

ICS 03.080.30  
A12  
备案号：25277-2009

# DB46

## 海南省地方标准

DB46/T 150—2009

---

### 海南省海水浴场管理与服务规范

Hainan Province Bathing Beach Management and Service Standard

2009-05-27 发布

2009-06-30 实施

---

海南省质量技术监督局 发布

## 前 言

本标准由海南省质量技术监督局提出并归口。

本标准起草单位：海南大学政治与行政学院、海南大学旅游学院、三亚亚龙湾开发股份有限公司、三亚大东海经营管理有限公司、海口假日海滩管理有限公司。

本标准主要起草人：安应民、杨宇飞、何彪、陈朝阳、赵宏、陈志勇、宋秀军。

本标准于2009年5月27日首次发布。

## 引 言

为了规范海南省海水浴场的管理与服务工作，提高海水浴场经营企业的服务质量和水平，创建海南省优质服务的海水浴场，为游客提供良好的海水浴场游乐服务，根据《海南省旅游管理条例》等国家、行业和地方相关法律、法规规定，特制定本规范。

# 海南省海水浴场管理与服务规范

## 1 范围

本标准规定了海南省海水浴场管理与服务的术语和定义、基本要求、泳区管理、设施与环境服务、信息服务、购物与租赁服务、卫生服务、安全服务、投诉处理服务、管理与评价等各项服务规范和质量要求。

本标准适用于在海南省辖区内海水浴场的经营单位。

## 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 3095	环境空气质量标准
GB 3097	海水水质标准
GB 3838	地表水环境质量标准
GB 5749	生活饮用水卫生标准
GB 8978	污水综合排放标准
GB 9665	公共浴室卫生标准
GB/T 10001.1	标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.2	标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
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 16868	商品经营质量管理规范
GB/T 17775	旅游区（点）质量等级的划分与评定
GB/T 18973	旅游厕所质量等级的划分与评定
GB 19085	商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施
GB/T 24001	环境管理体系 要求及使用指南
DB46/T 149-2009	海南省公共沙滩管理导则
	《中华人民共和国防治陆源污染物污染损害海洋环境管理条例》，国务院，1990年
	《中华人民共和国食品安全法》，2009年
	《突发公共卫生事件应急条例》，国务院，2003年
	《海南省旅游条例》，海南省人民政府，2004年

## 3 术语和定义

### 3.1

#### 海水浴场

海水浴场是经审批划定功能以游泳及其相关活动为主要功能的海域和部分陆域。

## 4 基本要求

#### 4.1 海水浴场应符合以下基本要求:

- 4.1.1 海水浴场的水质应符合 GB 3097 一类水质要求。
- 4.1.2 项目符合海南省海洋功能区划和旅游发展总体规划的要求,并具有当地政府正式批准的总体规划和可行性论证报告;项目选址、用地、用海必须经县级以上人民政府批准。
- 4.1.3 以人为本,诚信服务,树立企业形象。
- 4.1.4 法定许可手续完备,通过相关部门的审验。
- 4.1.5 具备接待游客的服务设施。
- 4.1.6 管理体制健全,管理人员配备合理;浴场质量、浴场安全、浴场统计等各项经营管理制度与管理规范完备健全;交通、卫生、环保等各项规章制度健全,有完整的书面记录和总结;设有受理投诉的人员和投诉电话、信箱,游客投诉处理及时、妥善,有完整的记录档案。
- 4.1.7 有完整的服务程序、服务规范、服务监督、员工手册等服务管理规章制度;并根据岗位要求对员工进行基本素质、岗位职责、专业技能和安全方面的培训和演练,塑造良好、文明的旅游服务形象。
- 4.1.8 利用浴场资源,开展健康、有益的游览和文娱活动,普及文化科学知识。

#### 5 泳区管理

- 5.1 泳区分界范围根据海域的自然条件和人流条件设定,一般以 40m×60m 作为基本标准。
- 5.2 泳区内必须用浮球划分泳区范围,使泳区界线明确清晰,让游客容易辨认。
- 5.3 泳区管理单位必须有明确的泳区开放和关闭时间,关闭前必须反复播放提醒游客。
- 5.4 在泳区关闭后要认真对泳区进行清场。
- 5.5 在暗流多、风浪时间长等不适宜游泳的海域,泳区管理单位必要时可以采取强制措施不允许游客下海。
- 5.6 在泳区范围内,禁止裸泳,对进行裸泳的游客进行礼貌的劝说。
- 5.7 加强泳区的安全管理,泳区必须设有救生员和危险预警预报、瞭望台、救生艇、救生衣、救生圈、广播站、望远镜、急救药箱、浮球、警示旗(红色表示危险,绿色表示安全)、禁止牌(中英文)、游泳须知、泳区安全须知等,落实各项安全防范措施,确保游泳人员的安全。
- 5.8 泳区内必须设置相应数量的救生员和岸勤员,必须经过正规培训才能上岗,进行定期应急演练。
- 5.9 救生员在工作时间必须密切关注游泳区域内的游客情况,提醒游客在安全区域内游泳,并负责正确的引导客人下海游泳;救生员要定时向管理人员汇报海上情况;救生员上班期间不允许打瞌睡、抽烟、聊天等分散注意力的举动。
- 5.10 泳区内一旦发生溺水情况,救生员或岸勤员必须通知急救中心,然后立即下水救人。救生员下水后,岸勤员协助。
- 5.11 开辟夜间泳区的经营单位必须设置充足的夜间照明条件,配备相应的管理人员和救生人员加强巡逻和管理。
- 5.12 冲浴服务
  - 5.12.1 浴室内拥有足够的浴位,足够的物品保管柜,对水温要有提示。
  - 5.12.2 配备专人服务,保证卫生清洁,保持地面、墙面、镜面、洗手台、卫生间内无污物,服务设施摆放整齐,对浴室服务区内的垃圾随时进行清理。

#### 6 设施与环境服务

- 6.1 交通标志用公共信息图形符号必须符合 GB/T10001.1 和 GB10001.2 的要求。
- 6.2 应设置与浴场规模相适应的专用停车场,标识规范、醒目;管理规范,明码标价,收费合理。
- 6.3 应使用清洁能源和环保动力的交通工具。
- 6.4 浴场与周边环境设有隔离带或缓冲区。

- 6.5 浴场内服务设施、公共厕所、洗浴室等布局合理，造型与海域相协调，方便游客使用。
- 6.6 浴场设有物品寄存柜，有明确的管理制度。
- 6.7 浴场环境管理应符合 GB/T24001 的要求。
- 6.8 区内地表水质质量达 GB 3838 规定的一类水标准。
- 6.9 不得建设不利于浴场海水交换的防浪堤等设施。
- 6.10 大雨或暴雨之后，一般应关闭浴场 12 个小时，或根据现场具体情况确定。
- 6.11 浴场拥有专门的节水措施和节水系统，运转正常。
- 6.12 应接受卫生部门的定期水质检测。

## 7 信息服务

### 7.1 标识服务

海水浴场内、外的各种标识（包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌、安全警示等）造型特色突出，艺术感和文化气息浓厚，能烘托总体环境，且设置合理。

### 7.2 广播服务

7.2.1 应提供覆盖浴场服务范围的中外文广播服务，对浴场游客进行安全提示和游览、购物指导；播音员发音标准，播放内容简练、清晰、易懂。

7.2.2 广播服务内容包括背景音乐、海洋天气预报、游泳安全须知、泳区简介、环境保护宣传、海滩注意事项、紧急通知、提醒泳区游客上岸冲浴等。

7.2.3 提供广播找人服务，对前来找人、寻物的游客应以积极热情的态度予以配合，提供及时的播音服务，至少重复播音三次以上。

### 7.3 网络信息服务

7.3.1 浴场经营单位应建立面向公众的网站或网页，提供公共信息服务，保证信息的准确与及时。

7.3.2 网站或网页应提供浴场服务项目价格、开放时间、浴场位置、乘车路线、浴场地图、问讯电话、浴场最佳游览时间、游览注意事项、天气预报和自然灾害等基本信息。

7.3.3 网站或网页应及时更新所在地道路改线、浴场特色活动、浴场维修等信息，网络信息传递符合海南统一标准。

## 8 购物与租赁服务

### 8.1 购物服务

8.1.1 浴场内的购物场所布局合理，与环境协调。

8.1.2 有统一管理措施和手段，包括质量管理、价格管理、计量管理、售后服务管理等。

8.1.3 商品经营者要诚信经营，不得尾随兜售，强买强卖。

8.1.4 商品货真价实、明码标价，突出本地区特色。

8.1.5 旅游商品的经营应符合 GB/T16868 的规定，保障人体健康与安全。

### 8.2 租赁服务

8.2.1 租赁前应做好物品是否完好的检查工作。

8.2.2 定期对无法使用的租赁物品进行清理；

8.2.3 严禁出租游泳衣、游泳裤，防止疾病传染。

8.2.4 物品租赁价格合理，明码标价。

8.2.5 租赁物品要向客人介绍使用办法，需要时应主动协助。

## 9 卫生服务

### 9.1 卫生环境要求

9.1.1 海水浴场环境整洁、无污水污物，无乱建、乱堆、乱放现象。

9.1.2 配备足够的卫生设施和环卫工作人员。

## 9.2 垃圾处理

9.2.1 拥有足够数量、分类设置的垃圾桶，且布放适宜、标志明显、造型美观，与环境协调。

9.2.2 垃圾清扫、清运及时。

9.2.3 存放垃圾的设施设备和场地清洁，无异味，有防蚊、蝇、虫、鼠等措施。

## 9.3 公共厕所

9.3.1 布局合理，数量充足、标志醒目规范、建筑造型与浴场协调。

9.3.2 厕所内拥有足够的厕位；设有无障碍厕位等。

9.3.3 配备水冲（或使用免水冲生态厕所）、盥洗、通风等设备，应有“节约用水”标志。

9.3.4 配备专人服务，保证室内整洁、空气清新、无异味、无蚊蝇，洁具洁净，无污垢、无堵塞，清洁工具摆放整齐、不外露。

9.3.5 清洗时禁止使用含磷的洗涤剂。

## 9.4 沙滩保洁

沙滩保洁执行 DB46/T 149-2009 第 9 章的相关规定。

## 9.5 医疗卫生服务

9.5.1 设立医务室，拥有必备的医疗设施和医护人员，提供必要的医疗救护服务。

9.5.2 按照 GB19085 的相关规定进行例行消毒。

9.5.3 配备专职医务人员，满足医疗与救护需要。

## 10 安全服务

### 10.1 安全管理要求

10.1.1 设立安全管理部门，建立完善的安全管理责任体系、安全监控系统和安全保卫制度。

10.1.2 必须认真执行公安、海事、安监、交通、质监、文体、旅游等有关部门制定和颁布的安全法规，建立完善的安全保卫制度，分工职责明确，工作全面落实。

10.1.3 涉及安全的特种设备操作、机动车辆驾驶、紧急救援等人员，应取得相应的岗位证书。

10.1.4 建立防火、防盗、防爆、防拥挤、防踩踏、防地质灾害、防气象灾害、防雷击、防食品中毒、防传染性疾病的危机处理机制，制定了相应的应急预案和处理程序。

10.1.5 利用海水浴场组织大型集体活动的单位，须提前向有关管理部门办理审批，按划定的区段组织活动，且制定了应急预案。

### 10.2 设施安全服务

10.2.1 重要部位有监视器、防盗门、报警器、护栏、保险柜等装置，并完好、有效。

10.2.2 交通、机电、游览等设备完好，运行正常，进行定期检查，杜绝安全隐患。

10.2.3 游乐设施设备的安全与服务达到 GB/T16767 的要求。

### 10.3 游客安全服务

10.3.1 浴场广播应定时对游客播放有关安全事项说明。

10.3.2 在浴场周边危险或不宜进入的地段和场所，应设置警示标志或禁止进入标志。

10.3.3 配备流动巡查人员，职责明确，做好巡查记录。

10.3.4 建立紧急救援机制，事故处理及时、妥当。

10.3.5 与当地指定医院签订了救护协定。

## 11 投诉处理服务

## 11.1 投诉受理要求

11.1.1 浴场受理投诉人员要着装整洁，举止文明，热情、耐心地接待投诉游客。

11.1.2 受理投诉时能够现场解决的，应及时给予解决；现场不能解决的，应及时上报浴场负责人，及时将处理结果通知投诉者，并收集反馈意见，及时改进，提高服务质量。

11.1.3 理解投诉游客的心理和处境，帮助游客解决问题，严禁拒绝受理或发生与游客争吵的现象。

11.1.4 浴场内设立专用投诉电话，并在浴场明显位置（售票处、游客中心、门禁等）公布投诉电话号码，有专人职守。

## 11.2 投诉处理程序

11.2.1 浴场接到直接投诉后，应准确记录投诉人姓名、投诉事由，并按相应格式填写浴场《投诉登记表》。

11.2.2 受理投诉后应迅速调查并核实情况，在 2-3 个工作日内以书面或口头形式告知游客投诉处理结果。

11.2.3 双方可通过协商解决纠纷，在书面协议上签字；属于浴场责任的，应向游客赔礼道歉，并承担相应的经济责任。

11.2.4 双方未能协商解决的，要及时报请上级主管部门处理，避免和游客发生争执。

11.2.5 涉及法律问题的，应依照法定程序处理。

11.2.6 浴场接到相关部门转来的投诉，应当在收到之日起 3 个工作日内反馈投诉的基本事实、证据和处理意见。

11.2.7 浴场接到旅游投诉管理部门转发的投诉登记表，应在收到之日起 3 个工作日内反馈投诉的基本事实、证据和处理意见，并上报旅游管理部门。

## 12 管理与评价

12.1 海水浴场管理部门根据本标准，结合各浴场服务质量的考核评定结果和游客评价意见及投诉情况，对浴场的服务质量进行综合考核评定（见表 1《海水浴场管理与服务质量评价表》）。并根据考核评定的结果，按照考核评定管理办法进行奖励和处罚。

12.2 本评价表既可由游客评价，也可由管理部门、专家、公众进行评价；满分为 100 分，90 分以上为优，80-89 分为良，70-79 分为中，60-69 分为差；60 分以下要限期整改。

表 1 海水浴场管理与服务质量评价表

海水浴场名称：		填表时间：          年    月    日				
序号	评价内容	满意 10分	较满意 8分	一般 6分	较差 4分	差 2分
1	管理要求					
2	泳区管理					
3	设施服务					
4	环境保护					
5	信息服务					
6	购物与租赁服务					
7	卫生服务					



8	安全服务					
9	应急管理					
10	投诉处理服务					
总体评价						
其他建议：						