黔东南州地方标准

《杉木河旅游 第1部分 漂流服务规范》编制说明

（征求意见稿）

前言

杉木河发源于施秉县北部海拔1600余米的原始森林中，是舞阳河的主要支流之一，河道全长44公里，天然落差640米，流域面积250平方公里。“杉木河”，顾名思义，因其盛产优质杉木而得名。从漂流起点到终点大约3个小时9公里的漂流行程，其间分布着双石并立、刀背石、鱿鱼洞、高滩、无路塘、黄洲河、聂家堰、坛子口等19处各具特色的景点，让您在幽幽峡谷中洗去身心的疲惫。杉木河清澈晶亮的泉水，险峻嵯峨的峰丛为主体，具有“雄、秀、幽、奇”自然特色。整个景区幽而不闭、深而不险；河床白砂铺垫，砂丘一尘不染；两岸悬壁藤蔓，古树临空舒展；千年古峡一派生机盎然。一弯一景，被誉为"神水河"、矿泉河"、"爱情河"、"亲情河"，名震天下。

一、项目背景

**（一）全州和国内外产业、技术现状**

“白漂清幽秀雅、夜漂浪漫多情”，据悉，2023年旺季，杉木河景区日均接待6000人次，最高达7500人次，旅游收入达2700万元。旅游景区游客中心是旅游景区的重要组成部分，其作用不仅在于提供游客信息咨询、票务销售、导游服务、应急救援等基础服务，更重要的是能够为游客提供全方位的旅游体验，为游客留下深刻的印象。

经查阅有关漂流服务标准，本标准是目前黔东南唯一的《杉木河旅游 第1部分 漂流服务规范》的服务性标准。

**（二）制定地方标准的必要性和意义**

必要性：旅游业作为施秉重要支柱性产业之一,对经济的支撑作用不可或缺,杉木河景区作为施秉的“招牌性”旅游景区，对经济及产业发展具有极强的示范带动作用。经过多年的探索，为使杉木河旅游在实际服务管理中更加合理化、规范化，有必要制定《杉木河旅游 第1部分 漂流服务规范》地方标准。

意义：通过制定《杉木河旅游 第1部分 漂流服务规范》地方标准，对于促进施秉县杉木河旅游服务业标准化试点建设，提升杉木河服务标准化水平、规范和提升服务质量，提高游客的满意度，提高杉木河知名度、美誉度和曝光率，对推动经济发展有着重要意义。

据统计，杉木河景区每年旺季期间能直接提供包括安全员、卫生员等在内的就业岗位50余个，帮助周边村寨村民200余人就业创业，辐射带动运输、餐饮、住宿、零售等产业发展。

**（三）主要内容**

本标准规定了杉木河漂流服务术语和定义、要求、漂流设备设施、漂流航道、漂流、监督与改进。

本标准适用于杉木河以皮划艇为漂流工具的漂流旅游项目。

二、工作简况

**（一）任务来源**

本文件任务来源于《贵州省市场监督管理局关于下达2023年度省级服务业标准化试点项目的通知》、2024年4月17日《省市场监管局关于同意立项制定<合约食堂管理规范>等9项黔东南州2024年度第一批地方标准项目的批复》以及《黔东南州市场监管局关于下达2024年第一批黔东南州地方标准制定项目计划的通知》。由贵州省施秉县杉木河旅游开发有限公司等单位负责编制。

**（二）编制过程**

本文件的编制工作分以下几个阶段开展：

**（1）资料收集阶段**

2023年10月，在黔东南州市场监督管理局、黔东南州文体广电旅游局指导下，贵州省施秉县杉木河旅游开发有限公司联合黔东南州食品药品检验检测中心、贵州责诚标准化事务所、施秉县市场监督管理局、施秉县文体广电旅游局等单位启动黔东南地方标准申报工作，并开展收集杉木河漂流以及省内外相关资料。

**（2）立项申报阶段**

2023年11月至2024年3月，组织到施秉县相关单位、相关企业等到施秉县召开座谈会，征求起草《杉木河旅游 第1部分 漂流服务规范》编制意见。并成立了标准编制工作小组，开展《杉木河旅游 第1部分 漂流服务规范》申报立项工作。

2024年3月，向黔东南州市场监督管理局提交《杉木河旅游 第1部分 漂流服务规范》立项申请，同月黔东南州市场监督管理局向贵州省市场监督管理局呈请立项。2024年4月17日《省市场监管局关于同意立项制定<合约食堂管理规范>等9项黔东南州2024年度第一批地方标准项目的批复》，对标准予以立项。

**（3）论证及编写阶段**

2024年4月至5月，编制小组深入施秉县开展杉木河旅游标准化调研工作，主要收集相关标准的有效性，引用标准的合理性，采用相关指标的合法性，编制完成《杉木河旅游 第1部分 漂流服务规范》标准文本和编制说明（征求意见稿）。

2024年5月，标准编制组在施秉县，与相关部门开展了修订意见征集，会上对标准内容逐条进行讨论，编制组在定向征求加工企业和相关专家意见的基础上，修改完善《杉木河旅游 第1部分 漂流服务规范》文本及编制说明（征求意见稿）。

**（4）征求意见阶段**

2024年6月至7月，在黔东南州市场监督管理局网站上就标准文本和编制说明公开向社会各界征求意见。编制组组织人员前往施秉县有关部门征求意见。

2024年7月至8月，结合收集的意见建议，编制组对标准文本作进一步修改、完善，形成《杉木河旅游 第1部分 漂流服务规范》文本和编制说明（送审稿），经行业主管部门黔东南州文体广电旅游局审核同意后，报黔东南州市场监督管理局技术审查。

**（5）审查报批阶段**

2024年X月，黔东南州市场监督管理局组织专家对本文件进行技术审查。2024年X月，标准编制组根据专家的提出的意见和建议，进一步修改完善，形成《杉木河旅游第1部分 漂流服务规范》文本和编制说明（报批稿）。呈请行业主管部门黔东南州文体广电旅游局审核同意后，报黔东南州市场监督管理局批准发布。

1. **主要起草人及其工作分工**

表1 主要起草人及其分工

| **主要起草单位** | **主要起草**  **人员** | **职称/职务** | **任务分工** |
| --- | --- | --- | --- |
| 黔东南州食品药品检验检测中心 | 杨永成 | 高级工程师 | 项目负责，制定工作计划，编制标准文本及编制说明 |
| 黔东南州食品药品检验检测中心 | 张廷辉 | 工程师 | 标准资料收集、标准编制 |
|  |  |  |  |

三、主要条款的说明及确定依据

**（一）编制的原则**

1、准确性。本文件所规定的条款明确且无歧义。

2、统一性。本文件结构、文体和术语力求统一，在编制过程中涉及其结构、编写规则和内容按照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》要求编制。

3、协调性。充分结合现有基础标准的有关条款，达到标准间的相互协调。

4、适用性。本文件内容易于实施，便于被其它文件所引用且具可操作性。同时进行了大量实地调查研究，在实践验证的基础上编制出来的。本文件实用性和可操作性强，并且能按照标准规定进行实际操作。

5、特殊性。本文件既遵循相关国家标准和地方标准的要求，适用杉木河旅游漂流服务规范。

**（二）标准主要条款确定依据**

1.本文件编制基于《贵州省市场监督管理局关于下达2023年度省级服务业标准化试点项目的通知》，参照相关文献研究成果，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》要求进行起草，编制过程参考10个国家标准及1个中华人民共和国城镇建设行业标准。

2.主要条款说明及依据。

本文件主要条款包括杉木河漂流服务术语和定义、安全、漂流设备设施、漂流航道、漂流、监督与考核，主要条款确定依据如下：

（1）3.1皮划艇漂流定义为以皮划艇为载体，在漂流航道上进行的项目。主要原因为施秉杉木河漂流运载工具为皮划艇，未采用其他工具。

（2）漂流活动存在一定危险性，为保障游客自身安全，必须树立安全第一，预防为主的思想，服务规范内容应满足“4.1安全”相关要求。

（3）漂流活动容易存在人员集中现象，现场秩序维护尤为重要，服务规范内容应满足“4.2秩序”相关要求。

（4）漂流活动人员相对集中，环境卫生尤为重要，是游客最直观体验。为确保漂流游客舒适体验感，服务规范内容应满足“4.3卫生”相关要求。

（5）为树立游客至上，优质服务的宗旨，必须实行“4.4服务”相关要求。

（6）为保障漂流游客安全，必须在水流湍急处设置相应护航员，护航员设置符合“4.5在需要设置护航员的位置设置相应数量护航员”。

（7）漂流活动必须有相应的设备，设备应符合“5.1漂流设备”相关要求。

（8）漂流活动须有相应的配套设施，以保障游客舒适体验感。配套设施应符合“5.2漂流设施”相关要求。

（9）漂流游客大多为自驾，为保障游客停车需求，漂流起点及终点应修建相应的停车场所，停车场所应符合“5.3 停车场 ”要求。

（10）漂流游客人流量大，产生垃圾数量多，漂流场所应设置相应数量垃圾桶（箱），垃圾桶（箱）符合“5.4停车场 ”要求。

（11）漂流游客多数为第一次游玩，应在显著位置设置信息指示标志，指示标志符合“5.5信息指示标志”要求。

（12）漂流须有相应航道，漂流航道符合“6漂流航道”要求

（13）漂流景区为提高服务质量，应定期接受社会监督考核，对外公布各级质量投诉监督电话号码，在游客服务中心及时收集游客意见信息。须设置“监督与改进”内容。

四、主要分析报告

本文件每一项内容都遵循国家有关的法律、法规和规章制度，严格按照GB/T 24421《服务业组织标准化工作指南》系列标准、GB/T 1.1《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》等国家标准的要求进行编写。制定过程经过调研、征求意见等环节，标准实用性和可操作性强，大部分人都能看得懂，并且能轻而易举的按照标准规定进行识别和实际操作。

五、标准实施后对经济和社会发展的预期影响及论证

杉木河景区独特，《杉木河旅游 第1部分 漂流服务规范》也是在特定的地理和生态环境下进行编制，对于提升杉木河服务水平和能力以及打造具有行业特点与优势的服务品牌有着重要意义。通过制定《杉木河旅游 第1部分 漂流服务规范》地方标准，促进施秉县杉木河旅游服务业标准化试点建设，提升杉木河服务标准化水平、规范和提升服务质量，提高游客的满意度，提高杉木河知名度、美誉度和曝光率以及增加经济建设有着重要意义。

六、与国内政府主导制定标准（国家标准、行业标准、地方标准）的协调情况，采用国际标准的先进程度

本文件主要技术指标持平或严格于国家标准、行业标准，未采用国际标准。

七、与现行法律、法规、强制性标准的关系

本文件符合相关现行法律、法规和强制性国家标准的要求。

八、是否涉及专利（涉及专利的应作出必要专利声明）

本文件在征求意见过程中，未收到涉及专利的异议。

九、重大分歧意见的处理过程

在该标准的审议过程中，对送审稿提出的意见，经各相关方认真讨论，达成了一致意见，无重大分歧意见。

十、作为强制性地方标准的依据（推荐性标准无需说明）

本文件为黔东南州推荐性的标准文件，供贵州省施秉县杉木河漂流旅游项目。

十一、代替、废止有关地方标准的建议

《杉木河旅游 第1部分 漂流服务规范》为新制定黔东南州地方标准，无代替、废止相关标准。

十二、标准实施的计划、方案

建议标准批准发布后，由施秉县市场监督管理局、施秉县文体广电旅游局组织贵州省施秉县杉木河旅游开发有限公司，在施秉县境内开展标准宣贯，使管理人员懂标、识标、用标。建议发布30日后实施。

十三、标准解释、归口管理以及获取意见建议的联系方式（应保证长期稳定）

本标准的编制由贵州省施秉县杉木河旅游开发有限公司牵头完成，归口单位为黔东南州文体广电旅游局。标准的解释、发布实施后获取意见和建议的单位为贵州省施秉县杉木河旅游开发有限公司；联系人：吴冬梅，联系电话：0855-3861899， 邮箱：1739124250@qq.com。

黔东南州地方标准

《杉木河旅游 第1部分 漂流服务规范》编写组

2024年6月