

团体标准

T/CTAA 0008—2024

旅游景区玻璃景观项目服务规范

Service specification for glass landscape projects in tourist attractions

2024-12-17 发布

2025-01-01 实施

中国旅游景区协会 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 总则	2
5 服务要求	2
5.1 基本要求	2
5.2 服务人员	3
5.3 安全服务	3
5.4 引导服务	3
5.5 智慧服务	4
5.6 标识标志	4
参考文献	5

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》和GB/T 24421.3—2023《服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编制》的规定起草。

本文件由中国旅游景区协会提出并归口。

本文件起草单位：浙江鹏鸣游乐设备有限公司、绍兴文理学院、广东健之旅文化旅游投资有限公司、安徽健之旅旅游集团有限公司、中国旅游景区协会、中国旅游景区协会旅游景区标准专委会。

本文件主要起草人：彭剑峰、吴美星、谢汶谚、陈文平、单磊、周建明、张娟、邢伟东、徐梓荣、陆叶、丁长胜、赵逸辰、陈浩龙、杨柯、蒋帅、何小华、冯铭、乔岱虎、胡琮予、王玥、宋增文、陈凯朵。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：首次制定。

引言

近年来，我国玻璃悬索桥（吊桥）、玻璃栈道、玻璃观景台（塔）和玻璃水滑道等旅游景区玻璃景观项目发展迅速，但服务规范标准不足。本文件根据旅游景区玻璃景观项目高质量发展的实际需求而研制。本文件的颁布实施，有利于规范引领旅游景区玻璃景观项目健康发展，有利于旅游景区加强玻璃景观项目管理，提升旅游景区服务质量。

旅游景区玻璃景观项目服务规范

1 范围

本文件规定了旅游景区玻璃景观项目的术语和定义、总则和服务要求。
本文件适用于旅游景区内玻璃景观项目的服务。本文件不适用于玻璃幕墙。

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 3095 环境空气质量标准
GB 3096 声环境质量标准
GB 3838 地表水环境质量标准
GB 8408 大型游乐设施安全规范
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：旅游设施与服务符号
GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
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 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 16766 旅游业基础术语
GB/T 17775 旅游景区质量等级划分
GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
GB 21148 足部防护 安全鞋
GB/T 26355 旅游景区服务指南
GB/T 38784 悬空地板、踏步、步道及栈道玻璃
GB/T 41121 玻璃水滑道安全技术要求
GB 50395 视频安防监控系统工程设计规范

3 术语与定义

GB/T 41121、GB/T 38784和GB/T 16766 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

玻璃悬索桥（吊桥） glass suspension bridge（drawbridge）
指用于经营目的，以悬空地板玻璃材料铺设桥面，旅游景区内供游客通行观光体验的悬索桥。

3.2

玻璃栈道 glass skywalk

指用于经营目的，以悬空步道及栈道玻璃材料作为面层，沿崖壁或悬空架设，旅游景区内供游客通行观光体验的通道。

3.3

玻璃观景台（塔） glass viewing platform (tower)

指用于经营目的，以悬空地板玻璃材料作为面层，具有一定高度或跨度，旅游景区内供游客观光体验的平台。

3.4

玻璃景观 glass landscape

指用于经营目的，对自然山水风景用悬空地板、踏步、步道及栈道玻璃等材料进行美化，供游客观光体验的景色。旅游景区玻璃景观项目分为玻璃悬索桥（吊桥）、玻璃栈道、玻璃观景台（塔）和玻璃水滑道等类型。

4 总则

4.1 旅游景区玻璃景观项目安全应符合 GB 8408 的要求。本文件未提到的其他要求，应符合国家有关法律、法规和标准的规定。

4.2 旅游景区玻璃景观项目开发宜与景区自然风光融合，应做好环境评估，空气、声环境、地表水环境质量的影响指标应符合 GB 3095、GB 3096 和 GB 3838 的要求。

4.3 旅游景区玻璃景观项目设施应通过相应资格的专业检验机构竣工检验，并取得合格证明。

4.4 旅游景区玻璃景观项目运营单位应具有独立法人资格和健全的组织机构，取得政府相关部门颁发的营业执照。

4.5 旅游景区玻璃景观项目服务的基本内容和质量应符合 GB/T 26355 的要求。

5 服务要求

5.1 基本要求

5.1.1 运营单位应建立健全玻璃景观项目的服务管理制度，设置服务管理机构。

5.1.2 玻璃景观项目设施使用管理制度应至少包括岗位职责、运营管理、日常维护保养和应急处置方案等管理制度。

5.1.3 玻璃景观项目设施技术档案应至少包括施工单位移交的合格证明文件、基础验收报告、竣工验收报告、使用维护保养说明书和定期检验报告等技术档案。

5.1.4 玻璃景观项目设施使用管理档案应至少包括业务培训记录、运营记录、日常检查记录、维修保养记录和设备故障与事故记录等使用管理档案。

5.1.5 运营单位应建立应急处理组织机构，制定旅游高峰期和特殊情况安全应急预案，定期开展应急救援演练，并进行记录。

5.1.6 运营单位应根据玻璃景观项目设施特点及使用维护保养说明书的要求，编制服务管理规程及维

保手册。

5.1.7 运营单位应加强设备设施的维护保养，建立台账，属于《特种设备安全监察条例》规定的设备，应按规定使用和检验。

5.1.8 运营单位应定期组织服务人员进行业务培训，对培训教育的内容应进行考核和记录，并对培训教育效果进行评估，提出改进措施。

5.2 服务人员

5.2.1 运营单位应配备足够的服务人员，特殊设备操作人员应经过专业培训，取得资格证书后，方可上岗。

5.2.2 服务人员应身体健康，无妨碍从事本服务工作的心脏病、高血压、恐高等疾病和生理缺陷。

5.2.3 服务人员上岗前应接受岗位培训，熟悉相关法律、法规、制度和规范，熟练掌握玻璃景观项目设施专业知识和服务技能。

5.2.4 服务人员应熟知旅游景区内购物、休息、安全、卫生、医疗等相关设施的位置和主要功能。

5.2.5 服务人员应熟练掌握各类玻璃景观项目应急处置、投诉处理程序。

5.3 安全服务

5.3.1 应加强玻璃景观的安全检查，加强玻璃景观的消防、防恐、防爆、紧急疏散等安全防范服务工作。

5.3.2 玻璃景观项目设施应配备必要的灭火器材。

5.3.3 禁止游客携带爆炸性、易燃性、腐蚀性、放射性等危险物品，不得携带沉重箱包行李和尖锐物品进入玻璃景观。

5.3.4 服务人员应配置联络与沟通工具，密切关注游客行为，制止游客危险行为并做好应急处置。

5.3.5 因突发性的玻璃景观项目设备故障、自然灾害、停电、火灾等特殊情况，启动相应等级的应急预案。

5.3.6 任何车辆不得在悬空地板、悬空步道和栈道玻璃上通行。

5.3.7 在发生大雨、冰雪、雾及风速大于 8m/s 等恶劣天气或地震、泥石流等紧急情况时，应停止运营。

5.3.8 玻璃悬索桥（吊桥）上游客不得进行统一动作的群体性活动。

5.3.9 玻璃悬索桥（吊桥）、玻璃栈道和玻璃观景台（塔）上游客不得进行跳跃动作。

5.4 引导服务

5.4.1 旅游景区玻璃景观项目内游览观光体验区、公共休闲区、停车场、购物场所、卫生间等服务设施的容量应与玻璃景观项目设计承载量相适应，严格控制游客数量，并加强运营期间的秩序引导。

5.4.2 在玻璃景观设施入口应配备充足的现场服务人员，督促引导游客正确穿戴防滑鞋套，鞋套的防滑要求应符合 GB 21148 的要求。

5.4.3 应提供游览观光体验引导，及时、主动地将游客引导进入玻璃景观设施，合理控制流量和流向，

保持秩序良好。

5.4.4 应提供热情主动的咨询服务，关注引导老弱病残特殊群体游客的服务需求。

5.4.5 游览体验过程中，服务人员应向游客讲解玻璃景观项目体验要求和注意事项，引导提醒游客认真阅读并自觉遵守游客须知和警示标志的要求。

5.4.6 游览观光体验结束后，应引导游客有序离场，避免发生拥挤踩踏。

5.4.7 因设备设施故障、安全隐患等突发事件，应第一时间安抚游客，并引导游客有序撤离或耐心等待应急救援。

5.5 智慧服务

5.5.1 宜借助智慧系统及时监测玻璃景观项目设备参数、运营状况，进行实时监控。

5.5.2 视频安防监控系统应符合 GB 50395 的要求。

5.6 标识标志

5.6.1 玻璃景观项目入口处，应设置游客须知和安全标志，在设备设施醒目位置应安装产品铭牌。

5.6.2 玻璃景观项目设施入口，应设置标明通行方向和长度的指示牌，玻璃栈道沿途应设置里程标识。

5.6.3 玻璃景观项目出入口及玻璃栈道沿途危险处应设置醒目的警示标志。

5.6.4 灭火器材应设置醒目的消防警示标志。

5.6.5 玻璃景观项目应配备足够数量的旅游厕所，旅游厕所的质量应符合 GB/T 17775 和 GB/T 18973 的要求，并提供清晰的标识牌。

5.6.6 公共信息标志及导向系统应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.9 和 GB/T 19095 的要求，设置应符合 GB/T 15566.1 的要求。

5.6.7 安全标志应符合 GB 2894 和 GB 13495.1 的要求，消防安全标志设置应符合 GB 15630 的要求。

参考文献

- [1] T/CTAA 0001-2019 旅游景区分类
- [2] T/CTAA 0002-2020 旅游景区预约游览服务规范
- [3] T/CTAA 0005-2022 旅游景区游客满意度线上评价指南
- [4] T/CTAA 0006-2023 旅游景区规划规范

全国团体标准信息平台