

DB64

宁夏回族自治区地方标准

DB 64/ 1167—2016

水上飞伞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、刘爱香、王新文、马静。

地方标准信息服务平台

水上飞伞旅游项目管理与运营规范

1 范围

本标准规定了水上飞伞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伞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

《宁夏回族自治区旅游船舶安全管理办法》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

水上飞伞旅游项目

在规定的湖泊区域内，游客乘伞在快艇的牵引下，在特定的平台上起飞、降落的旅游活动。

4 总则

安全第一，规范运营，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

5.1.1 牵引快艇

牵引快艇发动机功率应在150kw以上，船体稳定性良好，经海事部门检验合格，证件齐全有效。

5.1.2 载客快艇

载客快艇经海事部门检验合格，证件齐全有效。

5.1.3 牵引伞

投入使用的伞体、安全扣、弹片、三角带经检查合格，符合安全飞行要求。

5.1.4 牵引绳

绳体承载力应在1000kg以上，符合质量要求并定期更换。

5.1.5 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。

5.1.6 消防、救生器材

快艇宜配备2kg以上（含2kg）手提式灭火器（不少于2只）、手划桨（不少于2支）、带绳救生圈（不少于1副且绳长10m以上）、按乘员数量配备相应数量救生衣。救生衣应经法定检验机构检验合格，适用于II、III类航区。

5.2 配套设施

5.2.1 场地、水域领地

运营场地设置合理、水域领地划分清楚，并与周围环境和游客容量相匹配。

5.2.2 平台设施

平台应设置在不障碍物、视野开阔，适宜牵引快艇正常航行的区域，并定期修整和维护，确保安全使用。

5.2.3 码头

码头设置在水流平缓、水深足够，波浪起伏较小区域，港前水域深度不应小于1m，并在油料等易燃易爆危险品存放安全区域以外。码头陆地部分应有足够区域，用来设置等待区、候船区、登船区、卸客区等相关功能区域。

5.2.4 售票处

5.2.4.1 设在项目运营场所显著位置，周围环境良好、开阔，有遮荫防雨设施。

5.2.4.2 窗口开设数量与接待游客容量相适应。游客购买飞伞票后，接送员及时将游客送到飞伞平台，并将完成飞伞的游客安全送上岸。

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

5.2.5 休憩设施

5.2.5.1 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。

5.2.5.2 游客休息场地视季节气候需要，带遮阳蓬。

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

5.2.6 信息指示标志、安全标志、引导标牌

5.2.6.1 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。

5.2.6.2 在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。

5.2.6.3 在运营场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《水上飞伞游客须知》。

5.2.6.4 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》、《水上飞伞操作规程》、《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》、《安全事故管理制度》等各项安全制度。

6.3 人员管理

6.3.1.1 驾驶员及相关工作人员年满 18 周岁，身体健康，无妨碍从事水上作业的疾病和生理缺陷。

6.3.1.2 驾驶员接受海事部门组织的培训和考核，取得海事部门颁发的证书。驾驶员必须具有两年以上的驾驶经验。

6.3.1.3 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，并按照企业要求定期参加后续培训。

6.4 安全措施

6.4.1 水上飞伞旅游项目运营设备须由专业维修人员定期对平台设施、快艇、伞体、伞绳、救生衣、安全扣、三角带等关键部位进行认真仔细检查，维护和保养更换的配件应符合质量要求。

6.4.2 水上飞伞旅游项目的驾驶员、维修人员及管理人员须在《设备设施维修保养记录》中对快艇、伞体和伞绳出现的故障和维修情况进行认真详实记录。维护保养工作符合《宁夏回族自治区旅游船舶安全管理办法》规定。

6.4.3 运营过程中严格执行水上飞伞旅游项目运营区域规定，不得擅自改。

6.4.4 定期对驾驶员及相关工作人员进行水上飞伞旅游项目运营区域实操驾驶技能的考核。

6.4.5 游客飞伞时，在等候区工作人员负责给游客穿好救生衣及防护设备，并清楚讲解安全注意事项，确保游客人身财产安全。

6.4.6 起飞时，平台工作人员检查伞绳、三角带、救生衣是否安全，底伞是否拉开，为游客挂好安全扣，讲解起飞、降落要领，并示意指挥员能否起飞。

6.4.7 指挥员负责观察风向、风力，做到心中有数，准确指挥牵引快艇驾驶员，确保运行安全。

6.4.8 驾驶员应准确理解指挥员的意图，选择合适的航速、熟悉的航道，准确起落。

6.4.9 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。

6.4.10 定期对工作人员进行救援培训及实操演练。

6.4.11 飞伞平台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 工作人员不得疲劳驾驶和酒后上岗。
- 6.5.2 游览前仔细检查运营快艇、牵引伞和牵引绳等工具，运营工具符合安全运营需求。
- 6.5.3 游览前检查游客是否正确穿戴救生衣、使用安全带。
- 6.5.4 认真、仔细讲解水上飞伞旅游项目游客安全乘坐须知。
- 6.5.5 严格按照规定运输游客，不得超员。
- 6.5.6 工作人员对不符合体验水上飞伞旅游项目的游客谢绝体验。
- 6.5.7 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，禁止参加水上飞伞旅游项目。
- 6.5.8 凡体重小于 30 kg 或大于 100 kg 的游客，禁止参与水上飞伞旅游项目。
- 6.5.9 游览过程中，如遇特殊情况（如晕船，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。
- 6.5.10 特殊区域设立醒目的安全警示标志，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。
- 6.5.11 现场工作人员要合理安排游客参加水上飞伞旅游项目，严格遵守《水上飞伞旅游项目须知》的各项规定。

6.6 运营区域规定

- 6.6.1 运营区域须实地勘查设计，符合安全运营需求。
- 6.6.2 运营前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。

6.7 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 驾驶员及相关工作人员保证快艇及配套设施、运营场地、区域和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

熟练掌握水上飞伞安全知识、岗位业务知识和操作技能，安全服务。

9 监督与考核

9.1 监督

9.1.1 建立服务监督机制和考核体系。

9.1.2 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。

9.1.3 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。

9.1.4 认真及时地处理游客投诉，并反馈处理意见。

9.2 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

