

ICS 03.020  
A 15  
备案号：43203-2014

# DB46

海 南 省 地 方 标 准

DB 46/ T 287—2014

---

## 漂流旅游服务规范

Specifications for driftage tour service

2014 - 07 - 03 发布

2014 - 08 - 01 实施

---

海南省质量技术监督局 发布

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由海南省旅游发展委员会提出并归口。

本标准主要起草单位：海南省旅游标准化技术委员会、海南省标准化协会。

本标准主要起草人：孙林芳、周然、张艺朔。

# 漂流旅游服务规范

## 1 范围

本标准规定了漂流旅游服务的相关术语和定义、基本要求、从业人员、漂流设施、服务要求、监督与考核。

本标准适用于海南省内漂流旅游的项目。

## 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

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号

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

GB 16153 餐馆（餐厅）卫生标准

GB/T 17217 城市公共厕所卫生标准

GB 19079.11 体育场所开放条件与技术要求 第11部分：漂流场所

## 3 术语和定义

GB 19079.11界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 漂流运动

使用艇（筏）式等漂浮物，以水流动力为主，在一定的落差和流速的水域进行的活动。

[GB 19079.11-2005, 3. 术语与定义3.1]

### 3.2

#### 漂流旅游

漂流经营企业组织旅游者在特定的水域，乘坐船只、木筏、竹排、橡皮艇等漂流器具进行漂流运动的各种旅游活动。

### 3.3

#### 漂流器具

艇（筏）式等漂浮物、桨、救生衣、安全帽等用于漂流的器材。

### 3.4

#### 漂流技术指导人员

传授漂流运动理论和技能并操作漂流器具的职业人员。

[GB 19079.11-2005, 3. 术语与定义3.6]

## 4 基本要求

- 4.1 漂流运动场地、漂流器具与经营漂流运动的条件应符合 GB 19079.11 的要求。
- 4.2 漂流技术指导人员、救生员、安全保卫人员等均应有国家相关主管部门认可的职业资格证明。

## 5 从业人员

### 5.1 仪表仪容

- 5.1.1 上岗应着工作服，服饰整洁，佩戴胸卡。
- 5.1.2 精神饱满，举止文明，姿态端庄，表情自然，和蔼亲切。

### 5.2 语言

- 5.2.1 语言文明礼貌，简明、通俗、清晰。
- 5.2.2 讲普通话，能用外语为外宾服务。

### 5.3 态度

- 5.3.1 礼貌待客，微笑服务，热情亲切，真诚友好，耐心周到，主动服务。
- 5.3.2 对客人不分种族、国籍、民族、宗教信仰、贫富、亲疏，以礼待人。
- 5.3.3 尊重旅游者的民族习俗和宗教信仰，不损害民族尊严。有问必答，回答问题迅速、准确。
- 5.3.4 如对客人提出的问题不能解决时，应耐心解释。
- 5.3.5 以优质服务为宗旨，安全漂流为前提，熟练掌握本岗位业务知识和操作技能。
- 5.3.6 应遵守国家有关旅游职业道德规范。

## 6 漂流设施

### 6.1 配套设施

漂流服务经营机构应设置起点和终点码头、救护处、售票处、问询接待处、行李保管和转运处、公用卫生间、停车场和休憩室等必要设施，有条件可增设餐饮服务设施和购物设施以及其他娱乐设施。

### 6.2 码头要求

- 6.2.1 漂流起点和终点应建造专供游客上、下船（艇）的专用码头，其规模应与游客容量相配套。与周围环境相协调。
- 6.2.2 漂流终点码头应设有卫生间、更衣室和寄存处等配套设施。

### 6.3 救护处

救护处的设置应能兼顾到整个漂流水域，数量设置应满足顾客的需求。

### 6.4 信息指示标志

- 6.4.1 码头应按 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 的要求设置公共信息图形标志。

6.4.2 有清晰、醒目、牢固的水位测量、漂流水位线、航道导引、危险区域警示灯标识，安全标志的设计应符合 GB 2894 要求。

6.4.3 在码头显著位置应有中英文对照导游图、引导牌和指示牌和《旅游者须知》。

## 7 服务要求

### 7.1 安全服务

#### 7.1.1 安全机制

7.1.1.1 应建立高效的安全管理机构，明确漂流旅游企业法定代表人为本单位安全管理第一责任人。

7.1.1.2 明确各岗位的安全职责，培养全员安全意识。

7.1.1.3 开展每月不少于 1 次的不定期安全检查。

7.1.1.4 开展每季度不少于 1 次的安全培训和每年不少于 1 次的水上救生应急救援演练。

7.1.1.5 应建立安全检查工作台帐，检查的原始记录由责任人签字存放 2 年以上。

#### 7.1.2 安全要求

7.1.2.1 漂流水域应按要求设置安全防护设施，并安排人员进行清理每周不少于一次，确保漂流水面清洁。

7.1.2.2 在漂流时段内，水位和水量应符合漂流安全的要求。

7.1.2.3 漂流技术指导人员必须严格按照规定载客，严禁超载，乘坐安排应尽量达到平衡。

7.1.2.4 建立健全各项安全制度，包括管理制度、检查制度、漂流技术指导人员岗位责任制、漂流旅游安全操作规程、应急预案及安全事故登记和上报等制度。

7.1.2.5 经营漂流旅游的企业应保证漂流设施、工具安全可靠，并按相关规定进行安全检验、检测和评估；严禁使用不安全的漂流设施、工具。

7.1.2.6 由旅游者自行操作漂流器具进行漂流的，漂流技术指导人员应事先将有关事项详细告知旅游者，并在易发生事故的危险地段安排专人负责安全监护。

7.1.2.7 每日漂流前应例行安全检查，并做好安全检查记录，没有安全人员签字的漂流设施、设备不能投入使用。

7.1.2.8 漂流技术指导人员严禁酒后上岗。

7.1.2.9 严禁在台风、暴雨、洪水、上游泄洪情况下以及水位超过警戒线时冒险漂流。

#### 7.1.3 监控服务

7.1.3.1 监控系统应当具有安全性、可靠性、开放性、可扩充性和使用灵活性。

7.1.3.2 监控系统应当由摄像、传输、显示、控制等四个主要部分组成，并对图像信号具有分配、切换、记录和回放等功能。

7.1.3.3 监控系统硬盘录像机应当存储并且保留 30 天的记录信息，该信息资料可以供其它功能使用或长期存档。

7.1.3.4 监控装置除在停车场、售票处、码头等区域安装外，还要涵盖整个漂流水域，确保漂流水域内无监视盲区。

7.1.3.5 深水区、危险区还应至少设置一名安全员；对容易发生危险的水域部位，要有明显的提醒旅游者注意的警示标志。

7.1.3.6 应在漂流器具上安装具有实时位置和信息回传功能的定位系统，对漂流的过程实施全程定位。

#### 7.1.4 医疗救护服务

- 7.1.4.1 应建立紧急救援体系、设立医务室，根据漂流旅游的需求配备专兼职的医务人员，配备旅游者常用药品。
- 7.1.4.2 应配备有救护车或者跟漂流所在地医院签订有紧急救援协议。
- 7.1.4.3 在码头、漂流工具设施上应设置足够数量符合 GB 19079.11 规定的救生衣等救生设备，救生衣必须常年保持整洁完好。
- 7.1.4.4 应在漂流点设置必要的广播和必要的通讯工具，向旅游者反复宣传《漂流旅游安全须知》，提醒旅游者注意安全，防止意外事故发生。
- 7.1.4.5 按规定配备足够的救生员。救生员须符合有关部门规定，经专门培训，掌握救生知识与技能，持证上岗。
- 7.1.4.6 经营漂流旅游的企业应根据有关规定和当地具体情况制定意外事故处理预案。
- 7.1.4.7 发生安全事故时，漂流器具操作人员必须在第一时间救助旅游者；经营漂流旅游的企业应立即采取措施，组织救助，并按规定程序及时向当地旅游主管部门及其它有关部门报告。

#### 7.1.5 交通服务

- 7.1.5.1 停车场应设置在漂流旅游码头附近，其规模与漂流旅游接待规模相适应。停车场地面平整，划有车位标志。停车场应有专人负责管理、疏导、车辆停靠整齐有序。
- 7.1.5.2 漂流器具的运输应有专人进行调度管理，鼓励利用简便、环保运输工具，尽量避开旅游者高峰期进行运输。
- 7.1.5.3 漂流器具的运输应与漂流旅游者的运输分开。

### 7.2 漂流过程管理服务

#### 7.2.1 内导服务

- 7.2.1.1 对已预约的旅游者进入漂流运动景区后，内导应提前于旅游者到达时间在入口处等待。
- 7.2.1.2 对未提前预约的旅游者进入漂流运动景区后，内导应尽可能快的接待旅游者。
- 7.2.1.3 接到旅游者后，内导应首先做自我介绍，根据旅游者需求提供相应规范服务。
- 7.2.1.4 内导应向旅游者介绍整个漂流过程，并将自己的通讯方式告知旅游者，以便旅游者可随时联系。
- 7.2.1.5 内导应向旅游者介绍游玩前的安全提示。
- 7.2.1.6 待旅游者开始漂流后，内导应预计在漂流完成时间之前到达终点接待处等候旅游者。

#### 7.2.2 漂流技术指导人员服务

- 7.2.2.1 旅游者到达码头后，漂流技术指导人员应协助旅游者穿好救生衣，对旅游者漂流前的穿着、必备的工具、水、食品以及禁止携带的物品进行提醒并检查，符合要求后方可进行漂流。
- 7.2.2.2 在漂流活动开始前，漂流技术指导人员应向旅游者做自我介绍，并宣讲漂流旅游安全知识，介绍漂流器具上的安全设施及使用方法，说明漂流旅游中的安全注意事项和发生意外事故后的应急办法，并公布旅游者安全须知。
- 7.2.2.3 对健康条件不适合参加漂流活动的旅游者，应予以劝阻和制止。
- 7.2.2.4 漂流技术指导人员在漂流过程中必须严格按照安全服务操作规程作业，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。
- 7.2.2.5 在漂流过程中，应密切注意旅游者安全状态，及时劝阻旅游者的不安全举动，禁止旅游者下水游泳及在 1.2 米以上深水区戏水。

- 7.2.2.6 过激滩、险滩、深水潭时，应事先告知旅游者，要求旅游者按照相关规定加强安全防范。
- 7.2.2.7 在漂流途中，应密切注意天气变化，如遇天气变化应及时向旅游者报告，必要时应将旅游者妥善安置到安全区或终止漂流。
- 7.2.2.8 在漂流过程中，漂流技术指导人员可根据条件，在相对平稳的流域向旅游者介绍河流的典故以及具有地方色彩的传说、歌谣等。
- 7.2.2.9 到达终点时，漂流技术指导人员应协助旅游者安全下船，指引客人前往终点接待处。

### 7.3 售票服务

- 7.3.1 售票处应设在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。
- 7.3.2 售票处窗口开设的数量应与漂流旅游能接纳的旅游者相适应，有条件的可设置团队窗口。
- 7.3.3 售票处应在醒目位置向旅游者公布票价、购票须知、营业时间、漂流简介和旅游者须知等服务指南。
- 7.3.4 售票处应明确并及时提醒旅游者游玩项目年龄的限制以及身患疾病的限制。

### 7.4 问询服务

- 7.4.1 问询接待处应有明显的标志。
- 7.4.2 问询接待处应设有问询、团队接待和接受旅游者投诉的柜台，并有专人值班。
- 7.4.3 随时掌握漂流动态，准确回答旅游者问询。
- 7.4.4 接受电话问询时，应先通报单位名称。
- 7.4.5 问讯处应设置电话咨询服务，并提供电话或者网络预定。

### 7.5 广播服务

- 7.5.1 应至少使用普通话和英语两种以上语言广播。
- 7.5.2 播音应清晰、准确。
- 7.5.3 广播内容应包含漂流水域介绍、安全须知等。
- 7.5.4 应能够为旅游者提供广播寻人启事、寻物启事等服务。

### 7.6 行李保管服务

- 7.6.1 行李保管处应设在漂流旅游入口处附近，方便旅游者寄存行李等物品。
- 7.6.2 鼓励设置自助保管箱。
- 7.6.3 应配备保险箱（柜）或贵重物品保管处。
- 7.6.4 行李保管处应向旅游者公布保管须知。
- 7.6.5 收发行李时应认真核对旅游者的身份证件，做好登记工作。
- 7.6.6 清点客人交寄的行李件数，办理保管手续。
- 7.6.7 轻拿轻放，准确迅速。
- 7.6.8 贵重物品应保存于专用保管箱中，配备专用钥匙。物品的交付和领取须由交付人和服务人员双方共同清点、登记确认。

### 7.7 卫生服务

- 7.7.1 漂流水域卫生符合规定要求，漂流码头环境优美。
- 7.7.2 漂流旅游码头应分设公共卫生间。卫生条件符合 GB/T 17217 的要求。
- 7.7.3 漂流旅游码头应按规定分类设置垃圾桶（箱），其数量充足，布局合理。
- 7.7.4 垃圾桶（箱）体完好、有盖，表面干净无污渍，及时处理桶内垃圾。

7.7.5 制定各项卫生清理制度和措施，按要求进行各项卫生检查。

## 8 监督与考核

- 8.1 主动接受相关主管部门及旅游者的监督，对外公布质量投诉监督电话号码。
  - 8.2 在漂流码头设意见（卡、箱），每月收集分析旅游者意见，进行相应服务改进。
  - 8.3 认真对待旅游者投诉，及时处理旅游者的意见和建议。
  - 8.4 漂流旅游经营单位应按要求接受相关主管部门的考核。
-