

DB5226

黔东南州地方标准

DB5226/T 258.2-2024

杉木河旅游 第2部分：夜漂服务规范

2024—09—29 发布

2024—09—29 实施

黔东南州市场监督管理局 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 夜漂航道 1

5 设备设施 2

6 夜漂服务 3

7 服务要求 4

8 监督与改进 4

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 258—2024《杉木河旅游》的第2部分。DB5226/T 258 已经发布了以下部分：

——第1部分：漂流服务规范；

——第2部分：夜漂服务规范；

——第3部分：游客服务规范。

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。

本文件由贵州省施秉县杉木河旅游开发有限公司提出。

本文件由黔东南州文体广电旅游局归口。

本文件起草单位：贵州省施秉县杉木河旅游开发有限公司、黔东南州食品药品检验检测中心、施秉县市场监督管理局、施秉县文体广电旅游局、贵州责诚标准化事务所。

本文件主要起草人：杨永成、吴兰云、邹大维、骆庆刚、董凯亮、白浩镔、吴通斌、杨通宇、吴冬梅、李潇雪、田如金、冯进、杨新城。

DB5226

地方标准

杉木河旅游 第 2 部分：夜漂服务规范

1 范围

本文件规定了杉木河旅游夜漂服务的术语和定义、夜漂航道、设备设施、夜漂服务、服务要求、监督与改进。

本文件适用于杉木河夜漂服务。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 4303 船用救生衣
- 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 7000.218 灯具 第 2-18 部分：特殊要求 游泳池和类似场所用灯具
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号
- GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第 2 部分：旅游休闲符号
- GB/T 17217 公共厕所卫生规范
- GB 19079.11 体育场所开放条件与技术要求 第 11 部分：漂流场所
- GA/T 367 视频安防监控系统技术要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

杉木河夜漂

以漂流艇为载体，在当日 15:00 至 22:00 检票入园进行漂流的旅游项目。

3.2

夜漂航道

以杉木河白沙井段自然河流环境为依托，经改造和批准，设置夜漂旅游的航道。

4 夜漂航道

4.1 在杉木河白沙井段，漂流长度 1.7km。

4.2 航道水流平缓，河道底部无危险障碍物。

4.3 有清晰、醒目、牢固的水位测量、禁漂水位线、危险区域警示等标识，漂流场所应符合 GB 19079. 11 的规定。

5 设备设施

5.1 设备

5.1.1 漂流艇

5.1.1.1 标明载员人数、安全警示语以及救援电话。

5.1.1.2 配有顶棚，四周有拉手。

5.1.1.3 每年按期年检，经检验合格方可使用。

5.1.1.4 每次漂流前应安全检查。

5.1.2 照明灯

每个漂流艇配备照明灯。

5.1.3 救生衣

配备景区最大游客承载量 110% 的救生衣，应符合 GB 4303 的规定。

5.1.4 漂流木棒

每个漂流艇配备一根漂流木棒，表面光滑、两端平整，长 1.8m~2.0m，直径 2.0cm~5.0cm。

5.2 设施

5.2.1 音效设施

航道两旁配备语音设施，用于语音安全提示和播放音乐。

5.2.2 照明设施

航道两旁安装照明设施，应符合 GB/T 7000.218 的规定。

5.2.3 瞭望站

设置瞭望站，观测航道、漂流情况。

5.2.4 运输车辆

配备游客观光车、有轨小火车，车辆应符合相关规定，并定期维护保养。

5.2.5 公用设施

5.2.5.1 公厕

夜漂起点、终点应设公共厕所，应符合 GB/T 17217 的规定。

5.2.5.2 更衣室和淋浴间

漂流终点设更衣室和淋浴间。

5.2.6 停车场

5.2.6.1 规模与夜漂景区游客接待量相适，标志设置在醒目地段，公示收费信息。

5.2.6.2 地面平整，场地划线清晰，标志应符合 GB 5768.2 的规定，标线应符合 GB 5768.3 的规定。

5.2.7 垃圾桶（箱）

夜漂景区设垃圾桶（箱），表面干净无污渍，垃圾日产日清。

5.2.8 标志标识

5.2.8.1 图形标志

通用符号应符合 GB/T 10001.1 的规定，旅游休闲符号应符合 GB/T 10001.2 的规定。

5.2.8.2 安全标志

应符合 GB 2894 的规定。

5.2.8.3 标牌

起漂点设立导览图、引导标志、游客须知，标牌内容准确，文字规范，字迹清晰。

5.2.9 监控设施

在漂流航道安装监控设施，应符合 GA/T 367 的规定。

5.2.10 漂流救助站

设置漂流救助站，标识醒目，配备安全员、救援包等。

5.2.11 应急医疗站

设置应急医疗站，有专职的医护人员，配备常用应急药品、急救箱等。

5.2.12 救援器材存放点

水流湍急旁设置救援器材存放点，配备安全员、救生圈等。

6 夜漂服务

6.1 起漂

6.1.1 在白沙井码头水流平缓、水域开阔处设立起漂点，有专人引导游客乘坐漂流艇。

6.1.2 有专人引导游客领取漂流设备和照明灯，协助游客起漂。

6.1.3 检查游客是否穿好救生衣、拿好漂流棒，待游客坐稳、抓好扶手后，由专人将漂流艇缓慢推入水中。

6.2 过程

6.2.1 安全员引导漂流艇有序通行，为游客提供救助服务。

6.2.2 应急医疗站提供急救医药物资，开展急救服务。

6.2.3 在水流湍急段，提供救生圈等救援设备，安全员做好救助服务。

6.3 终点

6.3.1 在杉木河与舞阳河交汇、水流平缓、水域开阔处设立漂流终点，提供终点语音提示。

6.3.2 为游客提供失物招领等服务。

6.3.3 帮助游客扶稳漂流艇上岸，引导游客领取其物品，前往淋浴间、更衣室或乘车点。

6.4 其它

6.4.1 在夜漂景区为游客提供摆渡服务。

6.4.2 在夜漂入口为游客提供物品寄存服务。

7 服务要求

7.1 总体要求

7.1.1 坚持以游客为中心、服务至上的服务宗旨。

7.1.2 实行标准化、规范化的管理和服务。

7.2 管理

7.2.1 建立健全漂流管理制度，包括但不限于夜漂管理、应急预案、投诉处理制度。

7.2.2 建立服务质量监督、检查、考核、评价制度，采取日常检查、定期检查、随机抽查、专项检查等方式，开展服务评价，做好评价记录。

8 监督与改进

8.1 按照有关规定要求，定期上报游客接待、设施设备检验与维护、景区管理等情况，主动接受监督。

8.2 应定期听取游客及第三方的意见和建议，按程序办理。

8.3 应建立并公示投诉渠道，做好投诉记录，由专人负责投诉处理。

8.4 对服务质量检查、服务投诉等发现的问题，应分析原因，制定整改措施，并对整改结果进行跟踪评价，持续改进服务质量。

