

团 体 标 准

T/ZAS 4016—2022

乡村旅游 溯溪活动服务规范

Rural tourism — Specifications for mountain stream climbing service

2022 - 06 - 07 发布

2022 - 07 - 07 实施

浙江省标准化协会 发布

浙江省标准化协会（ZAS）是组织开展国际、国内标准化活动的省级社会团体。制定ZAS标准满足市场需要，推动团体标准化工作，是浙江省标准化协会的工作内容之一。中国境内的团体和个人，均可提出制修订ZAS标准的建议并参与有关工作。

ZAS标准按浙江省标准化协会《团体标准管理办法》进行制定和管理。

ZAS标准草案经向社会公开征求意见，并得到参加审定会议的3/4以上的专家投票赞同，方可作为ZAS标准予以发布。

在本标准实施过程中，如发现需要修改或补充之处，请将意见和有关资料寄给浙江省标准化协会，以便修订时参考。



本标准版权为浙江省标准化协会所有，除了用于国家法律或事先得到发布单位文字上的许可外，不许以任何形式复制该标准。

浙江省标准化协会地址：杭州市玉古路173号中田大厦16F-I、J

邮编：310007 电话：（0571）85024693 传真：（0571）85025675

网址：www.zjbx.org 邮箱：zjsbzhxh@zjbx.org

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 基本要求	1
5 管理要求	1
5.1 组织机构	1
5.2 人员管理	2
5.3 用品装备	2
6 服务要求	3
6.1 难度分级	3
6.2 路线策划	3
6.3 行程服务	4
7 安全管理	5
7.1 基本要求	5
7.2 风险管理	5
8 评价与改进	5
附录 A（资料性）溯溪常用符号	6
附录 B（资料性）基本溯溪技能	7

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。

本文件由青田县文化和广电旅游体育局提出。

本文件由浙江省标准化协会归口。

本文件起草单位：青田县文化和广电旅游体育局、杭州魅力新故乡信息科技有限公司、越士（杭州）文化旅游发展有限公司。

本文件主要起草人：叶根长、周晓鸣、周功斌、麻振清、Jon Rafn Oddsson、卢利英、裘丹娜。

乡村旅游 溯溪活动服务规范

1 范围

本文件规定了溯溪活动服务的基本要求、管理要求、服务要求、安全管理、评价与改进等内容。本文件适用于在乡村开展溯溪运动、休闲、旅游服务的机构。

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 6095 坠落防护 安全带

GB/T 23268.1 运动保护装置要求 第1部分：登山动力绳

JT/T 107 工作救生衣

QB/T 5541 溯溪鞋

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

溯溪 mountain stream climbing

沿峡谷溪流的下游向上游攀登，克服地形上的各处障碍的户外探险活动。

3.2

溯溪活动服务 mountain stream climbing service

以溯溪为吸引物，提供线路策划、行程引导、安全救援、赛事组织等的行为。

4 基本要求

4.1 溯溪场所开发不得对地方自然生态及人文环境造成影响。位于保护区或有一定环境限制的区域时，应根据当地的使用规划或生态区计划进行开发。

4.2 溯溪场所应地质条件稳定，崩塌、滑坡、泥石流等地质灾害隐患小。

4.3 应选取具有一定长度、高度的溪流，无危险障碍物和漂浮物，两岸自然风光优美。

4.4 应设置清晰、醒目、牢固的水位测量、禁止溯溪水位线、危险区域警示等标识。

4.5 活动前应提供当日天气、水文情况报告，不允许在雷雨、大风、能见度差等条件下开展溯溪活动。

5 管理要求

5.1 组织机构

- 5.1.1 依法成立，能够独立承担民事责任，有独立的名称和场所。
- 5.1.2 有必要的财产、经费、咨询和相应的组织机构。
- 5.1.3 取得旅游业务、团建、体育赛事等经营许可的机构，或与上述机构进行合作。
- 5.1.4 配备满足服务需求的领队、辅助、行程策划等专业人员。
- 5.1.5 建立各项安全管理制度、安全操作规程，并确保严格执行。
- 5.1.6 配备必要的救援装备、用品。
- 5.1.7 应与交通、气象等部门合作，为服务对象提供沿途路况、气候等信息。

5.2 人员管理

5.2.1 领队

- 5.2.1.1 主要负责筹划、实施溯溪活动，是溯溪活动的具体指挥者和现场负责人。
- 5.2.1.2 具备2年以上溯溪经历或从事相关行业的工作经历，有组织协调、处理突发事件的能力。提供6.1条中级、高级难度溯溪活动服务的领队应具备5年以上溯溪经历。
- 5.2.1.3 熟悉溯溪路线及其附近区域的道路、自然风光和人文资源情况，提供向导、讲解等服务。
- 5.2.1.4 执行工作日志制度，认真如实记录溯溪活动的基本工作情况。

5.2.2 辅助人员

- 5.2.2.1 主要负责辅助领队实施溯溪活动，紧急情况下可承担领队职责。
- 5.2.2.2 具备1年以上溯溪经历或从事相关行业的工作经历，有处理突发事件的能力，熟悉溯溪活动主要线路和替代线路。

5.2.3 行程策划人员

- 5.2.3.1 主要负责对接服务对象，制定活动方案。
- 5.2.3.2 具备5年以上溯溪经历或从事相关行业的工作经历，有组织协调、处理突发事件的能力。
- 5.2.3.3 熟悉溯溪路线及其附近区域的道路、自然风光和人文资源情况，与服务对象协商路线安排。

5.2.4 培训要求

- 5.2.4.1 应制定工作人员的教育培训计划，每年技能培训不少于1次，培训内部包括：
 - 溯溪技术知识；
 - 急救知识；
 - 服务规范；
 - 服务流程。
- 5.2.4.2 新入职人员应在完成相关教育培训后，经考核合格方能上岗。

5.3 用品装备

- 5.3.1 溯溪活动应配备的设备包括：
 - 溯溪鞋，符合QB/T 5541的规定；
 - 救生衣，符合JT/T 107的规定；
 - 安全带，符合GB 6095的规定；
 - 保护绳，应使用登山动力绳，符合GB/T 23268.1的规定；
 - 头盔、铁索、静力绳、上升器、下降器、制动保护器等装备应为攀岩专用产品，并有CE认证证书或UIAA认证证书；

——指南针、高度计、对讲机、GPS 等设备应有 CE 认证证书或 UIAA 认证证书。

5.3.2 用品装备应存放在固定区域，并有明显标识。

5.3.3 应定期检查用品装备，确保用品装备状态良好。

6 服务要求

6.1 难度分级

机构宜根据以下难度等级，提供溯溪活动服务：

——初级，路线长度为 5000m 以下或海拔爬升值为 500 m 以下，且 6 小时可往返，水流平缓，障碍物少，新手可参加；

——中级，路线长度为（5000~10000）m 或海拔爬升值为（500~1000）m，且 12 小时可往返，具有小瀑布、深潭或峡谷等路段，水流较急，需较高的技术性和团队配合；

——高级，路线长度为 10000m 以上或海拔爬升值为 1000m 以上，且 24 小时不可往返，需露营，有高大瀑布、深潭、峡谷等路段，水流湍急，岩壁湿滑，必备安全绳扣、专业装备，需极高的技术性和团队配合。

6.2 路线策划

6.2.1 溯溪图绘制

6.2.1.1 行程策划人员应运用安全、可靠的技术手段规划溯溪路线，宜采用全球定位系统轨迹采集设备等技术手段，记录溯溪线路查勘轨迹，绘制溯溪图。

6.2.1.2 溯溪图应根据溯行线路的地形特点进行绘制，包括岩石堆、瀑布、深潭等，常用符号见附录 A，比例尺宜为 1:50 000。

6.2.2 信息分析

6.2.2.1 行程策划人员应向服务对象获取以下信息：

——姓名；

——性别；

——联系方式；

——身份证号码；

——紧急联系人；

——健康或医疗状况，如与过敏、手术、糖尿病、癫痫、心血管疾病，关节、骨骼、肌肉、呼吸系统疾病等有关的健康或医疗信息；

——过往溯溪活动经验；

——保险信息；

——游泳技能信息等。

6.2.2.2 审查所提供的信息，分析服务对象是否能够执行活动，保留分析记录。

6.2.2.3 应确保信息的机密性，紧急响应情况下应向有关部门公开。

6.2.3 方案策划

6.2.3.1 行程策划人员应根据服务对象的需求及体能、技术、装备、经验进行分类规划，制定活动方案，包括前进路线、活动强度和难度、行走距离和海拔升降、行程计划和时间卡点、撤退方案、应急预案等。

6.2.3.2 服务对象要求开展中级、高级难度溯溪活动时，行程策划人员应与服务对象再次核实过往溯溪活动经验、掌握的溯溪技能及自身装备情况。

6.2.3.3 提供溯溪活动服务时，人数、领队、辅助人员配备要求如下：

- 初级溯溪活动，单次人数不多于 50 人，1 名领队带队人数不多于 25 人；
- 中级溯溪活动，单次人数不多于 30 人，1 名领队带队人数不多于 15 人；
- 高级溯溪活动，单次人数不多于 20 人，1 名领队带队人数不多于 10 人；
- 每位领队配备 1 名辅助人员。

6.2.3.4 活动方案和名册应提前 3 日提供给服务对象、领队、辅助人员。

6.3 行程服务

6.3.1 信息告知

6.3.1.1 行程策划人员应在活动前告知以下信息：

- 领队和辅助人员的资格、职能及联系方式；
- 路线类型和特定路线的详细信息，包括持续时间、食物、休息地点和时间等；
- 紧急情况下应采取的安全预防措施；
- 有关气候的预防措施，包括使用防晒霜、雨衣、保暖衣物和驱虫剂的指导；
- 应携带的装备，包括速干衣物、护膝、防水袋、头盔、溯溪鞋等个人装备；
- 活动过程中的环境保护要求；
- 建议服务对象购买适合溯溪活动的保险。

6.3.1.2 应向每位服务对象提供 1 份文件，详细说明开展活动的风险、固有责任和保险范围。

6.3.2 行前准备

6.3.2.1 领队和辅助人员应密切关注天气预报，收集气象资料，包括温度、湿度、风力、降水、台风、雷雨等。

6.3.2.2 活动前，宜在溯溪前进路线的重要路段、岔路口设置明确的导向标识。

6.3.2.3 根据活动方案准备所需物料及保障设备，包括：

- 5.3.1 规定的设备；
- 应急物资，包括药包、急救包、紧急备用粮和饮用水等；
- 垃圾袋若干；
- 队旗。

6.3.2.4 在溯溪活动起点进行集结，了解服务对象身心状况，判断是否按计划开展溯溪活动。

6.3.2.5 发放溯溪图，讲解溯溪活动注意事项，向服务对象明确行程安排，公布联系方式、投诉电话。

6.3.2.6 发放溯溪设备，帮助服务对象穿戴设备，讲解设备使用要求。

6.3.2.7 指导服务对象开展热身工作，教导基本溯溪技能，包括行走、攀爬、高绕、涉水、泅渡、拉拽、抱石保护等，见附录 B。

6.3.3 活动开展

6.3.3.1 溯溪活动过程中，领队和辅助人员应随时观察、了解服务对象状况，判断是否调整溯溪活动。

6.3.3.2 强度及危险程度较高路段，应进行提示、演示、指导，对服务对象进行保护。

6.3.3.3 如有人员掉队，应及时进行联系，告知会合地点、方式，必要时返回寻找。

6.3.3.4 连续溯溪活动不宜超过 2 小时，应根据实际情况适时安排服务对象进行休息，进行途中补给。

6.3.3.5 溯溪活动结束后，应进行服务对象满意度调查，征求服务对象对服务工作的意见和建议，并按计划组织返程。

6.3.3.6 及时回收溯溪设备，如有押金应一并退还。

7 安全管理

7.1 基本要求

7.1.1 应建立安全管理机构，设立安全岗位责任制，培养全员安全意识。

7.1.2 开展经常性的安全培训和安全教育活动，建立安全检查工作台账。

7.1.3 溯溪器具应取得符合法定条件的专业技术组织出具的检验合格证明。

7.1.4 建立各项安全制度，包括安全管理制度、定期安全检查制度、溯溪设备安全操作规程等。

7.1.5 定期对溯溪水域进行水文情况检查，防止出现因水文变化对服务对象的安全构成威胁。

7.1.6 与当地就近的医院签订紧急救援合作协议，开通绿色就医通道。

7.1.7 宜投保机构责任保险、领队和辅助人员等关键岗位人员责任保险，为服务对象提供必要的补充性商业保险，包括意外伤害救援保险等。特殊服务对象在溯溪前可根据年龄和身体状态签订免责声明。

7.2 风险管理

7.2.1 应制定危害和风险清单，每年对危害和风险清单进行评审，包括以下因素：

- 由于气候条件变化、地形变化引起的事件；
- 由于松散的石块、悬垂的土层及其他可能坍塌的物体引起的事件；
- 溺水事件；
- 跌倒事件；
- 失踪事件；
- 迷路事件；
- 有毒动物事件。

7.2.2 应建立滑坠、溺水、中暑、失温、迷路、暴雨、雷电、山洪等突发事件的应急预案，开展安全事故、应急预案演练，每年演练次数不少于1次。

7.2.3 应全面分析单项溯溪活动期间的风险和意外，进行风险评估和分级，制定预防、监管、责任追究等管理程序和应急预案。

7.2.4 凡参与活动人数达到当地政策有关规定的，其应急与安全预案、管理措施应符合当地政策有关规定并予以报备。

7.2.5 对暂无具体预防措施突发事件，应制定处理程序，采取补救措施，降低或减少事故发生的危害程度。

8 评价与改进

8.1 应提供方便服务对象获取和使用的多类型的投诉受理渠道，重点关注投诉情况，在接到投诉7个工作日内，应回复投诉处理和解决问题的情况。

8.2 定期收集服务对象对溯溪活动服务质量的反馈，了解需求变化，根据建议改进服务，提高满意度。

附录 A
(资料性)
溯溪常用符号

溯溪常用符号见表A.1。

表 A.1 溯溪常用符号

常用符号	图示	常用符号	图示	常用符号	图示
瀑布		峡谷		堰堤	
有凸出巨石的瀑布		岩壁		倒木	
滑瀑		崩塌地		伏流	
滑(石床/水道)		桥梁		方位	
水潭		独木桥		水量比	
岩洞		吊桥		草地/开垦地	
阔叶林		灌木		路径	
针叶林		箭竹林		步道	
溪流		道路		裸岩	
巨石堆		巨石		宿营地	

附录 B (资料性) 基本溯溪技能

B.1 行走

峡谷溪流中多滚石岩块，且湿滑难行，行走时应看准、踏稳，避免因踩上松动岩块摔倒或被急流冲倒。

B.2 攀爬

采用三点式攀登，即在攀登时四肢中的三点固定，使身体保持平衡，另一点向上移动。

B.3 高绕

当遇到瀑布绝壁无法直接攀登时，可采取高绕的方式前进，即从侧面较缓的山坡绕过去。高绕时应避免在丛林中迷路，同时避免偏离原路线过远而偏离溪流。

B.4 涉水和泅渡

涉水或泅渡时，应清楚判断水流的缓急、深浅、有无暗流情况，必要时借助于绳索保护技术，使用绳索横渡过河。

B.5 拉拽

在攀爬时，由上方的队友以拉拽的方式协助队友通过难点。拉手时应互相握住对方手腕，等下方队员准备完毕之后再由上方队员施以适当的拉力，下方队员则借势向上攀登。

B.6 抱石保护

在攀爬超过2米以上的石头时，攀爬者后方的队员宜采用抱石保护的姿势对攀爬者施以安全保障。若攀爬者失足落下，后方队员可适当支撑攀爬者以缓冲下坠力，使其安全着地。
