

ICS 03.080.30
A12
备案号: 25883-2009

DB46

海南省地方标准

DB46/T 158—2009

海南省露天综合游乐场（园） 管理与服务导则

Hainan Regulations on management and service of comprehensively open-air
amusement park

2009-07-27 发布

2009-07-30 实施

海南省质量技术监督局 发布

前 言

本标准的附录A为规范性附录。

本标准由海南省质量技术监督局提出。

本标准起草单位：海南大学政治与行政学院。

本标准主要起草人：张云阁、李艳玲、蔡泽茹、阮敬辉。

本标准于2009年7月27日首次发布。

海南省露天综合游乐场（园）管理与服务导则

1 范围

本标准规定了海南省露天综合游乐场(园)的相关术语、定义和基本要求,对游乐场(园)的接待业务管理与服务、餐饮购物业务管理与服务、公共设施管理、游乐设施管理、人员管理、安全作业管理、医疗急救业务管理与服务、业务质量保证与监督等方面的工作作出了明确的要求。

本标准适用于海南省辖区内设有游乐设施的、经营性的露天综合游乐场(园)。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB 2894	安全标志及其使用导则
GB 8408	游乐设施安全规范
GB 9667	游泳场所卫生标准
GB 9670	商场(店)、书店卫生标准
GB/T 10001.1	标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号
GB 13495	消防安全标志
GB 16153	饭馆(餐厅)卫生标准
GB/T 16767	游乐园(场)安全和服务质量
GB/T 18973	旅游厕所质量等级的划分与评定
GB/T 19004	质量管理体系 业绩改进指南
GB 19085	商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施
LB/T 001	旅游饭店用公共信息图形符号

3 术语和定义

本标准采用下列术语和定义。

3.1

露天综合游乐场（园）

设有游乐设施,开展各项游艺、游乐活动的露天经营性场所。

3.2

游乐设施

露天综合游乐场(园)中供游客开展各项游艺、游乐活动的机械设备。

3.3

特种作业人员

符合《特种作业人员安全技术考核管理规则》和原劳动部《特种作业人员安全技术培训考核管理规定》中特种作业定义的作业人员,如游乐设施操作、起重机械(含电梯)作业、公园内机动车辆驾驶、登高架设作业人员等。

4 基本要求

- 4.1 游乐场（园）的规划、建设符合所在城市规划要求，统筹安排。
- 4.2 游乐场（园）的审批手续齐全，经营合法。
- 4.3 游乐设施必须取得有关部门的验收合格证书；安装、运营必须符合国家有关的标准和规范。
- 4.4 特种作业人员必须持证上岗，按照操作流程作业。
- 4.5 建立健全各种游乐设施的维修、保养制度和档案管理制度，设专职、专人负责，确保游乐设施的安全运营。
- 4.6 安全第一，服务优质，卫生整洁，秩序良好。

5 接待业务管理与服务

5.1 票务管理与服务

- 5.1.1 售票处应设在正门外醒目位置，售票窗口的数量应与游乐场（园）的接待容量相适应。
- 5.1.2 设团体购票窗口和VIP窗口；散客购票窗口可设置排队隔栏。
- 5.1.3 售票处用中英文向游客公布票价表、购票须知、营业时间、游乐场（园）基本情况、游乐项目和游乐须知等业务指南。
- 5.1.4 售票员熟悉各种票券的价格及使用方法，对游客的问询给予详尽满意的答复。服务时讲普通话，能用外语与外宾进行简单的日常交流。
- 5.1.5 售票迅速、准确，误差率应不超过万分之五。

5.2 验票管理与服务

- 5.2.1 游客入口、出口处位置明显，有中英文标志。设立团队入口和VIP通道。
- 5.2.2 验票人员着装整齐，精神饱满，语言文明，举止得体。
- 5.2.3 验票人员熟悉本游乐场（园）规定的各种票券的使用方法，迅速准确验收票券，保障入口畅通。
- 5.2.4 验票人员熟悉游乐场（园）内的相关信息，耐心细致、准确无误地为游客进行讲解，为残障游客提供特殊业务。

5.3 游客服务中心管理与服务

- 5.3.1 游乐场（园）应设立游客服务中心，服务中心应设在正门附近，有明显的标志。
- 5.3.2 服务中心应设有专门接受游客投诉的柜台，并有专人值班。
- 5.3.3 服务中心室内照明、通风等条件良好，清洁卫生。
- 5.3.4 服务中心备有游客休息的座椅、电视、饮用水和游乐场（园）的宣传资料等。

5.4 行李寄存管理与服务

- 5.4.1 寄存处应设在正门入口附近，方便游客寄存行李等物品。
- 5.4.2 寄存处应向游客公布保管须知，并酌情配备保险箱（柜），保管贵重物品。
- 5.4.3 工作人员在接收游客交付保管的行李物品时，应确保无易燃、易爆、有毒等危险品或其他违禁品。
- 5.4.4 收发物品时，应认真核对游客的身份证件，物品件数、完好程度等，双方签字确认，确保无纰漏。

5.5 问询业务管理与服务

- 5.5.1 游乐场（园）应设置包括问询处、问询电话和广播室在内的问询业务设施，标志明显，有专人值班。
- 5.5.2 工作人员服务态度热情，使用服务用语。熟悉游乐场（园）的服务设施布局，掌握游乐动态，能准确、迅速地回答游客的问询。
- 5.5.3 播音员语音甜润柔和、口齿清楚，使用普通话和外语广播，播音内容准确、健康，能覆盖整个场（园）。
- 5.5.4 为游客广播寻人、寻物启事。

6 餐饮购物业务管理与服务

6.1 餐饮购物业务管理

- 6.1.1 游乐场(园)内餐厅、饮食点、购物点数量适当,布局合理。
- 6.1.2 餐厅和饮食点的卫生符合 GB16153 的标准要求。
- 6.1.3 餐厅、饮食点和购物点的工作人员必须持健康证上岗。
- 6.1.4 购物商场(店)、商亭标志明显,色彩明快,整洁有序。卫生标准及管理应符合 GB9670 的要求。
- 6.1.5 商品摆放整齐,标签立卡,食用与非食用物品分架摆放,无空挡空位。
- 6.1.6 严禁放置易燃、易爆、有毒危险品。安全通道畅通,消防设备处于正常使用状态。
- 6.1.7 严禁出售假冒伪劣商品,不欺客、宰客,明码标价。
- 6.1.8 严禁尾随游客强行兜售商品。

6.2 餐饮购物业务服务

- 6.2.1 餐厅、购物商场(店)和商亭的营业时间应适应游乐场(园)的开放时间。
- 6.2.2 餐厅能够提供特色的风味饮食和自助餐业务,有条件的可提供团队用餐。
- 6.2.3 购物商场(店)、商亭能够为游客提供丰富多样的食品、饮料,能提供具有地方特色的旅游纪念品、工艺品等商品。
- 6.2.4 购物商场(店)、亭经营各类食品有品名、生产日期、保质期、生产厂名、厂址等完整标记,做到不过期、不变质、外包装完好,保证上柜商品合格率达 100%。
- 6.2.5 工作人员要熟知所经营商品的品名、产地、规格、性能、特点、用途、使用方法及保质期等,主动热情、实事求是地向顾客进行介绍,不进行误导宣传。

7 公用设施管理

7.1 停车场管理

- 7.1.1 停车场应设置在游乐场(园)正门附近,平整开阔,标志明显。
- 7.1.2 停车场地面绿化,树木分隔,有车位标志。不同车型,分区停放。
- 7.1.3 停车场有专人负责管理,保障场内秩序井然。
- 7.1.4 车辆在指定的区域内下客,然后再缓慢驶入车场,车辆停靠整齐有序。
- 7.1.5 车辆在进入车场后必须按路标和指示牌出入,不得逆向行驶。
- 7.1.6 停车场应设立进、出门岗亭,有完善的安保系统。

7.2 公用卫生间管理

- 7.2.1 游乐场(园)内分设男、女宾公用卫生间,数量适当,布局合理,标志明显,建筑外型、色彩与景区相协调。
- 7.2.2 卫生间要设有残疾人通道和专供残疾人使用的座便位。
- 7.2.3 卫生间内要设施齐备、配备专人服务。
- 7.2.4 卫生间的卫生标准及管理办法参照 GB/T18973 执行

7.3 垃圾桶(箱)管理

- 7.3.1 游乐场(园)内的垃圾桶(箱),数量充足、布局合理。
- 7.3.2 可回收垃圾和不可回收垃圾要分桶(箱)回收,垃圾处理要及时。
- 7.3.3 垃圾桶(箱)的造型和色彩与景区协调,外观完好、有盖。
- 7.3.4 定期清洁垃圾桶(箱)的内外,保证桶(箱)体干净无污渍。

7.4 休憩设施管理

- 7.4.1 游乐场(园)内设置供游人休息的座椅,数量充足,布局合理,洁净、无破损。
- 7.4.2 座椅带遮阳篷,座椅和遮阳篷的造型、色彩、应与整个场(园)区环境相协调。

7.5 信息指示设施管理

7.5.1 游乐场（园）的各主要路口设立指示标牌。各游乐项目的入口处，设置该项目的《游乐规则》。

7.5.2 公共信息图形符号标志按 GB10001.1、和 LB / T001 设置；安全标志按照 GB2894 设置；消防安全标志与设施按 GB13495 设置。

7.5.3 各种标牌醒目，内容准确，指向正确，表面无变形、破损、油漆剥落、缺句少字等现象。

8 游乐设施管理

8.1 设施安全管理

8.1.1 游乐场（园）内的各类游乐设施，其购置、安装、使用、管理要严格按照 GB8408 及国家有关规定执行。使用这些设施、设备，应取得有关部门验收合格证书。

8.1.2 游乐场（园）要建立对游乐设施定期检查、维修和保养等安全制度。做好安全运行状态记录，严禁设备带病运转。严禁使用超过安全期限的游乐设施、设备载客运转。

8.1.3 游乐设施实行安全责任人制度。

8.2 设施档案管理

8.2.1 游乐场（园）必须建立完整的单机档案。把设备购置、施工、安装、调试、试验、定期检查和运行过程中出现的问题及处理情况，检修和更换零部件情况，油料情况，图纸、文字和照片等技术材料，以及运营管理、操作、保养等情况，全部记录存档备查。

8.2.2 材料管理要分门别类，完整齐全、真实可靠、核查方便。

8.2.3 技术档案管理要实行专人负责制。

8.3 设施卫生管理

8.3.1 游乐设施外观清洁、色彩鲜艳，表面无锈蚀、掉漆现象。

8.3.2 游乐承载物地板无杂物，座席无灰尘、污渍。

8.3.3 游客等候区环境洁净，有遮阳蓬。

8.3.4 机台操作室（亭）门窗光亮，视野开阔，通风良好。

9 人员管理

9.1 普通工种人员管理

9.1.1 仪容仪表要求

9.1.1.1 上岗着工作装，服饰整洁合体，佩戴胸牌。

9.1.1.2 精神饱满，端庄大方，体现出良好的个人素质和精神风貌。

9.1.2 言行举止要求

9.1.2.1 讲普通话，使用文明礼貌用语；特殊岗位员工能用外语进行简单的日常交流。

9.1.2.2 举止文明，姿态端庄。

9.1.3 工作态度要求

9.1.3.1 工作认真，团结协作，勤奋敬业，自觉遵守游乐场（园）的各项规章制度。

9.1.3.2 规范服务，礼貌待客，无“生、冷、硬、顶、推、拖”现象。

9.1.3.3 对客人不分种族、民族、国别、贫富、亲疏，都要一视同仁。

9.1.4 业务技能要求

9.1.4.1 上岗前必须经过严格的岗位培训。

9.1.4.2 在岗人员应熟练掌握本岗位业务知识和操作技能。

9.1.4.3 工作过程中要严格按照安全业务操作规程作业。

9.2 特种作业人员管理

- 9.2.1 从事特种作业的人员，必须通过指定部门进行的安全技术培训和考核，获得《特种作业人员操作证》书，才能独立操作。
- 9.2.2 《特种作业人员操作证》书要按规定定期复审，未按期复审或复审不合格者，其操作证书自行失效。
- 9.2.3 离开特种作业岗位一年以上的，须重新进行安全技术考核，合格者方可从事原作业。
- 9.2.4 游乐场（园）要加强对特种作业人员的管理，作好申报、培训、考核、复审的组织工作和日常检查工作，建立特种作业人员管理档案。
- 9.2.5 普通工种人员管理办法适用于特种作业人员。

10 安全作业管理

10.1 运营前的安全管理

- 10.1.1 游乐设施运营前，试运行不少于二次，确认一切正常后，才能开机营业。
- 10.1.2 水上世界要设置相应能力的池水过滤净化及消毒设施，每天开业前要对池水过滤消毒一次，水质的标准要符合 GB9667 和水上世界安全卫生管理办法的规定。
- 10.1.3 海上和海底游乐项目要严格按其功能用浮球划分区域，明确清晰，容易辨认。
- 10.1.4 水上世界范围内的地面、海上游乐世界的海滩，保证无碎玻璃及其他尖锐物品。
- 10.1.5 开场前 5 分钟，救生员坐在救生台上。

10.2 运营中的安全管理

- 10.2.1 严禁工作人员酒后上岗；不得穿拖鞋上岗；女性工作人员留短发、长发需盘头。
- 10.2.2 在游客乘坐设施前，使用标准、清晰的语言向游客讲解游乐设施的使用方法和安全提示。
- 10.2.3 引导游客正确入座，不超载，不偏载，系好安全带。
- 10.2.4 开启设施前，针对每一个游客要分别由两个工作人员进行安全检查。
- 10.2.5 设施的基本运行规定(如时间, 速度等)不可因客人的要求或工作者的意愿而随意变更。
- 10.2.6 在设施运行中，操作人员要密切注意游客动态，随时指导游客安全游乐，及时制止个别游客的不安全行为。严禁擅自离岗、与他人闲聊、或做与本职工作无关的事情。
- 10.2.7 设施运转完毕时，要等待设施完全停止下来，工作人员才可进入运转区域，对乘客解除安全保护措施。
- 10.2.8 为确保旅游活动的安全，游乐设施机械师要现场值班。
- 10.2.9 凡遇恶劣天气或游乐设施机械故障时，须有应急、应变预案。由此停业时，应及时对外公告。
- 10.2.10 水上世界、海上游乐世界的游泳区和潜水区都要设立监视台，有专人值班，监视台的数量以能看清整个水域为标准。
- 10.2.11 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。
- 10.2.12 救生员当值期间，精力高度集中，不打瞌睡，不读书看报，不与人闲谈，不做其他工作，不得擅自离岗，眼观泳池内（或浴场），密切注视游客的动态。
- 10.2.13 水上世界和海水浴场要为游客提供冲浴服务。

10.3 运营后的安全管理

- 10.3.1 完成当日运行日志。
- 10.3.2 水上世界和海水浴场要进行认真细致的清场工作，保证游客全部离场。

11 医疗急救业务管理与服务

11.1 医疗急救设施管理

- 11.1.1 游乐场(园)要设置为游客服务的医务室，位置合理，标志明显，环境整洁、宁静。

- 11.1.2 医务室所用药品及救护器材，必须通过正规渠道购进，并接受药监部门的检查。
- 11.1.3 医务室应配备具有医士职称以上资格的医生和训练有素的护理人员。
- 11.1.4 医务室应具有应对突发事件中伤病员的一般性急救工作的能力。
- 11.2 **医疗急救业务服务**
 - 11.2.1 医务人员坚守岗位，认真负责，救死扶伤，治病救人。
 - 11.2.2 严格按照医疗规程操作，严防医疗事故发生。
 - 11.2.3 场内发生意外伤害事故，做到快速出诊，正确施救。
 - 11.2.4 游客在园区内因乘坐游乐设施发生意外伤害或身体不适，医务室应提供免费急救处置；非游乐场原因而导致的发病，医务室诊疗收取药品成本费。
 - 11.2.5 配合有关部门做好景区的卫生防疫和检查工作，按照 GB19085 的相关规定预防传染性疾病的产生。

12 业务质量保证与监督

12.1 建立业务质量、安全保证体系

游乐场(园)应按照 GB / T19004、GB8408 和 GB/T16767 建立适应本企业运行的业务质量、安全保证体系，作为实现规定的业务质量、安全措施和经营管理目标的手段。

12.2 建立业务监督机制

- 12.2.1 游乐场(园)要对外公布质量监督电话号码，主动接受游客监督。
- 12.2.2 在游客活动场所设意见本(卡、箱)，定期收集分析游客意见，进行相应业务改进。
- 12.2.3 主动接受上级行政主管部门、技术监督部门和生产厂家的监督指导。

12.3 投诉处理

- 12.3.1 设立游客投诉柜台，公布投诉受理电话。
- 12.3.2 对待游客的投诉要积极、主动、认真、诚恳、耐心、细致。
- 12.3.3 力争快速及时、妥善圆满地处理游客的意见和建议。
- 12.3.4 坚持投诉必复的原则，处理结果及时通知投诉者。
- 12.3.5 跟踪回访。
- 12.3.6 定期形成统计汇总表，提供给游乐场(园)的管理层。

12.4 考核指标

- 12.4.1 无生产许可证的、危及人身安全的、劣质的游乐设施：0 项。
- 12.4.2 员工持证上岗率：100%。
- 12.4.3 安全知识普及率：100%。
- 12.4.4 业务质量知识普及率：100%。
- 12.4.5 设备运营维修、保养、日常检查记录：100%。
- 12.4.6 设备无带病运行率：100%。
- 12.4.7 游乐场(园)设备和设施投入运营率：90%以上。
- 12.4.8 游客满意率(1000 人次以上)：95%以上。
- 12.4.9 游客有效投诉率：2%以下。
- 12.4.10 场(园)卫生、美化、绿化率：85%以上。
- 12.4.11 场(园)环境卫生及饮食卫生等符合国家卫生标准：100%。
- 12.4.12 主要各项管理制度齐全、档案资料完整：100%。
- 12.4.13 各类统计报表准确：85%以上。
- 12.4.14 重大人身伤亡事故：0 次。

13 管理与服务评价

游乐场（园）管理部门可根据本标准，结合游乐场（园）服务质量的考核和游客的评价意见，对游乐场（园）的服务质量进行综合评定（见附录 A）。根据考核评定的结果，按照考核评定管理办法对游乐场（园）进行奖励和处罚。

附 录 A

(规范性附录)

游乐场（园）管理与服务质量评价表

游乐场（园）名称：

填表时间：

年 月 日

序号	评价内容	很满意 5分	满意 4分	较满意 3 分	一般 2分	较差 1分	差 0分
1	基本要求						
2	接待服务						
3	问询服务						
4	餐饮购物服务						
5	公共设施管理						
6	游乐设施管理						
7	人员管理						
8	安全作业管理						
9	医疗急救管理						
10	安全制度管理						
11	环境管理						
12	档案管理						
13	投诉处理服务						
14	其他相关管理与服务						
总体评价							
其他建议：							
<p>说明：1、本评价表既可由游客评价，也可由管理部门、专家、公众或场（园）内部进行评价。</p> <p>2、满分 70 分，60 分以上为优，50-60 分为良，40-50 分为中，40 分以下为差。</p> <p>3、游乐场（园）管理部门应对各游乐场（园）实施诚信评定，60 分以上为 A 级诚信场（园），每三年评定一次；45-60 分为 B 级诚信场（园），每两年检查评定一次；30-45 分为 C 级诚信场（园），每一年检查评定一次；30 分以下不评定诚信等级，限期整改。</p>							