

DB 1410

山西省临汾市地方标准

DB 1410/T 128—2021

旅游景区摆渡车服务规范

2021-12-30 发布

2022-1-25 实施

临汾市市场监督管理局 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 换乘站设置	2
5 设施设备要求	2
6 车辆运行服务要求	3
7 人员服务要求	4
8 安全要求	6
9 突发事件处理	7
10 评价与改进	8
附录 A（资料性附录） 景区摆渡车运行考核表	9

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。

本文件由临汾市文化和旅游局提出并监督实施。

本文件由临汾市旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：乡宁县云丘山旅游开发有限责任公司。

本文件主要起草人：张恒山、师帅鹏、张彩仙、刘强泽、张姬、卫紫蓉、刘梦媛。

旅游景区摆渡车服务规范

1 范围

本文件规定了旅游景区换乘站设置、设施设备要求、车辆运行服务要求、人员服务要求、安全要求、突发事件处理、评价与改进。

本文件适用于旅游景区摆渡车的服务。

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。

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 道路交通标志和标线

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB/T 15971 导游服务质量

GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 21268 非公路用旅游观光车通用技术条件

GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范

GB 24727 非公路旅游观光车安全使用规范

建标 128 城市公共停车场工程项目建设标准

TSG N0001 场（厂）专用机动车辆安全技术监察规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

摆渡车

在旅游景区内，往返于始发站与换乘站或景点之间运送旅客的专用汽车、电动汽车和观光电瓶车。

3.2

换乘站

在旅游景区内，各景点之间摆渡车辆停靠站点或设施。

4 换乘站设置

4.1 应选择适合停车场管理及服务需要的场所。设置可进入性良好、与景区接待规模相适应的生态停车场，应符合建标 128 要求。

4.2 应根据景点、客流、游客需求设置，景区内的运行路线应设计合理，与景区环境协调，设施齐全，保证交通安全。

4.3 入口、出口设置合理，应分设散客、团体入口。

4.4 地面交通标志明显，标志和标线的设计设置应符合 GB 5768 和 GB/T 15566.1 的相关规定。

5 设施设备要求

5.1 基本要求

5.1.1 车辆运营前应经过当地车辆管理部门或特种设备检验检测机构检验合格。

5.1.2 运营标志及相关证件应齐全。

5.1.3 设施设备应符合安全、舒适、环保、人性化的需求。

5.1.4 车辆技术状况应保持良好的，定期维护和检测，维护和检测应符合 GB/T 18344 和 GB/T 21268 的规定。

5.1.5 车内导游设施、行车设施、服务设施、安全设施应齐全有效，符合 GB/T 26359 的规定。

5.1.6 应设置车载通讯调度设备和监控系统。

5.1.7 应设置北斗卫星定位系统。

5.1.8 宜使用新能源车辆，并配备相应数量的充电装置。

5.1.9 宜设置行车记录仪。

5.2 观光电瓶车

5.2.1 购置观光车辆时，应保证观光车辆的设计爬坡度满足使用单位行驶路线中的最大坡度要求，并在销售合同中明确，使用安全技术规范应符合 TSG N0001 的要求

5.2.2 车辆的外观设计宜融入景区的文化元素。

5.2.3 车辆应有特种设备牌照，且固定端正，无遮挡。

5.2.4 车辆应设置前照灯、制动灯、转向灯等照明和信号装置。

5.2.5 车辆的服务标志与安全标志应醒目、易辨识。

5.2.6 车身内外应整洁完好，装饰无脱落、无缺损。

5.2.7 车辆的防护链条应安全、功能有效、使用方便。

5.2.8 车辆内不应放置杂物和易燃易爆危险品，应配备性能可靠且有效的灭火器材。

5.2.9 车厢内醒目位置应张贴投诉电话。

5.2.10 车辆应定期进行充电，确保使用时有充足的电量。

5.2.11 车辆应在设计规定的荷载下运行，保证车内的载重量均匀分布。

5.3 汽车、电动汽车

- 5.3.1 车辆的外观设计宜融入景区的发展理念。
- 5.3.2 车辆服务标志与安全提示标志应醒目、齐全、便于识别。
- 5.3.3 车身外侧及车厢内设置的宣传广告不应影响车辆运行安全，广告内容应健康向上。
- 5.3.4 车辆应有车牌号及标号，且固定端正，无遮挡。
- 5.3.5 车身内外应整洁完好，装饰无脱落、无缺损。
- 5.3.6 车窗玻璃应齐全，洁净明亮、无破损，窗体遮光设施齐全，开关滑动功能有效。
- 5.3.7 游客区车窗附近应设置安全锤及其明显标识和操作说明。
- 5.3.8 应设置连通驾驶区的应急报警装置，且对该装置进行适当防护和标识。
- 5.3.9 车辆备件箱应工具、备胎、备件齐全，摆放整洁有序。
- 5.3.10 车厢内醒目位置应张贴投诉电话。
- 5.3.11 车厢内不应放置杂物和易燃易爆危险品。
- 5.3.12 车厢内每排座位应设置安全扶手。
- 5.3.13 车厢内座椅安全带应可靠有效，使用方便。
- 5.3.14 门窗应启动轻便，关闭严密，锁止可靠，无异响。
- 5.3.15 车厢内脚垫、窗帘、头垫、靠垫、座套应干净整洁。
- 5.3.16 车厢内应保持空气清新、温度适中。

5.4 换乘站

- 5.4.1 应根据景区地形地貌设置方便游客等候、休息及遮阳避雨设施，宜设置生态遮阳棚，防晒休息椅，智能感应型消暑设备。
- 5.4.2 应设置具有景区特色的交通引导标识，引导牌应准确、醒目，宜使用多种语言。
- 5.4.3 设施应定期检查维护，保持设施的齐全完好和整洁。
- 5.4.4 应设置安保人员，负责区域内的安全秩序。
- 5.4.5 应设有行车路线、发车时间等公告。
- 5.4.6 应设置上客区和下客区，并采用明显标识区分，有效杜绝人车交汇。
- 5.4.7 应设置应急广播设备，并建立日常维护制度。
- 5.4.8 应设置监控系统。
- 5.4.9 应配备医疗急救站点，并提供车辆救援应急服务。
- 5.4.10 应设置游客乘坐休息设施设备。
- 5.4.11 宜设置明显的护栏围挡。
- 5.4.12 宜设置智能交通等待系统。
- 5.4.13 宜设置与景观相协调的公共卫生间，符合 GB/T 18973 的规定。

6 车辆运行服务要求

6.1 运行前

- 6.1.1 驾驶员应按照规定提前上岗，并检查车辆服务设施有效、整洁。
- 6.1.2 驾驶员应根据天气温度变化的情况开启空调或换气设施。
- 6.1.3 游客上车前，讲解员应主动站立于车门一侧，引导游客上车。

- 6.1.4 遇携带大件行李物品的游客，随车人员应主动帮忙提携，并妥善放置。
- 6.1.5 对行动不便的老人、孕妇、儿童、残疾人等，随车人员应细心、耐心服务，主动提供帮助；乘坐观光电瓶车时，应有监护人监护，确保其乘坐安全。
- 6.1.6 在车辆行驶前，车辆驾驶员应检查游客系好安全带，观光电瓶车驾驶员应检查系好防护链。
- 6.1.7 宜设置检票员，对无票、持无效证件的游客，应礼貌耐心解释。

6.2 运行中

- 6.2.1 车门启闭时驾驶员应注意观察防止夹摔游客，车门应由驾驶员直接控制。
- 6.2.2 应确保一人一座，不应让游客在车厢内站立。
- 6.2.3 客满无法再上车时，讲解员应向游客解释，不应无故甩客。
- 6.2.4 车辆行程应遵循景区线路规定，不应在非换乘站点停车上下游客。
- 6.2.5 讲解员应向游客进行文明乘车和安全防范宣传，发现违反乘车规则行为应及时制止。
- 6.2.6 在车辆行驶时，讲解员应提醒游客注意安全，不应离开座位，不应将身体探出车体轮廓之外。
- 6.2.7 车辆转弯或道路不畅时，讲解员应提醒游客扶好、坐好，注意安全。
- 6.2.8 驾驶员应坚持安全操作，安全行驶，反应敏捷，保证游客舒适安全。
- 6.2.9 游客到达目的地后，讲解员应主动提醒游客携带好随身物品，驾驶员应检查车内有无游客遗留物品。遗留的物品应及时登记，并妥善保管核实归还游客。
- 6.2.10 驾驶员应主动征求游客意见，提高服务质量。

6.3 收车后

- 6.3.1 驾驶员应将车辆停靠在指定位置，并清洁车内卫生，确保车辆整洁，车厢内垃圾桶应及时清理，确保无异味。
- 6.3.2 摆渡车应根据《公共交通工具消毒操作技术指南》第二章工作人员消毒指南要求做好消毒工作。
- 6.3.3 收车后应有专人管理，检查车辆情况，确保正常运行。

6.4 日常维护

- 6.4.1 驾驶员在运行前、运行中、收车后对车辆均应进行日常维护，汽车按照 GB/T 18344 的要求执行。
- 6.4.2 车辆在每日投入使用前，应按照使用维护保养说明的要求进行试运行检查并记录；在使用过程中，应加强对车辆的巡检并记录。
- 6.4.3 车辆出现故障或发生情况，应立即停止使用，对其进行全面检查，消除事故隐患并记录，记录存入安全管理档案。
- 6.4.4 观光电瓶车在收车后应及时在指定位置进行充电以确保车辆正常运行。观光电瓶车闲置时，宜每月充电一次。
- 6.4.5 观光电瓶车应至少每月进行一次日常维护保养和自行检查，每年进行一次全面排查，保持观光电瓶车正常使用状态。
- 6.4.6 车辆的日常维护保养和自行检查由车辆作业人员实施，全面检查由车辆管理人员负责组织实施或委托其他专业机构实施。如果委托其他专业机构实施，应签订相应合同，明确责任。

7 人员服务要求

7.1 基本要求

- 7.1.1 服务人员的年龄、身体条件和资质应满足岗位要求。
- 7.1.2 应有高度责任心，接待游客时应行为得体，姿态端正，热情周到为游客提供安全、舒适、便捷的运输服务。
- 7.1.3 应保持个人卫生，仪容仪表整洁、大方。
- 7.1.4 应统一着装，佩戴工牌。
- 7.1.5 应使用文明用语，礼貌待人，热情服务。
- 7.1.6 应定期体检，确保良好的工作状态。
- 7.1.7 应尊重各地游客的宗教信仰和风俗习惯。

7.2 驾驶员

- 7.2.1 应持有公安交通管理部门核发的与驾驶车辆相应的机动车驾驶证，并按照规定进行审验。
- 7.2.2 驾驶观光电瓶车应持有相关特种设备作业证件，并按照规定进行审验。
- 7.2.3 应具备相应车型五年以上驾驶经验。
- 7.2.4 上岗前应通过景区运营交通运输主管部门的培训、考核。
- 7.2.5 驾驶车辆时应双手驾驶，集中注意力，不应做与工作无关的事情。
- 7.2.6 驾驶员应严格按照《中华人民共和国道路交通安全法》的规定，遵章驾驶。
- 7.2.7 不应擅离职守或私自让他人代替驾驶。
- 7.2.8 在传递工作信息时，应表达准确，简明扼要，宜使用耳挂式耳麦。
- 7.2.9 应正确使用、维护车载通讯调度设备和卫星定位系统。

7.3 调度员

- 7.3.1 应遵守规章制度，做好交接班记录。
- 7.3.2 应合理使用通讯调度设备，了解驾驶员在岗情况。
- 7.3.3 应根据游客需求主动协调车辆，提高运行效率。
- 7.3.4 组织各换乘站车辆应做到停靠整齐有序，出入方便。
- 7.3.5 应保证换乘站点的调度室、导视系统等附属设施整洁卫生。
- 7.3.6 应监督在岗司机工作情况。
- 7.3.7 收到并确认特殊天气和道路封闭信息后，应及时向驾驶员进行安全提示。

7.4 安全员

- 7.4.1 应监督驾驶员做好车辆的日常维护工作。
- 7.4.2 应按期完成车辆的临检、年检和其他安检工作。
- 7.4.3 应定期检查景区运输线路，及时协调解决道路的安全隐患，确保道路安全畅通。
- 7.4.4 应准确掌握车辆技术状况，对发现的故障和隐患及时报修排除，确保车辆技术状况良好。
- 7.4.5 应做好事故的调查、统计、上报和善后处理工作。
- 7.4.6 安全检查应有重点、有记录、有落实，检查工作应严格执行、严考核、勤检查、奖罚明。

7.5 监控员

- 7.5.1 应具备计算机操作技能，熟练掌握监控系统的操作，对车辆的运行状态实时监控，做好监控记录。

- 7.5.2 应接受专业培训, 熟练掌握道路交通运输和安全生产知识, 指挥驾驶员按规定行车。
- 7.5.3 应熟悉卫星定位系统终端设备功能和使用要求, 对发现车辆违章、未按规定操作情况和驾驶员疲劳驾驶情况, 及时发送指令通知驾驶员。
- 7.5.4 应熟知景区车辆、行驶路线等具体情况。
- 7.5.5 应及时答复和处理车辆的求助信息, 及时确认突发事件信息并上报。

7.6 讲解员

- 7.6.1 应经过相关培训后持证上岗, 人数宜满足一车一人。
- 7.6.2 应使用普通话服务, 根据游客需要可用本地方言进行讲解。
- 7.6.3 应按照景区规定的游览路线和游览内容进行讲解服务。
- 7.6.4 应组织换乘站游客上下车秩序, 确保游客安全。
- 7.6.5 不应向游客兜售物品和索要小费, 不应欺骗、胁迫游客消费, 宜推荐文化产品。
- 7.6.6 讲解应真实、准确、生动, 讲解内容丰富、健康、科学, 达到 GB/T 15971 的要求。

8 安全要求

8.1 基本要求

- 8.1.1 坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的原则。
- 8.1.2 建立健全安全管理机制, 包括安全生产方案和预案、安全生产规章制度、安全检查机制和安全考核奖惩机制等。
- 8.1.3 根据机构设施情况, 制定操作性强的岗位安全操作规程。
- 8.1.4 执行安全生产管理工作应规范化、制度化、条例化。
- 8.1.5 车辆日常维护保养和自行检查、全面检查应按特种设备安全技术规范和产品使用维护保养说明的要求进行, 发现异常情况, 应及时处理并记录。
- 8.1.6 建立安全管理档案, 由安全员实施并管理。安全管理档案主要包括: 安全检查记录、车辆档案、车辆消耗记录、维修档案、驾驶员考核记录、安全例会档案等应至少保存 5 年。
- 8.1.7 应设置专业的安全员, 按照具体的安全生产标准, 定期进行安全考核, 落实奖惩。
- 8.1.8 应结合道路线形、交通状况、沿线设施等情况设置限速标志及其他标志的引导车辆安全行驶。
- 8.1.9 宜设立安全生产专项资金, 用于落实安全管理责任的奖惩。

8.2 行车安全要求

- 8.2.1 驾驶员应严格按照《中华人民共和国道路交通安全法》行驶, 不应超过限速标志标明的最高时速, 使用安全应符合 GB 24727 和 TSG N0001 的要求。
- 8.2.2 在行人参与道路行车时, 应注意观察道路交通情况减速行驶。
- 8.2.3 山区道路坡长而陡、路面窄、弯多而急, 应集中注意力, 避免发生交通事故。
- 8.2.4 行车中突遇对方车辆强行超车, 占据自己车道, 应减速避让。
- 8.2.5 高速行车时, 车辆受到侧风的影响, 驾驶人应握紧转向盘, 减速行驶。
- 8.2.6 下雨后路面湿滑, 车辆行驶中使用制动时应注意防止发生横滑或侧滑。因气候变化原因, 宜对观光电瓶车采取遮风、挡厢等措施, 不应改变观光车辆非封闭的要求。
- 8.2.7 雾天行车时能见度低, 视线不清, 应注意合理控制车速和车距。

8.2.8 冰雪路行车时，车辆的稳定性降低，应避免加速过急时车辆极易空转或溜滑，且制动距离应当延长。

8.2.9 夜间行车时，遇对向灯光照射后或全车灯光突然熄灭，应立即制动，靠边停车。

8.2.10 车辆运行中不应超过额定载客人数。

9 突发事件处理

9.1 一般要求

景区应针对交通事故、自然灾害和人为灾害等可能发生的情况制定应急预案，主要内容应包括对突发事件的预测和准备；通讯联络通畅，信息报告和启动响应；人力、设备、物资等资源的确定与准备；明确应急救援分工和人员的职责；制定现场处置方案和程序；信息发布等。定期对服务人员进行培训，组织演练，确保相关人员能妥善应对各种突发事件，保障游客的安全和利益。

9.2 车辆故障

9.2.1 行车中如果发生车辆故障，驾驶员应及时通知调度员和安全员，同时应完成交通防范工作，并引导游客疏散至安全区域。

9.2.2 安全员应对发生故障的车辆进行排查检修，并确保道路通畅。

9.3 交通事故

9.3.1 行车中如果发生交通事故，驾驶员应保护现场，抢救伤者，并立即报告上级和公安交通管理部门，配合相关方面妥善处理事故。

9.3.2 发生交通事故驾驶员应立即请示上级组织启动应急预案，第一时间抢救受伤乘客，保护游客生命安全。

9.4 自然灾害

9.4.1 安全员应每日关注天气预报，提前掌握信息，避免在大风、大雪、大雨、冰雹等恶劣天气行车。

9.4.2 摆渡车应避免进入发生自然灾害的区域，在可能发生泥石流、山体滑坡、塌方等危险路段应谨慎通行。

9.4.3 摆渡车进入天气状况恶劣、地形复杂的路段，驾驶员应提前准备防滑链等设施设备，同时立即请示上级组织启动应急预案，保障安全行驶。

9.5 其他突发事件

9.5.1 车内和途中如发生治安或刑事案件，驾驶员应及时报警，并报告上级组织启动应急预案，保护游客安全。

9.5.2 车辆发生火灾时，驾驶员应立即停车，引导游客疏散至安全区域，并立即报告上级组织启动应急预案进行灭火；如火灾导致车辆操作失灵，车门无法打开，随车人员应使用车内安全急救设施与工具，组织和帮助乘客安全逃生。

9.6 安全教育

9.6.1 景区应定期对员工进行培训，提高全员的安全意识和应急处置能力。

9.6.2 每年应组织观看事故纪录片，学习安全知识并培训考核，记录应完整并存档。

10 评价与改进

10.1 管理部门应建立巡查制度、人员管理制度、服务质量管理制度、安全规范管理制度和治安应急预案，并不定期展开服务质量检查。

10.2 景区应在车辆显著位置设立服务监督电话号码，对游客提出的服务质量投诉应及时处理，并将结果在3个工作日内反馈。

10.3 应配置专职人员负责摆渡车运行的监督考核，按奖惩制度严格执行。景区摆渡车运行考核表见附录A。

10.4 应建立游客满意度调查制度，按照规定内容组织在线上、线下对游客期望质量与满意度进行调查，并定期回访游客。

10.5 对游客提出的合理化建议应采取有效改进措施，提高服务质量。

(资料性附录)

景区摆渡车运行考核表

景区摆渡车运行考核表见表A.1。

表 A.1 景区摆渡车运行考核表

序号	项目	检查内容	标准分值	实际得分	备注
1	设施设备 (29 分)	车门开关灵活、安全可靠、制动和缓冲装置有效	4		
		地板、盖板、踏步、内侧护板和顶盖护板完好	5		
		座椅齐全、牢固,扶握齐全牢固	2		
		顶窗完好、推拉灵活、顶窗闭合、伸缩篷闭合不漏水	4		
		安全锤、灭火器、垃圾篓齐全有效	3		
		空调系统正常工作	2		
		行车灯、尾灯、方向灯、侧灯、顶灯齐全有效,面罩完好	3		
		仪表、指示灯正常,喇叭有效	3		
		胎压正常,固定螺母无松动或缺失	3		
2	服务标志 (8 分)	企业名称、车辆编号、车牌设置在规定位置	2		
		乘坐规则、服务监督电话按车型统一设置	2		
		购票标准设置在规定位置	1		
		禁烟、禁食、禁止携带易燃易爆物品上车标识齐全醒目	3		
3	车容车貌 (20 分)	车身外表漆面完好,无破损、无刮痕	2		
		车窗玻璃无缺损、清洁明亮	2		
		车厢各种标志齐全清晰,无破损	2		
		车身整洁、无污垢	2		
		驾驶舱无灰土、无油污、无杂物	3		
		地板和踏板无污垢、无灰土、无垃圾、无杂物	3		
		座椅和扶握设施无灰土、无渍水、无油污	2		
		垃圾桶及时清理、无异味	2		
		广告画面完整无破损,牢固整洁,不影响行车安全	2		
4	行车服务 (12 分)	待发车辆提前开门候客,准时发车	2		
		按规定线路运行,无擅自改道行驶、越站甩客	3		

表 A.1 景区摆渡车运行考核表（续）

		规范进站停车，靠近候车区平稳停直后开门上客，出站关门起步	3		
		文明行车，做到起步稳、拐弯稳、行车稳、停车稳	4		
5	车厢服务 (20 分)	持证上岗、统一着装、仪表整洁	3		
		使用普通话服务、文明用语	4		
		对游客的咨询耐心解答	4		
		按照规定开启空调或换气设施	2		
		主动帮助老弱病残孕游客	3		
		积极疏导车内游客，劝阻违反《乘坐规则》的乘客上车	2		
		运行后消毒处理	2		
		6	运营安全 (11 分)	安全提示标志标注清晰，位置正确	2
司机工作时无吸烟、进食、闲谈、使用手机现象	4				
车辆行驶无超速、违规超车、抢道行为	3				
驾驶员无穿拖鞋驾驶车辆行为	2				
实际得分			100		
车牌号：		驾驶员：	行驶路线：		
检查人：			检查日期：		
注：摆渡车运行考核满分为 100 分，总分 90 分以上为合格。					