

DB 23

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB23/T XXX—XXXX

冰雪主题乐园景区运营与服务规范

点击此处添加标准英文译名

（征求意见稿）

联系单位：黑龙江旅游职业技术学院

联系人：袁琳

联系电话：18345148668

邮箱：76472104@qq.com

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上

2024 - XX - XX 发布

XXXX - 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 2

4 主题要求 2

5 运营要求 2

 5.1 总则 2

 5.2 机构与制度要求 3

 5.3 管理要求 3

6 服务要求 4

 6.1 标志标识 4

 6.2 游客服务中心 4

 6.3 售票检票 5

 6.4 智慧旅游 5

 6.5 冰雪游乐项目 5

 6.6 冰雪文艺演出 6

 6.7 商品与餐饮 6

7 安全与应急 6

8 投诉处理 7

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由黑龙江省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：黑龙江旅游职业技术学院、黑龙江职业学院、哈尔滨冰雪大世界股份有限公司

本文件主要起草人：袁琳、徐婵、刘湃、王丽飞、王丽、周恩超、韩爽、田丹、陈建行、刘小萍

冰雪主题乐园景区运营与服务规范

1 范围

本文件规定了冰雪主题乐园景区的术语和定义、主题要求、运营要求、服务要求、安全与应急、投诉处理与满意度测评。

本文件适用于冰雪主题乐园景区的运营与服务管理。

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。

GB14934-2016 食品安全国家标准消毒餐（饮）具

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 37487-2019 公共场所卫生管理规范

GB 5749-2022 生活饮用水卫生标准

GB 8408-2018 大型游乐设施安全规范

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 15566.9 公共信息导向系统 设置原则与要求 第9部分：旅游景区

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 20501.1 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第1部分：总则

GB/T 20501.2 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第1部分：位置标志

GB/T 20501.6 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第1部分：导向标志

GB/T 16767 游乐园（场）安全和服务质量

GB/T 26354 旅游信息咨询中心设置与服务规范

GB/T 26355-2010 旅游景区服务指南

GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求

LB/T 014 旅游景区讲解服务规范

LB/T 034 景区最大承载量核定导则

GB23/T 3356-2022 冰雪景观景区安全防护管理规范

DB31/T 316-2023 城市景观照明技术规范

3 术语和定义

3.1 冰雪主题乐园 ice and snow theme park

围绕一个或多个冰雪主题元素进行组合创意和规划建设，营造特定的冰雪文化氛围，采用现代科学技术和多层次活动设置方式，集诸多娱乐活动、休闲要素和服务接待设施于一体的冰雪文化旅游娱乐场所。

3.2 服务质量 service quality

服务能够满足规定和潜在需求的特征和特性的总和，即服务工作能够满足被服务者需求的程度。是企业为使目标顾客满意而提供的最低服务水平，也是企业保持这一预定服务水平的连贯性程度。

4 主题要求

4.1 景区景观建筑的造型、色彩等应与冰雪主题文化特色相协调，定期维护保持完好美观。

4.2 应有自主创意、自主知识产权的吉祥物或企业形象标志，并广泛运用。

4.3 游览区域的照明灯具、垃圾箱、安全栏杆、文字与图形标识、告示栏与广告牌、游客休息设施等应具有与冰雪主题文化相协调的艺术特色。

4.4 应开发并提供与冰雪主题文化相关联，具有纪念意义的特色系列商品。

4.5 服务人员的服装配饰应具有冰雪主题文化特色，与提供服务的场景相协调，服务人员充分调动现场气氛，营造冰雪主题文化氛围。

5 运营要求

5.1 总则

5.1.1 围绕一个或几个冰雪主题元素进行项目规划和活动策划组织，做到设计新颖、策划独特，具有冰雪主题文化氛围和游览线索，使游客不断有新的体验和感受。

5.1.2 借助文化艺术和现代科技的多种手段和活动形式,使游客感受自然资源和人文资源的一个或多个特定的冰雪主题文化元素,体验冰雪主题文化内涵,实现旅游与冰雪文化的融合。

5.1.3 提供参与方式多样的游乐、体现冰雪主题的故事沉浸场景、形式多样的演出和活动、个性化的商品和特色餐饮,使游客获得有冰雪元素的趣味和休闲享受。

5.1.4 提供鼓励游客参与互动和体验为主要特点的服务,并在服务过程中体现冰雪主题文化特色。

5.1.5 安全管理与安全作业、冰雪景观设施与服务质量、卫生与环境、以及服务质量保证和监督应符合 GB/T16767 的要求。

5.2 机构与制度要求

5.2.1 景区宜设置管理机构,配备安全管理人员。明确安全管理负责人,并根据主题乐园景区场景设施分布落实每个设施安全负责人。

5.2.2 应建立并实施各项管理制度,包括但不限于:

冰雕雪刻技术档案管理制度;

a) 安全操作规程;

b) 日常检查与定期自行检查制度;

c) 维护保养制度;

d) 作业人员及相关服务人员安全培训、考核制度;

e) 应急救援演练制度;

f) 突发故障、意外事件和事故报告和处理制度;

g) 风险分级管控和隐患排查治理制度;

h) 冰雪景观设施改造、修缮、拆除管理制度。

5.3 管理要求

5.3.1 室外冰雪设施遇到大雪、大风等极端天气时,应按照应急救援制度,采取必要措施,确保人员和冰雪设施安全。

5.3.2 室内或夜间运行的冰雪景观设施、冰雪游客设施在运营时,安全通道和入口处照明应符合城市景观照明技术规范要求,通道和出入口应保持通常无障碍。

5.3.3 为应对重大突发或卫生时间等突发事件的需要，景区应按照规定积极采取限制客流量、人员接触区域消毒等防控措施。

5.3.4 在国家法定节假日或者开展大型活动等进去景区人员高峰期间，应对冰雪游乐设施进行全面检查维护，并加强日常检查和安全值班。

6 服务要求

6.1 标志标识

6.1.1 主题乐园景区应设置符合 GB/T 15566.9 要求的公共信息导向系统。标志设计应符合 GB/T 20501.1 的要求，标志中公共信息图形符号的设计应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T10001.2 的相关要求。

6.1.2 景区内游览线路和服务设施应设置相应的导向标志和位置标志。导向标志的设计应符合 GB/T 20501.6 的要求，位置标志的设计应符合 B/T 20501.2 的要求。

6.1.3 景区应在有可能危及人身安全或健康的区域设置符合 GB 2894 要求的安全标志。

6.2 游客服务中心

6.2.1 游客服务中心宜设立在游客主入口外方便醒目的位置，面积宜与游客接待量相适应，符合主题，应有独立的出入口。

6.2.2 在游客服务中心醒目位置宜展示游览区域全景导游图，准确标识主要项目景点、卫生间、出入口、医务室、行李寄存、停车场、餐饮和购物场所等内容，明示咨询、投诉和紧急救援联系方式。

6.2.3 应提供残障人车辆、童车、寄存、手机充电、失物招领、走失援助等服务。

6.2.4 应设休息区，放置游客休息和饮水等服务设施。

6.2.5 应为游客提供预约导游、导览、景物讲解或语音导游设备租赁服务，公示导游讲解人员的讲解级别、照片、姓名、语种以及收费标准。

6.2.6 导游讲解人员带领游客参与游客项目或观赏表演前，应向游客说明相关的游客须知，必要时帮助游客做好参与体验的准备，并劝阻不符合条件者参与。

6.3 售票检票

- 6.3.1 售票处应提供现场售票、网络售票和现场自助售、取票服务，现场宜分设团队和散客售票窗口，配有显示屏、公告栏、身高标尺、排队隔栏等设施、
- 6.3.2 售票处应公示票价、优惠政策和购票须知，提供运行状况等即时信息。
- 6.3.3 票证应体现冰雪主题文化特色，并印有咨询、投诉和应急救援的联系方式。
- 6.3.4 游客入口应设有标志醒目的检票闸口，宜采用电子检票。
- 6.3.5 检票口应明示游览须知。检票服务人员应提示游客出示门票，对不符合进入条件的游客耐心解释疏导。
- 6.3.6 所有售票及检票等操作均应遵守 GB/T 16767 的相关规定。

6.4 智慧旅游

- 6.4.1 应建立和公布冰雪主题乐园智慧旅游一体化平台，支持多语种能满足游客需要。
- 6.4.2 平台发布信息应真实、全面、即时更新。
- 6.4.3 平台应建有能提供动态查询未来特定时间段预计游客接待量，具备预订门票、餐饮、特色商品和住宿等的电子商务功能。
- 6.4.4 平台宜设立游客互动界面，供游客咨询、发表意见和建议，应有专人负责并及时回复。

6.5 冰雪游乐项目

- 6.5.1 冰上雪上游乐项目入口应放置游客须知告知牌，内容需包含项目介绍、参与条件、注意事项及项目运营状态信息等。
- 6.5.2 根据游客量在游乐项目处应设置排队等候区域，并配备排队隔栏、临时休息座椅等设施。
- 6.5.3 遇客流高峰，需长时间等候时，宜安排与项目内容相关的预演互动等活动。对经常出现长时间排队的项目，宜提供预约服务。
- 6.5.4 不应携带随身物品参与的项目，入口处应配备小件物品存放设施。
- 6.5.5 排队等候区宜采用影视轮动播放方式向游客介绍项目操作方法及安全注意事项，服务人员应劝说并阻止不符合条件者参与。
- 6.5.6 冰雪游乐项目运行过程中应配备专人进行现场管理，关注游客动态，遇有游客出现不良反应，应立即停止运行，做好解释并提供帮助。

6.5.7 冰雪游乐项目服务人员应随时报告天气变化情况，遇恶劣天气应引导游客躲避或采取其它保护措施。

6.6 冰雪文艺演出

6.6.1 演出项目应具有冰雪文化内涵和艺术性，形式多样，文明健康。

6.6.2 文艺演出应设固定场所进行，配备相应的演出设施和观众席位。

6.6.3 演出场所内应明示消防疏散图和文明观演、不应吸烟等相关文明公约信息。

6.6.4 演出场所的观众入口处应有演出内容介绍和观赏须知，并预告演出时间。

6.6.5 演出时应有专人指引、维持现场秩序，提供相关服务。

6.6.6 演出如有惊险刺激内容，应事先告知并劝阻不适宜观赏的游客入场。

6.7 商品与餐饮

6.7.1 宜根据游览区域规模和游客需求设置购物和餐饮场所。

6.7.2 景区对所有商户的商业行为具有管理和监督职责。服务质量应符合 GB/T 26356 的要求。

6.7.3 购物场所应具有充足的活动空间、照明和商品展示陈列设施。

6.7.4 销售的商品应明码标价，并建有退换货机制，可提供商品邮寄等服务。所售商品应符合 GB/T 16868 的规定。

6.7.5 餐厅就餐设施应整洁无污迹、无破损，并配备卫生、方便的盥洗设施。

6.7.6 应提供安全卫生的餐饮食品，公示价格并使用经消毒的餐具或可降解的一次性餐具。

7 安全与应急

7.1 应建立健全各项安全管理制度，明确各级安全岗位职责。

7.2 与运行安全有关的场所均应设置齐备有效的防护设施和规范醒目的安全警示标志。

7.3 运行前应对各项目及相关设施进行安全日检，并经其他专业人员复检合格后方可投入营运。

7.4 演出场所等有限空间应保持安全通道畅通，按规定限制入场人数，避免拥挤。

7.5 冰雪游乐项目、冰雪文艺演出等应采取针对性的有效安全保障措施。

7.6 配置电子视频监控系统，实现安全监控全覆盖。

7.7 应针对各种可能发生的大面积停电、设备故障、人员意外伤亡、高峰期游客超量等紧急情况和意外事故制定应急预案。

7.8 针对各种紧急情况和事故分别制定响应程序、处置方法，明确责任部门 and 责任人。

7.9 配备满足实施预案所需人员、场地和设施，并定期组织员工培训，进行演练和评审。

7.10 遇突发事件，迅速响应，启动预案，准确齐全记录，并评审和完善预案的有效性。

7.11 设立医务室，配备急救箱、急救担架等医疗装备。

8 投诉处理

8.1 应制定游客投诉受理和处理制度，设立专门机构并配备相关人员。

8.2 应对外公布游客投诉电话号码、网上投诉地址、投诉处理程序和时限等信息，公布的信息应准确、有效。

8.3 应及时处理并保存游客投诉信息，完整详实记录，并建立回访制度。