

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB23/T 1559—2022

代替DB23/T 1559-2014

冰雪景观景区游乐项目服务规范

（征求意见稿）

主要起草单位：哈尔滨市标准化研究院

联 系 人：张劲男

联系电话：13684605015

邮 箱：zjs123@126.com

2022 - XX - XX 发布

2022 - XX - XX 实施

黑龙江省市场监督管理局 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 4 分类 1

5 基本要求 1

6 冰雪游乐项目服务 2

7 部门岗位和人员服务要求 3

8 管理和制度 4

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替DB/T 1559-2014《冰雪游乐项目服务规范》，与DB/T 1559-2014相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 将标准名称《冰雪游乐项目服务规范》修改为《冰雪景观景区游乐项目服务规范》
- 更改了“范围”的有关内容（见第1章，2014年版的第1章）
- 更改了规范性引用文件GB 8408的名称（见第2章，2014年版的第2章）
- 更改了“无动力冰雪游乐项目”的定义（见3.2，2014年版的3.2）
- 更改了“分类”的有关内容（见第4章，2014年版的4.1、4.2、4.3）
- 增加了“总则”的有关内容（见5.1.3、5.1.4）
- 更改了“特色服务”的有关内容（见5.3.1、5.3.2，2014年版的5.3.1、5.3.2）
- 更改了“服务对象”的有关内容（见6.1，2014年版的6.1）
- 增加了“安全服务”的有关内容（见6.4.7、6.4.8）
- 更改了“安全服务”的有关内容（见6.4.4、6.4.10、6.4.11、6.4.13，2014年版的6.4.4、6.4.8、6.4.9、6.4.11）
- 更改了“基本要求”的有关内容（见6.5.1，2014年版的6.5.1）
- 更改了“应急措施”的有关内容（见6.5.2.5，2014年版的6.5.2.5）
- 更改了“冰雪景区管理部门要求”的有关内容（见7.1.4、7.1.5，2014年版的7.1.4、7.1.5）
- 更改了“现场服务人员要求”的有关内容（见7.3.1，2014年版的7.3.1）
- 增加了“现场服务人员要求”的有关内容（见7.3.3）
- 更改了“安全巡查人员要求”的有关内容（见7.4.1、7.4.3、7.4.4，2014年版的7.4.1、7.4.3、7.4.4）
- 删除了“管理制度”的有关内容（见2014年版的8.2.6）
- 增加了“管理制度”的有关内容（见8.2.6、8.2.7、8.2.8）

本文件由黑龙江省文化和旅游厅提出并归口管理。

本文件起草单位：哈尔滨市标准化研究院。

本文件主要起草人：赵玉明、张劲男、张志君。

本文件所代替标准的历次版本发布情况为：

- DB/T 1559-2014。

冰雪景观景区游乐项目服务规范

1 范围

本文件规定了冰雪景观景区游乐项目的术语和定义、分类、基本要求、冰雪游乐项目服务、部门岗位和人员服务要求和管理制度等要求。

本文件适用于各类冰雪景观景区的游乐项目服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 8408 大型游乐设施安全规范

GB/T 16767-2010 游乐园（场）服务质量

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

冰雪游乐项目

在冰雪景区内设置的以冰雪为载体或媒介的游乐性设施和活动。

3.2

无动力冰雪游乐项目

以冰雪为载体，本身无动力，靠自然力驱动、参与人自身力或外在动力驱动的游乐项目。

3.3

有动力冰雪游乐项目

以冰雪为载体，具有机械动力驱动的游乐项目。

4 4 分类

游乐项目可分为无动力冰雪游乐项目、有动力冰雪游乐项目和其他冰雪游乐项目。其中：

——无动力冰雪游乐项目，包括冰雪滑梯、雪圈、冰陀螺等；

——有动力冰雪游乐项目，包括雪地摩托、雪地卡丁车等；

——其他冰雪游乐项目，包括攀冰岩、堆雪人、动漫演出、冰上舞蹈、冰雪狂欢夜、冰上保龄球、雪地滚筒等。

5 基本要求

5.1 总则

- 5.1.1 游乐项目及其配套设施应符合安全、消防、卫生、质量检验、环境保护等国家和地方的现行标准。
- 5.1.2 冰雪游乐项目基本要求为：场地完善、设施完好、安全运营、服务规范、合理有序、特色鲜明。
- 5.1.3 以人为本，诚信服务，注重塑造旅游景区形象。
- 5.1.4 经营管理制度健全，贯彻措施得力。

5.2 运营

- 5.2.1 冰雪游乐项目应取得相关管理部门颁发的营业许可证书。
- 5.2.2 设施的运营应不污染周边环境，不破坏环境资源。
- 5.2.3 设施的运营应符合 GB/T 16767-2010 中 5.2.2.1 和 5.2.2.3 的要求。
- 5.2.4 冰雪景区所提供的冰雪游乐项目应明码标价，不应有价格欺诈行为。
- 5.2.5 配套设施完善，宜包括游乐辅助工具、医疗救助设备、急救药品等。
- 5.2.6 应有与项目相适应的场地空间，并设置有效的安全设施。

5.3 特色服务

- 5.3.1 提供以立足于冰、雪创意为主的特色游乐项目服务。
- 5.3.2 提供以冰雪为主题的特色化冰雪文化娱乐服务。

6 冰雪游乐项目服务

6.1 服务对象

冰雪游乐项目服务对象为景区内所有游客。

6.2 服务内容

- 6.2.1 应遵守国家法律法规，尊重民族习俗和宗教信仰。
- 6.2.2 应提供内容健康的冰雪文娱服务。
- 6.2.3 冰雪娱乐项目的活动内容、使用方法和注意事项应位置明显字迹醒目。

6.3 服务时间

- 6.3.1 冰雪游乐项目服务时间应在游客中心公示。
- 6.3.2 除按公示的时间提供服务外，根据旅游季节、气候条件、突发性事件等因素可延长或缩减服务时间。

6.4 安全服务

- 6.4.1 大型游乐设施的技术要求和安全要求应符合 GB 8408 的规定。
- 6.4.2 专业技术人员应对冰雪游乐项目的设备、设施定期检修和维护。
- 6.4.3 冰雪游乐项目的维护现场应设置易于识别的安全提示标志。安全标志应符合 GB 2894 的规定。
- 6.4.4 具有安全隐患的设施周围应设置安全护栏，安全栅栏的尺寸规格应按 GB 8408 有关的规定执行。
- 6.4.5 冰雪游乐项目应设置明显的警示标志和温馨提示。
- 6.4.6 游乐项目应设置指导员或安全员，指导游客参与活动。
- 6.4.7 操作人员持证上岗，定期检查、维护、保养机器设备，保证设备安全运行。

- 6.4.8 机动车动力类游乐项目应严格控制极限速度和转弯半径，参与者宜配备专用安全防护设施。
- 6.4.9 冰雪游乐项目区域应设置应急安全通道。
- 6.4.10 医务室应设置明显的标志和指示牌，并配备有专业资质医护人员及必要的医疗器械和药品。
- 6.4.11 景区游乐场地应有救护设备，宜设有专职救护人员。
- 6.4.12 冰雪游乐项目出现异常时应及时告知游客。
- 6.4.13 当突发性事件威胁游客安全时，应停止冰雪游乐项目活动。

6.5 应急处理

6.5.1 基本要求

冰雪游乐项目场地应针对突发性事件制定应急预案，应急预案应包括但不限于：

- 应急组织系统及其职责；
- 应急预案启动程序；
- 紧急处置措施方案；
- 应急组织的训练和演练；
- 应急设备和器材的储备和保养；
- 履行预案规定的岗位职责。

6.5.2 应急措施

- 6.5.2.1 应按时进行应急预案的演练。
- 6.5.2.2 突发性事件发生时，应启动配备有效的应急广播、照明和发电设施。应急广播应采用中英文双语播报。
- 6.5.2.3 有人员受伤时，项目组织者有责任对伤员进行救助。
- 6.5.2.4 发生火灾时，应立即启动应急预案，组织扑救，疏散人员，并报火警。
- 6.5.2.5 发生其他安全事故时，安全员、指导员应及时报告相关部门，并组织游客处理突发事件。

7 部门岗位和人员服务要求

7.1 冰雪景区管理部门要求

- 7.1.1 设立安全组织管理机构，全面负责冰雪景区的安全管理工作。
- 7.1.2 每个冰雪游乐景区应配备专职的安全管理人员。
- 7.1.3 定期考核冰雪游乐项目管理人员对安全管理制度的理解，将安全管理的职责落实到岗位。
- 7.1.4 按照国家有关规定与标准，定期对冰雪景区游乐相关设施进行检查、维修、保养，及时消除安全事故隐患。
- 7.1.5 受理游客对旅游安全管理的投诉意见，并妥善处理旅游安全事故。

7.2 服务岗位要求

- 7.2.1 应建立上岗培训制度，定期对安全管理人员、服务岗位人员等进行教育和培训。
- 7.2.2 有特殊要求或安全要求的服务岗位，如有动力游乐项目服务岗位、冰上娱乐服务岗位等，应制定符合相应国家标准或行业标准要求的岗位服务规范和岗位安全责任制度，并由具有专业资格的培训机构进行岗前培训。

7.3 现场服务人员要求

- 7.3.1 定期参加业务技术培训并持有相应岗位的资格证书。
- 7.3.2 应使用文明服务用语，并会讲流利的普通话。
- 7.3.3 掌握本岗位服务流程和相关知识，提供标准化服务。
- 7.3.4 服务人员应身体健康，无职业禁忌症。
- 7.3.5 统一着装，佩戴工作标牌。
- 7.3.6 尊重游客的道德信仰与风俗习惯，满足不同民族游客的合理需求。
- 7.3.7 遵守旅游职业道德和岗位规范，维护游客的合法权利。
- 7.3.8 接待海外游客的服务人员应能用相应外语服务。
- 7.3.9 熟练掌握本岗位有关的应急安全处理方法。
- 7.3.10 能及时发现事故隐患或不安全因素，并及时报告相关人员。
- 7.3.11 能准确的回答游客提出的有关问题并做好相关记录。

7.4 安全巡查人员要求

- 7.4.1 安全员应持证上岗。
- 7.4.2 根据实际需要合理安排安全巡查人员的数量，小型冰雪游乐项目可由兼职人员担任。
- 7.4.3 安全员应及时排查冰雪游乐项目的安全隐患。
- 7.4.4 安全员负责冰雪景区内各种标识的检查。
- 7.4.5 冰雪游乐景区关闭后，安全巡查人员应确保景区内无滞留游客。

8 管理和制度

8.1 管理机构

景区管理部门应对冰雪游乐项目服务部门的运行进行管理和监督。

8.2 管理制度

- 8.2.1 应建立完整的设施、设备和游乐器具检查、维修、保养、更新制度。
- 8.2.2 应建立各项安全管理制度、安全监督制度、操作规程。
- 8.2.3 应建立服务质量监督保证体系，定期对从业人员进行服务质量考核。
- 8.2.4 应建立值班日志制度，明确记录内容和汇总方式并存档。
- 8.2.5 应制定重要情况汇报制度。
- 8.2.6 应建立健全投诉和处理机制。
- 8.2.7 应建立紧急救援机制，制定意外事故处理程序。
- 8.2.8 宜制定常态化新冠肺炎疫情防控管理工作方案、管理制度和应急预案。

8.3 管理办法

景区管理部门应制定相应的管理办法，根据管理办法对冰雪游乐项目服务部门及其工作人员进行管理和业绩考核。

8.4 监督与检查

冰雪游乐项目服务部门应接受各级旅游管理部门的监督与检查，及时反馈意见信息。