

ICS 02.200

A 12

# DB3309

舟山市地方标准

DB3309/T 57—2018

代替 DB3309/T 57-2012

---

## 休闲滑泥服务规范

Mud leisure service specification

浙江省文旅标技委

2018-06-10 发布

2018-06-10 实施

---

舟山市市场监督管理局 发布



## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准代替DB3309/T 57-2012《休闲滑泥服务规范》，与DB3309/T 57-2012相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

- 增加了标准的英文名称；
- 删减了4.1中泥疗馆设施的配备要求；
- 删减了4.2.16中泥疗馆设施；
- 增加了5安全保障的内容；
- 删减了6.1.4条款；
- 调整了6.2售票检票服务的条款描述。

本标准由岱山县风景旅游管理局提出。

本标准由舟山市旅游委员会归口。

本标准起草单位：浙江秀山岛风景旅游开发有限公司、岱山县质量协会、岱山县风景旅游管理局。

本标准主要起草人：沈海、任启敏、陈玉燕、乐颖、冯曹冲、李力

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

- DB3309/T 57-2012。

浙江省文旅标准



# 休闲滑泥服务规范

## 1 范围

本标准规定了休闲滑泥的泥质质量、服务设施、服务规范、安全保障和服务规范等方面的旅游要求。本标准适用于休闲滑泥景区。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 8408 游乐设施安全规范

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 15971 导游服务规范

GB/T 16767 游乐园（场）服务质量

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求

LB/T 011 旅游景区游客中心设置与服务规范

## 3 滑泥泥质质量

### 3.1 指标

#### 3.1.1 总则

滑泥泥质质量必须满足安全指标、卫生学指标、营养学指标等指标控制要求。

#### 3.1.2 安全指标

滑泥泥质的安全指标应满足表1的要求。

表1 安全指标

序号	控制项目	限值/(mg/kg)
1	总砷	<30
2	总镉	<3
3	总铬	<500
4	总铜	<500

5	总汞	<3
---	----	----

表1 安全指标 (续)

序 号	控制项目	限值/(mg/kg)
6	总镍	<100
7	总铅	<300
8	总锌	<1500

## 3.1.3 卫生学指标

滑泥的卫生学指标应满足表2的要求。

表2 卫生学指标

序 号	控制项目	指 标
1	蛔虫卵死亡率	≥95%
2	粪大肠菌群值	≥0.01

## 3.1.4 营养学指标

滑泥的营养学指标应满足表3的要求。

表3 营养学指标

序 号	控制项目	指 标	
		塘内滑泥区	塘外原始滑泥区
1	蛋白酶/ U	>0.06	>0.18
2	维生素 A/(ug/g)	>1.38	>1.05
3	维生素 C/(ug/g)	>5.24	>8.06
4	维生素 E/(ug/g)	>2.07	>1.91
5	铁/%	>1.25	>1.40
6	锌/%	>0.005	>0.005
7	钙/%	>0.65	>0.75
8	镁/%	>0.60	>0.55
9	硒/%	>0.0005	>0.0005
10	锗/%	>0.00185	>0.00185
11	氨基酸(Asp)/( mg/4g)	>0.012	
12	氨基酸(Thr)/( mg/4g)	>0.005	
13	氨基酸(Ser)/( mg/4g)	>0.003	
14	氨基酸(Glu)/( mg/4g)	>0.014	
15	氨基酸(Pro)/( mg/4g)	>0.003	
16	氨基酸(Gly)/( mg/4g)	>0.010	
17	氨基酸(Ala)/( mg/4g)	>0.008	
18	氨基酸(Cys)/( mg/4g)	>0.004	
19	氨基酸(Val)/( mg/4g)	>0.006	
20	氨基酸(Met)/( mg/4g)	>0.003	

21	氨基酸(Ile)/( mg/4g)	>0.004
----	-------------------	--------

表3 营养学指标(续)

序号	控制项目	指标	
		塘内滑泥区	塘外原始滑泥区
22	氨基酸(Leu)/( mg/4g)	>0.005	
23	氨基酸(Tyr)/( mg/4g)	>0.006	
24	氨基酸(Phe)/( mg/4g)	>0.007	
25	氨基酸(Lys)/( mg/4g)	>0.005	
26	氨基酸(His)/( mg/4g)	>0.003	
27	氨基酸(Arg)/( mg/4g)	>0.004	

### 3.2 取样和送检

3.2.1 采取多点取样混合,样品应有代表性,样品质量不应小于1kg。

3.2.2 滑泥泥质至少一年送检一次。

3.2.3 滑泥泥质应由有资质的检测机构进行检测。

## 4 服务设施

### 4.1 设施的配置要求

塘外原始滑泥区、塘内滑泥区设施配备应满足表4的要求。

表4 设施配备要求

区域	设施设备名称	配备数量	要求
塘外原始滑泥区	观景台	1个	面积至少200m <sup>2</sup>
	滩涂平台	1个	面积至少10m×20m
	滑泥船	80只	
	冲淋处	1处	水龙头至少10个以上
塘内原始滑泥区	淋浴房	1处	面积至少50m <sup>2</sup>
	冲淋	1处	
	旅游公厕	1个	
	冲淋处	1处	水龙头至少10个以上
	游乐设施	1处	包括气模滑道、攀爬滑道、秋千

### 4.2 设施管理要求

#### 4.2.1 停车场

4.2.1.1 景区应设置与其规模相适应的停车场。

4.2.1.2 停车场应地面平整、生态化、出入畅通,设置车位和交通标识。

4.2.1.3 停车场应设立专人管理,并引导出入;机动车出、入口及人员通道应分开。

#### 4.2.2 售检票处

- 4.2.2.1 售、检票处应有明显标识，周边环境良好、开阔，有遮阳、避雨等设施。
- 4.2.2.2 售、检票窗口开放数量应与游客量相适应。
- 4.2.2.3 售票处应向游客公布票价、购票须知，分别设立咨询电话和投诉电话。
- 4.2.2.4 售票处设置应方便游客购票，宜按实际需求分设团队接待窗、散客接待窗，配有显示屏、公告栏、身高标尺、排队隔栏与遮阳避雨等设施。

#### 4.2.3 交通设施

- 4.2.3.1 景区应交通设施完善，路线布局合理，可通行性好。
- 4.2.3.2 应选用清洁能源的旅游交通工具，且整洁卫生、性能良好、保证安全、标识明显。
- 4.2.3.3 旅游步行道应路面平整、洁净、美观、自然。

#### 4.2.4 游客服务中心

应符合LB/T 011的相关要求。

#### 4.2.5 标识系统

- 4.2.5.1 各种标识要求应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB 2894 的规定。
- 4.2.5.2 主要旅游通道的危险路段应有明显的警示标志。
- 4.2.5.3 入口处应设置全景图或路线图以及景区相关简介，满足游客自助旅游的需要。
- 4.2.5.4 入口处、主要景点、交叉路口、服务场所和医疗救助场所应设置指示标志。
- 4.2.5.5 室内项目应有醒目的入、出口标志。

#### 4.2.6 卫生设施

- 4.2.6.1 景区内应设置满足游客需要的旅游公厕、垃圾箱等卫生设施。
- 4.2.6.2 旅游公厕的设施和管理应符合 GB/T 18973 的规定。
- 4.2.6.3 垃圾箱布局合理，标识明显，造型美观，与环境相协调，专人及时清理。

#### 4.2.7 医疗设施

- 4.2.7.1 应设置满足功能需要的医疗救助站点。
- 4.2.7.2 配备相应的医疗设施、设备、必备的药品和有资质的医护人员。

#### 4.2.8 旅游购物场所

应符合GB/T 26356的规定。

#### 4.2.9 照明设施

出入口、主要通道的危险地段及警示标识等应有照明设施，照明设施应保持完好。

#### 4.2.10 特种设备

- 4.2.10.1 游乐设施等特种设备应手续完备，定期维护。
- 4.2.10.2 游客设施的安裝应符合 GB 8408 的规定。
- 4.2.10.3 安全规定应符合 GB/T 16767 的规定。
- 4.2.10.4 提供给少年儿童使用的设施或设备，应有明显警示标志、说明和防护措施。



#### 4.2.11 安全设施

- 4.2.11.1 危险或不宜进入的地段、场所应设置警示标志或禁止进入标识。
- 4.2.11.2 发生故障和正在维护的设施应有明显的禁止使用标识。
- 4.2.11.3 景区内应设有安全疏散通道，且保持畅通。
- 4.2.11.4 应及时排除各类危及游客安全的因素，无法排除的应采取必要的防护措施，并设置明显的中、外文警示标识。
- 4.2.11.5 危险难行的步行路段应合理设置台阶、扶手。
- 4.2.11.6 有潜在危险性的旅游项目应配备专业救护人员。
- 4.2.11.7 露天水上项目应设置救援人员和避雷装置。
- 4.2.11.8 各种安全标志应随时检查，发现有变形、破损或模糊不清的，应及时整修或更换。

#### 4.2.12 消防设施

- 4.2.13 应根据需要配备消防设备、器具和火警监控系统，应设置消防通道并保持畅通，消防设施完好率应达到100%。
- 4.2.14 易燃、易爆和化学危险品应在规定区域内存放，并设置必要的安全隔离带和禁止游客进入的警示标识。

#### 4.2.15 特殊人群服务设施

- 4.2.15.1 出入口、重要景点及公共设施应设立无障碍通道。
- 4.2.15.2 景区应为老年人、儿童、残疾人等特定人群提供特殊需要的用品、用具和服务。

### 5 安全保障

#### 5.1 总则

- 5.1.1 景区应制定完善的安全、应急管理制度及预案，安排专人负责安全管理工作，明确职责、工作程序清晰，安全管理人员数量应与景区游客流量相匹配，定时开展安全巡查工作。
- 5.1.2 景区宜建立景区、游客安全及财产保险意识，减少安全事件所导致的人身及财产损失。

#### 5.2 消防管理

- 5.2.1 景区应确定消防安全责任人及管理人员，负责景区的消防管理工作。
- 5.2.2 景区消防管理人员应定期检查维护消防、防雷设施及电气设施，确保其运行状态完好。
- 5.2.3 景区应定期组织进行消防演练及培训，提高全体职工的消防安全意识。

#### 5.3 治安管理

- 5.3.1 景区应正确引导和约束游客的游览行为，防止其不安全行为。
- 5.3.2 应做好景区范围内的治安保卫工作，避免造成游客的人身伤害及财产损失，及时查禁社会不良现象，配合公安机关打击各类违法犯罪行为。

#### 5.4 灾害预防

- 5.4.1 景区应发布游客可获取的天气、潮汐、水温、浪高等海洋旅游预报信息。

- 5.4.2 景区应建立有气象灾害、地质灾害、生态环境等监测和预报预警系统，并应建立相应的旅游突发公共事件的应急预案。
- 5.4.3 景区在台风及汛期高发期间，应提前准备好各类物资器材，并对景区内场地、设施进行隐患排查。
- 5.4.4 出现灾情时，景区应配合救灾部门及时启动应急预案，减少灾害损失。

## 6 服务规范

### 6.1 服务人员要求

- 6.1.1 应遵纪守法、诚实守信、文明服务，具备良好的职业道德。
- 6.1.2 应具有良好的仪容仪表，着工装，佩戴服务标识牌，统一使用服务标准用语。
- 6.1.3 应接受专业培训，掌握相应的岗位技能和工作规范；相关专业技术人员、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书，具备良好的业务素质。

### 6.2 售票检票服务

- 6.2.1 售票处应公示票价、优惠政策和售票须知，提供运行状况等即时信息。
- 6.2.2 票证应体现其主题文化特色，并印有咨询、投诉和应急救援的联系方式。
- 6.2.3 售票服务应规范快捷准确，做好唱收唱付，由游客自主选择购买。
- 6.2.4 游客入口应设有标志醒目的检票卡口和安检设备，宜采用电子检票。
- 6.2.5 检票员应认真查验游客所持票据，引导游客有序进入景区。
- 6.2.6 售票员、检票员应提供一般性的咨询服务，耐心回答游客咨询。

### 6.3 游乐项目服务

- 6.3.1 根据游客量在游乐项目处设置排队等候区域，并配置遮阳避雨、排队隔栏、临时休息座椅等设施。
- 6.3.2 游乐项目服务人员应随时报告天气变化情况，遇恶劣天气应引导游客避风避雨或采取其他保护措施。
- 6.3.3 宜在游乐项目周边适宜的地方设置供游客观赏、并与项目参与者进行互动的区域。

### 6.4 停车场服务

- 6.4.1 停车场地应平整结实，配备照明和消防设施，宜设置绿化停车面或绿化隔离线。
- 6.4.2 应公示车辆停放规则、安全防护和消防等管理制度，停车场应有专人值管。

### 6.5 卫生环境服务

- 6.5.1 旅游公厕布局应满足游客游览和活动的实际需要。对残障人、老年人等特殊人群，工作人员应提供必要的帮助。
- 6.5.2 合理布放垃圾箱，宜按“可回收物”和“不可回收物”进行分类设置，图示标志符合 GB/T 19095 的要求。
- 6.5.3 每天营运前应完成基本卫生清扫工作，营运期间应有专人分片负责流动清扫，保持环境卫生整洁。
- 6.5.4 保持周边的道路清洁干净。
- 6.5.5 及时清理景区内的污泥、杂草、疏通渠道。

6.5.6 及时对景区内的园林植物进行养护、修剪。

## 6.6 投诉服务

6.6.1 应设立服务质量投诉受理机构，公布旅游投诉电话、网址。

6.6.2 投诉处理应符合 GB/T 17242 的规定。

---

---

浙江省文旅标技委