

DB64

宁夏回族自治区地方标准

DB 64/ 1166—2016

水上飞机旅游项目管理与运营规范

地方标准信息服务平台

2016-08-16 发布

2016-08-16 实施

宁夏回族自治区质量技术监督局 发布

前 言

本标准是按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》编写的。

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：宁夏沙湖旅游股份有限公司沙湖旅游分公司、石嘴山市市场监督管理局、石嘴山市旅游局。

本标准主要起草人：姚志强、毕思斌、吴发勇、吴学庆、康婕、周峰、刘爱香、王新文、马静。

地方标准信息服务平台

地方标准信息服务平台

水上飞机旅游项目管理与运营规范

1 范围

本标准规定了水上飞机旅游项目管理与运营规范的术语和定义、总则、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。

本标准适用于水上飞机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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1-2012 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2-2006 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

水上飞机旅游项目

在规定的湖泊区域内，游客乘坐水上飞机在湖面起飞，在指定的空域内观光游览后，在湖面降落的旅游活动。

4 总则

安全第一，规范营运，秩序良好，卫生整洁，服务优质，环保达标。

5 工具与配套设施

5.1 工具

水上飞机经海事部门检验合格，证件齐全有效。

5.2 运营区域、航线

运营区域、航线与周围环境和游客容量相匹配。

5.3 通讯器材

配备高质量的对讲机（有效通讯半径不小于3km）等通讯联络设备。

5.4 消防、救生器材

码头宜配备4kg以上（含4kg）手提式灭火器（不少于2只）、带绳救生圈（不少于1副且绳长10m以上）、救生杆（杆长3m以上）、按乘员数量配备相应数量救生衣。救生衣经法定检验机构检验合格，适用于II、III类航区。

5.5 码头

停泊码头设置在水流平缓、避风性好，波浪起伏较小，船舶来往量少的无障碍畅通水域。

5.6 售票处

5.6.1 在项目运营场所醒目位置设售票处，周围环境良好、开阔，有遮荫防雨设施及排队隔离栏。

5.6.2 窗口开设数量与接待游客容量相适应。

5.6.3 在醒目位置向游客公布票价表、购票须知、营业时间、水上飞机旅游项目简介和游客须知等。

5.7 休憩设施

5.7.1 设置与接待游客容量相适应休憩场地，场内有供游客休息的座椅。

5.7.2 游客休息场地视季节气候需要，带遮阳篷。

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

5.8 信息指示标志、安全标志、引导标牌

5.8.1 运营场地设置信息指示标志，信息指示标志符合 GB/T 10001.1-2012 的要求。

5.8.2 运营场地醒目位置设置注意安全、当心落水、当心摔倒、禁止翻越等安全标志。安全标志符合 GB 2894 的要求。

5.8.3 在项目运营场所地醒目位置设立导览图、引导标牌及不少于两种文字以上对照的《游客乘坐水上飞机须知》。

5.8.4 指示牌、引导牌、说明牌符合 GB/T 10001.2-2006 的要求。

6 安全管理

6.1 安全机构

成立安全管理机构，配备专（兼）职安全管理人员，制定安全管理办法，明确各岗位安全职责，定期开展安全教育培训及安全检查，并做好相关记录。

6.2 安全制度

建立健全《安全生产责任制》、《安全生产管理制度》、《水上飞机操作规程》、《安全投入制度》、《设备维护管理制度》、《安全检查管理制度》、《安全教育培训制度》、《安全警示标志和防护管理制度》、《消防管理制度》、《重大危险源管理制度》、《安全绩效考核管理制度》、《应急管理制度》、《事故隐患排查与治理管理制度》、《安全事故管理制度》等各项安全制度。

6.3 人员管理

6.3.1 飞行员及相关工作人员年满 18 周岁，身体健康，无妨碍从事水上飞机项目作业的疾病和生理缺陷。

6.3.2 飞行员接受相关部门组织的专业安全技能培训和考核，取得相关部门颁发的证书。

6.3.3 持证作业人员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。按照企业要求定期参加后续培训。

6.4 安全措施

6.4.1 水上飞机旅游项目运营设备由专业维修保养人员定期对飞机发动机、机翼、浮筒、螺旋桨、机翼固定钢丝绳等主要零部件进行认真仔细的检查、维护和保养，更换的配件符合质量要求。

6.4.2 飞行员、维修人员及管理人员在《设备设施维修保养记录》中对水上飞机出现的故障和维修情况进行认真详实记录。

6.4.3 运营过程中严格执行水上飞机旅游项目核定的运营航线规定，不得擅自改变。

6.4.4 定期对飞行员及相关工作人员进行水上飞机旅游项目运营航线实操驾驶技能的考核。

6.4.5 工作人员认真仔细的向游客讲解安全注意事项，安排游客按秩序乘坐水上飞机，穿好救生衣并系好安全带，确保游客的人身财产安全。

6.4.6 起飞前必须使水上飞机处于适航状态，救生、消防设备处于适用状态。

6.4.7 飞机靠泊未稳不准上下乘客，飞行员及乘客均需穿着救生衣。

6.4.8 起飞时注意气象情况，遇强风、雨、雾及大浪时要采取相应的安全措施，能见度不良时应减速，并加强瞭望。

6.4.9 飞机在天气条件恶劣的情况下禁止飞行。若在飞行过程中突遭天气变化，飞行员应尽快安全着水，确保游客安全。

6.4.10 飞行员在航行中必须使用安全航速，谨慎驾驶。

6.4.11 凡遇恶劣天气，须有应急应变措施，造成无法进行运营时，须停运并及时对外公告。

6.4.12 定期对工作人员进行救援培训及实操演练。

6.4.13 水上飞机停泊码头应存放并配置相应的救护设备和急救药品，保持安全有效。

6.5 安全行为准则

6.5.1 飞行员不得疲劳驾驶和酒后驾驶水上飞机。

6.5.2 严禁其他人员驾驶水上飞机。

6.5.3 严格按核定的乘客定额载客，注意乘坐平衡，不得超载。

6.5.4 飞行前工作人员向游客认真、仔细讲解水上飞机旅游项目游客安全乘坐须知。

6.5.5 飞行前检查游客是否正确穿戴救生衣、使用安全带。

6.5.6 飞机起飞前仔细检查飞机各机械部件，各机械部件符合安全运营需求。

6.5.7 飞机起飞必须在汽化器和油路不结冰的环境条件下运行。

6.5.8 飞机起飞重量不得超过最大载重的限制标准。游客体重限制在 100 kg 以下。

6.5.9 飞机在飞行过程中不得超出限制速度和高度。

6.5.10 飞机在飞行过程中禁止做特技飞行和危险性动作。

6.5.11 飞机着水时逆风顺涌，迫降时需避开障碍物。

6.5.12 工作人员对不符合体验水上飞机旅游项目的游客谢绝体验。

6.5.13 凡处于术后康复、患有高血压、心脏病、恐高症、孕妇、年老体弱、伤残不便、酗酒或神志不清者，禁止参与水上飞机旅游项目。

6.5.14 飞行过程中，如遇特殊情况（如晕机，中暑等突发疾病）及时与工作人员联系，使游客能够得到及时、正确的救治。

6.5.15 特殊区域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，确保游客的人身财产安全。

6.5.16 现场工作人员合理安排游客参加水上飞机旅游项目，严格遵守《水上飞机旅游项目须知》的各项规定。

6.6 运营区域规定

6.6.1 运营区域、航线应实地勘查设计，符合安全运营需求。

6.6.2 运营前应对运营区域进行修整和维护，确保运营安全。

6.6.3 运营区域设立的导向标识、安全警示标志完整无损。

6.6.4 运营码头设防护栏和警戒带。

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

成立相应的安全应急救援领导小组，负责防范和配合相关部门处理安全事故。

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，立即启动应急救援预案，按职责分工采取措施组织救援，并做好记录。

6.7.3.2 定期组织安全救援预案演练，每年至少 1 次。

7 卫生与环境

7.1 建立卫生检查制度，及时检查，详实记录。

7.2 飞行员及相关工作人员保证飞机及配套设施、码头、运营区域及周围环境的卫生整洁。

7.3 在指定的区域内维修设施设备，严禁将废油、废物排入湖面造成污染。

8 服务质量

8.1 基本要求

严格按照服务标准化体系运行，保证服务质量。

8.2 仪表仪容

严格按照《员工手册》规范着装，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，符合《员工手册》的规定。

8.4 态度

礼貌待客、微笑服务、热情亲切、诚恳友好、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。尊重游客的民族习惯和宗教信仰。

8.5 技能

熟练掌握水上飞机安全知识、岗位业务知识和操作技能，安全服务。

8.6 监督

8.6.1 建立服务监督机制和考核体系。

8.6.2 设立专门的监督投诉部门和专职人员，在醒目位置公布旅游服务投诉电话。

8.6.3 运营场地及休憩区放置游客意见簿，定期收集分析游客意见，进行服务改进。

8.6.4 认真及时地处理游客投诉，并反馈处理意见。

8.7 考核

按照企业规定的考核办法进行考核。

地方标准信息服务平台

