

三亚市摩托艇旅游服务规范

2025-11-04 发布

2025-12-1 实施

三亚市体育旅游协会 发布

前 言

本规范依据 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》给出的规则起草。

本规范由三亚市旅游和文化广电体育局归口，以三亚市体育旅游协会名义印发。

本规范主要起草单位：三亚市体育旅游协会、三亚市天涯区摩托艇运动协会、智研咨询（三亚）有限公司。

本规范主要起草人：张振祥、潘虹、翁云桂、张皓、吴开壮、冯超、陈玉秀、赖珂珂、巩慧琴、龚萍、李常杰、高昂等。

三亚市摩托艇旅游服务规范

第一章 范围

本规范规定了摩托艇旅游的术语和定义、服务细则、风险管理、质量管理与投诉处理服务及准入与退出机制等要求。

本规范适用于三亚市管辖范围内从事任何形式的摩托艇旅游经营活动，全国其他市县可参照执行。

第二章 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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/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》

GB/T 19000 质量管理体系：基础和术语

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GBT 23267-2009 摩托艇器材使用规范

GB/T17242 投诉处理指南

DB46/T167 旅游投诉服务规范

第三章 术语和定义

第一条 本定义规则适用于包含但不限于用于旅游休闲活动的水上摩托艇，即使用手把式操纵，站立或跨骑式的在水上使用的水上动力设备等。

第二条 本规范所称“摩托艇旅游”，是指以摩托艇为核心吸引物，参与者通过驾驶或乘坐行为，深度融合水上运动的刺激性与目的地风光游览的一种专项旅游形式。

本规范所称“体验摩托艇”，是指未取得任何国际或国内摩托艇组织颁发的摩托艇运动驾照，在摩托艇运动驾驶员带领下进行近海摩托艇体验活动。

本规范所称“持证摩托艇”，是指取得国际或国内摩托艇组织颁发的摩托艇运动驾照，具备自主驾驶摩托艇在近海活动的的能力。

本规范所称“摩托艇培训”，是指以取得摩托艇运动驾照为目的，在摩托艇教练带领下进行的摩托艇培训活动。

本规范所称“摩托艇教练”，是指持有国际组织或国家体育总局颁发的摩托艇项目教练员证书或联合会颁发的摩托艇等级教练员证书的人员。

本规范所称“摩托艇旅游服务从业者”，是指持有国家体育总局颁发的摩托艇项目教练员证书或联合会颁发的摩托艇等级教练员证书以及持有国际或国内摩托艇组织颁发的摩托艇运动驾照，须为正式摩托艇旅游行业企业员工，拥有保险和有效

健康证，向三亚市体育旅游协会摩托艇旅游专业委员会（以下简称“摩托艇旅游专委会”）申领《三亚市摩托艇旅游服务人员从业资格证书》，并由摩托艇旅游专委会统一在三亚市旅游和广电体育局备案的摩托艇从业人员。

本规范所称“摩托艇旅游服务企业”，是指具有独立法人资格，拥有固定实际经营场所，已投保险，由摩托艇旅游专委会核准，在三亚市旅游和广电体育局备案的摩托艇旅游从业企业。

本规范所称“摩托艇旅游服务场所”，是指符合本规范的摩托艇旅游企业在三亚开展摩托艇旅游休闲活动、经营活动的处所。

第四章 服务细则

第三条 适用于所有摩托艇旅游活动接待

（一）在接待处醒目位置公示摩托艇价目表（包括：内容、价格、时长、超时计费方式等）、拍摄等延伸服务价目表以及当日海况（包括：风力、海浪预报等），在经营场所醒目位置规范悬挂营业执照。

（二）经营场所必须提供寄存柜、冲淡房、更衣室、洗手间，摩托艇培训类必须有固定教室或场所，并且配备监控设备记录培训过程，监控设备储存期不少于3个月。

（三）工作人员必须持健康证上岗，仪表端庄、整洁大

方。

（四）规定所有参与摩托艇活动的人员必须正确穿着带有定位功能的救生衣。

（五）询问体验者身体状况，告知禁忌症状，体验者须填写《健康声明书》（见附件1）。

（六）参与摩托艇活动人员必须购买相关摩托艇保险，保险中必须包含摩托艇财产险、雇主责任险、第三者责任险、游客意外险等。

第四条 体验摩托艇旅游服务细则

（一）体验摩托艇：指未取得任何国际或国内摩托艇组织颁发的摩托艇运动驾照，在摩托艇运动驾驶员带领下进行近海摩托艇体验活动。

（二）年龄要求：最低年龄6岁，最高年龄65岁。

（三）身体要求：依照《健康声明书》要求执行。

（四）人数比例：摩托艇运动驾驶员对体验者人数一般最大比例1:2，具体按摩托艇艇型座位数为准。

（五）操作规范

1. 向体验者清晰介绍摩托艇产品内容、安全常识、注意事项和环保要求（如严禁破坏珊瑚礁的行为）。

2. 概述活动附近海况。

3. 给体验者提供合适、干净、消毒、运作正常的摩托艇及救生衣等配套装备并讲解装备使用方法。

4. 在活动前摩托艇运动驾驶员需再次告知体验者活动时长、开始和结束时间、操作安排，并复习装备使用方法和应急处置技巧。

5. 摩托艇运动驾驶员在活动中应时刻关注体验者身体状况，运用良好的判断力谨慎带领体验者开展摩托艇体验活动，切勿让体验者离开视线。

6. 体验结束后询问体验者身体状况和体验感。若发现身体不适者，尽快安排送医。

第五条 持证摩托艇旅游服务细则

（一）持证摩托艇：指持有国际或国内摩托艇组织颁发的摩托艇运动驾照，自主开展的摩托艇旅游活动。

（二）身体要求：依照《健康声明书》要求执行。

（三）艇数比例：最小比例 2:1。

（四）人数比例：最小比例 3:1。

（五）操作规范

1. 核查持证者摩托艇运动驾照和驾驶记录，确认持证者最近一次开艇时间和累计驾驶次数（要求半年内累计时长应大于 30 分钟，不足 30 分钟者应在教练陪同下训练补齐 30 分钟），并核查驾照有效期。

2. 检查摩托艇、行驶记录设备、通讯设备、带有定位功能的救生衣及其他配套装备运作正常。

3. 活动前简介，告知海面环境、注意事项、线路计划、通

讯设备操作规范，明确突发情况处理方式。

4. 活动开始和结束时分别清点出海人数，确认无误后，开始或结束活动。

5. 活动结束后，进行活动总结，清点全部装备，配合填写出海日志。

第六条 摩托艇培训服务细则

（一）摩托艇培训：指以取得摩托艇运动驾照为目的，由摩托艇教练带领下进行的摩托艇培训活动，教练员需持有国际组织或国家体育总局颁发的摩托艇项目教练员证书、联合会颁发的摩托艇等级教练员证书的人员。

（二）年龄要求：依照国际或国内摩托艇组织颁发的摩托艇运动驾驶证书的年龄要求执行。

（三）身体要求：依照国际或国内摩托艇组织颁发的摩托艇运动驾驶证书的身体要求执行。

（四）操作规范：依照国际组织或国家体育总局颁发的摩托艇项目教练员证书、联合会颁发的摩托艇等级教练员证书的执教培训要求执行。

第五章 风险管理

第七条 摩托艇环境评估

（一）摩托艇旅游服务场所需设定专职工作人员负责各个活动区域的环境条件进行风险评估，评估内容包括：天气、风

速、海流、水面条件等风险因素。若评估显示不能正常开展摩托艇驾驶体验活动，则应立即暂停相关活动安排。摩托艇旅游服务场所应配备急救氧气瓶、担架、救生杆、救生圈、急救药箱等，具有稳定的通讯系统和急救船艇。

（二）摩托艇旅游服务场所应具有健全的突发事件应急预案，每季度进行一次演练，演练全程必须记录留存。

（三）摩托艇活动范围应避开政府划定的相关禁区。

（四）航行范围：摩托艇可在内河或沿海区域航行，并限制在距岸不超过 5km，蒲氏风级不超过 6 级，目测波高不超过 1.5m 的水域内航行。

第八条 摩托艇活动实施设备

（一）每次活动前都需检查摩托艇及相关装备正常运作情况。

（二）摩托艇应定期进行保养。

（三）艇体外观整洁，连接处牢固，不渗漏。

（四）艇艏设有牢固的牵引装置。

（五）摩托艇应配备有效的消防设备。

（六）停机装置应装有电路断电装置，防水、易插拔且不易脱落。

（七）燃料箱及燃油管路应坚固并固定牢靠，不应有泄漏现象。

（八）摩托艇应安装有效的定位设备。

第九条 摩托艇活动操作规范

摩托艇旅游服务企业、摩托艇教练或摩托艇运动驾驶员需遵守以下几点操作规范：

- （一）严格按照操作规范执行，不得违规操作。
- （二）不得强迫游客意志或者威胁游客体验摩托艇活动。
- （三）不得安排或隐瞒身体状况不适宜摩托艇活动的游客。
- （四）根据实际情况有权终止可能发生潜在危险的摩托艇活动。

第六章 质量管理与投诉处理服务

第十条 摩托艇旅游服务企业应在项目位置处张贴投诉联系方式。

第十一条 摩托艇旅游服务企业向游客提供的服务信息和广告宣传应当客观真实，不得虚假宣传、误导消费者。

第十二条 摩托艇旅游服务企业需制定投诉处理机制，对游客投诉情况进行立案调查，给游客及时反馈，并同步报备至摩托艇旅游专委会。

第十三条 摩托艇旅游服务企业应定期开展技术大练兵和大比武，优化完善服务操作规范。

第十四条 鼓励摩托艇旅游服务企业积极加入摩托艇旅游专委会。摩托艇旅游专委会每年定期开展摩托艇旅游服务等级评定，发挥行业协会监管和自律作用。

第七章 准入与退出机制

第十五条 准入机制

（一）实行“双材料报备”。从业企业向摩托艇旅游专委会材料备案（免费备案），提交营业执照、固定经营场所证明、从业人员花名册（包含从业人员资质证明）、计划摩托艇经营水域和线路、摩托艇及相关设备的型号（含经营的水上项目）、摩托艇旅游专委会现场调查与初审加入意见；最后，由协会统一向市旅文局材料备案。

（二）摩托艇旅游专委会每月固定培训时间，对新进人员进行培训、技能抽查等。

（三）从业人员离职和入职，企业要及时更新报备摩托艇旅游专委会，以统计人员流失比例。

（四）被辞职人员要及时通报，情节严重拉入黑名单，行业通报，建议行业谨慎录用。

（五）离职3个月人员，三亚相关从业证件注销，入职时需纳入程序执行。

（六）健康证或保险等资质过期，从业资格证也将失效，续签材料提交后，方可有效。

（七）对于被投诉企业或员工经摩托艇旅游专委会审定责任后，视情况给予通告，可采取暂停资格证有效性等措施，情节特别严重的列入不诚信名单，建议行业不再予以录用。

（八）所有在三亚从事摩托艇旅游经营项目的企业应全部

纳入材料备案，不备案列入诚信监管系统，确保安全责任的落实。备案入会后的企业，经查处违法行为3次整改仍不到位，企业及相关法人将列入不诚信名单，5年内不准在三亚从事摩托艇旅游服务行业。

（九）个体摩托艇教练或运动驾驶员不准独立经营，必须通过办理商事登记或入职企业开展相关工作。

第十六条 退出机制

有下列情形之一的，将被退出摩托艇旅游专委会，取消材料备案资质：

（一）违反法律法规，依法被行政机关查处的摩托艇旅游服务企业或摩托艇旅游从业人员。

（二）两年之内评选结果均为一星俱乐部或拒不整改的摩托艇旅游服务企业；违反职业操作规范的摩托艇旅游从业人员。

（三）未按时参加摩托艇旅游专委会年审进行身份更新的摩托艇旅游服务企业或摩托艇旅游从业人员。

（四）违反摩托艇旅游专委会章程的摩托艇旅游服务企业或摩托艇旅游从业人员。

（五）递交退出申请，主动申请退出的摩托艇旅游服务企业或摩托艇旅游从业人员。

第八章 附则

第十七条 本规范由三亚市体育旅游协会负责解释，自2025年12月1日起施行，有效期截至2030年11月30日。

全国团体标准信息平台

附录 A (资料性附录) 摩托艇旅游服务健康声明书

表A.1 给出了摩托艇旅游服务健康声明书。

完成《健康声明书》是参加体验摩托艇和持证摩托艇的先决条件。

女性请注意：如果您已怀孕或计划怀孕，请不要驾驶和乘坐摩托艇。

表 A.1 摩托艇旅游服务健康声明书

个人信息			
姓名		性别:	男 女
电话		邮箱	
出生日期		居住城市	
您是否曾经或现在有以下任何一种情况：			
		是	无
哮喘			
大脑、脊髓或神经紊乱			
胸部手术			
慢性支气管炎或持续性胸痛			
慢性窦性疾病			
肺萎陷（气胸）			
糖尿病（糖尿病人）			
耳手术			
癫痫病			
曾昏厥、癫痫或昏迷			
任何类型心脏病			
飞行时常出现耳部问题			
肺结核或其他长期肺部疾病			
曾被确诊感染过新冠病毒（COVID-19）			
您目前是否患有：			
		是	无
呼吸急促			
慢性耳分泌物或感染			
高血压			
最近一个月内有其他疾病或进行过手术			
鼓膜穿孔			
开展摩托艇活动前8小时内是否摄入酒精			
是否明白隐瞒与安全开展摩托艇活动不符情况可能会危及您的生命或健康			
参加者签名			
<p>如果对以上问题回答都是“无”，则不需要进行医疗评估，请阅读以下参加者声明，并签字和填写日期，以表示你同意。</p> <p>参加者声明：我如实回答了所有问题，并确认我愿意承担因我回答问题不准确或隐瞒回答健康状况而导致的任何后果。</p>			
签名：		日期：	
监护人：		日期：	
摩托艇企业：		日期：	

附 录 B
(规范性附录)
摩托艇旅游服务规范评分表

表B.1 给出了摩托艇旅游服务规范评分表。

说明：

1. 本评分表共计1000分，共分为8个大项，各大项分值为：市场主体运营基本情况190分；从业人员资质150分；接待基本规范130分；服务细则（三选一）120分；摩托艇环境评估120分；摩托艇设备120分；摩托艇操作规范90分；质量管理80分。

2. 5星级摩托艇俱乐部需达到950分，4星级摩托艇俱乐部需达到850分，3星级摩托艇俱乐部需达到750分，2星级摩托艇俱乐部需达到600分，1星级摩托艇俱乐部需达到500分。

表B.1 摩托艇旅游服务规范评分计分总表

项目 单 位	分值情况	负责人签字	评定日期
自检计分			
推荐单位计分			
评定单位计分			

表B.2 给出了摩托艇旅游服务规范评分表。

表B.2 摩托艇旅游服务规范评分表

序号	评定项目	检查评定方法与说明	大项分值栏	分项分值栏	自检计分栏	推荐单位计分栏	评定单位计分栏
			1000				
1	市场主体运营基本情况		190				
1.1	具有独立法人资格	提供营业执照。		30			
1.2	规范经营	在经营场所醒目位置规范悬挂营业执照。		20			
1.3	拥有固定实际经营场所	经营场所图片及场地合同。		30			
1.4	已投保公众责任险	保险单。		30			
1.5	由摩托艇旅游专委会核准	协会核准名单。		30			
1.6	在三亚市旅游和文化广电体育局备案的摩托艇从业企业	备案。		50			
2	从业人员资质		150				
2.1	具有国际或国内行业教练证或运动驾驶员证	国家体育总局颁发的摩托艇项目教练员证书或联合会颁发的摩托艇等级教练员证书以及持有国际或国内摩托艇组织颁发的摩托艇运动驾照。		50			
2.2	须为正式摩托艇旅游行业企业员工	劳动合同。		20			
2.3	拥有摩托艇行业保险和有效健康证	保单和健康证。		30			
2.4	三亚市摩托艇旅游服务人员从业资格证书	向摩托艇旅游专委会申领《三亚市摩托艇旅游服务人员从业资格证书》，并由摩托艇旅游专委会统一在三亚市旅游和文化广电体育局备案的摩托艇从业人员。		50			
3	接待基本规范		130				
3.1	明码标价	在接待处醒目位置张贴摩托艇价目表。		30			

3.2	具有基本接待设施	经营场所必须提供寄存柜、冲凉房、更衣室、洗手间，摩托艇培训类必须有固定教室或场所，并且配备监控设备记录培训过程，监控设备储存期不少于3个月。	30			
3.3	工作人员服务规范	工作人员必须持健康证上岗，仪表端庄、整洁大方；规定所有参与摩托艇活动的人员必须正确穿着带有定位功能的救生衣。	20			
3.4	健康状况咨询	询问活动体验者身体状况，告知禁忌摩托艇症状，让体验者填写《健康声明书》。	20			
3.5	保险	参与摩托艇活动人员必须购买相关摩托艇保险，保险中必须包含摩托艇财产险、雇主责任险、第三者责任险、游客意外险等。	30			
4	服务细则 (三选一)		120			
体验摩托艇旅游服务细则						
4.1	身体要求	《摩托艇旅游服务健康声明书》。	30			
4.2	带客比例	摩托艇运动驾驶员对体验者人数一般最大比例1:2，具体按摩托艇艇型座位数为准。	30			
4.3	操作规范	是否将“操作规范”要求落实。	60			
持证摩托艇旅游服务细则						
4.1	身体要求	《摩托艇旅游服务健康声明书》。	30			
4.2	带客比例	艇数比例：最小比例2:1；人数比例：最小比例3:1。	30			
4.3	操作规范	是否将“操作规范”要求落实。	60			
摩托艇培训服务细则						
4.1	身体要求	依照国际或国内摩托艇组织颁发的摩托艇运动驾驶证书的身体要求执行。	30			
4.2	执教比例	依照国际或国内摩托艇组织颁发的摩托艇运动驾驶证书的执教要求执行。	30			
4.3	操作规范	依照参加相应国际或国内摩托艇组织颁发的摩托艇员资格证书等级的执教规范执行。	60			
5	摩托艇环境评估		120			
5.1	摩托艇场所人员配置	具有救护员资格证书的专职人员。	20			
5.2	摩托艇场所急救设施配置	摩托艇旅游服务场所应配备急救氧气瓶、担架、救生杆、救生圈、急救药箱等，具有稳定的通讯系统和急救船艇。	30			

5.3	摩托艇活动区域	摩托艇活动范围应避开政府划定的相关禁区，摩托艇可在内河或沿海区域航行，并限制在距岸不超过5km。	20			
5.4	环境评估	评估天气、风速、海流、水面条件等风险因素。	20			
5.5	应急处置流程	应急预案及演练记录。	30			
6	摩托艇设备		120			
6.1	摩托艇装备检查	每次活动前都需检查摩托艇及相关装备正常运作情况。	20			
6.2	摩托艇装备保养	保养记录。	20			
6.3	艇体检查	艇体外观整洁，连接处牢固，不渗漏。	20			
6.4	停机装置检查	停机装置应装有电路断电装置，防水、易插拔且不易脱落。	20			
6.5	电路断电装置检查	停机装置应装有电路断电装置，防水、易插拔且不易脱落。	20			
6.6	定位设备检查	摩托艇应安装有效的定位设备，带有定位功能的救生衣。	20			
7	摩托艇操作规范		90			
7.1	规范执行	是否按照操作规范执行。	30			
7.2	尊重游客意愿	是否强迫游客意志或者威胁游客体验摩托艇活动。	20			
7.3	考虑游客身体状况	是否安排或隐瞒身体状况不适宜摩托艇的游客体验摩托艇活动。	20			
7.4	危险判断	教练是否根据实际情况终止可能发生潜在危险的摩托艇活动。	20			
8	质量管理		80			
8.1	公示投诉渠道	在项目位置处张贴投诉联系方式。	20			
8.2	游客投诉及意见处理	制定投诉处理机制，对游客投诉情况进行立案调查，给游客及时反馈，并同步报备至摩托艇旅游专委会。	30			
8.3	技能提升	定期开展技术大练兵和大比武，优化完善服务操作规范。	30			
总分						