



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 16767—2010  
代替 GB/T 16767—1997

## 游乐园(场)服务质量

Service quality in the amusement park

2011-01-14 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 ..... I

引言 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 总则 ..... 2

5 设施管理 ..... 2

6 安全管理 ..... 5

7 服务质量 ..... 8

8 环境卫生 ..... 11

## 前 言

本标准代替 GB/T 16767—1997《游乐园(场)安全和服务质量》。

本标准与 GB/T 16767—1997 的主要区别为：

- a) 第 3 章 术语和定义
  - 增加了节庆活动、高度危险作业、乘骑服务的定义；
  - 删减了游乐设施、水上游乐设施和游客有效投诉的定义；
  - 修改了游乐园(场)、文化娱乐设施和水上乐园等定义。
- b) 第 4 章 总则
  - 增加了游乐园(场)经营单位设立条件和游乐园本身的硬件设施要求；
  - 删减了秩序要求；
  - 修改了游乐园(场)安全、服务、环境卫生要求。
- c) 原标准第 5 章章标题“服务设施”改为“设施管理”；
  - 增加了设施分类和设施运营要求；
  - 增加了引进新型游乐设施(含水上游乐设施)和租赁经营游乐设施的规范要求；
  - 增加了基础设施里的监控设施、无障碍设施、园内道路和消防设施；
  - 删减了卫生、秩序要求；
  - 修改的内容：“信息指示设施”改为“引导标识设施”；“接待处”和“问讯服务设施”合并为“游客中心”；“公用设施”名称改为“基础设施”；游客中心增加婴儿服务设施；公用电话增加直拨长途功能和园区增加接收移动信号；垃圾桶增加可回收和不可回收垃圾分类等内容。
- d) 原标准第 6 章章标题“安全制度与措施”改为“安全管理”；
  - 增加了安全管理机构与人员、安全检查、食品安全、用电消防安全、园内交通安全、节庆活动安全、高度危险作业安全、应急处理等内容；
  - 删减了安全设施、安全及救援措施、安全作业要求，这些相关内容分别归类到设施配置、设施运营要求和安全管理等章节；
  - 修改的内容：游客安全和员工安全，对重复内容进行了删减。
- e) 删减原第 7 章安全作业要求，将内容归纳到第 6 章“安全管理”中。原第 8 章“服务质量要求”改为本标准第 7 章“服务质量”；
  - 增加了总要求；增加了服务岗位要求内容：水上乐园服务、VIP 服务、导游服务、停车场服务、安保服务、保洁服务、游客投诉处理；
  - 增加了服务质量监督等内容；
  - 修改的内容：服务人员基本要求中的“职业道德”、“服务态度”、“礼节礼貌”、“指示技能”，服务岗位要求中的“机台服务”改为“乘骑服务”、“问讯服务”改为“咨询服务”，广播服务、餐饮服务、购物服务等内容也进行了部分修改。
- f) 原第 9 章“卫生与环境要求”改为本标准第 8 章“环境卫生”；
  - 增加了总要求和环保要求；
  - 修改的内容有：水上乐园卫生要求，公共场所卫生要求。
- g) 原第 10 章“服务质量保证和监督”取消；
  - 删减了建立服务质量保证体系、建立安全操作保证体系、建立安全维护保证体系、“投诉

处理”内容调整到“游客投诉服务”。

- h) 删减了原标准附录 A、附录 B、附录 C、附录 D、附录 E、附录 F，原有相关内容分别归类到设施运营要求和安全管理等章节。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：国家旅游局综合协调司、深圳华侨城控股股份有限公司、深圳市标准技术研究院。

本标准主要起草人：刘小军、杨宏远、唐兵、周梅、袁璟、赵珂、王刚、王清华、罗金水、孙金岭、何风云、高振亚、杜佳。

国家旅游标准化技术委员会

## 引 言

随着我国主题乐园业的蓬勃发展,科技水平和管理水平的不断进步,广大游客对游乐园(场)的安全与服务质量要求越来越高。为了适应新形势,更好地保障游客在游乐园(场)的安全和合法权益,满足游客娱乐体验需求,促进游乐园(场)运营管理和 Service 水平的提高,本标准对 GB/T 16767—1997 进行了修订。

本标准在修订过程中总结了原标准在实施过程中的经验,吸收了国内外游乐园最新的管理理念和技术规范。游乐园(场)经营管理者应根据本标准的要求制定具体的工作制度和操作规程并付诸实施,以保障游乐设施安全运行,杜绝安全事故发生,为游客提供安全、舒适、快乐的服务。

省文旅投投投

# 游乐园(场)服务质量

## 1 范围

本标准界定了游乐园(场)的相关术语和定义、规定了游乐园(场)的设施管理、安全管理、服务质量和环境卫生等方面的要求。

本标准适用于设有游乐设施的主题公园和各类游乐园(场)。

## 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 2893 安全色
- GB 2894 安全标志
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 8408 游乐设施安全规范
- GB 9664 文化娱乐场所卫生标准
- GB 9665 公共浴室卫生标准
- GB 9667 游泳场所卫生标准
- GB 9670 商场(店)、书店卫生标准
- 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/T 11651 劳动防护用品选用规则
- GB 13495 消防安全标志
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- 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 20286 公共场所阻燃制品及组件燃烧性能要求和标识
- CJJ 48—1992 公园设计规范
- JGJ 46 施工现场临时用电安全技术规范
- WH 0201 歌舞厅照明及光污染限定标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

**游乐园(场) amusement park**

以游乐设施为主要载体,以娱乐活动为重要内容,为游客提供游乐体验的合法经营场所。

### 3.2

**文化娱乐设施 culture & entertainment facilities**

在游乐园(场)内为增加游客娱乐体验而设置的文化配套设施,如表演场所、影院、歌舞厅等。

### 3.3

#### 水上乐园 waterparks

为游客提供嬉水活动的水上游乐场所或区域。

### 3.4

#### 节庆活动 events

在游乐园(场)内举办的具有特定主题的各种节日庆典和文化活动,以及根据社会需求而举办的各种专场活动。

### 3.5

#### 高度危险作业 high-risk operations

在游乐园(场)内开展的行为人即使采取适当的注意和预防措施仍难免对自己、他人产生伤害,或对财产造成严重损害的作业,包括高空、高压、易燃、易爆、剧毒、高速运输作业。

### 3.6

#### 乘骑服务 rides services

为满足游客乘坐或驾骑游乐设施的娱乐需求而提供的相关服务。

## 4 总则

4.1 游乐园(场)的规划建设以及设施的配置等应符合安全、质检、旅游、消防、卫生、环保等国家和地方现行的有关法规和标准。

4.2 游乐园(场)应建立健全安全生产责任制和各项安全管理制度,配备专门机构及人员负责安全工作,确保园区正常运营,杜绝安全事故发生。

4.3 游乐园(场)应树立全员服务意识,制定详细的岗位服务守则,通过培训和服务质量监督,提升园区服务水平,满足游客娱乐体验需求。

4.4 游乐园(场)应建立健全环境卫生管理制度,严格执行相关卫生标准,为游客娱乐体验营造一个生态和谐、整洁美观的园区环境。

## 5 设施管理

### 5.1 设施的配置要求

#### 5.1.1 基本要求

5.1.1.1 游乐园(场)所应根据园(场)主题特征,综合考虑地形地貌现状、占地面积、投资规模、建设分期、内容布局等因素进行科学地规划、设计,合理配置游乐设施、接待设施、引导标识设施和基础设施。有条件的可增加文化娱乐设施和水上游乐设施等。

5.1.1.2 游乐园(场)内特种设备应符合国家相关规定。

#### 5.1.2 游乐设施(含水上游乐设施)

5.1.2.1 游乐设施(含水上游乐设施)的购置、安装、运行、改造、维修以及使用管理、监督管理应按GB 8408及国家有关部门制定的游乐设施(含水上游乐设施)安全监督管理办法等有关规定执行。使用这些设备设施,应取得法定技术检验部门出具的合格证书。

5.1.2.2 对于引进的新型游乐设施(含水上游乐设施),若无相应国家或行业标准,应采用设备引进国家或地区关于该设备的标准进行管理,制定相应的企业标准和操作规范,并报有关主管部门进行标准备案。

#### 5.1.3 文化娱乐设施与文化主题

5.1.3.1 各种文化娱乐设施及其配套装置的建设、安装应符合国家有关法律法规要求,确保性能良好,使用安全可靠。

5.1.3.2 舞台、灯光、音响等演出设施设备的安装、摆放应整齐美观,充分满足表演要求。

5.1.3.3 舞台内设备防坠装置应安全有效,幕帷、道具等选材和制作应符合 GB 20286 要求。

5.1.3.4 场内应通风良好,设置有充足的紧急疏散通道。

5.1.3.5 文化主题的设置应遵循文化的本真性。

#### 5.1.4 引导标识设施

5.1.4.1 游乐园(场)应在主入口附近设置导游全景图和游客须知,全景图应正确标识出主要景点及旅游服务设施的位置,游客须知应简明扼要地对园区注意事项进行说明。

5.1.4.2 游乐园(场)应在园区内主要通道、交叉路口设置导览图,标明现在位置及周边景点和服务设施的图示。

5.1.4.3 在游乐项目的入口处,应在显著的地方设置该项目的游乐规则介绍牌。

5.1.4.4 游乐园(场)中的所有引导标识应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 要求,同时以中、英文 2 种以上文字表示;各类介绍牌和标识牌的外形应与景区环境和谐一致;安全色应符合 GB 2893 要求。

#### 5.1.5 接待设施

##### 5.1.5.1 停车场

5.1.5.1.1 停车场应设置在游乐园(场)主入口附近,其规模与游乐园(场)接待规模相适应。按 GB/T 10001.1 设置停车场的标志。

5.1.5.1.2 收费明示牌应设置在停车场入口显著地方,收费价格按国家相关规定执行。

5.1.5.1.3 场内应设置停车场布置图、车辆走向简图及出入标识。

5.1.5.1.4 应平整坚实、绿化美观,有条件的应建生态化、景观化停车场。

5.1.5.1.5 应有专人负责管理、疏导,车辆停靠整齐有序。

##### 5.1.5.2 售票处

5.1.5.2.1 售票处应设在游乐园(场)主入口显著位置,周围环境良好、开阔,设置遮阴避雨设施及排队栅栏。

5.1.5.2.2 售票窗口的数量应与游乐园(场)能接纳的游客量相适应。

5.1.5.2.3 游乐园(场)内分单项购票游乐的,应设置专门的售票处,方便游客购票。

5.1.5.2.4 应向游客公布门票价格及园区所有收费游乐项目价格表、购票须知、营业时间、游乐园(场)简介、项目介绍等服务指南。

##### 5.1.5.3 游客中心

5.1.5.3.1 游客中心应设在游乐园(场)主入口附近,有醒目的标志,面积与游客接待量相适应。

5.1.5.3.2 应配有影视介绍系统,能提供本游乐园(场)导览宣传资料和游程线路图等,并应明示免费服务项目。

5.1.5.3.3 应设包括咨询处、咨询电话和广播室在内的咨询服务设施。

5.1.5.3.4 应设婴儿服务设施,如热奶设备、喂奶场所等。

5.1.5.3.5 应设有专门接受游客投诉的柜台,并有专人值班。

##### 5.1.5.4 行李保管处

5.1.5.4.1 行李保管处应设在游乐园(场)主入口附近,方便游客寄存行李等物品。

5.1.5.4.2 配备适当数量保险箱(柜),设置贵重物品保管。

5.1.5.4.3 行李保管处应向游客公布保管须知。

##### 5.1.5.5 餐饮服务设施

5.1.5.5.1 餐饮服务设施规模数量应与游乐园(场)接待游客规模相适应,能满足不同层次游客的基本要求。

5.1.5.5.2 餐厅的设施应符合国家有关卫生标准,使用的餐具应符合卫生、环保要求。

5.1.5.5.3 应配备必要的消毒杀蚊设备,并符合国家卫生防疫部门的要求。

#### 5.1.5.6 购物设施

5.1.5.6.1 旅游购物场所的建筑造型、色彩、材质应与景观环境相协调,不破坏主要景观,不妨碍游客游览,布局合理;广告标志不影响观景效果。

5.1.5.6.2 能提供与游乐园主题相关的或具有地方特色的旅游商品。

#### 5.1.6 基础设施

##### 5.1.6.1 基本要求

游乐园(场)的公共基础设施应符合国家有关规定,并考虑设施运营中的安全和服务需要。

##### 5.1.6.2 安全标志

5.1.6.2.1 在有必要提醒人们注意安全的场所和位置,应按 GB 2894 规定设置安全标志。

5.1.6.2.2 安全标志应在醒目的位置设立,清晰易辨,不应设在可移动的物体上。

5.1.6.2.3 各种安全标志应随时检查,发现有变形、破损或变色的,应及时整修或更换。

##### 5.1.6.3 监控设施

游乐园(场)应按公安部门的规定在出入口、主要通道及人员密集型场所等地安装闭路电视监控设备,并应保证在开园期间工作正常、不中断。

##### 5.1.6.4 公用电话

5.1.6.4.1 游乐园(场)应在出入口及区内游客集中场所设置公用电话,公用电话亭及标志与环境相协调,美观醒目,数量与接待规模相适应,公用电话具有直拨长途功能。

5.1.6.4.2 游乐园(场)区域内应能有效接收移动电话信号。

##### 5.1.6.5 医疗急救设施

5.1.6.5.1 游乐园(场)应视情为游客准备常用药品,或设置医务室。

5.1.6.5.2 设置医务室的,应备有常用救护器材和药品,并能协助处理突发事件中伤病员的急救工作。

5.1.6.5.3 应与当地的急救中心和医院建立联系和紧急救援机制,确保为游客提供急救服务。

##### 5.1.6.6 休憩设施

游乐园(场)内应设置供游人休息的座椅,数量、布局要适当、合理。视地区季节气候需要,座椅可带遮阳篷。座椅和遮阳篷的色调、色彩、重量、造型应与游乐园(场)主体设施相协调。

##### 5.1.6.7 无障碍设施

为方便残障人行动,游乐园(场)的主出入口、游乐项目出入口、文化娱乐场所出入口、厕所等应设置无障碍通道和残障人专用设施。

##### 5.1.6.8 园区道路

游乐园(场)的交通道路应符合 CJJ 48—1992 中 5.1.1~5.1.11 要求。

##### 5.1.6.9 照明设施

5.1.6.9.1 开放夜场的游乐园(场),其主要通道和公共场地应设有充足的灯光照明设备。各游乐设备设施自身也应有灯光照明。

5.1.6.9.2 室内公共服务设施应有充足的灯光照明和应急照明设备,并符合 WH 0201 的要求。

##### 5.1.6.10 消防设施

5.1.6.10.1 游乐园(场)内应依据国家消防的相关规定,配备足够的消防器材和火警报警设施,按 GB 13495 和 GB 15630 设置消防安全标志,并保证设施应急有效。

5.1.6.10.2 游乐园(场)内适当位置设置吸烟区,文化娱乐场所内禁止吸烟。

##### 5.1.6.11 公共厕所

5.1.6.11.1 游乐园(场)内应设公共厕所,其数量、分布应与游乐园(场)本身的面积和游客容量相适应,并专设残障人厕位。

5.1.6.11.2 公共厕所的标志应醒目,厕所的外观、色彩、造型应与景观环境协调,内部装修及设施配置应按 GB/T 17775 中规定的三星级以上要求执行。

#### 5.1.6.12 垃圾桶(箱)

5.1.6.12.1 游乐园(场)内应设置垃圾桶(箱),数量、布局应适当、合理。

5.1.6.12.2 垃圾桶(箱)应有可回收垃圾和不可回收垃圾的分类。

5.1.6.12.3 垃圾桶(箱)的造型应与游乐园(场)气氛和谐一致。

#### 5.2 设施的运营要求

##### 5.2.1 基本要求

游乐园(场)应按各类游乐设施的技术要求,分别制定有关操作运行、定期检查维护、关键零部件更换等方面的规章制度。建立管理和维修人员的岗位责任制。管理、操作和维修人员应经过培训考试合格后才能上岗。

##### 5.2.2 游乐设施运营要求

5.2.2.1 每天运营前应做好安全检查,检查内容根据各单位相关规章制度要求进行。

5.2.2.2 每天运营前空载试机运行应不少于二次,确认一切正常后,才能开机营业。

5.2.2.3 每天运营中应严格按照各岗位操作规程进行作业,并注意安全。

5.2.2.4 每天运营后应清洁、整理检查各承载物、附属设备及游乐场地,确保其整洁有序,无安全隐患;同时做好当天游乐设施运转情况记录,并签字确认。

##### 5.2.3 水上乐园运营要求

5.2.3.1 水上乐园应设立专门的管理部门,并按规定配备足够的救生员、医护人员和急救设施。

5.2.3.2 各水上游乐项目均应设立监视台,有专人值勤,监视台的数量和位置应能看清水上游乐项目全部范围。

5.2.3.3 应在明显的位置公布各种水上游乐项目的游乐规则,视频或广播系统应反复宣传,提醒游客注意安全,防止意外事故发生。

5.2.3.4 每天运营前,应对具有一定危险度的水上游乐设施试运行。

5.2.3.5 每天运营前应对水面漂浮物和水池底杂物清除一次。

5.2.3.6 每天应定时检查水质,水质标准应符合 GB 9667、GB 5749、GB 9665 的要求。

##### 5.2.4 文化娱乐设施运营要求

5.2.4.1 各种文化娱乐设施的使用应严格遵守相应的操作规范,保证演出效果和安全。

5.2.4.2 舞台特效、特技应在专业人员指导下操作,并注意安全。

5.2.4.3 应为高空道具装置设计制作人员、辅助人员和高空表演人员购买人身意外事故保险。

5.2.4.4 应指定专人管理有危险性的道具及物品。

##### 5.2.5 租赁设施运营要求

在园区内租赁给其他单位经营的、或向其他单位租赁的游乐设施和游乐项目应参照自营游乐设施和游乐项目的运营要求进行管理,并接受游乐园(场)的管理和监督。

## 6 安全管理

### 6.1 安全管理机构与人员

#### 6.1.1 安全管理机构

6.1.1.1 游乐园(场)应建立安全管理机构,负责安全管理工作。

6.1.1.2 安全管理机构应至少履行下列职责:

- 建立健全安全管理制度体系;
- 制定安全操作规程;
- 确定各级、各岗位安全责任人及其职责;
- 落实各项安全措施,组织安全检查;
- 制定突发事件的应急预案,并定期组织实施演习;

——组织员工的安全培训及对游客的安全宣传。

## 6.1.2 安全管理人员

6.1.2.1 游乐园(场)应设专职安全主任一人,并根据园区的规模设置足够的专职和兼职安全管理员,负责全游乐园(场)的安全管理工作。

6.1.2.2 游乐园(场)应按管理层级设置安全责任人,并赋予相应的安全管理责任。基层岗位的安全责任人应结合自身岗位情况落实本岗位安全规章、制度和操作规范,并应承担安全隐患巡查及上报、游客流量监控、紧急情况下的疏散救援,以及承担对安全设施、消防器材和安全标志的维护保养等工作。

## 6.2 安全基本要求

### 6.2.1 从业人员要求

#### 6.2.1.1 上岗与培训

6.2.1.1.1 游乐园(场)应制定安全培训计划,对员工进行各类岗位安全培训,并对培训结果进行检查与考核。

6.2.1.1.2 游乐园(场)从业人员应经过相应培训,掌握本岗位专业知识,并经考试合格后才能上岗。从业人员应熟练掌握本岗位有关应急处理方法。

6.2.1.1.3 特种设备作业人员应按照国家有关规定,经专门的安全作业培训,取得特种设备作业人员证书才能上岗。

#### 6.2.1.2 安全防护

6.2.1.2.1 劳动防护用品的配备应符合 GB/T 11651 的要求,并有专人监督、教育从业人员按照使用规则佩戴和使用。

6.2.1.2.2 员工上岗前应按岗位要求检查劳动防护用品的佩戴和使用情况,并确认佩戴正确,使用情况良好,才能上岗。

#### 6.2.1.3 安全操作

6.2.1.3.1 在游乐活动开始前,应向游客介绍安全知识、安全注意事项和游乐活动规则,指导游客正确使用游乐设施,掌握游乐活动的安全要领,对外籍游客的安全讲解和培训应使用外语,并用图文表示。

6.2.1.3.2 在游乐过程中,应密切注视游客安全状态,关注游乐设施运行状况,及时排除安全隐患。

6.2.1.3.3 因遇突发恶劣天气或游乐设施机械故障抢修而造成设施临时停运时,应有应急、应变措施,并及时向游客公告。

6.2.1.3.4 游乐园(场)应当向参与特种惊险游乐项目游玩的游客推荐投保人身意外伤害保险。

### 6.2.2 游客安全

6.2.2.1 对游客身体条件有要求的,或不适合某种疾病患者参加的游乐活动,应在该项活动入门处以“警告”方式予以公布。

6.2.2.2 应婉拒不符合乘坐条件的游客参与相应游乐活动。

### 6.2.3 员工安全

6.2.3.1 未持有专业技术上岗证的,不得操作园区内电气设备设施。

6.2.3.2 员工着装、头发、佩戴的首饰应符合安全要求;高空或工程作业时佩戴安全帽、安全绳等安全防护设备,并应严格按安全规章作业。

### 6.2.4 安全检查

6.2.4.1 游乐园(场)应制定游乐设施、文化娱乐设施和水上乐园等安全检查制度。

6.2.4.2 游乐设施应进行日、周、月、节假日前和旺季开始前的例行检查,还应每年全面检修一次,超过安全检验有效期的游乐设施不得运营载客。严禁设备带故障运转。

6.2.4.3 游乐设施每天运营前应进行例行安全检查,并经安全检查人员签字确认后才能投入运营。

6.2.4.4 不定期的安全检查,每周不少于一次,检查发现的隐患和问题应及时做好记录,并视情节轻重签发限期整改通知或处罚通知。

### 6.3 食品安全

6.3.1 游乐园(场)应建立符合国家卫生部要求的食品安全管理制度。

6.3.2 从事食品加工、销售的工作人员应取得健康证才能上岗。

6.3.3 餐厅经营应取得卫生许可证,食品采购应建立索证制度,从正规合法渠道采购,并保持新鲜。

6.3.4 发现食物中毒现象,就近工作人员应在第一时间通知医务室,并将严重患者及时送医院救治,并按有关规定上报当地防疫部门。

### 6.4 用电和消防安全

#### 6.4.1 基本要求

游乐园(场)应制定用电、防火安全管理制度与操作规范,相关人员应严格遵守。

#### 6.4.2 用电安全

6.4.2.1 游乐园(场)所配置各类电器设施、设备及用材应是经安全认证的合格产品。如设施、设备不属于安全认证目录内,应采用经法定检验机构检验合格后的产品。

6.4.2.2 园区内所有用电线路的更改和用电设施的增设,应按国家有关电气施工验收规范验收,验收合格后才可送电。

6.4.2.3 临时用电的线路敷设、电箱及开关安装应符合 JGJ 46 的要求。

#### 6.4.3 消防安全

6.4.3.1 应建立健全消防组织,定期或不定期地组织消防安全检查,及时消除隐患。

6.4.3.2 应开展全员消防教育,定期组织所属员工进行消防培训和应急演练。应建立义务消防队伍,有条件的游乐园(场)可组织专业消防队,每年至少举行一次消防演习。

6.4.3.3 游乐园(场)内的重点防火区域和室内活动设施应严格按照国家消防规定进行规划、设计、建设和配备消防器材,并取得消防验收许可证。

6.4.3.4 表演场、剧场、室内游乐项目等消防通道应保持畅通。

### 6.5 园内交通安全

#### 6.5.1 驾驶员安全操作要求

6.5.1.1 游览道路上行驶的游览车应按园区规定线路行驶,限速 10 km/h,在交叉路口和人多情况下应缓行。轨道行驶车辆、缆车等交通设施应按相应操作规范运行。

6.5.1.2 驾驶员、操作员应认真做好车辆使用前后的日常安全检查及维护保养工作,确保车况良好,并认真填写记录。

6.5.1.3 车辆起步前,驾驶员应观察乘客的安全状况,并提醒乘客注意安全。

6.5.1.4 当车辆发生事故,驾驶员应保护好事故现场,及时报告安全管理部门,协助调查事故原因,按有关规定妥善处理。

#### 6.5.2 车辆安全

6.5.2.1 开园前十分钟至闭园期间,禁止游览车以外的机动车辆在游览道路行使。遇特殊情况,如工程抢修、紧急救护等,应有相关的管理措施。

6.5.2.2 车辆应在规定地点停放,有条件的游乐园(场)应设置游览车辆专用车库。

6.5.2.3 救护车、消防车进园时,沿途工作人员应积极主动地疏导游客,消除路障,保障车辆顺利通行。

### 6.6 节庆活动安全

6.6.1 节庆活动的安全工作应遵循“谁承办,谁负责”的原则,承办者的主要负责人为节庆活动安全责任人。

6.6.2 节庆活动举办前,承办单位应制定相应的安全应急预案,并报公安、消防和上级主管部门审查批准。

6.6.3 游乐园(场)活动举办区域应有安全通道和安全出入口,并设置清晰明显的安全引导标识。必要时可在出入口处设置安全缓冲区和单行线。

6.6.4 节庆活动期间,游乐园(场)接待游客人数超过园区设计容量时,应及时向有关部门报告,并启动应急预案,采取有效措施疏导游客。

#### 6.7 高度危险作业安全

6.7.1 游乐园(场)在营业期间内不得进行高度危险作业。

6.7.2 因特殊情况需高度危险作业时,应事先征得游乐园(场)安全管理部门审批同意后才能实施,安全管理部门应派专业技术人员到作业现场进行安全监督管理。

6.7.3 高度危险作业应聘请专业机构和专业人员进行操作。

#### 6.8 应急处理

##### 6.8.1 基本要求

6.8.1.1 游乐园(场)应针对火灾、自然灾害、游乐设备设施事故、节假日及节庆活动制定应急预案,应急预案应至少包括下列内容:

- 应急组织系统及其职责;
- 应急预案启动程序;
- 紧急处置措施方案;
- 应急组织的训练和演习;
- 应急设备和器材的储备和保养;
- 履行预案规定的岗位职责。

6.8.1.2 应配备完好有效的应急广播、照明和发电设施。应急广播应采用中英文双语,如有必要可增加方言广播和其他语种广播。

6.8.1.3 应及时发布地质灾害、天气变化、洪涝汛情、交通路况、治安形势、流行疫情预防等安全警示信息以及游览安全提示信息。

6.8.1.4 在游乐园(场)发生生产安全事故时,应严格执行国务院有关生产安全事故报告规定。

##### 6.8.2 发生火灾

6.8.2.1 确认火灾发生后,应立即启动应急预案,组织扑救,疏散人员,并报火警。

6.8.2.2 火灾调查结束后,有关单位应总结事故教训,提出并实施整改方案。

##### 6.8.3 自然灾害

6.8.3.1 建筑物、较高的游乐设施和园区制高点应按规定安装防雷设备,每年应进行至少一次检测维修,确保完好有效。

6.8.3.2 园区应建立暴雨、台风、雷暴、大雾、冰雹等自然灾害预警机制,尽量在自然灾害发生之前,做好应对工作。

6.8.3.3 因遇暴雨、台风、雷暴、大雾、冰雹等自然灾害须停业或闭园时,应通过媒体提前对外公告。

##### 6.8.4 游客人身伤害和财产损失

6.8.4.1 如遇游客受伤,就近工作人员应在第一时间通知医务室,并将重伤者及时送医院救治,并上报领导和相关主管部门。

6.8.4.2 如遇游客物品丢失,工作人员应协助游客将丢失物品特征如实报公安部门。游乐园(场)安保部门应配合公安部门查找丢失物品。

6.8.4.3 如发生打架斗殴、暴力、恐怖等事件,就近工作人员应在第一时间启动应急预案,并立即报告公安部门处理。

#### 7 服务质量

##### 7.1 总要求

游乐园(场)应结合自身游乐园(场)特色,制定符合游客需求的服务宗旨、服务目标和岗位服务规范等,并严格执行。

## 7.2 服务人员基本要求

### 7.2.1 职业道德

游乐园(场)从业人员应具备职业所需的基本素养和诚实敬业的精神。

### 7.2.2 服务态度

员工应热情、主动、诚恳、耐心、细致地为游客服务。

### 7.2.3 礼节礼貌

7.2.3.1 员工上岗应仪容仪表整洁,着工作服,佩戴服务岗位标牌。

7.2.3.2 站、坐、行姿应符合岗位规范与要求,举止端正大方。

7.2.3.3 使用的语言应文明礼貌,通俗、清晰,符合礼节规范。

### 7.2.4 知识技能

7.2.4.1 员工应根据服务岗位要求熟练掌握相关职业技能。

7.2.4.2 应熟练使用普通话,具备简单的英语听说能力。

7.2.4.3 应熟知经营服务信息,应能提供基本信息咨询。

7.2.4.4 应熟知紧急救援电话、方式,应能提供基本的紧急救援服务。

7.2.4.5 应掌握拍照、摄影等数码产品的基本使用方法。

## 7.3 服务岗位要求

### 7.3.1 乘骑服务

7.3.1.1 服务人员应熟知本岗位游乐项目安全事项和该项目操作规程。

7.3.1.2 主持人员应向游客介绍安全注意事项和游乐活动规则。

7.3.1.3 在项目结束时,服务人员应提醒游客拿齐个人物品,引导游客参与园区其他游乐项目。

### 7.3.2 水上乐园服务

7.3.2.1 服务人员应熟悉水上乐园各区域特征,具备基本的抢险救生知识和技能。

7.3.2.2 救生员应符合有关部门规定,经专门培训,熟练掌握救生知识与技能,并持证上岗。

7.3.2.3 服务人员应随时向游客报告天气变化情况,遇恶劣天气时应引导游客避雷电和采取其他保护措施。

### 7.3.3 文化娱乐服务

7.3.3.1 游乐园(场)应根据市场需求开发文娱产品和举办节庆活动,丰富游乐活动。

7.3.3.2 文化娱乐活动内容应高雅文明,有益于青少年和社会公众的身心健康。

7.3.3.3 文化娱乐活动的参演人员应服从舞台监督或管理人员的指挥。

### 7.3.4 咨询服务

7.3.4.1 游乐园(场)应通过视频、网站、报纸、宣传单、电话等渠道,为游客提供及时准确的游乐信息。

7.3.4.2 咨询服务人员应熟悉园区经营活动信息,随时掌握游乐项目动态,并准确回答游客咨询。应了解周边公共服务设施信息,协助提供相关咨询服务。

### 7.3.5 停车场服务

7.3.5.1 停车场服务人员应熟知停车场有关管理规定、各类车型及收费标准,能熟练使用交通服务手势信号。

7.3.5.2 车辆进出场时,应行礼问候;车辆拥堵时,应及时疏导。

### 7.3.6 售票服务

7.3.6.1 售票员应熟悉各种票券的价格,做到唱收唱付;售票时应迅速、准确,误差率应不超过万分之五。

7.3.6.2 应熟悉了解游乐园(场)的各种游乐项目信息,耐心回答游客咨询,并及时掌握游乐项目调整信息,对重要游乐项目的调整信息应提醒游客。

7.3.6.3 视情况设立团体和VIP专用窗口,建立团体客人和VIP游客的登记制度,并及时将信息和特

殊服务要求传递到游乐园(场)其他相关部门。

### 7.3.7 导游服务

7.3.7.1 导游员应熟悉游乐园(场)游乐项目和景点知识、客源地风俗与禁忌,普通话达标,外语服务应能满足游客需要。

7.3.7.2 应提前与游客确认游览计划等事项,变更计划需征得游客同意。

7.3.7.3 应主动承担乘车、游乐、观看表演、就餐等环节的协调工作。

### 7.3.8 VIP 服务

7.3.8.1 VIP 接待人员应根据游乐园(场)相关规定划分接待对象级别,提供相应的接待礼遇。

7.3.8.2 应熟知接待程序、接待礼仪,具备良好的计划、表述、沟通、协调、应变能力。

7.3.8.3 应提前与贵宾方确认接待计划和警卫方案,并预留贵宾通道、停车位、游览车、演出座位等。

7.3.8.4 应记录贵宾的参观评价,做好后续反馈。

### 7.3.9 广播服务

7.3.9.1 广播员应使用普通话播音和英语广播;接待海外游客时应同时使用英语播音。

7.3.9.2 播音应清晰、匀速、准确。

### 7.3.10 行李保管服务

7.3.10.1 行李保管员在接收游客交付保管的行李物品时,应确保无易燃、易爆、有毒等危险品或其他违禁品,并认真核对游客的身份证件和行李件数,做好登记工作。

7.3.10.2 贵重物品应保存于专用保险箱中,配备专用钥匙。

7.3.10.3 物品的交付和领取应由交付人和服务人员双方共同清点清楚,并签字确认。

### 7.3.11 门岗服务

7.3.11.1 游乐园(场)出入口以及园内主要娱乐场所应设门岗服务。在游客入场高峰期间,应增设现场工作人员,协助门岗工作。

7.3.11.2 门岗服务人员应熟悉游乐园(场)规定的各种票券的使用方法,迅速、准确验收票券,正确引导游客进场。

7.3.11.3 应能提供团体接待服务,方便团体游客进场。

7.3.11.4 遇老人、儿童、病人和残障人士时应提供相关特殊服务。

### 7.3.12 餐饮服务

7.3.12.1 餐厅和饮食服务网点的营业时间应适应游乐园(场)的开放时间。

7.3.12.2 餐厅应根据游乐园(场)的环境、特色、背景及节庆活动的不同,设置特色饮食或自助餐服务。

7.3.12.3 餐饮服务人员应熟知餐厅的经营服务信息,具备餐厅工作所需的卫生安全、出品及推销等知识,掌握餐饮设备、器具、工具的使用与保养方法。

7.3.12.4 应为带小孩的客人提供儿童椅。

### 7.3.13 购物服务

7.3.13.1 旅游商场(店)、商亭的橱窗和柜台应布局合理、结构牢固,商品陈列应既有艺术性又能方便游客选购。

7.3.13.2 服务人员应熟悉和掌握所推销商品的性能、产地、特点,主动热情为游客介绍商品,服务中尽量满足游客的要求。

7.3.13.3 各类商品应明码标价,保证质量。

### 7.3.14 医疗急救服务

7.3.14.1 当园内发生意外伤害事故后,应确保游客在事故发生后的 10 min 内得到紧急医疗救助。

7.3.14.2 设置医务室的,应配备具有医师执业资格的医护人员,医护人员人数应与游乐园(场)规模相当。

7.3.14.3 设置医务室的,应有医护人员值班,为游客和工作人员进行一般性突发病痛的诊治和救护。

### 7.3.15 安保服务

7.3.15.1 安全保卫人员应掌握治安、消防等基本常识和相关的法律法规,熟练使用通讯、治安工具和消防器材。

7.3.15.2 应能及时制止违法行为,及时劝阻客人的违规行为,并协助其他岗位工作人员为游客提供所需服务。

7.3.15.3 接到报警后应在 3 min 内赶到现场处理,协助警方处理相关事件。

### 7.3.16 保洁服务

7.3.16.1 保洁服务人员应熟悉垃圾分类,熟练使用各种清洁用具和清洁剂。

7.3.16.2 全场扫除、冲洗工作应在非营业期间进行,对新出现垃圾应及时清除。

7.3.16.3 保洁效果应达到游乐园(场)各场所设施相关卫生要求。

### 7.3.17 游客投诉处理

7.3.17.1 接受投诉人员应具备良好的沟通、应变能力,能处理良好的人际关系。

7.3.17.2 在接受投诉时,应耐心倾听游客申述,记录投诉情况,积极、热情地为投诉者解决问题,当场不能解决的问题应尽快呈报上级主管解决。

7.3.17.3 对有效投诉,应向游客致歉或做出适当补偿。

7.3.17.4 事后应查找引起投诉产生的原因,及时改进,避免产生新的类似投诉。

## 7.4 服务质量监督

7.4.1 游乐园(场)应制定服务质量管理目标,并建立监督检查制度。

7.4.2 应设立服务质量管理部门或岗位,受理游客的投诉和咨询。

7.4.3 应设立服务监督电话,人工接听的时间不少于营业时间。

7.4.4 应配置专职人员负责服务质量的监督考核,有奖惩制度,并严格执行。

7.4.5 应定期向游客发放并回收“征求意见表”,并有计划、有目的、有选择地回访游客。

7.4.6 每年应进行至少一次由第三方机构组织的游客满意度调查。

7.4.7 对游客提出的合理化建议应采取有效的纠正措施,改进服务工作,提高服务质量。

## 8 环境卫生

### 8.1 总要求

游乐园(场)应设立部门负责绿化保养、卫生清扫等管理工作,制定各项环保卫生制度和措施,定期进行各项环保卫生检查。游乐园(场)园内卫生应符合 GB 9664 的要求;环境噪声应符合 GB 3096 的要求。

### 8.2 环保要求

游乐园(场)应逐步建立环境管理体系,采取节能环保等多种措施,减少水、空气和噪音污染,减少固体废弃物的产生,减少游乐园(场)开发及经营对周边居民生活的干扰,提高景区环境质量,共同维护公共环境。

### 8.3 游乐设施卫生要求

8.3.1 机台、棚顶、台顶及周围应干净无杂物。

8.3.2 承载物地板应无杂物、无呕吐物,座席无污渍。

8.3.3 游客等候游乐的场所应无烟头、纸屑、杂物,栅栏应无浮尘。

### 8.4 水上乐园卫生要求

8.4.1 水上乐园应设置相应能力的池水过滤净化及消毒设施。

8.4.2 水质标准及卫生管理应按 GB 9667、GB 5749、GB 9665 中规定执行。

8.4.3 水上乐园范围内的地面应无积水、无碎玻璃及其他尖锐物品。

8.5 园区公共场所卫生要求

- 8.5.1 餐厅和饮食服务网点的卫生应符合国家法律法规和相关标准要求。
  - 8.5.2 购物商场(店)、商亭的卫生标准及管理应按 GB 9670 中规定执行。
  - 8.5.3 厕所的卫生标准及管理应按 GB/T 18973 中规定的三星级以上要求执行。
  - 8.5.4 其他公共场所的卫生标准及管理应按 GB/T 17775 中规定的三星级以上要求执行。
- 

通文旅标投标