

DB64

宁夏回族自治区地方标准

DB 64/T 864—2013

沙漠乘驼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、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

沙漠乘驼旅游项目管理与运营规范

1 范围

本标准规定了沙漠乘驼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。

本标准适用于沙漠乘驼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。

沙漠乘驼

是指沙漠乘驼旅游项目经营企业组织游客在特定的沙漠区域范围内,骑乘由专业人员驯养后的骆驼进行的旅游活动。

4 总则

安全第一,秩序良好,卫生整洁,服务优质,消防到位,环保达标。

5 运载工具与配套设施

5.1 运载工具

5.1.1 投入使用的骆驼应经相关部门检验,符合安全运营要求。

5.1.2 沙漠乘驼旅游项目相配套的驼具,按照标准规格统一配发。

5.2 运营场地

运营场地、线路、骆驼数量应与周围环境、游客量相配套。

5.3 饲养区

5.3.1 对饲养区及草料场配备相应的消防和监控设施。

5.3.2 对饲养区卫生进行定期保洁消毒。

5.3.3 配备专业饲养人员。

5.4 售票处

5.4.1 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。

5.4.2 窗口开设的数量应和沙漠乘驼旅游项目能接纳的游客量相适应。

5.4.3 应在醒目位置向游客公布价目表、购票须知、营业时间、沙漠乘驼旅游项目简介和游客须知等。

5.5 休憩设施

5.5.1 运营场地应开辟与接待游客量相适应的休憩场所，场内应设置提供为游客休息的座椅。

5.5.2 视季节气候需要，座椅带遮阳篷。

5.5.3 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。

5.6 信息指示标志、安全标志、引导标牌

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

5.6.2 在与安全有关的场所和位置，应有醒目的安全警示标志。

5.6.3 应在沙漠乘驼运营场地显著位置设立导览图、引导标牌及中英文对照的《游客乘驼须知》。

5.6.4 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 应建立安全检查台账。

6.1.5 应设立专门的安全员。

6.2 安全制度

6.2.1 立健全沙漠乘驼旅游项目安全生产管理制度。

6.2.2 建立健全沙漠乘驼旅游项目安全运营线路规定。

6.2.3 建立健全沙漠乘驼旅游项目应急救援预案。

6.2.4 制定骆驼饲养管理标准。

6.2.5 制定沙漠乘驼旅游项目运营时间规定，不得使骆驼疲劳载客。

6.2.6 制定乘驼安全须知。

6.2.7 制定工作人员安全行为准则。

6.3 人员管理

6.3.1 驼工及相关工作人员须年满 18 周岁，身体健康，无妨碍从事沙漠乘驼旅游项目作业的疾病和生理缺陷。

6.3.2 应经过上岗培训，达到懂操作规程等基本技术要求，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。

6.3.3 上岗后,沙漠乘驼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 运营相关设施应由专业人员定期进行检查、维护和保养。

6.4.2 工作人员应在《安全生产检查记录》中对出现的安全隐患和修复情况进行认真详实记录,做到有案可查。

6.4.3 定期对工作人员进行项目运营实操技能考核,组织学习旅游安全的相关知识。

6.4.4 工作人员应配备必要的通信保障工具,保证通信联络畅通有效。

6.4.5 骑乘途中实行安全瞭望。在特殊路段,应设立醒目的安全警示标志。

6.4.6 凡遇恶劣天气,应有应急应变措施,造成无法正常运营时,应停运并及时对外公告。

6.4.7 对工作人员进行消防知识培训和实操演练,配备相应的消防设施。

6.4.8 在沙漠乘驼旅游项目场地设立醒目的游客乘驼安全须知并讲解。

6.4.9 运营过程中应严格执行沙漠乘驼旅游项目《运营线路规定》,不得擅自改变运营线路。

6.5 安全行为准则

6.5.1 工作人员严禁酒后上岗。

6.5.2 应确保骆驼及相关设施符合安全运营状态。

6.5.3 骑乘前,工作人员应向游客仔细宣讲乘驼安全注意事项。

6.5.4 应根据游客身体状况合理安排,按规定载客,有序乘驼。

6.5.5 运营过程中应密切注视游客骑乘状态,及时劝阻游客的不安全举动,禁止游客侧坐、打伞、照相、挥动衣物及跳下骆驼,确保游客的人身及财产安全。

6.5.6 运营过程中,如遇特殊情况(如晕驼,中暑等突发疾病)及时与工作人员联系。

6.5.7 特殊地段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。

6.5.8 未成年儿童应在监护人的陪同下参与沙漠乘驼旅游项目。

6.5.9 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、眩晕症乘驼,上驼后立即抓紧扶手,骑行过程严禁松开扶手;请勿斜坐、倒坐;带宠物者、孕妇、饮酒者、55岁以上游客谢绝参与此项目。

6.5.10 现场工作人员应合理安排游客参与沙漠乘驼旅游项目,并严格遵守《游客乘驼须知》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进行修整和维护,以确保运营安全。

6.6.3 确保运营线路设立的导向标志、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,确保运营安全。

6.6.5 应严格按照线路规定运营,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。

6.7.2 组织保障

应成立沙漠乘驼旅游项目安全应急救援领导小组,全面负责防范和处理沙漠乘驼过程中可能发生的旅游安全事故。

6.7.3 具体措施

6.7.3.1 领导小组接到发生沙漠乘驼安全事故报告后,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。

6.7.3.2 在适时条件下,应积极组织参加沙漠乘驼旅游项目的事故预案演练,增强应急时的救援能力。

7 卫生与环境

7.1 工作人员应保证沙漠乘驼运营场地、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 定期对骆驼及配套设施、饲养区进行消毒处理,预防疾病传播。

7.4 及时清除沙漠运营线路及周边的驼粪,防止污染沙漠。

8 服务质量

8.1 基本要求

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。

8.2 仪表仪容

上岗着装应整洁,仪容仪表符合职业要求。

8.3 语言

使用普通话,语言文明礼貌,简明、通俗、清晰。

8.4 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。

8.5 技能

应以优质服务为宗旨,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 在沙漠乘驼旅游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