



中华人民共和国国家标准

GB/T 16767—1997

游乐园(场)安全和服务质量

Safety and service quality in the amusement park

1997-04-02 发布

1997-10-01 实施

国家技术监督局 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 引用标准	1
3 定义	1
4 总则	2
5 服务设施	2
6 安全制度与措施	4
7 安全作业要求	5
8 服务质量要求	6
9 卫生与环境要求	8
10 服务质量保证和监督	8
附录 A(标准的附录) 游艺机和游乐设施安全检查内容	10
附录 B(标准的附录) 服务质量保证体系	15
附录 C(标准的附录) 安全操作保证体系	16
附录 D(标准的附录) 安全维护保证体系	17
附录 E(标准的附录) 安全管理保证体系	18
附录 F(标准的附录) 运转试验安全保证体系	19

前 言

为保障游乐园(场)游艺机和游乐设施的安全运营,预防不安全事故的发生,为游客提供安全、方便、舒适、高效的服务,制定本标准。

本标准所提技术要素主要包括游乐园(场)安全与服务质量的要求必须依据可以观察到的和需经游客评价的特性加以明确规定;提供服务的过程必须依据游客不能经常观察到的但又直接影响到安全和服务业绩的特性加以规定;安全和服务质量可以通过量化的(可测量的)或者是定性的(可比较的),由游客进行评价。主要依据游乐园(场)的工作程序、安全和服务操作规程,并参考了国外相关的资料。

本标准的附录 A、附录 B、附录 C、附录 D、附录 E 和附录 F 都是标准的附录。

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并解释。

本标准起草单位:国家旅游局、广州市旅游局、广州东方乐园。

本标准主要起草人:俞长嘉、邓宗德、刘汉奇、伍宇明、戴汉涛、梁敏吾、彭德成、钱自由。

中华人民共和国国家标准

GB/T 16767—1997

游乐园(场)安全和服务质量

Safety and service quality in the amusement park

1 范围

本标准规定了游乐园(场)的安全措施和服务质量的基本要求。

本标准适用于设有游艺机和游乐设施的各类游乐园(场)。

2 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成本标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB 2894—88 安全标志

GB 3096—93 城市区域环境噪声标准

GB 5749—85 生活饮用水卫生标准

GB 8408—87 游艺机和游乐设施安全标准

GB 9664—1996 文化娱乐场所卫生标准

GB 9665—1996 公共浴室卫生标准

GB 9667—1996 游泳场所卫生标准

GB 9670—1996 商场(店)、书店卫生标准

GB 10001—94 公共信息标志用图形符号

GB 13495—92 消防安全标志

GB/T 19004.2—94 质量管理和质量体系要素 第2部分:服务指南(idt ISO 9004-2:1991)

LB/T 001—1995 旅游饭店用公共信息图形符号

WH 0201—94 歌舞厅照明及光污染限定标准

3 定义

本标准采用下列定义。

3.1 游乐园(场)

设有游艺机和游乐设施,开展各项游艺、游乐活动,主要供游客娱乐、健身的场所。

3.2 游乐设施

游乐园(场)中采用沿轨道运动、回转运动、吊挂回转、场地上运动、室内定置式运动等方式,承载游客游乐的现代机械设施组合。例如:滑行车、观览车、转马、空中转椅、碰碰车、光电打靶等。

3.3 水上游乐设施

承载游客在水面上进行游乐活动,由机械动力驱动、人力驱动或由游客自行操纵的设施。例如:碰碰船、游船、水上自行车、水滑梯等。

3.4 水上世界

国家技术监督局1997-04-02批准

1997-10-01实施

游乐园(场)中供游客游泳或嬉水等水上游乐活动的场所。它是游乐园(场)中一个专门的类别。

3.5 文化娱乐设施

游乐园(场)内的剧场、影院、歌厅、舞厅及相关配套设施等。

3.6 游客有效投诉

游客向县以上机关投诉,并且是由于游乐园(场)的过失而导致产生的有效投诉。

4 总则

游乐园(场)安全和服务质量的基本要求可概括为:安全第一,服务优质,卫生整洁,秩序良好。

4.1 安全

4.1.1 树立安全第一,预防为主的思想。

4.1.2 配备必要的、充足的、有效的各项安全设施,确保游艺机和游乐设施安全运营。

4.1.3 建立健全各项安全管理制度、安全操作规程,并确保严格执行。

4.1.4 确保游客生命财产安全。

4.1.5 游艺机和游乐设施要建立完整的维修、保养制度,有专人、专职负责。

4.2 服务

4.2.1 树立游客至上,优质服务的宗旨。

4.2.2 严禁经营带有赌博、色情、迷信、种族歧视等不健康色彩的游艺项目和文娱活动。

4.2.3 实行规范化、标准化的管理和服务。

4.2.4 建立服务质量监督保证体系,定期进行服务质量考核。

4.3 卫生

4.3.1 环境整洁卫生,色调协调。

4.3.2 制定各项卫生制度和措施,定期进行各项卫生检查。

4.3.3 遵守国家、地方政府的各项卫生法规。

4.4 秩序

4.4.1 制定游乐规则,引导游客活动,加强治安防范,及时排除各种事故隐患,保证场内游乐秩序和治安秩序良好。

4.4.2 落实各项工作措施,确保各种机械设施正常运营。

5 服务设施

5.1 游艺机、游乐设施、水上游乐设施和水上世界,其购置、安装、使用、管理按 GB 8408 及国家有关部门制定的游艺机、游乐设施安全监督管理规定和水上世界安全卫生管理办法等有关规定执行。使用这些设施、设备,应取得技术检验部门验收合格证书。

5.2 文娱设施

各种文化娱乐设施、设备状态正常、性能良好。场内通风良好,有紧急疏散游客的出口通道,并按 GB 2894 设置紧急出口标志;照明条件符合 WH 0201 的规定。

5.3 接待设施

5.3.1 售票处

5.3.1.1 售票处应设在正门外显著位置,周围环境良好、开阔,设置遮阴避雨设施及排队栅栏。

5.3.1.2 售票窗口的数量应与游乐园(场)能接纳的游客量相适应。

5.3.1.3 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。

5.3.1.4 售票处应向游客公布票价表、购票须知、营业时间、游乐园(场)简介、项目介绍和游乐须知等服务指南。

5.3.2 接待处

- 5.3.2.1 接待处应设在正门附近,有明显的标志。
- 5.3.2.2 接待处应设有专门的团体接待和接受游客投诉的柜台,并有专人值班。
- 5.3.2.3 接待处室内照明、通风等条件良好。
- 5.3.3 行李保管处
 - 5.3.3.1 行李保管处应设在正门入口处附近,方便游客寄存行李等物品。
 - 5.3.3.2 酌情配备保险箱(柜),设置贵重物品保管。
 - 5.3.3.3 行李保管处应向游客公布保管须知。
- 5.4 问询服务设施
 - 5.4.1 应设置包括问询处、问询电话和广播室在内的问询服务设施。
 - 5.4.2 问询服务设施应设在正门附近,有明显的标志,有专人值班。
 - 5.4.3 广播室可与接待处相连,便于游客联络。
 - 5.4.4 广播室播音内容应能准确、清晰传送至游乐园(场)内各处和正门附近。
- 5.5 餐饮服务设施
 - 5.5.1 餐厅、饮食服务点的布局、档次应与游乐园(场)的整体环境相协调。
 - 5.5.2 餐饮服务规模数量应与游乐园(场)接待游客规模相适应,食品、饮料的品种、规格应能满足游客的基本要求。
 - 5.5.3 设施设备完好,室内卫生整洁,能提供快餐服务,有条件的可提供有特色的风味饮食、自助餐服务。
- 5.6 购物设施
 - 5.6.1 旅游购物商场(店)、商亭设施明快,整洁,有序。
 - 5.6.2 能提供具有地方特色的旅游纪念品、工艺品等商品。
- 5.7 医疗急救设施
 - 5.7.1 游乐园(场)应设置为游客服务的医务室,位置合理,标志明显。
 - 5.7.2 医务室应有医务人员值班,为游客进行一般性突发病痛的诊治和救护。
 - 5.7.3 医务室应备有常用救护器材,能应付突发事件中伤病员的急救工作。
 - 5.7.4 医务室应配备具有医士职称以上资格的医生和训练有素的护理人员。
- 5.8 公用设施
 - 5.8.1 公用卫生间
 - 5.8.1.1 游乐园(场)内应分设男、女宾公用卫生间,其数量、分布应与游乐园(场)本身的面积和游客容量相适应。
 - 5.8.1.2 公用卫生间的标志要明显,室内设施齐备,蹲坑、有门、水冲,通风良好,光线明亮。
 - 5.8.1.3 设有残疾人通道和专供残疾人使用的男、女宾卫生间。
 - 5.8.1.4 卫生要求应符合 9.3 条的要求。
 - 5.8.2 公用电话

游乐园(场)应设置公用电话,位置方便、醒目,数量与接待规模相适应,有条件的,可设投币式电话或磁卡电话。公用电话按 LB/T 001 设置标志。
 - 5.8.3 停车场
 - 5.8.3.1 设置在游乐园(场)正门附近,其规模与游乐园(场)接待规模相适应。按 LB/T 001 设置停车场的标志。
 - 5.8.3.2 停车场地面平整,划有车位标志。
 - 5.8.3.3 停车场应有专人负责管理、疏导,车辆停靠整齐有序。
 - 5.8.4 照明设施
 - 5.8.4.1 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。各游艺机和游

乐设施自身亦应有灯光照明。

5.8.4.2 室内公共服务设施应有充足的灯光照明和应急照明设备。有关要求按照 WH 0201 执行。

5.8.5 垃圾桶(箱)

5.8.5.1 游乐园(场)内应设置垃圾桶(箱)。

5.8.5.2 数量、布局要适当、合理。

5.8.5.3 垃圾桶(箱)体完好、有盖,表面干净无污渍,及时处理桶内垃圾。

5.8.5.4 垃圾桶(箱)的造型与游乐园(场)气氛和谐一致。

5.8.6 休憩设施

游乐园(场)内应设置供游人休息的座椅。视地区季节气候需要,座椅带遮阳篷。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。

5.9 信息指示设施

5.9.1 游乐园(场)应设置导游图、导游引导标志和公共信息图形标志。

5.9.2 公共信息图形符号标志按 GB 10001、GB 3818、和 LB/T 001 设置。

5.9.3 安全标志

5.9.3.1 在与安全有关的场所和位置,应按 GB 2894 设置安全标志。

5.9.3.2 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,以免这些物体位置移动后,看不见安全标志。

5.9.3.3 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。

5.9.3.4 室内项目要有醒目的入、出口标志。

5.9.4 引导标牌

5.9.4.1 应在正门附近显著位置设立中英文对照的《游客须知》。

5.9.4.2 各主要通道、叉路口应在适当的位置设置引导标牌。

5.9.4.3 各游乐项目的入口处,应在显著的地方设置该项目的《游乐规则》。

5.9.4.4 引导标牌、指示牌、说明牌的内容准确,文字规范,字迹清晰,符号标准,表面无浮尘,无油漆剥落造成的缺句少字。

6 安全制度与措施

6.1 游乐园(场)应特别重视安全管理,把安全工作摆在重要的议事日程,培养全员安全意识。

6.2 建立健全各项安全制度,包括安全管理制度、游乐园(场)全天候值班制度、定期安全检查制度和检查内容要求,游乐项目安全操作规程、水上游乐安全要求及安全事故登记和上报制度。

6.3 安全管理

6.3.1 设立完善高效的安全管理机构(安全委员会),明确各级、各岗位的安全职责。

6.3.2 开展经常性的安全培训和安全教育活动。

6.3.3 定期组织全游乐园(场)按年、季、月、节假日前和旺季开始前的安全检查。

6.3.4 建立安全检查工作档案,每次检查要填写检查档案,检查的原始记录由责任人员签字存档。

6.4 员工安全

6.4.1 未持有专业技术上岗证的,不得操作带电的设备和游艺设施。

6.4.2 员工应着装安全,高空或工程作业时必须佩戴安全帽、安全绳等安全设备,并严格按章作业。

6.4.3 员工在工作过程中应严格按照安全服务操作规程作业。

6.4.4 工作区域内保持整洁,保证安全作业。

6.5 游客安全

6.5.1 在游乐活动开始前,应对游客进行安全知识讲解和安全事项说明,具体指导游客正确使用游乐设施,确保游客掌握游乐活动的安全要领。

6.5.2 某些游乐活动如有游客健康条件要求,或不适合某种疾病患者参与的,应在该项活动入门处以“警告”方式予以公布。

6.5.3 在游乐过程中,应密切注视游客安全状态,适时提醒游客注意安全事项,及时纠正游客不符合安全要求的行为举止,排除安全隐患。

6.5.4 如遇游客发生安全意外事故,应按规定程序采取救援措施,认真、负责地做好善后处理。

6.6 安全设施

6.6.1 各游乐场所、公共区域均应设置安全通道,时刻保持畅通。

6.6.2 各游乐区域,除封闭式的外,均应按 GB 8408 的规定设置安全栅栏。

6.6.3 严格按照消防规定设置防火设备,配备专人管理,定期检查。

6.6.4 有报警设施,并按 GB 13495 设置警报器和火警电话标志。

6.6.5 露天水上世界应设置避雷装置。

6.6.6 有残疾人安全通道和残疾人使用的设施。

6.6.7 有处理意外事故的急救设施设备。

6.7 安全及救援措施

6.7.1 加强安全检查,除进行日、周、月、节假日前和旺季开始前的例行检查外,设备设施必须按规定每年全面检修一次,严禁设备带故障运转。

6.7.2 每日运营前的例行安全检查要认真负责,建立安全检查记录制度。没有安全检查人员签字的设施、设备不能投入营业。

6.7.3 详细做好安全运行状态记录。严禁使用超过安全期限的游乐设施、设备载客运转。

6.7.4 凡遇恶劣天气或游艺、游乐设施机械故障时,须有应急、应变措施。由此停业时,应对外公告。

6.7.5 配备安全保卫人员,维护游乐园(场)游乐秩序,制止治安纠纷。

6.7.6 游乐园(场)全体员工须经火警预演培训和机械险情排除培训,熟练掌握有关紧急处理措施。

7 安全作业要求

7.1 游艺机和游乐设施日常运营基本要求

7.1.1 每天运营前须做好安全检查,检查内容见附录 A(标准的附录)表 A1 要求。

7.1.2 营业前试机运行不少于二次,确认一切正常后,才能开机营业。

7.1.3 营业中的安全操作要求:

7.1.3.1 向游客详细介绍游乐规则、游艺机操纵方法及有关注意事项。谢绝不符合游艺机乘坐条件的游客参与游艺活动。

7.1.3.2 引导游客正确入座高空旋转游艺机,严禁超员,不偏载,系好安全带。

7.1.3.3 维持游乐、游艺秩序,劝阻游客远离安全栅栏,上下游艺机秩序井然。

7.1.3.4 开机前先鸣铃提示,确认无任何险情时方可再开机。

7.1.3.5 游艺机在运行中,操作人员严禁擅自离岗。

7.1.3.6 密切注意游客动态,及时制止个别游客的不安全行为。

7.1.4 营业后的安全检查:

7.1.4.1 整理、清扫、检查各承载物、附属设备及游乐场地,确保其整齐有序,清洁干净,无安全隐患。

7.1.4.2 做好当天游乐设备运转情况记录。

7.2 游艺机和游乐设施要定期维修、保养,做好安全检查。安期检查分为周、月、半年和年以上检查。检查内容见附录 A(标准的附录)。

7.3 水上世界安全措施

7.3.1 应在明显的位置公布各种水上游乐项目的《游乐规则》,广播要反复宣传,提醒游客注意安全,防止意外事故发生。

- 7.3.2 对容易发生危险的部位,应有明显的提醒游客注意的警告标志。
- 7.3.3 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全池的范围。
- 7.3.4 按规定配备足够的救生员。救生员须符合有关部门规定,经专门培训,掌握救生知识与技能,持证上岗。
- 7.3.5 水上世界范围内的地面,应确保无积水、无碎玻璃及其他尖锐物品。
- 7.3.6 随时向游客报告天气变化情况。为游客设置避风、避雨的安全场所或具备其他保护措施。
- 7.3.7 全体员工应熟悉场内各区域场所,具备基本的抢险救生知识和技能。
- 7.3.8 设值班室,配备值班员。
- 7.3.9 设医务室,配备具有医士职称以上的医生和经过训练的医护人员和急救设施。
- 7.3.10 安全使用化学药品。
- 7.3.11 每天营业前对水面和水池底除尘一次。
- 7.3.12 凡具有一定危险项目的设施,在每日运营之前,要经过试运行。
- 7.3.13 每天定时检查水质。
- 7.3.14 安全、卫生和水质的标准应符合 GB 8408、GB 9667、GB 5749、GB 9665 和水上世界安全卫生管理办法的规定。

8 服务质量要求

8.1 基本要求

坚守岗位,站立服务,不离岗,不串岗。

8.1.1 仪表仪容

8.1.1.1 上岗着工作服,服饰整洁,佩戴服务标牌。

8.1.1.2 端庄大方,处事稳重,反应敏捷,谙熟礼仪,精神饱满,表情自然,和蔼亲切。

8.1.2 举止

举止文明,姿态端庄。

8.1.3 语言

8.1.3.1 语言文明礼貌,简明、通俗、清晰。

8.1.3.2 讲普通话,能用外语为外宾服务。

8.1.3.3 应有“称呼”服务,用礼貌的称谓称呼游客。

8.1.4 态度

8.1.4.1 礼貌待客,微笑服务,热情亲切,真诚友好,耐心周到,主动服务。

8.1.4.2 对客人不分种族、国籍、民族、宗教信仰、贫富、亲疏,一视同仁,以礼待人。

8.1.4.3 尊重游客的民族习俗和宗教信仰,不损害民族尊严。

8.1.4.4 有问必答。回答问题迅速、准确。如对客人提出的问题不能解决时,应耐心解释。

8.1.5 技能

8.1.5.1 上岗前必须经过严格的岗位培训。

8.1.5.2 在岗人员应熟练掌握本岗位业务知识和操作技能。

8.1.6 职业道德

应遵守国家有关旅游职业道德规范。做到文明礼貌,优质服务,保护游客和企业的合法权益。

8.2 机台服务

8.2.1 游艺机、游乐设施、水上游乐设施和水上世界的服务应符合 7.1 条和 7.3 条的要求。

8.2.2 服务中应时刻观察游客动态,随时指导游客安全游乐。

8.2.3 尽可能帮助游客解决困难。

8.3 售票服务

- 8.3.1 售票员应熟悉各种票券的价格及使用方法。
- 8.3.2 售票迅速、准确,误差率应不超过万分之五。
- 8.3.3 建立重要客人、团体客人的登记制度并及时将信息和特殊服务要求传递到有关部门。
- 8.4 门岗服务
 - 8.4.1 游乐园(场)出入口以及游乐园(场)内主要娱乐场所和其他服务场所,如:影剧院、歌舞厅、俱乐部、酒吧、茶座以及游艺室等,应设门岗服务,接待和疏通游客,确保畅通无阻。在游客入场高峰期间,应增设现场工作人员,协助门岗工作。
 - 8.4.2 门岗当值人员应熟悉本游乐园(场)规定的各种票券的使用方法,迅速、准确验收票券;主动、正确引导团体游客顺序进场。
 - 8.4.3 为重要客人和有特殊要求的客人提供特殊服务。
 - 8.4.4 能提供团体接待服务。
- 8.5 问询服务
 - 8.5.1 随时掌握游乐动态,准确回答游客问询。
 - 8.5.2 接受问询时应起立。接受电话问询时,铃响不应超过三声并先通报单位名称。
- 8.6 广播服务
 - 8.6.1 应使用普通话和外语广播;在使用地方语言广播时,应使用普通话重播广播内容。
 - 8.6.2 播音应清晰、匀速、准确。
 - 8.6.3 广播内容(包括播放的音乐、歌曲)健康。
 - 8.6.4 为游客广播寻人启事、寻物启事。
- 8.7 行李保管服务
 - 8.7.1 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。
 - 8.7.2 收发行李时应认真核对游客的身份证件,做好登记工作。
 - 8.7.3 清点客人交寄的行李件数,办理保管手续。
 - 8.7.4 轻拿轻放,准确迅速。
 - 8.7.5 贵重物品应保存于专用保险箱中,配备专用钥匙。物品的交付和领取须由交付人和服务人员双方共同验点清楚,签字确认。
 - 8.7.6 游客存取行李、物品时,应确保周围环境的安全。凡夜场停电,应暂停存放,确保安全。
- 8.8 餐饮服务
 - 8.8.1 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。
 - 8.8.2 饮食卫生应符合 9.12 条的要求。
- 8.9 旅游购物服务
 - 8.9.1 旅游商场(店)、商亭的橱窗、柜台布局合理,陈列既有艺术性又能方便游客选购。
 - 8.9.2 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,服务中应有问有答,百问不厌,百拿不烦,尽量满足游客的要求。
 - 8.9.3 确保出售的饮料、茶水、商品、工艺品和旅游纪念品的质量合格。不出售假冒伪劣商品,不欺诈游客,明码标价。
 - 8.9.4 商场(店)、商亭卫生应符合 9.13 条的要求。
- 8.10 文化娱乐服务
 - 8.10.1 文化娱乐项目富有民族和地方特色。
 - 8.10.2 根据当地自然和人文文化资源,开发民间节庆活动、文艺演出,为游客提供健康的娱乐、休闲、健身活动服务。
 - 8.10.3 文化娱乐活动内容文明、健康,适合国情,符合伦理道德。创造、培育符合社会公共道德的审美

情趣,有益于青少年和社会公众的身心健康。

8.10.4 保持场内清洁卫生、良好通风和秩序。

8.11 医疗急救服务

8.11.1 医务室应保持环境整洁、宁静。

8.11.2 医护人员必须坚守岗位,认真负责。

8.11.3 坚持诊疗常规,严防发生医疗事故。

8.11.4 场内发生意外伤害事故,医护人员应立即赶往事故现场,对伤病员进行紧急抢救。

9 卫生与环境要求

9.1 游乐园(场)应整洁,广场、地面、路面和服务设施周围无垃圾、无痰迹、无蚊蝇;草坪、花坛无杂物、无积水。

9.2 游乐、游艺区内不应有卫生死角和晾晒衣物、乱堆杂物的现象;水面应无漂浮污物,施工现场应遮挡,堆料整齐,无废弃物。

9.3 公用卫生间

9.3.1 设备和设施应完好、无缺损,不漏水。

9.3.2 室内无蚊蝇、污物,墙壁、隔板、门窗等清洁无刻画。

9.3.3 便池应及时冲洗,做到干净、无污垢,无异味。

9.4 环境保护

9.4.1 环境噪声标准应按照 GB 3096 执行。

9.4.2 游乐园(场)布局合理,环境清新、优美,无高荒草区和绿化弃管区。

9.5 供游客休息的遮阳篷或座椅,无破损现象。

9.6 园内建筑物、构筑物应与景点协调。

9.7 游乐园(场)门前和游乐园(场)内设置的摊位,应统一管理,定位有序。不应有尾随游客,强行兜售商品的行为。

9.8 停车场地清洁平整,车辆排放整齐。

9.9 游艺机和游乐设施卫生

9.9.1 外观色彩鲜艳,表面无锈蚀。

9.9.2 机台、棚顶、台顶及周围干净无杂物。

9.9.3 承载物地板无杂物、无呕吐物,座席无污渍。

9.9.4 游客等候游乐的场所无烟头、纸屑、杂物,栅栏无浮尘和水滴。

9.9.5 机台操作室(亭)门窗光亮无痕迹,天花板墙角无蛛网,工具摆放整齐。

9.10 水上世界卫生

设置相应能力的池水过滤净化及消毒设施,水质标准及卫生管理按 GB 9667 执行。

9.11 游乐园(场)内建筑物、构筑物等游艺设施或文化娱乐设施卫生标准及管理按 GB 9664 执行。

9.12 餐厅和饮食服务网点的卫生符合国家法律法规和标准要求。

9.13 购物商场(店)、商亭的卫生标准及管理应符合 GB 9670。

9.14 游乐园(场)的卫生清扫、维护、保洁及绿化保养有专人负责。

10 服务质量保证和监督

10.1 建立服务质量、安全保证体系

游乐园(场)应按照 GB/T 19004.2 和 GB 8408 建立适应本企业运行的服务质量、安全保证体系,并形成可操作的有关规章、制度,作为能够实现规定的服务质量、安全措施和经营管理目标的手段。

10.1.1 按附录 B(标准的附录)建立服务质量保证体系。

- 10.1.2 按附录 C(标准的附录)建立安全操作保证体系。
- 10.1.3 按附录 D(标准的附录)建立安全维护保证体系。
- 10.1.4 按附录 E(标准的附录)建立安全管理保证体系。
- 10.1.5 按附录 F(标准的附录)建立运转试验安全保证体系。

10.2 建立服务监督机制

- 10.2.1 主动接受游客监督,对外公布质量监督电话号码。
- 10.2.2 在游客活动场所设意见本(卡、箱),定期收集分析游客意见,进行相应服务改进。

10.3 投诉处理

诚恳对待游客的投诉,认真及时地处理游客的意见和建议,并将处理结果及时通知投诉者,投诉必复。

10.4 考核指标

- 10.4.1 无生产许可证的高速、高空以及危及人身安全的劣质游艺机和游乐设施:0 项。
- 10.4.2 带有赌博、色情、迷信、恐怖、种族歧视等不健康色彩的游艺项目:0 项。
- 10.4.3 员工持证上岗率:100%。
- 10.4.4 安全知识普及率:100%。
- 10.4.5 服务质量知识普及率:100%。
- 10.4.6 设备运营维修、保养、日常检查记录:100%。
- 10.4.7 设备无带病运行率:100%。
- 10.4.8 游乐园(场)设备和设施投入运营率:90%以上。
- 10.4.9 游客满意率(1 000 人次以上):95%以上。
- 10.4.10 游客有效投诉率:万分之二。
- 10.4.11 园(场)卫生、美化、绿化率:85%以上。
- 10.4.12 园(场)环境卫生及饮食卫生等符合国家卫生标准:100%。
- 10.4.13 主要各项管理制度齐全、档案资料完整:100%。
- 10.4.14 各类统计报表准确:85%以上。
- 10.4.15 重大人身伤亡事故:0 次。

附 录 A

(标准的附录)

游艺机和游乐设施安全检查内容

表 A1 游艺机和游乐设施日常检查表

检查项目	检 查 内 容
一般情况	1)从外部观察是否有变形、龟裂、折损; 2)各种轴承的供油、注油情况是否良好; 3)各种开关及方向盘是否在规定的位上; 4)旋转部分的动作是否良好; 5)是否有异常的臭味及声音; 6)油、气压装置是否漏油、漏气
电动机	1)地脚螺栓有无松动; 2)有无异常声响; 3)温升是否正常; 4)满载时运行应良好
电气装置	1)导电滑块滑线(环)接触及磨损情况; 2)导线有无松脱,绝缘有无损坏; 3)行程开关是否起作用
液力耦合器	1)安装情况是否良好,无松动; 2)温升是否正常
滑轮	1)固定是否牢固; 2)有无开裂现象; 3)润滑是否良好; 4)槽体磨损是否超过规定
滚动轴承	1)润滑是否良好; 2)温升是否正常; 3)有无异常声响
滑动轴承	1)润滑是否良好; 2)温升是否正常; 3)磨损情况
油泵及油马达	1)固定是否牢固; 2)有无异常声响; 3)有无漏油现象; 4)温升是否正常

表 A1 (续)

检查项目	检 查 内 容
阀	1)固定是否牢固; 2)动作是否灵活可靠; 3)有无漏油现象; 4)线圈温升是否正常
油缸	1)上下销轴连接现象; 2)动作是否灵活,速度是否均匀,有无爬行现象; 3)密封情况,是否有渗漏
油箱	1)密封情况; 2)油温是否正常; 3)加热器、冷却器工作是否正常; 4)油面位置是否符合要求; 5)有无渗漏油现象
滤油器	1)是否堵塞; 2)是否有破损
空气压缩机	1)声响是否正常; 2)能否达到额定气压; 3)温升是否正常; 4)有否异响; 5)液压油是否需要补充或更换
回转接头	应密封良好,无明显漏气(渗油)现象
安全带	1)固定是否牢固; 2)有无断裂现象
安全杠	1)动作是否灵活可靠; 2)锁紧是否可靠; 3)有无损坏现象
吊箱门	1)开关是否灵活; 2)两道锁紧是否可靠; 3)有无损坏现象
液压、气动安全阀	1)动作是否灵活; 2)是否按调定压力动作
制动装置	1)制动是否平稳,间隙是否适当; 2)制动闸瓦的磨损现象; 3)制动的液压及气压装置动作应正常; 4)用弹簧压力制动时,压力应适当,弹簧应无裂纹及破损; 5)采用人工制动时,连杆、制动带(瓦)动作应准确可靠

表 A1 (完)

检查项目	检 查 内 容
车辆逆止装置	1)安装牢固、动作可靠; 2)有无明显变形、磨损及裂纹
座舱把手	1)固定是否牢固; 2)有无裂纹破损
保险装置	各处安全保险装置(限位装置、安全卡板、保险钢丝绳、保险拉杆等)是否可靠
车轮	1)转动是否灵活; 2)轴承有无损伤及明显磨损; 3)有无裂纹,磨损是否超过规定

表 A2 游艺机和游乐设施周检表

检查项目	检 查 内 容
联轴器	1)安装情况是否良好、有无松动; 2)弹性联轴器橡胶圈的磨损现象
减速器	1)地脚螺栓是否松动; 2)有无异常声响; 3)轴承温升是否正常; 4)有无漏油现象; 5)是否应加油
开式齿轮	1)旋转是否正常,有无杂音; 2)有无偏啮合及偏磨损; 3)润滑是否良好
皮带轮	1)有无松动现象; 2)传动应平稳
链轮	1)安装是否可靠; 2)齿面无偏啮合及偏磨损
三角皮带	1)张紧应适度; 2)有无不均匀磨损; 3)有无开裂现象
传动提升链条	1)链条的润滑情况; 2)链条的张紧是否适度
传动及提升用钢丝绳	1)钢丝绳与卷筒间有无明显滑动; 2)端部固定是否牢固; 3)接头有无松散现象,有无钢丝露头; 4)有无锈蚀,润滑是否良好; 5)磨损及断丝状况应符合 GB 8408 的要求

表 A2 (续)

检查项目	检 查 内 容
悬挂用钢丝绳	1)端部固定是否牢固; 2)是否锈蚀; 3)有无断丝
传动轴及主轴	1)转动是否平稳; 2)润滑是否良好,有无明显磨损
管路	1)接头处是否漏油; 2)工作时有无振动; 3)软管接头连接是否牢固; 4)软管有无老化龟裂现象
贮气罐	1)固定是否牢固,有无倾斜现象; 2)焊缝锈蚀现象
阀件	1)减压阀、油雾器、气水分离器是否工作良好; 2)气动元件应灵活无卡阻现象
管道	1)是否有渗漏情况; 2)是否有锈蚀现象
绝缘电阻	是否符合标准要求
接地电阻	是否符合标准要求
销轴	1)润滑是否良好; 2)有无轴向移动
键	与被连接件间有无松动现象
各处螺栓	有无松动、缺少螺母现象
轴端卡板	有无松动及脱槽现象
开口销	有无折断及脱槽现象
铆钉	有无松动现象
轨道	1)轨道、轨枕、主梁有无变形、裂纹及腐蚀; 2)轨道的磨损是否符合有关标准; 3)轨道连接是否牢固、焊缝有无裂纹,必要时应探伤; 4)轨道与轨枕的安装是否牢固; 5)缓冲用胶垫是否老化及裂纹; 6)轨距误差是否符合有关标准的要求; 7)轨道与车轮之间的间隙是否符合有关标准的要求
座舱	1)座舱骨架有无裂纹、损坏及腐蚀; 2)座舱体有无开裂破损、锈蚀; 3)座垫是否整洁、舱内无杂物

表 A2 (完)

检查项目	检 查 内 容
电气装置	1)控制箱、配电箱中各开关触点是否良好; 2)电网电压是否正常; 3)绝缘电阻接地电阻是否符合要求; 4)主电机电流是否正常; 5)按钮是否灵活; 6)指示灯有无损坏; 7)联络信号是否畅通; 8)音响是否完好

表 A3 游艺机和游乐设施月检表

检查项目	检 查 内 容
基础	1)有无裂纹、破损; 2)有无不均匀下沉、倾斜; 3)周围土质流失陷落现象
钢结构件	1)是否有变形及断裂; 2)是否有严重锈蚀
重要焊缝	1)是否有裂纹、开焊现象; 2)是否有严重锈蚀
铸造件	是否有裂纹
车轮	磨损量应符合有关标准的要求
安全栅栏	1)安全栅栏安装是否牢固,有无破损; 2)进出口门及锁是否完好
电气装置	避雷针的引下线有无断开现象,接地电阻是否符合标准
高空走台	1)安装是否牢固; 2)有无严重锈蚀及破损

表 A4 游艺机和游乐设施半年检查表

检查项目	检 查 内 容
传动提升链条	链条的伸长率及磨损量
油泵及油马达	叶片(齿面或柱塞)的磨损情况
销轴	是否有磨损现象和疲劳裂纹

表 A5 游艺机和游乐设施一年或以上检查表

检查项目	检 查 内 容
车轮	大型和高速游艺机的车轮轴每年应探伤一次
压力容器	每年检测压力一次并须取得合格证书
避雷针	每年由专门的或授权的权威检测部门检测一次,并须取得合格证书
高空高速游乐设施	每两年应由专门的或授权的权威检测部门检测一次

附录 B
(标准的附录)
服务质量保证体系

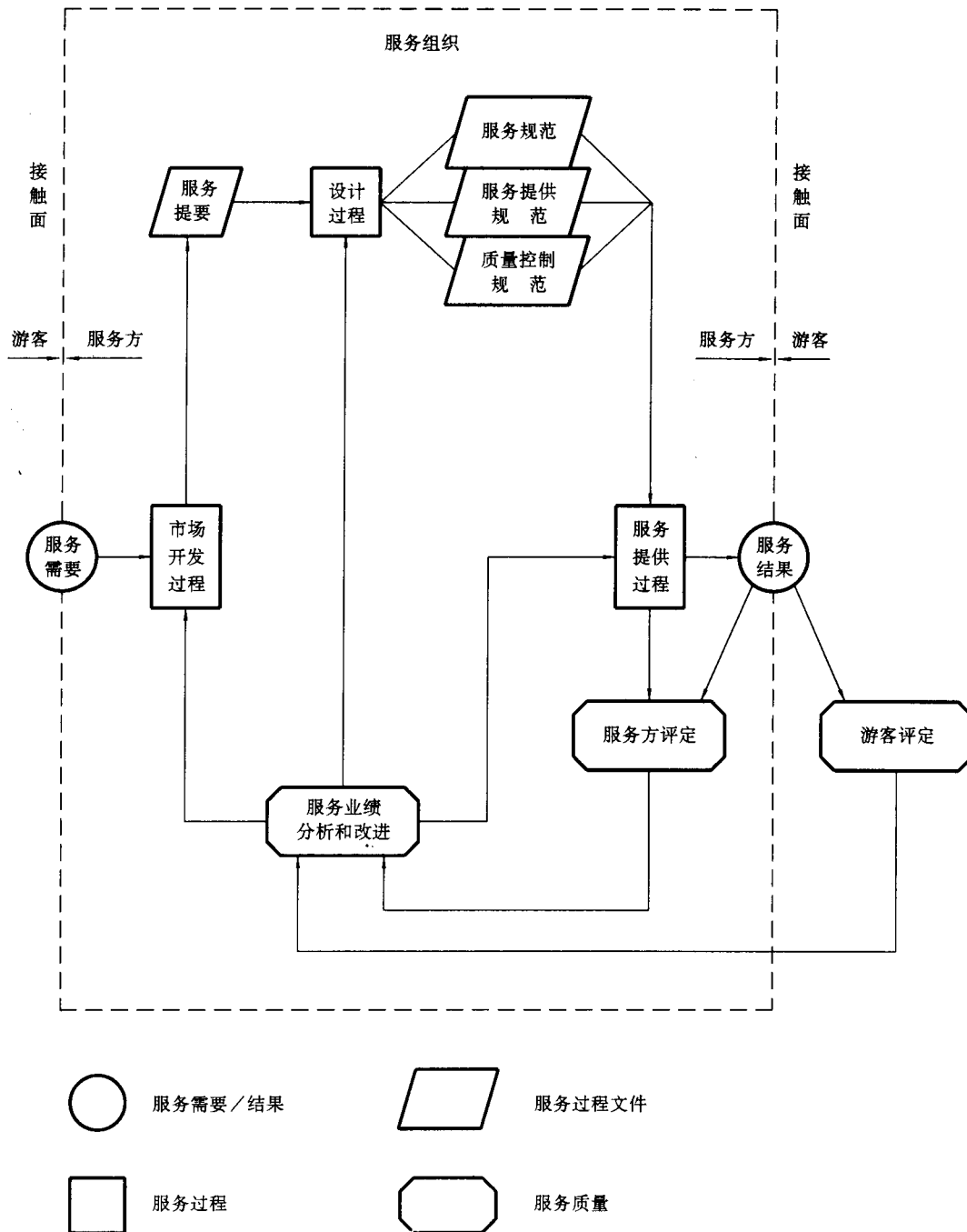


图 B1 服务质量保证体系

附录 C
(标准的附录)
安全操作保证体系

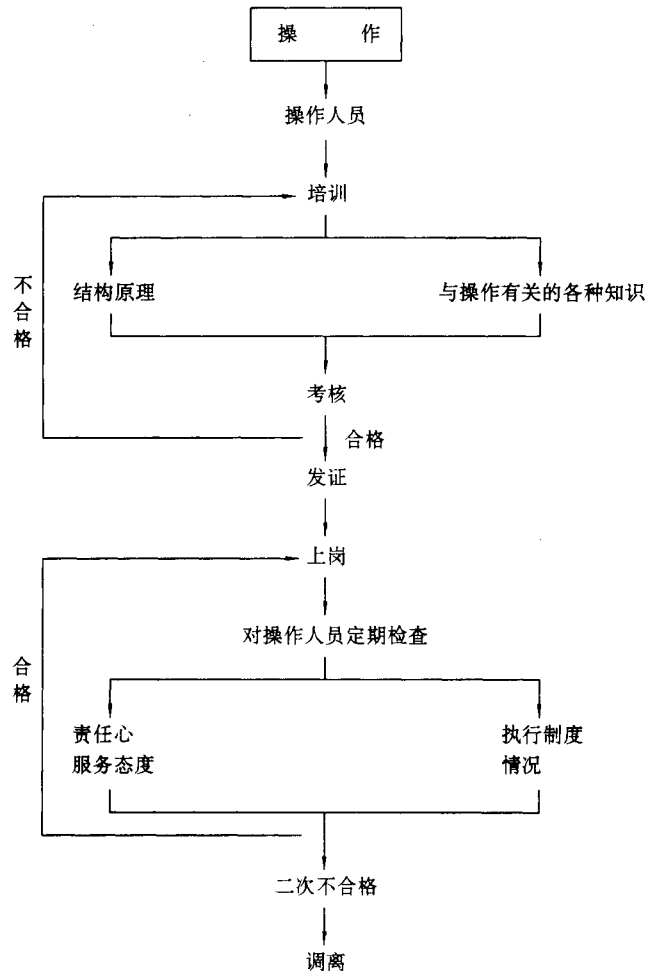


图 C1 安全操作保证体系

附录 D
(标准的附录)
安全维护保证体系

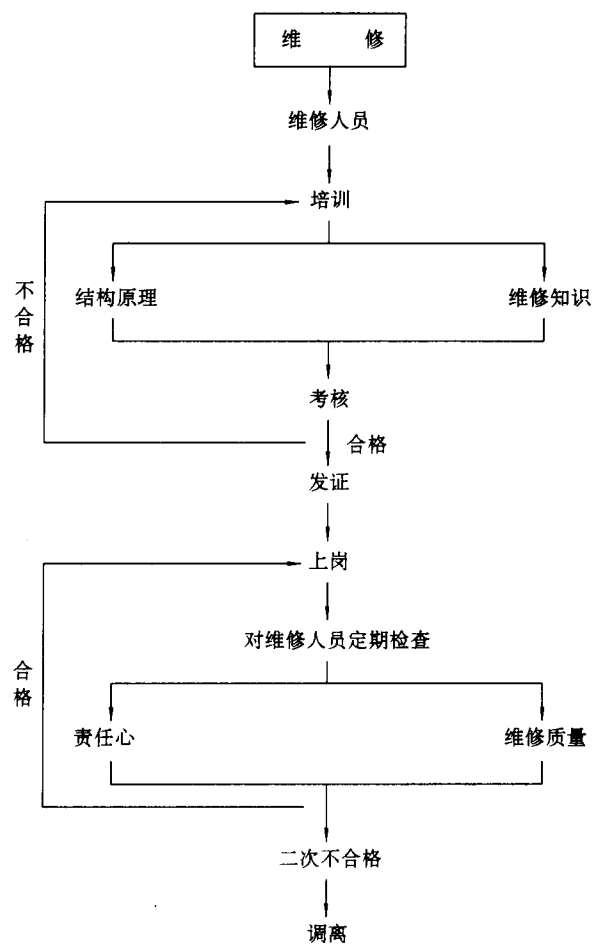


图 D1 安全维护保证体系

附录 E
(标准的附录)
安全管理保证体系

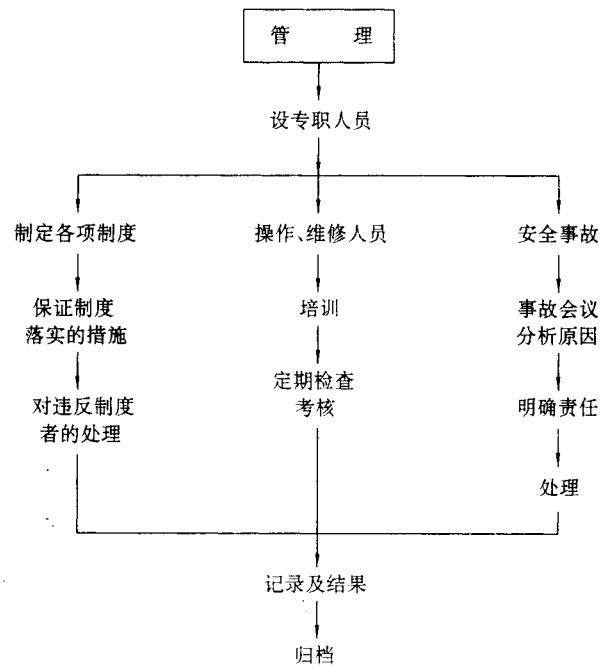


图 E1 安全管理保证体系

附录 F
(标准的附录)
运转试验安全保证体系

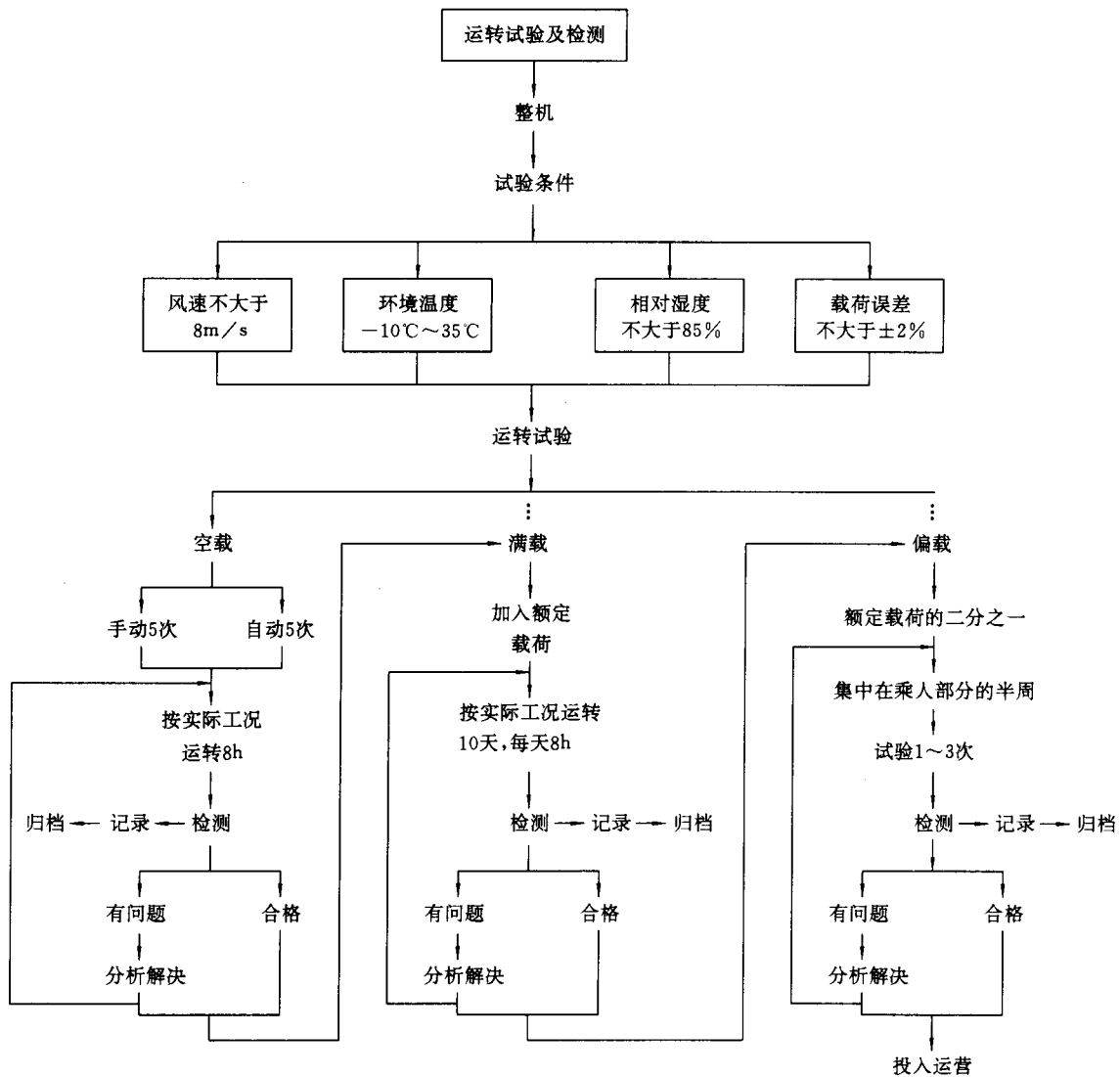


图 F1 运转试验安全保证体系

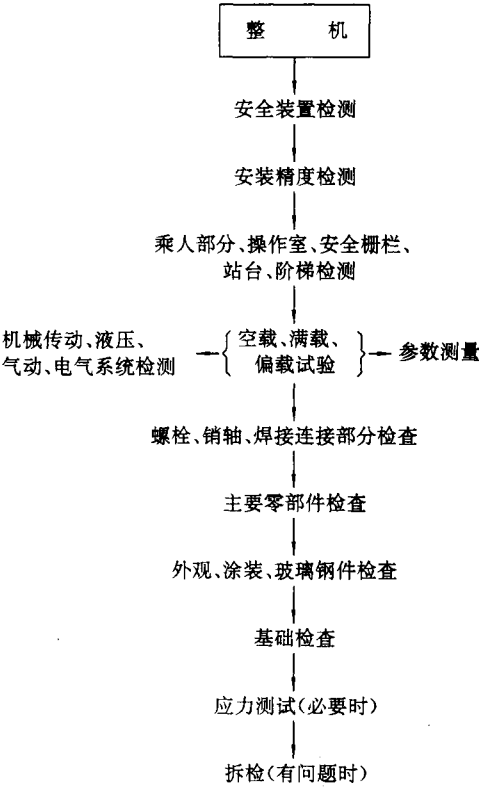


图 F2 检测程序

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
游乐园(场)安全和服务质量
GB/T 16767—1997

*

中国标准出版社出版
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码:100045
电 话:68522112
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
北京发行所发行 各地新华书店经售
版权专有 不得翻印

*

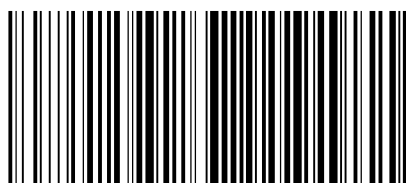
1230 1/16 印张 1 $\frac{3}{4}$ 字数 44 千字
9月第一版 1998年4月第四次印刷
印数 4 801—7 000

*

155066 • 1-14053 定价 15.00 元

*

标 目 317—56



GB/T 16767—1997