db5226

ICS 03.080.30

CCS A 00

黔东南州地方标准

发 布

黔东南州市场监督管理局

202X—XX—XX实施

202X—XX—XX发布

镇远古城旅游 第2部分：

旅游观光车服务管理规范

（征求意见稿）

DB5226/T XXX-202X

目次

[前言 II](#_Toc108164045)

[1 范围 1](#_Toc108164047)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc108164048)

[3 术语和定义 1](#_Toc108164049)

[4 安全使用规则 1](#_Toc108164050)

[5 维护、保养和修理 2](#_Toc108164051)

[6 驾驶员文明礼貌 2](#_Toc108164052)

[7 外观要求 3](#_Toc108164053)

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。

本文件是DB5226/T ×××-202×《镇远古城旅游》的第2部分。DB5226/T ×××已经发布了以下部分：

——第1部分：游客中心设施与服务规范；

——第2部分：旅游观光车服务管理规范；

——第3部分：公共卫生间管理规范；

——第4部分：停车场（点）服务规范。

**请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。**

本文件由镇远县市场监督管理局提出。

本文件由黔东南州交通运输管理局归口。

本文件起草单位：镇远县市场监督管理局、镇远县交通运输管理局、镇远县文体广电旅游局、镇远县住房和城乡建设局、镇远九州文化旅游投资集团有限公司。

本文件主要起草人：杨柳、杨娅、杨艳、李勇、庄灵巧。

镇远古城旅游 第2部分：旅游观光车服务管理规范

1. 范围

本文件规定了镇远古城旅游景区（点）旅游观光车的术语和定义、安全使用规则、维护、保养和修理、驾驶员文明礼貌、车体外观等基本要求。

本文件适用于镇远古城旅游景区（点）采用内燃机或电动机驱动的观光车。

1. 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/T 21268 非公路用旅游观光车通用技术条件

GB 24727 非公路旅游观光车安全使用规范

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游观光车

在指定区域内行驶、以电动机或内燃机驱动，具有四个或四个以上车轮的非轨道无架线的乘用车辆。该型车是以休闲、观光、游览为主要设计用途，适合在风景区、地方政府指定的旅游观光区域等指定区域运行车辆。

3.2

用户

对在用的观光车具有管理权力和管理义务的责任主体，即观光车的所有者或承租者。

1. 安全使用规则
   1. 对用户的要求

4.1.1 观光车应为经营性服务。

4.1.2 应在景区范围内和地方政府指定的旅游观光区域经营服务。

4.1.3 应具有观光车的运营资质；驾驶观光车人员应有驾驶资质。

4.1.4 每日填写观光车运行记录，并存档。

4.1.5 应制定并遵守观光车安全使用管理制度，其内容至少应包括：

1. 应禁止携带易燃、易爆等危险物品的人员乘坐或进入使用场所；
2. 行动不便的老人、儿童、孕妇和残障人员乘坐，应有监护人监护，确保其乘车安全；
3. 观光车应在设计规定的载荷下运行，每个乘员均有座位，尽可能保证车内的载重量均匀分布；
4. 观光车运营时发生意外情况，应有安全疏导措施；
5. 观光车驾驶员安全操作规程；
6. 观光车车辆维护、保养制度。
   1. 使用

4.2.1 观光车的运营应符合设计规定，不应超载运行。

4.2.2 观光车的使用环境应符合设计要求。

4.2.3 使用观光车，应确保其处于安全状态。发现安全隐患，应停止使用。消除隐患后，方可投入使用。

4.2.4 观光车应配备合格的灭火器材。

4.2.5 具有封闭式车身结构的观光车设有应急通道，并确保通畅。

* 1. 对驾驶员的要求

4.3.1 应在指定的运营区域内驾驶观光车。

4.3.2 应遵守观光车的安全操作规程。

4.3.3 观光车停稳前，不允许乘客上、下车。

4.3.4 观光车启动前，应检查乘客是否系好安全带。

4.3.5 观光车行驶过程中，应告知乘客不应离开座位，不应将身体探出车体轮廓之外。

4.3.6 运行

4.3.6.1 驾驶员应特别注意行人、车辆及周围的建筑物，保证行车安全。

4.3.6.2 观光车启动前，驾驶员应对其技术状况进行检查，确认正常后，方可运行。

4.3.6.3 驾驶员驾驶观光车，应避免突然起步、停止及高速转弯。在车辆起步时，方向盘不应处在极限位置（特殊情况除外）。

4.3.6.4 观光车最高车速限值为30千米每小时，不应超速行驶。观光车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；应保持正常行驶，不应超越同向行驶的其他车辆。

4.3.6.5 观光车运行时，驾驶员不应将身体探出车体的外轮廓线。

4.3.6.6 观光车在指定区域内行驶，应遵守有关路面承载能力等标牌的指示要求。

4.3.6.7 观光车在坡道上运行，应遵守下列规则：

1. 缓慢地通过上、下坡道；
2. 不应在坡面上调头，不应横跨坡道运行；
3. 下坡时不应空挡滑行；
4. 靠近坡道、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观光车一个轮胎的宽度。

4.3.6.8 驾驶观光车通过桥梁、孔洞之前，驾驶员应确认有足够的通过空间。

4.3.6.9 驾驶员离开观光车时，应使观光车处于空挡位置；关闭动力源；拉紧停车制动器；拔出钥匙。

1. 维护、保养和修理
   1. 对用户的要求

5.1.1 应定期检查并保持观光车标牌、标识的完整性。

5.1.2 应定期检验并确保观光车所有安全性能指标符合GB/T 21268的规定。

5.1.3 观光车的维修，应由有维修资质的单位进行。

5.1.4 应定期进行维护和保养，保持各种装置处于安全状态。

* 1. 对驾驶员的要求

5.2.1 应保持观光车的整洁、干净。

5.2.2 应遵守观光车安全操作规程，遵守观光车维护、保养和修理制度。

5.2.3 应检查车辆各总成部件，确保完好有效。

5.2.4 观光车内的制动、转向、信号和照明系统、乘客防护装置应具备安全使用性能。

5.2.5 使用观光车，应检查车辆的技术状况，特殊部位处于安全工作状态。

5.2.6 应定期检查车辆配备的灭火器材，确保其处于有效状态。

1. 驾驶员文明礼貌
   1. 仪表仪容

6.1.1 驾驶员上岗时，举止庄重大方，对乘客热情、礼貌、态度和蔼，使用文明用语。

6.1.2 服装应整洁、合适，穿着规范。不应穿背心、短裤、拖鞋或赤足上岗。

6.1.3 女驾驶员不应穿高跟鞋、紧身裙、超短裙和吊带背心上岗。

6.1.4 驾驶员要仪容端庄，文明卫生。男驾驶员不留长发、胡须、不染彩色发、不剃怪异发型（如光头）。女驾驶员不得浓妆、不披肩散发。

6.1.5 举止大方、得体、有修养，不应在车内吸烟，不应在乘客面前抓耳挖鼻。

6.1.6 忌吃有异味有碍服务的食物。

* 1. 文明用语

6.2.1 服务用语应文明、简练、规范、表达清楚，提倡普通话服务。

6.2.2 运营服务中，应使用文明规范用语，谈吐文雅，语气亲切，态度诚恳，讲究语言艺术。乘客租车时主动问候“您好”、“谢谢”等。

6.2.3 接待外宾时，能根据乘客的民族生活习惯和宗教习俗熟练地、礼貌地使用简单的日常外语会话。

1. 外观要求

观光车的外观装饰具有当地的自然风景、民族文化特色，不应遮盖标牌、标识，不应与标牌、标识相混淆。

车身宜印有当地的服务提示标语及旅游投诉电话。

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**