

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 23

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB 23/T XXXX—XXXX

滑雪场场地服务质量规范

征求意见稿

联系单位：哈尔滨商业大学管理学院

联系人：吴绒

联系电话：18646373642

电子邮箱：wurong_jstc@163.com

XXXX – 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 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

 4.1 服务人员资历 1

 4.2 服务质量 2

 4.3 安全救援 2

5 雪道服务 2

 5.1 场地经理 2

 5.2 造雪主管 2

 5.3 造雪领班 3

 5.4 造雪工 3

 5.5 泵站员 3

 5.6 压雪主管 4

 5.7 压雪车司机 4

 5.8 巡逻队长 4

 5.9 巡逻员 4

6 滑雪器材服务 4

 6.1 滑雪板租赁 5

 6.2 滑雪靴租赁 5

 6.3 雪杖租赁 5

 6.4 高级装备租赁 5

 6.5 滑雪装备售卖 5

 6.6 修理和调整服务 5

7 配套服务 5

 7.1 交通 5

 7.2 住宿 5

 7.3 餐饮 6

 7.4 导游 6

 7.5 购物 7

 7.6 医疗救护 7

附录 A（规范性） 造雪流程 8

附录 B（规范性） 泵站操作流程 9

附录 C（规范性） 压雪流程 10

附录 D（规范性） 巡逻过程..... 11

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。

本文件由哈尔滨商业大学提出。

本文件由黑龙江省体育局归口。

本文件起草单位：哈尔滨商业大学、哈尔滨市市场监督管理局、黑龙江亚布力阳光度假村有限公司、黑龙江省冰雪产业协会、哈尔滨市标准化研究院。

本文件主要起草人：

滑雪场场地服务质量规范

1 范围

本文件规定了滑雪场服务质量基本要求、雪道服务、雪具服务、配套服务等方面的要求。

本文件适用于面向社会开放，满足人们进行滑雪训练、竞赛表演、健身娱乐、旅游休闲等雪上活(运)动的室外经营性滑雪场所。

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 19079.6 体育场所开放条件与技术要求 第6部分：滑雪场所

GB/T 31170雪具的维护与保养

3 术语和定义

GB 19079.6界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 滑雪场 mountain resorts

为滑雪者提供以滑雪为主要体育活动项目及相关娱乐、健身、购物、餐饮等配套服务的场所。

3.2

滑雪器材 ski equipment and accessories

滑雪活动时所使用的器具，包括滑雪板、滑雪鞋、固定器、滑雪杖，以及滑雪服装、滑雪帽、滑雪镜、滑雪手套、滑雪头盔、滑雪护具、滑雪眼镜等。

3.3

滑雪技术指导员 ski instructor

向滑雪者传授滑雪运动理论和技能的人员。

3.4

滑雪者 skier

凡是进入滑雪场所内，穿用或携带滑雪器材在滑雪道或滑雪场地中滑行、停留、上山等活动的人员都视为本条例所含指的滑雪者。

4 基本要求

4.1 服务人员资历

4.1.1 熟练的滑雪技能：滑雪场的场地服务人员应具备良好的滑雪技能，能够熟练掌握各种滑雪技巧，并有能力应对各个难度级别的滑雪场地。

4.1.2 救援和急救能力：滑雪是一项高风险的运动，场地服务人员需要具备基本的救援和急救能力，以应对紧急情况。

4.1.3 了解场地安全：滑雪场服务人员需要了解场地的规则和安全标准，以确保滑雪游客的安全。

- 4.1.4 服务意识：场地服务人员需要友好、耐心、乐于助人，并能够提供滑雪游客所需的服务和信息。
- 4.1.5 沟通能力：场地服务人员需要具备良好的沟通能力，能够与滑雪游客以及其他员工进行有效的沟通和协作。
- 4.1.6 知识和培训：一些滑雪度假地可能要求场地服务人员参加相关培训课程，并获得相关知识和证书，如滑雪教练、应急救援等。

4.2 服务质量

- 4.2.1 安全设施：滑雪场应配备必要的安全设施，如护栏、防护网等，并确保滑雪道面平整、无障碍物。
- 4.2.2 环境卫生：保持滑雪场区域的环境清洁整洁，及时清理雪道上的障碍物和碎冰。
- 4.2.3 设备维护：确保滑雪器材和设备的正常运作，配备足够数量的雪橇和救护设备，以应对紧急情况。
- 4.2.4 紧急救援：建立完善的紧急救援系统，培训员工掌握基本急救知识，并明确应急预案，确保游客在意外情况下得到及时救助。
- 4.2.5 人员服务：提供专业的滑雪指导员，帮助滑雪初学者掌握滑雪技巧，并能及时解答游客的问题。
- 4.2.6 信息公示：提供明确的滑雪场规则和安全提示，为游客提供准确的滑雪信息和预警系统，确保游客了解滑雪场的相关规定和 safety 注意事项。
- 4.2.7 服务态度：员工应友好、热情地对待游客，提供优质的服务，解决游客的问题和需求。

4.3 安全救援

- 4.3.1 紧急救援设施：滑雪场应配备紧急救援设施，包括具备急救能力的救护人员、应急医疗设备和救护车等。
- 4.3.2 应急救护队伍：滑雪场应建立专业的应急救护队伍，队伍成员应经过相关培训和认证，具备应对滑雪场意外伤害的急救技能。
- 4.3.3 意外伤害处置能力：滑雪场应建立健全的紧急救援处置系统，包括对意外伤害的快速反应和处理能力，及时将伤者送往医疗机构进行进一步治疗。
- 4.3.4 预警和安全顾问：滑雪场应设立预警系统，及早发现滑雪场可能的安全隐患，并聘请专业的安全顾问提供意见和建议。
- 4.3.5 安全培训和教育：滑雪场应开展安全培训和教育工作，向游客提供滑雪安全知识、技巧和注意事项，提高游客的安全意识和应对意外的能力。
- 4.3.6 通讯设备和联络系统：滑雪场应建立通讯设备和联络系统，保持与医疗机构、应急部门等的有效联络，以便及时调动资源和协助应急救援工作。

5 雪道服务

5.1 场地经理

- 5.1.1 制定场地部年度经营和人力计划。
- 5.1.2 制定雪道安全整改及运营管理计划。
- 5.1.3 雪上安全设施维护、压雪质量、造雪质量、雪道巡逻质量等工作的监督。
- 5.1.4 比赛场地的建设、赛事设施维护及资产监督管理、协调各项赛事的场地封闭工作。
- 5.1.5 场地设备运行、维修及安全管理

5.2 造雪主管

- 5.2.1 雪期前仔细勘察雪道现状，根据实际情况制定造雪工作计划，并组织实施。
- 5.2.2 与压雪组配合，根据造雪计划，监督造雪工、压雪车司机将造雪机安全、平稳牵引至造雪区域。
- 5.2.3 掌握近期天气变化，根据酒店经营日期确定造雪日期，并通知造雪领班安排造雪工造雪。
- 5.2.4 监督造雪工、泵站员工按照操作流程作业，保证造雪的安全性。
- 5.2.5 造雪期间设备出现故障时，及时组织造雪工进行维修，在最短时间内恢复正常运行。
- 5.2.6 测定所造雪雪质，是否符合要求，及时调整造雪计划。
- 5.2.7

5.3 造雪领班

- 5.3.1 协助造雪主管做好冬季的造雪工作。
- 5.3.2 造雪前对造雪机各个部位进行检查（检查包括：①风扇、造雪机电源、水软管接口、喷嘴、核子器喷嘴是否有冰屑、雪或其他杂质；②过滤器是否清洁、密封圈是否完好；③空压机机油油位；④巡视一下造雪机；）。
- 5.3.3 造雪期间做好每日的工作日志（包括：造雪机位置、数量、温度、湿度、风向、雪质、水流速度、造雪机故障、维修状况）。
- 5.3.4 与压雪车司机配合将造雪机移动至指定造雪区域，水平放置，并调整好喷筒角度、方向（顺风或侧风位置）。

5.4 造雪工

- 5.4.1 负责冬季造雪机的操作和管理。
- 5.4.2 与压雪车司机配合将造雪机移动至指定造雪区域，水平放置，并调整好喷筒角度、方向（顺风或侧风位置）。
- 5.4.3 随时掌握外部天气状况做好记录，听取主管指令，准备造雪。
- 5.4.4 造雪前对造雪机各个部位进行检查（检查包括：①风扇、造雪机电源、水软管接口、喷嘴、核子器喷嘴是否有冰屑、雪或其他杂质；②过滤器是否清洁、密封圈是否完好；③空压机机油油位；④巡视一下造雪机）。
- 5.4.5 在所有准备完毕后，开启显示屏、空压机、风扇、水阀；全面检查一下造雪机，确保各个部位工作正常。
- 5.4.6 造雪时严格按照造雪机操作手册作业，经常监视造雪机的运行情况，及时发现问题，及时处理问题或上报主管，做好记录。
- 5.4.7 根据天气温度确认是否需要开启加热，根据风向调整造雪机出雪方向。
- 5.4.8 造雪期间做好每日的工作日志（包括：造雪机位置、数量、温度、湿度、风向、雪质、水流速度、造雪机故障、维修状况）。
- 5.4.9 造雪完毕后，通知泵房关闭高压水泵，按照操作手册关闭压缩机、风扇、电源。

5.5 泵站员

- 5.5.1 负责造雪泵站供水、供电系统的正常、安全运行。
- 5.5.2 如出现停电现象，要第一时间通知造雪主管、造雪工。
- 5.5.3 定期查看系统各部件是否有过热、过流现象，做好记录。
- 5.5.4 每天清理高压泵过滤器，查看仪表是否显示正常，做好记录。
- 5.5.5 对深井泵、潜水泵、高压水泵进行检查（包括线路是否老化，出水量是否正常）。
- 5.5.6 保证蓄水池保持最高水位，确保凉水塔、水箱处于无水状态，严禁因有水冻坏设备。
- 5.5.7 高压水泵运行时，值班人员要准确控制水位、水箱水位，使水保持正常周转，严禁缺水造成高

压水泵空转现象。

5.6 压雪主管

- 5.6.1 负责制定雪场冬季运营期压雪计划，并组织实施。
- 5.6.2 负责压雪车的驾驶、压雪及车辆维护保养工作。
- 5.6.3 与造雪组配合，负责驾驶压雪车将造雪机安全、平稳牵引至造雪区域。
- 5.6.4 监督、指导压雪车司机按照操作流程作业，保证压雪的安全性。
- 5.6.5 负责制定压雪车维修计划，并根据维修计划进行维修零件及相关易耗材料提采。
- 5.6.6 每日启动前检查压雪车油量是否符合工作要求，启动后对所有指示灯进行检查。
- 5.6.7 每日确认车辆和所有设备正常，附件安装牢固，确保安全。

5.7 压雪车司机

- 5.7.1 负责压雪车的驾驶、压雪及车辆维护保养工作。
- 5.7.2 与造雪组配合，负责驾驶压雪车将造雪机安全、平稳牵引至造雪区域。
- 5.7.3 每日确认车辆和所有设备正常，附件安装牢固，确保安全。
- 5.7.4 车辆作业时经常检查仪表盘，如有报警灯亮起，应立即停止作业。
- 5.7.5 完成作业后，将车辆停放在离雪道及游客不常通过的地方，以免对他人造成潜在的危險。
- 5.7.6 严格按照车辆说明书来进行压雪车的维护和保养，使用厂家规定的油类及其它配件，确保压雪车的正常使用。
- 5.7.7 冬季使用前应做好车辆的各项检查，确保雪期正常使用。

5.8 巡逻队长

- 5.8.1 负责巡逻队的日常管理工作。
- 5.8.2 组织开展员工培训，加强常用救护基础知识培训。
- 5.8.3 负责冬季雪场内突发性伤、病患者的救治工作。
- 5.8.4 上岗前，应按常规做好一切应急救护的准备工作，对药物进行检查，确保药品及设备能及时投入使用。
- 5.8.5 对就诊的伤、病游客，应该进行耐心细致的检查、诊断、治疗，并做好诊断记录。

5.9 巡逻员

- 5.9.1 每日提前十分钟到岗，进入场地去除雪道内脏雪、填平雪道。
- 5.9.2 清理雪道上垃圾，如发现滑雪客人遗漏物品，及时交给客户服务中心。
- 5.9.3 检查雪道内安全网、立柱、标志牌等设施出现问题，应立即报告巡逻队长，并按照指示进行修复。
- 5.9.4 雪场运营时，雪道出现露土或弄脏等现象，应立即设立警示牌并进行局部场地清理。
- 5.9.5 检查和纠正滑雪者的违章行为，疏散雪道拥挤人群。
- 5.9.6 及时救护雪道上滑倒和受伤的游客，并保管好滑雪器材、客人的物品。
- 5.9.7 及时做好巡逻记录，如发现问题及时向巡逻队长汇报。
- 5.9.8 按照巡逻队长的指令，协助造雪组工作。
- 5.9.9 完成公司及部门安排的其他工作。

6 滑雪器材服务

6.1 滑雪板租赁

滑雪场要提供各种类型的滑雪板供租赁，适合不同滑雪水平和滑雪风格的游客选择。

6.2 滑雪靴租赁

配合滑雪板，滑雪场要提供滑雪靴的租赁服务。游客可以选择合适尺码和款式的滑雪靴。

6.3 雪杖租赁

雪杖在滑雪中起到平衡和支撑的作用，滑雪场要提供雪杖的租赁服务。

6.4 高级装备租赁

一些滑雪场还要提供高级滑雪器材的租赁，如双板滑雪、自由式滑雪和雪场用具等。

6.5 滑雪装备售卖

一些滑雪场设有零售店，出售新的滑雪器材，方便那些希望购买自己装备的游客。

6.6 修理和调整服务

如果游客自带滑雪器材出现了故障或需要调整，滑雪场要提供修理和调整的服务。

7 配套服务

7.1 交通

7.1.1 包车/私人接送

滑雪场可以提供包车或私人接送服务，游客可以提前预约，在指定地点和时间接送至滑雪场。

7.1.2 公共交通

大部分滑雪场都应该有公共交通工具（例如巴士或火车）直达或接近滑雪场。游客可以查询相关的公共交通信息，并选择合适的线路前往。

7.1.3 滑雪班车

部分滑雪场会提供滑雪班车服务，定期在城市和滑雪场之间往返。这些班车通常会在旅游旺季提供，游客可以购买车票上车。

7.1.4 租车自驾

如果游客具备合法的驾驶执照，他们可以选择在目的地租车，自行驾驶前往滑雪场。这样可以更加方便自主地探索周边地区。

7.1.5 出租车/网约车

在一些地区，游客可以使用出租车或网约车服务前往滑雪场。

7.2 住宿

7.2.1 酒店和度假村

滑雪场应提供酒店和度假村供游客选择。这些住宿设施应提供舒适的客房、餐饮设施、休闲设施（如游泳池、健身房等）和滑雪相关设施（如滑雪装备租赁、滑雪教练等）。

7.2.2 普通住宿设施

除了酒店和度假村，滑雪场也应提供普通住宿设施，如宾馆、旅馆、别墅和公寓等。这些住宿设施应提供基本的住宿设施和一些便利设施，供游客在滑雪期间居住。

7.2.3 滑雪小屋和山区小屋

在某些滑雪场，游客还可以选择在滑雪小屋或山区小屋中度假。这些小屋通常位于滑雪区附近的山区，提供舒适的住宿环境，并让游客更加亲近大自然。

7.2.4 网络住宿

滑雪场可以提供通过在线平台预订的网络住宿选择，如民宿、短租公寓等。这种住宿方式通常提供更多的灵活性和个性化的选择。

7.3 餐饮

7.3.1 餐饮场所应遵守当地卫生标准和食品安全法规，确保食品的储存、加工和供应环节都符合卫生标准。这包括保持食材的新鲜度、正确储存和处理食品、定期清洁设备和工作区域等。

7.3.2 滑雪者在滑雪期间消耗大量体力，因此餐饮场所应提供均衡的营养餐食，包括蛋白质、碳水化合物、脂肪、维生素和矿物质等。菜单应包含各类菜肴，适应不同人群的口味和饮食需求。

7.3.3 餐饮场所应提供多样化的菜单选择，包括主食、汤品、沙拉、小吃、饮品等。滑雪者可能有不同的饮食习惯和偏好，应提供素食、无麸质、低脂肪或其他特殊饮食选择。

7.3.4 餐饮场所应提供快捷、友好和专业的服务。服务员应有良好的沟通能力，能够解答顾客的疑问，并为他们提供必要的建议和帮助。

7.3.5 餐厅和饮食服务网点的营业时间应适应滑雪场的开放时间。

7.3.6 餐厅应根据滑雪场的环境、特色、背景及节庆活动的不同设置特色饮食或自助餐服务。

7.4 导游

7.4.1 滑雪技能和经验

导游应具备较高水平的滑雪技能和丰富的滑雪经验，能够应对各种滑雪场景和状况，确保自身和游客的安全。

7.4.2 专业知识和信息

导游应熟悉滑雪场的地理、气候、滑雪设施等相关信息，并能向游客提供准确、及时的信息和指导，包括滑雪路线、雪道条件、天气预报等。

7.4.3 客户服务技巧

导游应具备优秀的客户服务技巧，能够与游客进行有效的沟通和互动，解答他们的疑问，并提供必要的帮助和建议。

7.4.4 安全意识和应急处理

导游应具备良好的安全意识，能够了解和遵守滑雪场的安全规定，并能够在应急情况下迅速、准确地处置，确保游客的安全。

7.5 购物

7.5.1 滑雪场景区商场(店)、商亭的橱窗和柜台应布局合理、结构牢固，商品陈列应既有艺术性，又能方便滑雪则选购。

7.5.2 应熟悉和掌握所推销商品的性能、产地、特点，主动热情为滑雪者介绍商品，服务中尽量满足滑雪者的要求。

7.5.3 各类商品应明码标价，保证质量。

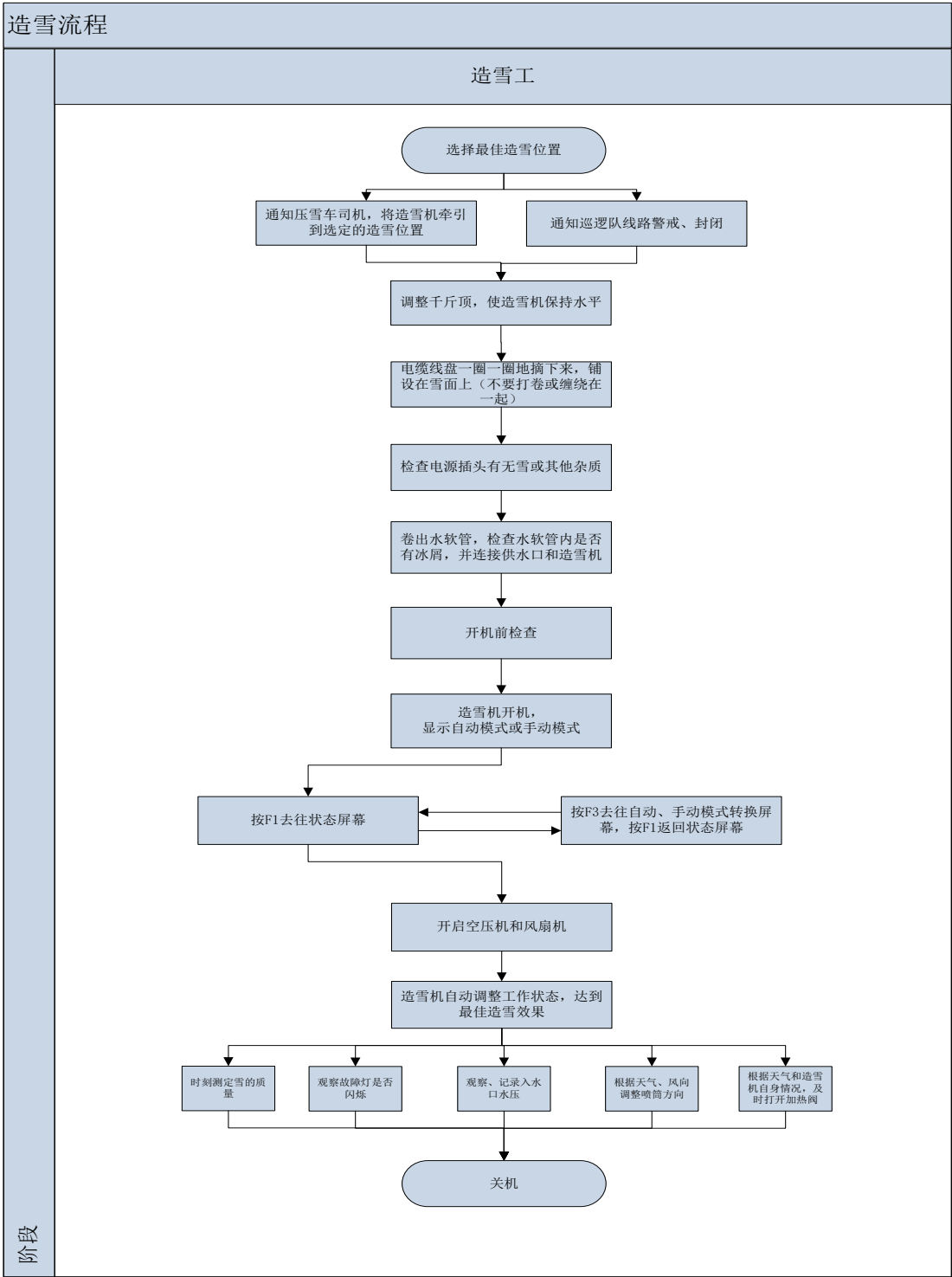
7.6 医疗救护

7.6.1 当滑雪场内发生意外伤害事故后应确保在事故发生后的 10 分钟内得到紧急医疗救助。

7.6.2 设置医务室的，应配备具有医师执业资格的医护人员，医护人员人数应与滑雪场规模相当。

7.6.3 设置医务室的，应有医护人员值班，为滑雪者和工作人员进行一般性突发疾病或事故的诊治和救护。

附录 A
(规范性)
造雪流程



附 录 B
(规范性)
泵站操作流程

〈泵站操作流程〉		
	〈泵站员工〉	〈说明〉
	开机前检查 一级泵站存压 变频器电源是否可正常使用 流量计是否在正常值范围内 通知造雪人员打开出水口，进行排气 启动机器 与造雪领班保持联系，确认是否增加造雪机 观察并记录流量计、电机频率及电流数据 接到造雪领班通知，造雪机已全部关闭 观察流量计数据 显示归零后 泵站停泵关机 关闭变频器空开	主泵站启动前全面检查工作： 1. 查看电脑显示器，一级泵站管线存留压力是多少，低于58压力，需要补充压力，禁止用两台泵强行打压； 2. 检查变频器电源是否可正常使用； 3. 检查电脑显示器流量计是否在80-100之间，如果压力过高，需要手动操作电脑进行调整。 雪季开始前，进行水泵保养工作： 1. 电机注油； 2. 变频器送电，待机运行3天，保持变频器所有软硬件干燥； 3. 启动3台水泵设备，启动观察是否能正常运行。 常规化操作： 1. 一级泵站3台水泵每周需要进行盘泵工作，防止水泵连轴器粘连； 2. 泵站正常造雪24小时运营，值班人员随时检查三台电机温度，保证室内温度不能高于15度，做好开窗通风工作。 3. 泵站运行时间不能无人看守，需下一班次值班人员到岗后进行交接并记录，本班次人员方可下班。

附录 C
(规范性)
压雪流程

压雪流程		
	流程	说明
		1. 车辆工作前要清理车身，保持车辆干净整洁。 2. 启动前检查： ①检查防冻液、燃油、机油等数据，并以冷却状态下的实测数据为准； ②检查冷却和加热系统的连接软管是否密封； ③检查照明和转向指示灯、警示灯、风挡雨刷、喇叭和车辆警报，如果以上部位发生故障时，决不能操作压雪车； ④对履带和车轮进行目视检查，看是否有损坏； ⑤对辅助设备的附件（扁销、螺钉和螺母等）进行目视检查； ⑥进行液压系统目视检查，（车辆和辅助液压系统）液压管路，连接器、胶管、液压缸等。检查是否有渗漏和磨损。 3. 在压雪车完成预热后，检查液压油位。 4. 压雪标准：压雪后，雪道无雪愣； 5. 压雪时间：18:00-22:00 6. 特殊天气下，压雪时间： ①白天下雪、晚上停雪，宜晚上压雪，将雪控制在雪道内； ②白天、晚上都下雪，选择早上压雪； ③白天、晚上均刮风，不宜晚上压雪，晚上压雪会造成刚碾压的雪没有沉淀结晶的时间，会被风吹走，损失雪道的雪，宜早上压雪； ④如遇天气反常的情况下，都要采取凌晨压雪。

附 录 D
(规范性)
巡逻过程

