立安全巡视巡查制度。

5.2.7 安全巡查

成立安全巡查小组，适时巡查。

5.2.8 售票处

5.2.8.1 售票处应设在羊皮筏子漂流旅游码头显著位置, 周围环境良好、开阔, 设置遮阴避雨设施及排队栅栏。

5.2.8.2 售票处窗口开设的数量应与羊皮筏子漂流旅游能接纳的游客相适应。

5.2.8.3 售票处应在醒目位置向游客公布票价表、购票须知、营业时间、羊皮筏子漂流简介和游客须知等服务指南。

5.3 休憩设施

5.3.1 码头应开辟接待游客容量相适应的休憩场地, 场内应设置供游人休息的座椅。

5.3.2 应视季节气候需要, 座椅带遮阳蓬。

5.3.3 座椅和遮阳蓬的色调、色彩、重量、造型应与周围环境、码头主体设施相协调。

5.4 信息指示标志、安全标志、引导标牌

5.4.1 指示标志

信息指示标志应符合GB/T 10001.1—2006的要求。

5.4.2 安全标志

在与安全有关的场所和位置, 应设置安全标志。安全标志应在醒目的位置设立, 清晰易辨。应符合GB/T 10001.2—2006的要求。

5.4.3 引导标牌

在羊皮筏子漂流旅游码头显著位置设立导览图、引导标志及中英文对照的《游客须知》。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 建立健全羊皮筏子旅游项目安全生产管理制度。

6.2.2 建立健全羊皮筏子旅游项目安全运营线路规定。

6.2.3 建立健全羊皮筏子旅游项目应急救援预案。

6.2.4 制定羊皮筏子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 应年满18周岁, 身体健康, 无妨碍从事羊皮筏子漂流旅游项目作业的疾病和生理缺陷。

6.3.2 经旅游管理部门或经营企业进行旅游服务和旅游安全培训，羊皮筏子筏工应经当地水运管理部门考试合格，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。

6.3.3 上岗后，羊皮筏子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 筏工应及时对羊皮筏子饱满度、排杆结实度、连结系绳进行维护、保养，确保漂流时羊皮筏子处于合格状态。

6.4.2 管理人员应在《安全检查记录》中对羊皮筏子出现的损坏和维修情况进行详实记录，做到有据可查。

6.4.3 管理人员和筏工应对水上漂流线路应进行认真仔细的勘查设计，符合安全运营需求，运营过程中应严格执行《羊皮筏子旅游项目运营线路规定》，不得擅自改变漂流线路，不得随意在中途停靠或改变靠岸点。

6.4.4 在漂流水域内由工作人员实行安全瞭望，在重点作业水域设置安全员。对容易发生危险的水域部位，应有明显警示标志。

6.4.5 定期对筏工及相关工作人员进行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。

6.4.6 应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，须有应急措施，由此造成无法漂流时，应停运并及时对外公告。

6.5 安全行为准则

6.5.1 筏工、管理人员应严格执行《宁夏回族自治区水上交通安全管理办法》、《宁夏回族自治区重大生产安全事故应急救援预案》等安全制度。

6.5.2 筏工严禁酒后上岗。

6.5.3 在漂流活动开始前，筏工须向旅游者宣讲漂流旅游安全知识，讲解上筏安全注意事项。

6.5.4 组织游客乘坐羊皮筏子时，应检查和要求游客正确穿着救生衣。

6.5.5 筏工应根据游客体重、年龄、性别等情况合理安排，并要求游客有序上筏。

6.5.6 筏工应使用缆绳固定羊皮筏子，双手协助游客上筏，保证游客上筏安全。

6.5.7 筏工应严格按照规定载客，严禁超载。

6.5.8 在漂流过程中应密切注视游客安全状态，及时劝阻游客的不安全举动，禁止游客下水游泳，如遇特殊情况（如晕水，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。

6.5.9 靠岸后，筏工先行下筏，并固定好羊皮筏子，将羊皮筏子靠稳，一脚踩筏，双手协助游客安全下筏。

6.5.10 遇激流险滩、深水滩时，应事先告知游客，提醒游客加强安全防范。

6.5.11 身高 1m 以下未成年儿童不能参加羊皮筏子旅游项目，1m 以上的未成年儿童参加羊皮筏子旅游项目应要有监护人。

6.5.12 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、眩晕症以及带宠物者、孕妇、饮酒者、60 岁以上游客谢绝参与此项目。

6.5.13 漂流时，应听从工作人员指挥，严格遵守《游客漂流安全须知》规定。

6.6 安全救援

6.6.1 总则

应急有预案、组织有方法、救援有队伍、联动有机制、善后有措施。

6.6.2 组织保障

应成立羊皮筏子漂流项目安全应急救援领导小组，全面负责防范和处理羊皮筏子旅游项目过程中可能发生的旅游安全事故。

6.6.3 具体措施

6.6.3.1 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。

6.6.3.2 应积极组织参加安全救援预案演练，增强应急自救能力。

7 卫生与环境

7.1 应保证羊皮筏子旅游项目配套设施、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。

8 服务质量

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 仪表仪容

上岗着装应整洁，仪容仪表符合职业要求。

8.2 语言

应使用普通话，语言文明礼貌，简明、通俗、清晰。

8.3 态度

应礼貌待客，微笑服务，热情亲切，真诚友好，耐心周到，主动服务。对游客不分种族、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。

8.4 技能

以优质服务为宗旨，安全运营为前提。熟悉掌握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 在项目运营场所及休憩区设意见（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，认真、及时处理游客意见和建议。

9.1.5 设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