

**桂林市漓江风景名胜区游船游览排筏停靠站点
经营管理及安全技术要求**

目 录

1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	2
4 经营管理	2
5 安全管理	3
6 设施设备	6
6.1 一般要求	6
6.2 助航设施	7
6.3 附属设施	8
6.4 消防、救生、电气设施	9
6.5 环保设施	10
7 应急疏散与救援	11
8 服务管理	12
8.1 服务要求	12
8.2 人员要求	12
9 服务评价与改进	13

桂林市漓江风景名胜区游船、游览排筏停靠 站点经营管理及安全技术要求

1 范围

本文件规定了漓江风景名胜区游船、游览排筏停靠站点经营管理、安全管理、设施设备、应急疏散与救援、服务管理、服务评价与改进等方面的内容。

在漓江风景名胜区规划范围内，《桂林港总体规划》规划的港口、作业区以外，从事游船、游览排筏停靠站点的运营、管理及其相关活动，适用本要求。

不具备水上游览经营资质的排筏、客圩渡船、渔船、公务船舶等的停靠站点不适用本办法。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 13851 内河交通安全标志

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50016 建筑设计防火规范（2018年版）

GB/T 26355 旅游景区服务指南

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定

JTS 166 河港总体设计规范

JTS 169 码头附属设施技术规范

JT/T 1293 客运码头安全管理基本要求

JT/T 961 交通运输行业反恐怖防范基本要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 游船、游览排筏停靠站点 指由一定的水域及相关陆域组成，具有相应的停靠泊位及配套设施，用于游船、游览排筏停靠和人员上下的各类固定式、浮动式停靠站点。

3.2 停靠站点控制区 游船、游览排筏停靠站点内根据实际营运安全和安全检查需要划定的，限制无关车辆、人员进出的区域。

4 经营管理

4.1 游船、游览排筏停靠站点 经营人应当按照《桂林市漓江风景名胜区游船游览排筏停靠站点管理办法》要求做好停靠站点的日常经营管理活动，确保停靠站点合规、安全经营。

4.2 游船、游览排筏停靠站点 经营人应当制定实施企业经营管理制，推进企业管理体系建设。

4.3 游船、游览排筏停靠站点 经营人应对停靠站点及附属设施设备应按要求定期开展检测、评估，并做好日常检查、监测维护，使其保持正常状态。

4.4 游船、游览排筏停靠站点 应当配备有效的消防、救生、防污染、防疫、反恐防范和监控等设施设备，落实专人管理，并制定实施设施设备检查计划，定期对设施设备进行维护保养。

4.5 游船、游览排筏停靠站点应当配备与其规模相适应的专业技术人员、管理人员和操作人员，设置调度、值班、售票、安检、安保、巡检、客服等岗位。

4.6 游船、游览排筏停靠站点应做好每日客流量的统计工作，并按要求上报。

4.7 游船停靠站点应使用公安部门规定的相关实名证件购票并储存购票信息，储存期限不得少于30天。

4.8 实行实名制管理的游船、游览排筏停靠站点应配备开展实名制管理所需的设备，可选择配置身份证识读、计算机信息存储与打印、船票扫描等设备。

4.9 游船、游览排筏停靠站点应在停靠站点控制区入口处设置安检场地，安检工作现场应当设置禁止拍照、摄像警示标识。已检区域与未检区域之间应设置有效的物理隔离，确保已经安全检查的人员、行李、物品与未经安全检查的人员、行李、物品不相混或接触。

4.10 游船、游览排筏停靠站点应制定和落实专人值班制度，保持停靠站点和岸线之间的有效通信联络。

4.11 设计或实际年平均日游客发送量2000人次以上的游船停靠站点，安检通道的设置应不少于2条，每条安检通道的安全检查人员数量不少于3人。

5 安全管理

5.1 游船、游览排筏停靠站经营人应当承担和履行安全生产主体责任，对运营范围内的停靠站点安全负直接责任。

5.2 游船、游览排筏停靠站点经营人应制定实施全员安全生产责任制度和消防安全责任制度、安全生产管理制度、各岗位安全生产操作规程。

5.3 游船、游览排筏停靠站点经营人应制定实施生产安全事故应急预案，包括重大安全事故、恶劣天气和突发事件等应急预案，应急预案应经专家审查通过。

5.4 游船、游览排筏停靠站点经营人应推进安全生产标准化建设。

5.5 游船、游览排筏停靠站点经营人应建立安全生产费用提取和使用管理制度，依法提取和使用安全生产费用，完善安全生产条件。

5.6 游船、游览排筏停靠站点经营人应组织建立并落实安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制，定期督促、检查本单位的安全生产工作，及时消除生产安全事故隐患。

5.7 游船、游览排筏停靠站点经营人应制定并实施本单位安全生产教育和培训计划，停靠站点各岗位人员必须经安全教育培训考核合格后方可上岗，并应定期对从业人员开展安全生产教育培训，建立人员培训档案。

5.8 游船、游览排筏停靠站点经营人的主要负责人和安全管理人員应接受安全培训，并取得安全培训合格资格证书。

5.9 游船、游览排筏停靠站点经营人应制定和执行视频安防监控管理制度，确保安全监控设施设备的有效运行及人员的责任到位。视频监控室应实施封闭管理，设定进出人员权限。游船、游览排筏停靠站点营运期间，视频监控室应安排人员值守。

5.10 游船、游览排筏停靠站点应制定登船（筏）安全操作规程，建立游客上、下船（筏）安全检查制度、检查内容包括但不限于：

- a) 上、下船（筏）、通道、设施的稳固性和安全性；
- b) 船岸通信系统的有效性；
- c) 登船（筏）游客人数；
- d) 是否在作业允许风力范围内；
- e) 应急设备和措施是否有效、到位。

5.11 安全检查宜采取船岸联合检查方式。

5.12 游船、游览排筏停靠站点应当列出法规、部门和政府规章等规定的游客禁止、限制携带物品目录。登船（筏）游客禁止、限制携带物品目录应列明禁止或限制携带物品的种类和数量，并以图文展示、多媒体等方式在售票区、安全检查区公告。

5.13 游船、游览排筏停靠站点应制定安全检查、巡检制度，明确岗位职责，配备专职安全检查人员，设置指挥岗、证件查验岗、手检岗、安全巡检岗，将停靠站点作业区、游客候船（筏）区、售票处、安检区等人员密集场所作为重点巡检区域。

5.14 游船停靠站点应当按照《客运码头安全管理基本要求》（JT/T1293-2019）客流量分级配备、使用符合国家标准或地方标准、行业标准要求的安全检查设备，并保持正常使用。

游览排筏停靠站点应当配备、使用符合国家标准或地方标准、行业标准要求的手持式金属探测器等安全检查设备，并保持正常使用。

游船、游览排筏停靠站点对安检设备进行维护保养和定期检测，未经验收合格或定期检测合格的安检设备，不得用于安检。

5.15 游船、游览排筏停靠站点应当对登船、排筏的游客及其行李、物品进行危险物品安全检查，制定安全检查管理制度和安全检查设备操作规程。

5.16 安检人员在安全检查中发现有禁止、限制携带的危险物品时，应做好登记、暂存保管，并禁止游客携带上游船（筏），对拒绝登记保管的，应立即报告当地公安机关处置及时采取防止危险发生的安全措施，危险物品交接情况应记录、存档。

5.17 安全检查方式包括设备检查、手工检查等方式。

5.18 安全检查中发生以下情形的，安全检查工作人员应采用手工检查方式：

- a) 采用安全检查设备检查过程中发现危险物品或疑似危险物品的；
- b) 无法采用安全检查设备检查的；
- c) 安全检查设备识别不清晰、图像无法判读的；
- d) 安全检查设备显示的图像或数据可疑、无法判断安全性的。

5.19 安保风险增加或安保等级提高时，游船、游览排筏停靠站点应根据客流特点增加安全检查岗位种类及安全检查工作人员数量，并可协调采取公安、武警值守方式，确保运营安全。

5.20 游船、游览排筏在靠泊期间，游船、游览排筏停靠站点应设值守工作岗。游客上、下船（筏）期间，停靠站点应在乘船（筏）梯（口）设工作岗现场引导、监护，组织游客有序上、下船（筏），防止踩踏、落水事故的发生。

5.21 售票区、游客候船（筏）区应采用广播、电子显示屏、宣传栏等方式向游客提供航班动态、游客指南、游客须知、紧急信息、应急值班电话、安全防范和应急措施等信息。

5.22 游船、游览排筏停靠站点作业区和游客候船（筏）区应设置安全标志，应在售票厅、候船（筏）室、游客通道等处设置宣传告知、安全警告标志、指示牌、示意图，张贴游客须知、禁运限运物品宣传图、安全宣传画、宣传标语等，安全标志和图形符号的设置应符合行业标准相关要求。

5.23 使用趸船作为停靠站点的应设信号杆和配备夜间靠泊信号灯等。船主甲板里、外挡及栈桥与趸船连接处应有防护设施，趸船应配备无障碍设施或提供无障碍服务。

6 设施设备

6.1 一般要求

6.1.1 游船、游览排筏停靠站点控制区应包含停靠站点作业区，可包含游客候游船（筏）区、售票区等功能区域。游船停靠站点控制区宜实

行封闭管理，周界应设置相应的物理隔离设施，宜选择金属栅栏、金属围网、生态围栏、隔离带等隔离设施。

6.1.2 游船、游览排筏停靠站点作业区应设有防止人员落水的防护设施和救生器材，宜设置当心滑倒、当心落水、注意安全等警告标志。

6.1.3 游船、游览排筏停靠站点应合理设置上、下游客通道，采取设置行走路线指示标志、物理隔离等措施，并设置必要的防滑、防冻设施。

游客通道应安全、畅通，出口处应设置工作岗引导游客离开停靠站点，防止无关人员进入停靠站点控制区。

6.1.4 游船、游览排筏停靠站点应设置视频监控系统 and 视频监控室，视频监控范围应覆盖停靠站点作业区、游客候船（排筏）区、售票区、安全检查区以及主要通道出入口。视频监控系统采集的视频图像信息应至少保留30天。

6.1.5 保安值勤人员、现场巡检人员、停靠站点作业区作业人员和视频监控室人员应配备无线对讲机。

6.1.6 游船、游览排筏停靠站点作业区、游客候船区、售票区、安全检查区等人员密集场所应设置公共广播系统，引导、疏导岗位的工作人员应配备便携式扬声器。

6.1.7 游船、游览排筏停靠站点对外出入口宜设置栅栏、石墩等防止车辆冲撞的设施。

6.1.8 游船、游览排筏停靠站点宜根据反恐怖防范工作需要配备防暴叉、防暴盾牌、橡胶棍、防暴头盔、防刺服、强光手电筒等安防器材。

6.2 助航设施

6.2.1 游船停靠站点应设置必要的助航设施。

6.2.2 游船停靠站点可采用交通安全标志或无线电助航设施。

6.2.3 游船、游览排筏停靠站点应配置无线手机或无线对讲机，具有遇险呼救报警功能。

6.2.4 游船、游览排筏停靠站点应配备通信设备，建立与船方、海事、公安、交通、消防、医疗等部门的通信联络渠道，保证通信畅通。

6.3 附属设施

6.3.1 一般规定

6.3.1.1 游船、游览排筏停靠站点应设置安全可靠的系泊设备、防冲设备、船岸间连接设施和护栏。

6.3.1.2 系泊设备、防冲设备、船岸间连接设施和护栏的布置应避免对上下游客产生干扰。

6.3.2 系泊设备

6.3.2.1 游船停靠站点系泊设备的平面位置和安装高度应合理布置，避免相邻两船发生碰撞。

6.3.2.2 系泊设备的系缆力和系泊点数量应根据设计船型、排筏合理确定。系泊设备宜选用系船柱，亦可选用系船环。

6.3.3 防冲设备

6.3.3.1 游船停靠站点防冲设备应根据其适用条件、结构形式、靠泊船型和靠泊方式确定，可采用橡胶护舷、轮胎护舷或聚氨酯护舷等。

6.3.3.2 防冲设备的布置应满足游船靠离泊平稳作业的要求，并应保证游船在各水位和不同吃水条件下的安全靠泊。

6.3.3.3 橡胶护舷的选型应满足游船安全靠泊要求。

6.3.3.4 轮胎护舷可采用旧轮胎制作。

6.3.3.5 固定轮胎护舷的预埋锚链拉环和螺栓不应突出停靠站点前沿，以避免碰撞游船。

6.3.4 船岸间连接设施

6.3.4.1 游船停靠站点应设置登船梯或阶梯等船岸间连接设施。

6.3.4.2 船岸间连接设施应有防滑措施。登船梯与船或岸应有安全的搭接长度。

6.3.4.3 登船梯的工作范围应满足使用要求，登船梯的宽度宜不小于0.8m。

6.3.4.4 登船梯两侧应设置固定式或活动式护栏，临水侧设置的安全护栏应连续、完整。

6.3.4.5 登船梯应满足强度、刚度和稳定性的要求。

6.3.5 护栏、阶梯

6.3.5.1 护栏应满足一定的刚度和强度，应以坚固、耐久的材料制作，并能承受荷载规范规定的水平荷载。

6.3.5.2 各种护栏的构造不应采用锐角、利刺等形式。

6.3.5.3 临水边缘或其他需要防护的地方，宜设置护栏，护栏高度宜取1.0m~1.2m，护栏的立柱间距宜为1.5m~2.0m。

6.3.5.4 斜坡式游船、游览排筏停靠站点坡道坡度大于1:7时应设置阶梯，其阶梯坡度不应大于1:2。

6.3.5.5 阶梯宽度应根据人员通行量确定，踏步高度宜取0.15m~0.2m，踏步宽度宜取0.25m~0.30m，踏步应采取防滑措施。

6.4 消防、救生、电气设施

6.4.1 消防、救生设施

6.4.1.1 游船、游览排筏停靠站点作业区、游客候船（排筏）区、售票区等建筑内安全、消防设备设施的配置应符合有关标准要求。

6.4.1.2 游船、游览排筏停靠站点应根据其规模配备适量救生衣、救生圈、急救药箱及工属具等救生设备和救捞设施。

6.4.1.3 游览排筏停靠站点的排筏电池充电场所应严禁烟火，通风良好，不准存放易燃易爆物品，配备灭火器等消防器材。

6.4.2 电气设施

6.4.2.1 变配电所的设置除满足国家相关标准规范要求的功能条件和安全条件外，应避开游人易接触的场所。如不能满足要求，应在变配电所周边加设安全护栏或围墙。游船、游览排筏停靠站点变配电所宜采用箱式变配电所。

6.4.2.2 所有安装在停靠站点的配电箱、接电箱等电气设备应避开游人易触摸的地方和易遭到硬物碰撞损坏的地方。电气设备的箱门应加锁。配电线路应加漏电保护装置。室外安装的配电箱和接电箱等电气设备的防护等级不应小于IP67。

6.4.2.3 停靠站点配电线路不宜架空敷设。

6.4.2.4 在游客易接触的地方悬挂敷设的电线、电缆应采取穿管等保护措施。

6.4.2.5 夜间运营的游船停靠站点应设置照明设施，宜采用和周边环境相协调的照明装置和高效节能型照明灯具，照明设施应覆盖游船停靠站点控制区，照明灯具布置应考虑游客行走安全和行动便利，照明设施的照度应当满足游船靠离泊、人员上下船作业的安全要求。

6.4.2.6 游船、游览排筏停靠站点及其配套附属建筑物应采取防雷措施。

6.4.2.7 游船、游览排筏停靠站点的配电装置及可导电物体应可靠接地，并应采取等电位连接。

6.4.2.8 排筏电池充电场所内的电气设备应符合防爆要求，充电器操作台地下铺设绝缘橡胶垫。

6.5 环保设施

6.5.1 游船、游览排筏停靠站点应做好污染物的接收、转运、处置工作。

6.5.2 游船、游览排筏停靠站点宜设置卫生间，设施和环境卫生等应符合《旅游厕所质量要求与评定》（GB/T 18973）的有关规定。

7 应急疏散与救援

7.1 游船、游览排筏停靠站点应依法制定游客紧急疏散和救援应急预案，并应针对人员落水、游船碰撞、火灾、踩踏、自然灾害等事故类型和对客流高峰或激增、安检设备故障、人员冲突等突发事件，制定现场处置方案。

7.2 游客紧急疏散和救援预案应与停靠站点其他应急预案及所在地海事主管部门编制的游客紧急疏散和救援预案相衔接。

7.3 游船、游览排筏停靠站点应按要求定期开展应急演练，演练时可邀请游客参加，并根据演练情况及时调整完善应急预案。

7.4 游船、游览排筏停靠站点应制定和落实事故报告制度，接到险情报告后，应当立即启动应急预案，全力救助，并将有关情况及时向相关部门报告，协调组织各有关方面搜救。

7.5 根据游船、游览排筏停靠站点的布局和游客发送量，合理划定紧急疏散路线、设置疏散通道，并配置疏散指示标志和灯具。疏散路线应连续、畅通、安全、不应交叉。

7.6 游船、游览排筏停靠站点营运期间，停靠站点作业区、游客候船（筏）区、售票区等人员密集场所内疏散通道和楼梯间应保持畅通，不被占用，安全出口不应锁闭，并在显著位置设置应急疏散指示图。图标应保持完好、清晰，不被遮挡。应急疏散指示图上应标明疏散路线、安全出口、人员所在位置和必要的文字说明。

7.7 游船、游览排筏停靠站点应根据已定的应急救援预案配备通讯、消防、医疗等应急器材、设备设施，停靠站点每日对应急物资完好情况进行巡查。

7.8 游船、游览排筏停靠站点应对游客流量进行实时监测、评估，制定限流方案。因游客量激增或严重滞留可能危及营运安全的，应增加

引导岗人员，采取停止部分船（排筏）票出售、关闭部分进站口、设置栏杆迂回绕行、设置单向通道等疏导、限流措施。

7.9 游船、游览排筏停靠站点可采取宣传海报、多媒体展示等多种形式对游客开展风险防范和自救互救知识宣传。

8 服务管理

8.1 服务要求

8.1.1 应在游船、游览排筏停靠站点固定售票点设置售票窗口提供售票服务，宜通过官方公众号或有关网上平台提供售票服务。

8.1.2 应及时向游客公示售票信息，信息变更应及时公布。

8.1.3 应充分结合停靠站点客流通道布局和客流变化情况进行客流引导服务。

8.1.4 应设置公示栏或电子信息显示设施，公示信息包括以下内容：

- a) 服务项目；
- b) 游客须知；
- c) 航线示意图；
- d) 客票价目表；
- e) 咨询投诉电话。

8.1.5 游船、游览排筏停靠站点的服务质量及服务管理要求应符合《旅游景区服务指南》（GB/T 26355）的有关规定。

8.2 人员要求

8.2.1 游船、游览排筏停靠站点应配备满足其运营需求的工作人员。

8.2.2 工作人员须按规定持证的，应做到持证上岗。

8.2.3 工作人员应加强日常教育培训，根据培训计划定期参加业务、安全、消防、紧急疏散和救援、应急技能与知识的培训与演练。

8.2.4 工作人员应穿着工作制服或佩戴工作证件，举止文明，用语规范。

9 服务评价与改进

9.1 游船、游览排筏停靠站点经营人应建立服务质量控制和改进机制，定期开展满意度调查。

9.2 游船、游览排筏停靠站点应在明显处设置意见簿或意见箱，公布监督电话。

9.3 游船、游览排筏停靠站点应当公开举报电话号码、通信地址或者电子邮件信箱，充分发挥乘客、新闻媒体及社会各界的监督作用。鼓励游客通过微信、微博、二维码、智能手机应用程序等多种方式畅通投诉举报途径。对接到的举报和投诉，应当及时予以调查和处理。