

# DB13

## 河北省地方标准

DB 13/T 1674—2012

### 滑沙服务规范

地方标准信息服务平台

2012-12-19 发布

2013-01-15 实施

河北省质量技术监督局 发布



## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由秦皇岛市质量技术监督局提出。

本标准起草单位：抚宁县质量技术监督局、南戴河旅游发展（集团）有限公司。

本标准主要起草人：王亚利、周素先、王文军、陈东、侯振东、祖立文、李雅荣、崔朝晖、张志春、王凯。

地方标准信息服务平台



# 滑沙服务规范

## 1 范围

本标准规定了滑沙的术语和定义、设备及设施基本要求、服务质量、安全、卫生、通讯要求。  
本标准适用于河北省区域内各种类型旅游景区。

## 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 2893-2008 安全色

GB 9664-1996 文化娱乐场所卫生标准

GB/T 10001.1-2006 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2-2006 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 滑沙场

为旅游者提供以滑沙为主要活动项目的娱乐、健身、度假和消费服务的场所。

### 3.2

#### 滑具

滑沙使用的必备器具。

### 3.3

#### 滑道

人们开展滑沙活动的专门滑行区域。

### 3.4

#### 发射架

发送滑具的器材。

### 3.5

#### 传送器

将滑具由山脚运输到山顶的工具。

### 3.6

#### 放滑员

经培训合格在发射架旁放滑具人员。

## 4 设备及设施基本要求

### 4.1 滑沙场

山体相对高度不低于30米，坡度 $30^{\circ} \sim 60^{\circ}$ 。

### 4.2 滑道

4.2.1 有效长度 $\geq 100$ 米（包括缓冲区和停止区）。

4.2.2 滑道底部沙子硬实，平整无障碍物，有足够的停止区。

4.2.3 滑道安全间距 $\geq 6$ 米。

4.2.4 有养护措施。

### 4.3 滑具

4.3.1 由竹制、木质等硬质材料制成，两侧有手撑的板壁，底面平滑。

4.3.2 性能良好，安全可靠。

### 4.4 发射架

4.4.1 铁或钢等材料制成。

4.4.2 倾斜度与滑道坡度一致。

4.4.3 由杠杆机锁定，当杠杆机被人为放开后，滑具从发射器的斜面上滑向滑道自然滑行。

### 4.5 传送器

4.5.1 由电机驱动。

4.5.2 传送器恒定速度应为  $0.5\text{m/s} \sim 1\text{m/s}$ 。

### 4.6 引导标识

4.6.1 应在主入口附近设置导游全景图和游客须知，全景图应正确标识处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景区注意事项进行说明。

4.6.2 应在景区内主要通道、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图示。

4.6.3 应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。

4.6.4 景区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 GB2893 要求。

## 5 服务质量

### 5.1 服务人员基本要求

#### 5.1.1 职业道德

滑沙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。

#### 5.1.2 服务态度

员工应热情、主动、诚恳、耐心、细致的为游客服务。

#### 5.1.3 礼节礼貌

5.1.3.1 员工上岗应仪容仪表整洁，着工作服，佩戴服务岗位标牌。

5.1.3.2 站、坐、行姿应符合岗位规范与要求，举止端庄大方。

5.1.3.3 使用的语言应文明礼貌，通俗、清洗，符合礼节规范。

#### 5.1.4 知识技能

5.1.4.1 员工应根据服务岗位要求熟练掌握相关职业技能。

5.1.4.2 应熟练使用普通话，具备简单的英语听说能力。

5.1.4.3 应熟知经营服务信息，应能提供基本信息咨询。

5.1.4.4 应熟知紧急救援电话、方式，应能提供基本的紧急救援服务。

### 5.2 服务岗位要求

#### 5.2.1 售票服务

5.2.1.1 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。

5.2.1.2 应熟悉了解滑沙场内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。

5.2.1.3 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滑沙场其他相关部门。

5.2.1.4 售票员应提醒游客：孕妇、年老体弱、伤残不便者及患有高血压、低血压、心脏病等特殊人群禁止参加滑沙。

5.2.1.5 售票员应根据景区接待能力、接待时间等条件售票。

#### 5.2.2 检票

5.2.2.1 应用小喇叭或广播等形式告知游客：孕妇、年老体弱、伤残不便者及患有高血压、低血压、心脏病等特殊人群禁止参加滑沙项目。

5.2.2.2 检票员应查验游客门票，对未购票游客按规定补办门票。

5.2.2.3 检票员应根据景区接待能力、接待时间等条件控制人流。

### 5.3 滑沙

#### 5.3.1 试滑

在接待游客前，工作人员乘坐滑具试滑至少一次。

#### 5.3.2 付板

付板员应把完好滑具递给游客，如遇雨雪天气，应将滑板擦干净后再送于游客手中，引导游客到发射架旁就位。

#### 5.3.3 放滑

放滑员帮助游客把滑具放到发射架，请游客坐于滑具上，告知正确坐姿及滑行注意事项，待前一位滑行者离开滑道后方可放滑。

正确坐姿及滑行注意事项：穿好鞋，脱下帽，摘下镜，身前倾，脚登稳，手抓紧，目视前方，勿摇晃。

#### 5.3.4 引导

滑行结束后，工作人员应引导游客将滑板放于传送器旁，疏导游客到安全区域。

#### 5.3.5 运板

将游客用完滑板轻放传送器上运回山顶。

#### 5.3.6 恶劣天气接待

中雨或雪天或风力 $\geq 5$ 级或雾天能见度小于100米时应停滑。

## 6 安全

6.1 有安全巡逻人员。

6.2 有《应急预案》，突发事件应按相关《应急预案》处理及时妥当，记录档案准确齐全。

6.3 应对每位滑沙者进行人身意外伤害保险。

6.4 有必需的氧气袋、急救药品、对讲机、担架和救护站。

6.5 危险地段应设有牢固、可靠的安全网（垫）和电子安全监控系统，危险区域设立警示标识。

### 6.6 应急处理

#### 6.6.1 火灾

6.6.1.1 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。

6.6.1.2 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。



## 6.6.2 自然灾害

6.6.2.1 建筑物、较高的设施和滑沙场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。

6.6.2.2 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。

6.6.2.3 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。

## 6.6.3 游客人身伤害和财产损失

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

6.6.3.2 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。滑沙场安保部门应配合公安部门查找丢失物品。

6.6.3.3 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 卫生

7.1 滑沙场的卫生应符合 GB 9664-1996 的规定。

7.2 有水冲或生态厕所，数量能满足需要。

7.3 垃圾箱数量充足，造型美观，能满足需要。

7.4 垃圾及时清扫。

7.5 餐饮服务符合国家食品卫生的规定，配备消毒设备。

## 8 通讯

8.1 出入口及游人集中场所设有公用电话，具备国际、国内直拨功能。

8.2 能接收手提电话信号，信号清晰。

8.3 有广播。