

ICS 03.080.30

CCS A 12

DB 46

海南省地方标准

DB 46/T 546—2021

非公路用旅游观光车安全管理与服务规范

Safety management and service specification for garden patrol minibus

2021 - 09 - 16 发布

2021 - 11 - 01 实施

海南省市场监督管理局 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 总体要求	2
5 安全管理	4
6 服务流程	5
7 监督检查及改进	6
参考文献	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。

本文件由三亚市旅游和文化广电体育局提出。

本文件由海南省旅游和文化广电体育厅归口。

本文件起草单位：方圆标志认证集团海南有限公司、海南省锅炉压力容器与特种设备检验所、三亚市旅游和文化广电体育局、海南认证审核中心、海南槟榔谷黎苗文化旅游发展有限公司、海南昌旺科技有限公司、海南兴科兴隆热带植物园开发有限公司、海南分界洲岛旅游区、海南蜈支洲旅游开发股份有限公司三亚蜈支洲岛旅游区。

本文件主要起草人：郑石华、唐卫敏、郑银河、许振宇、文兵、廖雄戈、朱娴、蒋洁琼、朱飞飞、彭雄康、谭福博、吴开壮。

非公路用旅游观光车安全管理与服务规范

1 范围

本文件规定了非公路用旅游观光车安全管理及服务规范的术语和定义、总体要求、安全管理、服务规范、监督检查及改进的要求。

本文件适用于在旅游景区（点）、旅游度假区、旅游饭店、体育园区、步行街区等指定区域内，采用内燃机、电动机驱动或二者交替驱动的非公路用旅游观光车为游客提供乘车服务的安全管理与服务规范，在其它区域使用的非公路用旅游车可参照使用本文件。

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 5768.1 道路交通标志和标线 第1部分：总则
- GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
- GB 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分：道路交通标线
- GB/T 16766 旅游业基础术语
- GB/T 21268-2014 非公路用旅游观光车通用技术条件
- GB/T 39034 非公路用旅游观光车辆风险评价方法
- LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范
- TSG 08-2017 特种设备使用管理规则
- TSG N0001-2017 场（厂）内专用机动车辆安全技术监察规程

3 术语和定义

GB/T 16766 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

非公路用旅游观光车 garden patrol minibus

在指定区域内行驶，以内燃机、电动机或两者交替驱动，具有4个或4个以上车轮的非轨道无架线的6座以上（含6座）、23座以下（含23座）的非封闭型乘用车辆。该型车是以休闲、观光、游览为主要设计用途，适合在旅游风景区、综合社区、步行街等指定区域运行的车辆。

[来源：GB/T 21268-2014，3.1]

3.2

运营单位 operation organization

对非公路用旅游观光车进行运作和管理的机构。

3.3

运行区域 area for garden patrol minibus

在旅游景区（点）、旅游度假区、旅游饭店、体育园区、步行街区等场所，由运营单位根据所提供乘车服务需要，按照非公路用旅游观光车运行安全要求所划定的行驶路线和范围。

3.4

服务人员 service personnel

直接对客服务的工作人员，包括旅游观光车驾驶员、随车讲解员、服务人员以及安全管理人员等。

4 总体要求

4.1 运营单位要求

4.1.1 应选取符合安全要求的运行区域。

4.1.2 应制定非公路用旅游观光车安全操作规程、驾驶操作规程、乘坐安全注意事项、事故应急预案、维护保养检修等管理制度。

4.1.3 应建立非公路用旅游观光车安全技术档案。

4.1.4 应定期对非公路用旅游观光车进行维护保养和安全检查。

4.1.5 应定期对驾驶人员开展安全培训和教育。

4.1.6 使用 10 台以上（含 10 台）为公众提供运营服务的非公路用旅游观光车运营单位应设置符合 TSG 08-2017 中 2.3.2 要求的安全管理机构。

4.1.7 使用总量 20 台以上（含 20 台）非公路用旅游观光车的运营单位应配备符合 TSG 08-2017 中 2.4.2.2 要求的安全管理人员。

4.1.8 应选购性能满足使用环境和预期用途，符合当地环保要求的非公路用旅游观光车。

4.2 车辆要求

4.2.1 非公路用旅游观光车技术条件应符合 GB/T 21268-2014 的相关要求。

4.2.2 按 TSG N0001-2017 要求监管的非公路用旅游观光车，应办理使用登记。

4.2.3 对非公路用旅游观光车有特殊使用要求时，运营单位应向制造单位或有资质的单位提出改造要求，改造后的非公路用旅游观光车安全性能应符合 GB/T 21268-2014 中第 5 章和 TSG N0001-2017 中 2.2 和 2.3 的要求。

4.2.4 按 TSG N0001-2017 要求监管的非公路用旅游观光车首次投入使用前，应向当地取得相应检验资质的特种设备检验机构申请首次检验，检验合格方可投入使用。检验有效期届满的 1 个月前，向当地取得相应检验资质的特种设备检验机构申请定期检验，检验合格方可投入使用。

4.2.5 未按 TSG N0001-2017 要求监管的非公路用旅游观光车，应选择具有检验资质的单位进行首次或年度委托检验，保持有效的检验记录。

4.2.6 非公路用旅游观光车游客上下口应装设防止游客意外滑出的安全防护装置。

4.2.7 非公路用旅游观光车座椅应配备安全带或等同功能的防护约束装置，且功能有效可靠。

4.2.8 非公路用旅游观光车应配备合格的灭火器材，封闭式车型应配备安全锤等破窗工具。

4.2.9 非公路用旅游观光车宜有防雨、防晒设施。

4.2.10 应随车配备在斜坡上紧急停车所使用的轮挡。

4.2.11 应在车内醒目处张贴安全乘车提示。

4.2.12 宜专人专车管理。

4.3 人员要求

4.3.1 安全管理人员

4.3.1.1 属于特种设备目录及 TSG N0001-2017 范围的安全管理人员应取得场（厂）内专用机动车辆安全管理人员资格。

4.3.1.2 应对非公路用旅游观光车开展定期检查。

4.3.1.3 应检查非公路用旅游观光车安全注意事项和警示标志，确保齐全清晰。

4.3.1.4 应检查行驶线路上的标志牌，确保完整清晰。

4.3.1.5 对非公路用旅游观光车运行存在的安全隐患，应立即报告。

4.3.1.6 应建立非公路用旅游观光车安全技术档案，制定旅游观光车操作规程。

4.3.1.7 应制定和落实非公路用旅游观光车的日常维修保养计划。

4.3.1.8 应按照规定报告旅游观光车事故，参加事故救援，协助进行事故调查和善后处理。

4.3.1.9 应开展非公路用旅游观光车安全教育和技能培训，纠正和制止驾驶人员的违章行为。

4.3.2 驾驶人员

4.3.2.1 特种设备目录中的非公路用旅游观光车及 TSG N0001-2017 中关于非公路用旅游观光车使用场所的车辆驾驶人员，应取得相应的《特种设备作业人员证》，驾驶时应佩戴或穿着体现驾驶人员身份的标识。

4.3.2.2 熟悉行驶线路，遵守非公路用旅游观光车安全操作规程、驾驶操作规程，不应做与驾驶无关的事情。

4.3.2.3 不应酒后驾车。

4.3.2.4 定期参加安全培训、应急演练，掌握相应的应急处置技能。

4.3.2.5 做好交接班记录。

4.3.3 服务人员

4.3.3.1 应通过专项知识和技能培训。

4.3.3.2 上岗时应穿着统一工作服，佩戴工号牌。

4.3.3.3 应使用普通话，语言文明，使用敬语谦语。

4.3.3.4 接待外宾，应有能进行基本日常对话交流的服务人员。

4.4 运行区域要求

4.4.1 道路路况应符合 TSG N0001-2017 中 1.3.1 的要求。

4.4.2 道路交通标志和标线应符合 GB 5768.1、GB 5768.2 和 GB 5768.3 的要求。

4.4.3 急弯、陡坡、连续下坡、视距不良、路侧险要等路段，应设置警告标志、限速标志、禁止超车标志线及其他减速设施、护栏、凸镜等措施。

4.4.4 车辆行驶线路应相对固定，车辆运行时间、车隔、站点满足游客（宾客）需求，车辆行驶线路应保障通讯畅通，无信号盲区。

4.4.5 应根据地形、气候因素，结合旅游观光车运行区域合理设置服务点，并设立服务点标识。

4.4.6 宜开设非公路用旅游观光车专用车道，人车分流。

4.4.7 未设置双向车道的，应合理设置固定错车点，错车点应满足能看到相向驶来车辆的条件下，错车时，下坡车辆应避让上坡车辆。

5 安全管理

5.1 风险评价及安全制度

5.1.1 应定期按 GB/T 39034 给出的方法对非公路用旅游观光车进行风险评价，采取措施降低风险。

5.1.2 应建立安全管理制度，突发事件逐级报告制度。

5.1.3 应定期对各类安全管理制度进行评审、修订。

5.1.4 应建立安全教育培训制度，及时开展事故案例分析，定期开展培训及考核。

5.1.5 应保持各项完整的安全培训及考核记录。

5.2 应急管理

5.2.1 应急救援机构设置

应设置应急救援机构，职能包括：事故现场指挥、警戒保卫、抢险救援、医疗救护、后勤保障、善后工作等。

5.2.2 应急救援岗位设置

应设置应急救援岗位，至少包括：事故现场指挥领导小组负责人、事故现场秩序维护岗、事故现场医务岗、善后事宜处理联络岗等。

5.2.3 应急救援资源配备

应配备经过专业培训的救援队伍，或与专业救援单位建立长效合作机制，配备齐全的救援设备及器材，至少包括：救援设备、通信设备、消防设备、个人防护用品、警示标志、应急医疗救护设备等。

5.2.4 应急救援预案和演练

应制定各项应急救援预案，至少包括：交通事故、自然灾害、治安事件以及其他突发事件，并定期对服务人员进行培训和演练，及时完善应急救援预案，保持应急救援演练记录。

5.3 行车安全

5.3.1 应在运行区域内按规定线路行驶。

5.3.2 应关注天气预报，避免在大风、大雨等恶劣天气下行车。

5.3.3 应遵守有关路面承载能力、交通指示等标牌的要求，不应超载行驶。

5.3.4 驾驶员离开车辆，应使车辆的档位拨杆处于空挡或者停车位置，关闭动力源并拉紧驻车制动器，拔出钥匙。

5.3.5 在坡道上行驶，应缓慢通过上、下坡道。

5.3.6 行驶在十字路口和视线受阻的地段或其他危险场合，应降低车速，鸣笛示警通过。

5.3.7 车辆行驶时，车上人员不应将身体探出车体的外轮廓线。

5.3.8 行驶车速不应超过 30 公里/小时。

5.3.9 正常行驶过程中，不应超车。

- 5.3.10 下坡时不应空挡滑行。
- 5.3.11 不应横跨坡道行驶。
- 5.3.12 不应在坡面上调头。
- 5.3.13 非紧急情况，不应随意停车上下客。
- 5.3.14 车辆停稳前，不应允许游客上下车。
- 5.3.15 靠进坡道、高站台或平台边缘时，车身与站台或平台边缘之间的距离至少为非公路用旅游观光车一个轮胎的宽度。
- 5.3.16 行车过程中发现事故隐患或者其它不安全因素，应当立即采取紧急措施，并且按照规定的程序向安全管理人员报告。

5.4 燃料加注及电池更换

- 5.4.1 燃料加注场所或蓄电池充电场所设置应符合消防有关要求。
- 5.4.2 燃料加注或蓄电池充电时，车辆应停止载客服务，关闭动力源并拉紧驻车制动器。
- 5.4.3 燃料加注、给蓄电池充电或更换蓄电池的服务人员，应经过专门培训并考核合格。

5.5 修理、维护、保养和检验

- 5.5.1 非公路用旅游观光车的修理，应由有相关资质的单位或具备相应资格的人员进行。
- 5.5.2 应定期进行维护和保养，保持各种装置处于安全状态。
- 5.5.3 应定期检查并保持非公路用旅游观光车标牌、标识的完整性。
- 5.5.4 应定期检查非公路用旅游观光车配备的灭火器材，确保其处于有效状态。
- 5.5.5 属于特种设备且在特定区域使用的非公路用旅游观光车维护保养和检查记录应满足 TSG N0001-2017 中 3.2.1 的要求。
- 5.5.6 属于特种设备且在特定区域使用的非公路用旅游观光车应定期检验并确保所有安全性能指标符合 TSG N0001-2017 的要求。

6 服务流程

6.1 行车前检查

- 6.1.1 应检查车辆技术状况，保证车辆燃油系统、蓄电池、制动器、转向机构、操纵机构、仪表、灯光、喇叭、车轮、游客防护装置以及充气胎气压等特殊部位处于正常工作状态。
- 6.1.2 应检查车辆各总成部件并确保完好有效，制动系统、转向系统、信号和照明系统、游客防护装置应具备正常使用性能。
- 6.1.3 应检查并确保随车物品、消防器具配备齐全、完好。
- 6.1.4 应检查并确保车辆清洁卫生，无异味。
- 6.1.5 应对运行线路进行检查，清理滑坡、落石、树枝等路障，确保运行路线安全畅通。
- 6.1.6 做好以上检查记录并存档保管。

6.2 迎客服务

- 6.2.1 服务人员站立在车门前，主动向游客问候致意，引导游客检票上车。
- 6.2.2 游客上车时，服务人员主动打开车门并协助游客提行李上车，提醒特殊游客随行人员照看好特殊游客。

- 6.2.3 引导游客有序入座，帮助老、弱、病、残、孕及怀抱婴儿的游客入座，并安排在车厢内安全位置的座位。
- 6.2.4 核对游客人数，检查确保游客系好安全带，方可提示驾驶员启动车辆。
- 6.2.5 通过人工、语音播报等方式提示游客注意安全。
- 6.2.6 告知游客上车后应抓牢扶手，系好安全带等注意事项。
- 6.2.7 告知游客在非公路用旅游观光车行驶过程中不应离开座位，不应将身体及随身物品探出车体之外。
- 6.2.8 告知游客不得在非公路用旅游观光车行驶过程中随意上、下非公路用旅游观光车。

6.3 途中服务

- 6.3.1 车辆启动、停靠时，服务人员应适时提醒游客坐稳扶好，注意上下车安全。
- 6.3.2 服务人员应做好沿途提醒工作，对可能发生危及游客人身、财物安全的情况，向游客作出说明和警示，及时纠正游客的不安全及不文明乘坐行为，维持良好的车内秩序。
- 6.3.3 车辆行驶过程中，如有讲解员讲解时，驾驶员应控制车速，使游览景观与讲解内容相协调。
- 6.3.4 车辆行驶过程中，服务人员不应与游客发生冲突。
- 6.3.5 中途停车待客时，驾驶员应耐心等待，不可远离非公路用旅游观光车。
- 6.3.6 服务人员不应欺骗、胁迫游客消费或者与其他经营者串通欺骗、胁迫游客。
- 6.3.7 服务人员不应以任何名义向游客索要小费。

6.4 抵达服务

- 6.4.1 车辆抵达到站，服务人员应使用规范结束语送别游客。
- 6.4.2 提醒游客携带好随身物品，组织游客有序下车。
- 6.4.3 行程结束时，检查是否有游客遗忘的物品，归存到运营单位指定的部门。

7 监督检查及改进

- 7.1 应自觉接受社会、行业协会及相关部门的监督。
- 7.2 应通过有效的渠道收集消费者的反馈意见，从而改进服务质量。
- 7.3 设立处理投诉机构及投诉受理人员，投诉处理应参照 LB/T 063 的相关规定。

参 考 文 献

- [1] 特种设备目录（2014年）（来源：国家市场监督管理总局特种设备安全监察局—安全技术规范）
- [2] TSG 08-2017 特种设备使用管理规则（来源：国家市场监督管理总局特种设备安全监察局—安全技术规范）
- [3] TSG N0001-2017 场（厂）内专用机动车辆安全技术监察规程（来源：国家市场监督管理总局特种设备安全监察局—安全技术规范）
-