

# DB 4602

## 三 亚 市 地 方 标 准

DB 4602/T 21—2024

### 低空旅游服务规范

Service specifications for low-altitude tourism

地方标准信息服务平台

2024 - 06 - 12 发布

2024 - 07 - 16 实施

## 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。

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。

本文件由三亚市旅游和文化广电体育局提出并归口。

本文件起草单位：海南大学、三亚市旅游和文化广电体育局、三亚市体育旅游协会。

本文件主要起草人：张琳、王迩璇、吴开壮、范士陈、郑银河、潘虹、李翔宇、刘肖肖、李宇航。

地方标准信息服务平台

# 低空旅游服务规范

## 1 范围

本文件规定了低空旅游的服务组织要求、服务要求和服务评价与改进等内容。  
本文件适用于三亚市开展低空旅游经营的服务组织。

## 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 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分：道路交通标线
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 15566.2 公共信息导向系统 设置原则与要求 第2部分：民用机场
- GB/T 15971 导游服务规范
- GB/T 17836 通用航空机场设备设施
- GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
- GB 19079.12 体育场所开放条件与技术要求 第12部分：伞翼滑翔场所
- GB 19079.13 体育场所开放条件与技术要求 第13部分：气球与飞艇场所
- GB 19079.24 体育场所开放条件与技术要求 第24部分：运动飞机场所
- GB 19079.25 体育场所开放条件与技术要求 第25部分：跳伞场所
- GB 19079.26 体育场所开放条件与技术要求 第26部分：航空航天模型场所
- GB/T 26354 旅游信息咨询中心设置与服务规范
- GB/T 36733 服务质量评价通则
- LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范
- MH/T 4055.1 低空飞行服务系统技术规范 第1部分：架构与配置
- MH/T 4055.2 低空飞行服务系统技术规范 第2部分：技术要求
- MH/T 4055.3 低空飞行服务系统技术规范 第3部分：测试方法

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**低空旅游** low-altitude tourism

在低空空域内利用民用航空器或者航空运动器材从事的观光游览、休闲度假、冒险体验、体育娱乐等各项旅游活动。

注1：民用航空器包括固定翼航空器、旋翼航空器、载人气球、飞艇以及中国民用航空局认定的其他飞行器。

注2：航空运动器材包括降落伞、滑翔伞、悬挂滑翔机、航空模型以及绞盘车、收索机等牵引设备。

## 4 服务组织要求

- 4.1 应依法依规符合民航、体育等监管部门的相关要求。
- 4.2 经营场所选址应符合三亚市低空旅游发展规划。
- 4.3 服务场地及设施设备的技术条件应符合 GB/T 17836、GB 19079.12、GB 19079.13、GB 19079.24、GB 19079.25、GB 19079.26 的要求；飞行操作区域和对客服务区域的安全距离宜设置 30 m 以上。
- 4.4 执行民航、体育等监管部门有关通用航空运行的法律法规、规章制度及标准。
- 4.5 建立健全完善的安全质量管理体系，落实安全责任，包括但不限于治安保卫、安全救护、驾驶人员身体及精神状况检查、设备维修及服务人员岗位职责等；宜每年开展一次内部和外部安全质量审核。
- 4.6 实行服务标准承诺制和安全风险告知制。
- 4.7 应制定天气突变、飞行特情等突发事件的应急处置预案，并报政府主管部门备案；定期开展人员撤离及逃生演练。
- 4.8 应通过与游客签订服务合同或者其他方式，明示包括但不限于下列事项：
  - 项目内容、飞行距离、飞行航线、费用明细等；
  - 相关民用航空器或者航空运动器材的信息、注意事项、风险提示以及双方的安全责任；
  - 直接提供服务的人员姓名、身份证信息及法定从业资质等信息；
  - 保险的种类和费用；
  - 依法减免责任的情形等。
- 4.9 应为低空运动场所投保责任险，为场所内从事高风险工作的服务人员投保意外伤害险，在醒目位置设置鼓励游客投保个人意外伤害保险的公示牌。
- 4.10 可根据自身情况开展与低空旅游活动相关的其他服务，包括但不限于：
  - 民用航空器或者航空运动器材的训练和培训服务；
  - 飞行主题住宿服务；
  - 飞行主题餐厅服务；
  - 飞行主题游乐服务；
  - 售卖飞行主题文创商品服务；
  - 飞行主题研学旅行服务；
  - 飞行主题文化集会和展示服务；
  - 航空旅游应急医疗保障服务等。

## 5 服务要求

### 5.1 对客服人员

#### 5.1.1 基本要求

- 5.1.1.1 品行端正，热爱本职工作，服务意识强，工作细致耐心。
- 5.1.1.2 仪容仪表端庄、大方、整洁，应统一着装、佩戴工作牌上岗。
- 5.1.1.3 应使用规范服务用语，普通话流畅，宜掌握简单手语和日常英语。
- 5.1.1.4 应掌握本岗位所需的业务知识和技能，为游客提供规范化的服务。
- 5.1.1.5 应定期参加必要的安全运营培训与考核，持续更新相关安全运行知识和技能。

#### 5.1.2 具体要求

- 5.1.2.1 民用航空器或者航空运动器材的驾驶人员应符合包括但不限于下列要求：
  - a) 持有中国民用航空局、中国航空运动协会或者相关体育部门颁发的相应等级的资质证书；
  - b) 熟练掌握安全生产相关法律法规、航空运动有关的规章制度及标准文件，清单参见附录 A；

- c) 熟练掌握所负责项目民用航空器或者航空运动器材的安全操作及安全飞行专业技能;
  - d) 督促落实所负责项目民用航空器或者航空运动器材的检查、维护、保养制度,确保民用航空器或者航空运动器材始终处于良好状态;
  - e) 监控所负责项目运行及飞行活动,做好安全运行中规定资料的记录、收集、整理和保管;
  - f) 协助安全事故处置管理,掌握突发事件救援技术,具备现场救护能力;
  - g) 熟悉飞行的区域、地点和路线,并能进行讲解等。
- 5.1.2.2 咨询、引导服务人员应符合包括但不限于下列要求:
- a) 向游客介绍低空运动的服务项目、特点及内容;
  - b) 问询、记录游客的身体和心理的基本状态信息;
  - c) 向游客说明低空运动项目的服务标准和费用情况;
  - d) 向游客说明低空运动的装备器材情况;
  - e) 向游客提供合同说明及签订服务;
  - f) 引导游客安全上、下民用航空器或者航空运动器材等。
- 5.1.2.3 技术辅导人员应符合包括但不限于下列要求:
- a) 全面、准确讲解低空运动项目的基本知识和操作知识;
  - b) 根据场地、游客特点和低空运动项目计划辅助准备装备器材;
  - c) 辅助制定飞行前地面操作训练基本方案;
  - d) 依据方案要求辅助指导地面操作,包括讲解动作基本要求、示范动作等,同时发现并辅助纠正游客技术动作错误,并记录游客的操作情况等;
  - e) 为游客介绍低空运动中常见安全风险的保护要求,辅助指导风险发生时的自我保护;
  - f) 掌握低空运动中常见损伤救护方法,并能熟练使用基本急救设施进行应急处理等。

## 5.2 设备设施服务

- 5.2.1 应有交通设施服务,宜采用环保公共交通工具和生态停车场,规范游客的交通动线。
- 5.2.2 应提供游客咨询功能的设施,相关服务符合 GB/T 26354 的要求。
- 5.2.3 标识标志系统应符合 GB/T 10001.1、GB/T 15566.2、GB 5768.3 的要求。
- 5.2.4 公共厕所应符合 GB/T 18973 中对 II 类旅游厕所质量的要求。
- 5.2.5 应设置具有急救能力的医疗点,并配备有资质的医务人员,以及低空运动中常见伤病所需药品、医疗器械等。鼓励与就近的专业医疗机构签订合作协议,委托实施紧急医疗救助。
- 5.2.6 应在醒目位置设置气象信息公布栏和适合开展低空运动的实时/预告信息栏。
- 5.2.7 应设置售票处,并在醒目位置向游客公布票价、购票须知、营业时间、飞行简介和游客安全须知等信息。
- 5.2.8 宜在重要场所内引进射频识别 (RFID)、近距离无线特许技术 (NFC)、接入网络的多媒体触摸屏、虚拟现实 (VR) 影像系统等智慧信息服务设备。
- 5.2.9 应设置行李保管箱,方便游客寄存行李物品。
- 5.2.10 对废弃电池、油污等低空运动场所常见危险废弃物应采取无害化分类回收处理方式。
- 5.2.11 应配备覆盖低空运动起飞、着陆等区域的应急广播设施及视频监控设施。
- 5.2.12 低空飞行服务系统宜符合 MH/T 4055 所有部分的要求。

## 5.3 服务流程要求

### 5.3.1 飞行前服务

- 5.3.1.1 应与游客签订低空旅游服务合同,宜使用政府部门推荐的格式合同。

5.3.1.2 应向游客发放纸质版或者电子版低空运动安全告知承诺书,简介低空运动的安全风险与要求,并对有异议的内容做出解释;如有必要,可要求游客签字确认。安全告知承诺书的内容包括但不限于下列事项:

- 正确使用相关设施、设备的方法;
- 低空运动可能存在的风险,着重说明可能遇到的特殊情况;
- 低空运动对人体可能带来的不适反应及其后续变化;
- 不适合参加低空运动的情形;
- 未向游客开放的经营、服务场所和设施、设备;
- 特殊人群参与低空运动的要求;
- 可能危及游客人身、财产安全的其他情形。

5.3.1.3 应采集游客相关基本信息,并对所获得信息承担保密义务:

- 身份基本信息:姓名、性别、出生年月、国籍、身份证号码(护照号码);
- 紧急联系人姓名与联系方式;
- 测量体重,需满足民用航空器或者航空运动器材的重量与平衡限制;
- 有无影响低空运动的既往病史等。

5.3.1.4 应有服务人员全程引导游客登上民用航空器或者航空运动器材,并对行动路线进行观察,评估可能出现的安全风险,及时予以提示、干预。

5.3.1.5 应向游客告知预计飞行时间、飞行线路及适航情况,遇到特殊情况的自我保护方式。

5.3.1.6 应为游客开展技能培训、流程讲解和安全信息宣讲。

5.3.1.7 应对低空运动的专用服装和装备穿戴等进行检查。

5.3.1.8 应对游客可携带物品进行检查,并按照相关管理规定进行处理。

5.3.1.9 应提倡文明旅游,倡导和鼓励游客在飞行中保护自然和文化环境的行为。

## 5.3.2 飞行中服务

5.3.2.1 飞行中导览、讲解服务规范应符合 GB/T 15971 的要求。

5.3.2.2 飞行中带飞服务时,应符合以下要求:

- 带飞服务人员应有相应的资质;
- 飞行中应与游客多沟通交流,安慰其紧张心态;
- 飞行时不应做大幅度的危险动作;
- 有权拒绝游客因相机、摄影机的存在而提出的不合理要求;
- 准备降落时,应注意风向、风速和降落场地地面情况,并告知游客降落注意事项,做到安全、平稳降落。

5.3.2.3 飞行中应严格按照相关手册、标准执行,符合《空中游览和体验飞行》(民航规〔2021〕40号)中的要求,不得随意改变报备和批准的飞行路线、程序。

5.3.2.4 宜根据游客需求及实际情况提供专业摄影摄像、餐饮等服务。

## 5.3.3 飞行后服务

5.3.3.1 引导游客安全离开民用航空器或者航空运动器材,并提醒游客带好随身物品。

5.3.3.2 提醒游客归还专用服装和装备,并进行检查。

5.3.3.3 对空中拍摄的影像资料进行处理并转交游客,未经游客允许,不应留存备份。

5.3.3.4 宜提供飞行后恢复和休养服务,包括增氧、水疗、理疗、复健等。

## 6 服务评价与改进

- 6.1 建立完善的服务质量评价机制，服务质量评价内容、程序和方法应符合 GB/T 36733 的要求。
- 6.2 严格执行服务质量监测计划并记录，定期进行服务质量分析，采取纠正或预防措施消除服务质量问题，同时对改进情况进行跟踪。
- 6.3 建立质量投诉管理制度，设立专门质量投诉管理机构，设置意见簿（箱），公布投诉电话。快速有效处理投诉，并符合 LB/T 063 的要求；同时建立投诉档案，保存顾客的反馈信息和处理结果等记录。
- 6.4 根据服务质量评价监测结果，持续改进服务质量。

地方标准信息服务平台

## 附录 A

(资料性)

## 低空旅游相关的法律法规和标准清单

## A.1 低空旅游相关的法律法规、政策

低空旅游相关的法律法规、政策包括但不限于：

- 中华人民共和国民用航空法；
- 中华人民共和国人民防空法；
- 中华人民共和国安全生产法；
- 中华人民共和国体育法；
- 中华人民共和国消防法；
- 中华人民共和国突发事件应对法；
- 中华人民共和国消费者权益保护法；
- 通用航空飞行管制条例；
- 全民健身条例；
- 安全生产许可证条例；
- 中华人民共和国民用航空器适航管理条例；
- 中华人民共和国飞行基本规则；
- 外国民用航空器飞行管理规则；
- 通用航空经营许可管理规定；
- 无人驾驶航空器飞行管理暂行条例；
- 体育赛事活动管理办法；
- 航空体育运动管理办法；
- 全国航空体育竞赛活动管理办法；
- 通用航空飞行任务审批与管理规定；
- 民用航空器飞行事故调查规定；
- 民用航空器运行适航管理规定；
- 低空空域使用管理规定；
- 一般运行和飞行规则；
- 通用航空机场空管运行保障管理办法；
- 民用无人驾驶航空器系统驾驶员管理暂行规定；
- 通用机场建设规范；
- 运动驾驶员执照有关问题说明；
- 维修和改装一般规则；
- 国务院关于促进民航业发展的若干意见；
- 国务院办公厅关于促进通用航空业发展的指导意见；
- 国务院关于加快发展体育产业促进体育消费的若干意见；
- 国家体育总局办公厅**关于进一步加强航空体育管理工作的通知；
- 航空运动产业发展规划；
- 开办通用航空业审批程序；



- 关于滑翔机、自由气球等几类航空器驾驶员执照训练和运行管理有关问题的通知；
- 中国民用航总局关于印发《空中游览和体验飞行》的通知；
- 中国航空运动协会《航空飞行营地申请办法》；
- 热气球运动管理办法；
- 动力伞运动管理办法；
- 动力悬挂滑翔运动管理办法；
- 滑翔伞运动管理办法；
- 跳伞运动管理办法；
- 全国模拟飞行运动管理办法；
- 双人跳伞运动管理办法；
- 全国双人滑翔伞运动管理办法；
- 全国滑翔伞教练员管理办法（试行）；
- 热气球飞行规则；
- 悬挂滑翔翼运动管理办法（试行）；
- 全国滑翔伞运动培训合作机构管理办法（试行）；
- 全国动力伞运动培训合作机构管理办法（试行）；
- 全国跳伞运动培训合作机构管理办法（试行）。

## A.2 低空旅游相关的标准

低空旅游相关的标准包括但不限于：

- GB 19079.12 体育场所开放条件与技术要求 第12部分：伞翼滑翔场所；
- GB 19079.13 体育场所开放条件与技术要求 第13部分：气球与飞艇场所；
- GB 19079.24 体育场所开放条件与技术要求 第24部分：运动飞机场所；
- GB 19079.25 体育场所开放条件与技术要求 第25部分：跳伞场所；
- GB 19079.26 体育场所开放条件与技术要求 第26部分：航空航天模型场所；
- MH/T 4055.1 低空飞行服务系统技术规范 第1部分：架构与配置；
- MH/T 4055.2 低空飞行服务系统技术规范 第2部分：技术要求；
- MH/T 4055.3 低空飞行服务系统技术规范 第3部分：测试方法。

### 参 考 文 献

- [1] 《三亚市促进低空旅游发展暂行办法》（三亚市人民政府令第14号）
  - [2] 《空中游览和体验飞行》（民航规〔2021〕40号）
- 

地方标准信息服务平台