

ICS 45.100
J 00

团体标准

T/CRA 001-2022

客运索道运营安全生产标准化管理

The management for safety production standardization
of passenger ropeway operation

2022-11-1发布

2023-1-1实施

中国索道协会 发布

前 言

为全面加强客运索道企业安全运营管理，根据《中华人民共和国安全生产法》（主席令第88号），关于加强安全生产标准化建设，构建安全生产风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，提高安全生产管理水平，确保安全生产要求。为适应当前和今后客运索道安全运营管理发展的需要，进一步规范客运索道运营企业安全生产标准化管理体系建设，推动、指导、规范客运索道运营企业安全生产标准化工作的开展，中国索道协会组织编制本团体标准（以下简称标准）。

本标准依据《企业安全生产标准化基本规范》（GB/T33000-2016）、《客运架空索道安全规范》（GB12352-2018）、《客运索道安全服务质量》（GB/T 24728-2009）等国家有关安全生产法律法规标准，结合十五年来开展客运索道运营企业安全生产标准化和安全服务质量建设工作的基础上，根据客运索道企业业务实际和安全运营管理需要编制而成。

本标准由中国索道协会提出并归口。

本标准负责起草单位：中国索道协会；参与起草单位：国家客运架空索道安全监督检查中心、丽江玉龙旅游股份有限公司、黄山旅游发展股份有限公司、陕西太华旅游索道公路有限公司、陕西骏景索道投资建设有限公司。

本标准主要起草人：李书清；

参与起草人：张 强、和学乾、汪宏峰、靳 勇、张永红、任 凯。

本标准由中国索道协会负责解释。

1 范围

本标准规定了客运索道企业安全生产标准化体系建立、保持与评定的管理要求，包括目标职责、制度化管理、教育培训、现场管理、安全风险管控及隐患排查治理、应急管理、事故管理、持续改进、服务质量共九个方面。

本标准适用于中华人民共和国境内客运架空索道和客运地面缆车的运营单位。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的，凡是注明日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注明日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用本文件。

GB 2894-2008	《安全标志及其使用导则》
GB 2893-2008	《安全色》
GB 3096-2008	《声环境质量标准》
GB 5768.2-2022	《道路交通标志和标线》
GB 8408-2018	《大型游乐设施安全规范》
GB 12352-2018	《客运架空索道安全规范》
GB 13495.1-2015	《消防安全标志 第一部分 标志》
GB 19402-2012	《客运地面缆车安全要求》
GB 37487-2019	《公共场所卫生管理规范》
GB 37488-2019	《公共场所卫生指标及限值要求》
GB 50127-2020	《架空索道工程技术标准》
GB 51309-2018	《消防应急照明和疏散指示系统技术标准》
GB 55012-2021	《生活垃圾处理处置工程项目规范》
GB/T 9075-2008	《索道用钢丝绳检验和报废规范》
GB/T 10001.2-2021	《标志用公共信息图形符第2部分旅游休闲》

GB/T 11651-2008	《个体防护装备选用规范》
GB/T 17145-1997	《废润滑油回收与再生利用技术导则》
GB/T 24728-2009	《客运索道安全服务质量》
GB/T 29639-2020	《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》
GB/T 33000-2016	《企业安全生产标准化基本规范》
GB/T 34024-2017	《客运架空索道风险评价方法》
GB/T 34368-2017	《客运索道重大修理的技术要求》
GB/T 40248-2021	《人员密集场所消防安全管理》
GB/T 41094-2021	《客运索道使用管理》
GB/Z 158-2003	《工作场所职业病危害警示标识》
AQ/T 9007-2019	《生产安全事故应急演练基本规范》
TSG 08-2017	《特种设备使用管理规则》
TSG S7001-2013	《客运索道监督检验和定期检验规则》
TSG Z6001-2019	《特种设备作业人员考核规则》
主席令第4号	《中华人民共和国特种设备安全法》
主席令第16号	《中华人民共和国旅游法》
主席令第22号	《中华人民共和国环境保护法》
主席令第24号	《中华人民共和国职业病防治法》
主席令第43号	《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》
主席令第69号	《中华人民共和国突发事件应对法》
主席令第81号	《中华人民共和国消防法》
主席令第88号	《中华人民共和国安全生产法》
应急管理部令第2号	《生产安全事故应急预案管理办法》
市监总局令第31号	《客运索道安全监督管理规定》
市监总局令第57号	《特种设备安全监督检查办法》
原国家质检总局 2015年5号	《特种设备现场安全监督检查规则》
原国家质检总局令70号	《特种设备作业人员监督管理办法》

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 企业安全生产标准(Enterprise safety production standardization)

企业通过落实安全生产主体责任、全员全过程参与、建立并保持安全生产管理体系以及全面管控生产经营活动各环节的安全生产和职业卫生工作，实现安全健康管理系统化、岗位操作行为规范化、设备设施本质安全化以及作业环境器具定置化，并持续改进。

3.2 安全生产绩效(Safety production performance)

根据安全生产目标和职业卫生目标，在安全生产、职业卫生等工作方面取得的可考评结果。

3.3 企业主要负责人(Main person in charge of the enterprise)

有限责任公司、股份有限公司的董事长、总经理，其他生产经营单位的厂长、经理以及对生产经营活动有决策权的实际控制人。

3.4 相关方(Related parties)

工作场所内外与企业安全生产绩效有关或受其影响的非本企业个人或单位，如承包商、供应商等。

3.5 承包商(Contractor)

在企业的工作场所按照双方协定的要求向企业提供服务的个人或单位。

3.6 供应商(Supplier)

为企业提供材料、设备或设施及服务的外部个人或单位。

3.7 变更管理(Management of change)

对机构、人员、管理、工艺、技术、设备设施、作业环境等永久性或暂时性的变化进行有计划的控制，以避免或减轻对安全生产产生影响。

3.8 安全风险(Security risks)

发生危险事件或有害暴露的可能性，与随之引发的人身伤害、健康损害或财产损失的严重性的组合。

3.9 安全生产风险评估(Safety production risk assessment)

运用定性或定量的统计分析方法对安全风险进行分析、确定其严重程度，对现有控制措施的充分性、可靠性加以考虑，以及对其是否可接受予以确认的过程。

3.10 安全风险管控(Security risk management)

根据安全风险管控的结果，确定安全风险管控的优先顺序和安全风险控制措施，以达到改善安全生产条件、减少或避免产生安全事故的目的。

3.11 工作场所(Workplace)

从业人员进行职业活动，并由企业直接或间接控制的所有工作地点。

3.12 作业环境(Working environment)

从业人员进行生产经营活动的场所以及相关联的场所，对从业人员的安全、健康、工作效率以及对设备(设施)的安全运行产生影响的所有自然和人为因素。

3.13 持续改进(Continuous improvement)

为了实现对整体安全生产绩效的改进，根据企业的安全生产和职业卫生目标，不断地对安全生产和职业卫生工作进行完善的过程。

3.14 PDCA 管理(Management of PDCA)

由Plan（策划）、Do（实施）、Check（检查）Act（改进）组成的动态循环管理体系。

3.15 5S 管理(Management of 5S)

是指对整理、整顿、清扫、清洁、素养五个方面的管理。

4. 一般要求

4.1 原则

客运索道运营企业开展安全生产标准化工作，应坚持中国共产党领导，坚持以人民为中心，坚持人民至上、生命至上，把保护人民生命安全放在首位，树立安全发展理念，应遵循“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，落实企业主体责任；以安全风险管控、隐患排查治理、职业病危害防治为基础，以安全生产责任制为核心，建立安全生产标准化管理体系，实现全员参与，全面提升安全生产管理水平，持续改进安全生产工作，不断提升安全生产绩效，预防和减少事故的发生，保障人身安全健康，保证生产经营活动的有序进行。

4.2 建立和保持

客运索道运营企业应采用“策划、实施、检查、改进”（PDCA）动态循环管理模式，按照本标准的规定，结合企业自身特点，自主建立并保持安全生产标准化管理体系，并通过自我检查、自我纠正和自我完善，构建安全生产长效机制，持续提升安全生产绩效管理。

4.3 评定和监督

客运索道运营企业安全生产标准化工作实行企业自主评定和中国索道协会组织专家评审的方式，自主评定应每年至少进行1次，协会组织专家评审每3年进行1次；企业应根据本标准及相关安全生产标准化细则，对安全生产标准化工作进行自主评定，自主评定后申请中国索道协会组织专家评审定级；安全生产标准化评审定级分为一级、二级、三级。一级为最高等级，三级为最低等级；客运索道安全服务质量等级分为5S、4S、3S三个等级。5S为最高等级，3S为最低等级；企业在申请协会评审前必须通过法定的客运索道监督检验、定期检验并取得安全检验合格标志。

评审时，如发现索道运营单位出现重大隐患和风险，应中止评审，整改完成后重新申请评审。新建索道运行三年后方可申请评审。首次申请评审时，企业应在一年内没有发生生产安全责任的死亡事故、半年内没有发生高空滞留人员超过3.5小时以上的责任事故；已取得安全生产标准化等级的企业，如发生人员死亡或高空滞留人员超过3.5小时以上的责任事故，整改完善并进行自主评定合格后，重新申请评审。

安全生产标准化评审与客运索道安全服务质量评审采取“同时评审、分别发证”的方式，中国索道协会负责发证；安全生产标准化评审项目为本标准前八项(即5.1至5.8)，共计1000分，各项目的分项最低分数为0分；安全生产标准化所评审的等级须同时满足评审得分和安全生产绩效要求，否则按二者低的等级来确定评定等级(见表1)：

表1：安全生产标准化评定等级划分及标准

评定等级	评审得分	安全生产绩效
一级	≥ 900	申请评审之前两年内，企业无安全生产责任的死亡事故，且三年内未发生空中滞留人员超过3.5小时以上责任事故。
二级	≥ 750	申请评审之前一年内，企业无安全生产责任的死亡事故，且两年内未发生空中滞留人员超过3.5小时以上责任事故。
三级	≥ 600	申请评审之前，企业无安全生产责任的死亡事故，且一年内未发生空中滞留人员超过3.5小时以上责任事故。

客运索道安全服务质量评审项目为本标准第九项评分项目，第九项服务质量为400分。最低分数为0分；安全服务质量评审的等级须同时满足评审得分和基本要求，否则按二者低的等级来确定评定等级（见表2）。

表2: 客运索道安全服务质量评定等级划分及标准

安全服务质量等级	服务质量得分	基本要求
5S	≥ 368	1. 索道乘坐形式应为无障碍吊厢型式。 2. 索道运行速度应 ≥ 5 米/秒。 3. 站内运行速度应小于0.5米/秒。
4S	≥ 336	1. 索道乘坐形式应为吊厢式。 2. 索道运行速度应 ≥ 3 米/秒。
3S	≥ 304	1. 现有设备设施运行正常。

5. 核心要求

5.1 目标职责

5.1.1 目标

企业应根据自身安全生产实际，制定总体和年度安全生产目标与职业卫生目标，并纳入到企业总体生产经营目标。年度安全生产与职业卫生目标应分解落实到部门、班组和岗位。

明确目标的制定、分解、实施、检查、考核等环节，制定分级评估和考核办法。

5.1.2 机构和职责

5.1.2.1 机构设置

企业应落实负责安全生产与职业卫生的组织机构。成立以企业主要负责人和部门负责人为领导的安全生产与职业卫生管理机构，明确机构的组成和职责。配备专职或兼职的安全生产和职业卫生管理人员。

安全管理机构应每月组织召开安全会议，总结分析本单位的安全生产情况，部署安全生产工作，研究解决安全生产工作中的重大问题，决策企业安全生产的重大事项。

5.1.2.2 主要负责人及管理层职责

企业主要负责人应全面负责安全生产和职业卫生工作，并履行相应责任和义务。分管负责人应对各自范围内的安全生产和职业卫生工作负责。各级管理人员应按照安全生产和职业卫生责任制相关要求，履行安全生产和职业卫生职责。

5.1.3 全员参与

企业应建立健全全员安全生产和职业卫生责任制，明确各部门和从业人员职责，对履职情况进行定期评估和考核。

企业应建立激励和约束机制，鼓励员工积极建言献策，不断改进和提升安全生产和职业卫生管理水平。

5.1.4 安全生产投入

企业应制定满足安全生产需要的投入保障制度，有计划、按规定提取使用安全生产费用，建立安全生产费用使用台账。安全生产费用主要用于以下方面：

——安全技术和劳动保护措施：安全标志、安全工器具、安全设备设施、安全防护装置、安全培训、职业病防护和劳动防护用品，以及重大安全生产课题研究和预防事故采取的安全技术措施及相关工程建设等。

——事故预防措施：设备重大缺陷和隐患排查、治理、针对隐患的防范措施、落实技术标准及规范进行的设备设施改造、保障安全运行的

技术改造等。

——应急管理：预案编制、应急物资、应急演练、应急救援和处置评估等。

——安全科技创新：涉及安全生产的新技术、新材料、新工艺、新设备的研发与投入等。

——保险投入：企业应按照《工伤保险条例》规定，为从业人员缴纳工伤、意外伤害保险，企业宜投保财产保险或客运索道安全生产责任险。

——其他：安全检查检测、安全评估、安全评价、重大危险源监控整改、安全保卫、客运索道安全生产信息化系统、安全生产标准化建设、安全技术技能竞赛、安全文化建设等。

5.1.5 安全文化建设

企业应开展安全文化建设，确立本企业的安全生产和职业病危害防治理念及行为准则，并教育、引导全体从业人员贯彻执行。

企业开展安全文化建设活动应包括但不限于以下活动：安全生产月、安全生产知识竞赛、安全生产教育培训、安全文化演出、全员参与的安全文化活动等。

5.1.6 安全生产信息化建设

企业应根据自身实际情况，加强智慧索道安全运营建设工作，建立索道设备、广播、票务、客流量等监测监控系统、重大危险源监控、安全风险管控和隐患自查自报、预测预警及职业病危害防治等信息系统。

5.2 制度化管理

5.2.1 法规标准识别

企业应建立安全生产和职业卫生的法律法规、标准规范的管理制度，及时识别和获取适用、有效的法律法规、标准规范清单和文本数据库。

企业应将适用的安全生产和职业卫生法律法规、标准规范的相关要求及时转化为本单位的规章制度、操作规程，并及时传达给相关从业人员，确保落实到位。跟踪掌握有关法律法规、标准规范的修订情况。客运索道运营单位适用的安全生产法律法规、标准规范至少包括：

- 《企业安全生产标准化基本规范》
- 《客运索道安全服务质量》
- 《客运架空索道安全规范》
- 《客运地面缆车安全要求》
- 《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》
- 《客运索道使用管理》
- 《架空索道工程技术标准》
- 《客运架空索道风险评价方法》
- 《客运索道重大修理的技术要求》
- 《索道用钢丝绳检验和报废规范》
- 《安全标志及其使用导则》
- 《标志用公共信息图形符号第2部分 旅游休闲》
- 《消防安全标志 第一部分 标志》
- 《消防应急照明和疏散指示系统技术标准》
- 《废润滑油回收与再生利用技术导则》
- 《人员密集场所消防安全管理》
- 《生活垃圾处理处置工程项目规范》
- 《客运索道监督检验和定期检验规则》
- 《客运索道安全监督管理规定》
- 《特种设备作业人员考核规则》
- 《特种设备使用管理规则》

- 《特种设备安全监督检查办法》
- 《生产安全事故应急演练基本规范》
- 《生产安全事故应急预案管理办法》
- 《中华人民共和国安全生产法》
- 《中华人民共和国特种设备安全法》
- 《中华人民共和国旅游法》
- 《中华人民共和国突发事件应对法》
- 《中华人民共和国职业病防治法》
- 《中华人民共和国消防法》
- 《中华人民共和国环境保护法》
- 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》
- 《特种设备现场安全监督检查规则》
- 《特种设备作业人员监督管理办法》

企业应及时将安全生产和职业卫生法律法规、标准规范及其他要求传达给从业人员，使从业人员在工作环境中可获取有效版本。

5.2.2 规章制度

企业应建立健全安全生产和职业卫生规章制度，并征求工会及从业人员意见建议，规范安全生产和职业卫生管理工作，确保从业人员及时获取制度文本。

企业安全生产和职业卫生规章制度包括但不限于下列内容：

- 目标管理
- 安全生产和职业卫生责任制
- 安全生产承诺书
- 安全生产投入管理制度
- 安全生产信息化管理制度

- 技术档案管理制度
- 日常安全检查制度
- 维护保养制度
- 定期报检制度
- 安全风险、隐患排查治理
- 作业人员和服务人员教育培训考核管理制度
- 设备设施管理制度
- 检维修安全管理制度
- 危险作业安全管理制度
- 安全警示标志管理制度
- 作业和服务人员守则
- 作业人员及相关服务人员安全培训考核制度
- 意外事件和事故报告、分析和处置管理制度
- 安全生产奖惩管理制度
- 相关方安全管理制度
- 变更管理制度
- 安全防护用品管理制度
- 应急管理制度
- 安全生产报告
- 绩效评定管理制度
- 安全操作规程管理制度

5.2.3 操作规程

企业应结合实际，编制岗位安全生产和职业卫生操作规程，并发放到相关岗位员工，督促严格执行；企业应定期及时组织修订完善相应的

安全生产和职业卫生操作规程，确保其适宜性和有效性。

5.2.4 文档管理

5.2.4.1 记录管理

企业应建立文件和记录管理制度，明确安全生产和职业卫生规章制度、操作规程的编制、评审、发布、使用、修订、作废以及文件和记录管理的职责、程序和要求，保存有关记录的电子档案，便于查询和检索。

客运索道应建立技术档案，至少包括：

- 安装技术资料。
- 监督检验报告。
- 使用登记表。
- 更新、维修技术文件。
- 年度自行检验和定期检验的记录。
- 应急救援演练记录。
- 运行、维护保养、设备故障、故障停车记录。
- 作业人员培训、考核和证书管理记录。
- 安全记录。至少包括：日常检查记录、巡线记录、故障记录、安全活动记录、安全会议记录、计量和安全防护装置检验检测记录等。

5.2.4.2 评估

企业应每年至少评估一次安全生产和职业卫生法律法规、标准规范、规章制度、操作规程的适宜性、有效性和执行情况，并做好评估记录。

5.2.4.3 修订

企业应根据评估结果以及安全检查情况、自评结果、评审情况等，及时修订相关制度和规程。

5.3 教育培训

5.3.1 教育培训管理

企业应建立健全安全教育培训制度和安全教育培训计划，按照有关规定进行培训，培训大纲、内容、时间应满足有关标准的规定，企业安全教育培训应包括安全生产和职业卫生的内容。

应明确本单位安全教育培训主管部门或负责人，按规定及岗位需要，定期识别安全教育培训需求，制定、实施安全教育培训计划，提供相应的资源保证。

企业应如实记录全体从业人员的安全教育和培训情况。建立安全教育培训档案和从业人员个人安全教育培训档案，并对培训效果进行评估和改进。

5.3.2 人员教育培训

5.3.2.1 主要负责人和管理人员

企业的主要负责人和安全生产管理人员应当具备与本单位所从事的生产经营活动相适应的安全生产知识和职业卫生知识与能力。

企业应对各级管理人员进行教育培训，确保其具备正确履行岗位安全生产和职业卫生职责的知识与能力。从事法律法规要求考核其安全生产和职业卫生知识与能力的人员，应按照有关规定，通过资质考核。

5.3.2.2 从业人员

企业应对从业人员进行安全生产和职业卫生教育培训，保证从业人员具备满足岗位要求的安全知识和职业卫生知识，熟悉有关的安全生产和职业卫生法律法规、规章制度、操作规程，掌握本岗位的安全操作技能，安全风险辨识和管控方法，了解事故现场应急处置措施，并根据实际需要，定期进行复训考核。

在新技术、新设备投入使用前，应对有关从业人员进行专门安全教育和培训，未经安全教育培训合格人员，不应上岗作业。

新员工在上岗前必须进行安全教育培训，时间不少于24学时。从业

人员在企业内部调整工作岗位或离岗1年以上重新上岗时，应重新进行部门和班组级的安全教育培训。

从事特种作业、特种设备作业的人员应按照规定，经专门安全作业培训，考核合格，取得相应资格后，方可上岗作业，并定期接受复审。企业应急救援人员应按照规定，经专门应急救援培训合格后，方可上岗，并定期参加复训。其他从业人员每年应接受再培训，再培训时间和内容应符合国家和地方政府有关规定。

5.3.2.3 外来人员

企业应对进入索道现场的承包商、供应商及施工方相关服务和作业人员签订《安全生产责任书》，对其它临时入场的外来参观学习人员等进行入场前安全告知。安全告知的主要内容应包括：乘坐索道安全须知、可能遇到的危险因素及相应防护措施、应急措施等。

对接收的在校实习生、社会实践生及外单位委托实习人员进行安全教育培训，培训内容应包括：公司相关安全管理规定、可能接触到的危险或有害因素、应急知识等。

5.4 现场管理

5.4.1 设备设施管理

5.4.1.1 设备设施建设

客运索道建设应符合有关法律法规、安全技术规范和标准要求；客运索道验收应按照规定，严格履行索道建设项目中对设计、审查、施工、验收等程序规定。

企业应配备无线和有线两种专用通讯设施，应至少有一个站房装设能与外界保持有效联系的外线电话，应配备至少覆盖全线的无线对讲机，对讲机数量 \geq 站房总数+2，广播和专用电话均需配备备用电源，保证断电情况下广播和对讲机仍然保持有效。控制室、机房、上、下站房、支

架等重点区域应设置视频监控设施，视频影像在控制室应可观，并运行正常。

售票窗口应设置安全隔离栏杆等设施，方便乘客购票，保障购票安全秩序。在售票处附近设置醒目的双语《乘坐索道安全须知》，应至少包括以下内容：未成年人应在成年人陪护下乘坐索道；车上严禁吸烟、嬉闹和向外抛洒物品；禁止有危险倾向的乘客乘坐索道；提示不适应高空运行，有诱发疾病危险的乘客(如心脏病、高血压、精神障碍、恐高症、习惯性流产等病史，以及妊娠早、晚期孕妇和行动不便的高龄乘客)不宜乘坐索道；应禁止携带易燃、易爆危险品或管制物品乘坐索道。

候车区除配备正常通风、采光设施外，还应配置应急疏散标志及足够数量的应急照明设施。候车区应设置适应不同乘客流量的安全隔离栏杆。隔离栏杆设计与建设应符合相关标准要求。隔离栏杆应在适当位置设置活动门栏，满足快速疏散乘客的安全需要。道路、站台地面应采用防滑设计或采用防滑替代措施。

索道使用单位发生变更或索道报废，应当按照《特种设备使用管理规则》等规定要求办理使用登记变更、注销。

索道停止使用，应当按照《特种设备使用管理规则》等规定执行，并到登记部门办理相关停用手续。索道设备变更应执行变更管理制度，履行变更程序，并对全过程的安全风险进行隐患控制。

5.4.1.2 设备设施验收

客运索道企业应执行设备采购、到货验收制度，应购置、使用符合要求、质量合格的设备。设备设施安装后企业应进行验收，并对相关过程及结果进行记录。应通过有相关资质的特种设备检验机构的定期检验。

5.4.1.3 设备设施运行

企业应建立索道运行管理制度，明确索道运行前、中、后的程序与要求，明确正常与异常情况处置的程序与要求，对索道设备设施进行规范化管理，健全设备设施管理制度及台账。应有专人负责管理各种安全设施以及检测与监测设备，定期检查维护并做好记录。作业人员应遵守客运索道运营工作程序和操作规程，做好运行、检查记录。客运索道运行期间遇到极端恶劣天气(大风、雷暴、冰冻)或故障停车造成运行中断的，应满足GB12352-2018的相关规定，方可重新运行。安全防护设备设施不得随意拆除、挪用或弃置不用，确因维修拆除的应采取临时、有效的安全措施，维修完毕后立即复原。安全保护装置应建立台账并定期检查记录。

5.4.1.4 设备设施检维修

客运索道应建立设备设施检维修管理制度，制定综合检维修计划，加强日常检维修和定期检维修管理，落实“五定”原则，即定检维修方案、定检维修人员、定安全措施、定检维修质量、定检维修进度，并做好记录。

应开展定期自检工作，自检工作至少包括日检、月检、季检、年检。客运索道应制定定期自检计划，并按照计划进行，同时做好记录。

客运索道的重大维修应当按照GB/T34368-2017及安全技术规范、标准、使用维护说明书和维修方案要求进行，其中维修方案应包含作业行为分析和控制措施；索道重大维修和设备年度检维修应按照内控要求，规范执行；重大维修应由相应资质的施工单位进行。重大维修必须经特种设备检验检测机构进行监督检验。重大维修后，索道运营企业应将重大维修过程中所有文件，如：自检报告、试运行记录、监督检验报告和无损检测报告等存档。

检维修方案应包含作业安全风险分析、控制措施、应急处置措施及安全验收标准。检维修过程中应执行安全控制措施，并进行监督检查，检维修后应进行安全确认。

客运索道维修应符合以下要求：

——应保持维修工具、计量装置、照明装备完好，计量装置应根据相关规定进行检验检测。

——应提前对公众发布停运公告。

——更换的主要部件（电机、减速机、钢结构、轮组、钢丝绳、电控系统等）应执行内部验收和报废管理制度，进行记录。

——设备维修后，应及时清理维修现场。机架和支架上不应遗留有坠落危险的维修工具、零部件和杂物。

——应按维修作业指导书和设备维保手册要求，规范作业，控制维修质量，隐蔽性工程应及时验收，设备维修后应进行验收。

——维修过程应执行安全风险控制措施并进行监督检查。客运索道的维护保养应当制定维护保养计划，并按照计划进行，同时做好记录。

客运索道维护保养应符合以下要求：

——设备润滑工作后，应采取措施保障润滑油(脂)不会污损乘客身体和衣物。

——更换的废油品的管理应按照GB/T17145-1997《废润滑油回收与再生利用技术导则》执行，其中废油品由有资质单位回收。

——建立备品备件台账。

5.4.1.5 检测检验

特种设备应按照有关规定，通过具有专业资质的检测、检验机构进行定期检测、检验，并取得安全合格证。

5.4.1.6 设备设施拆除、报废

企业应建立设备设施报废管理制度。设备设施的报废应办理审批手续，在报废设备设施拆除前应制定方案，在现场对报废设备设施设置明显的标志，并在作业前对相关作业人员进行培训和安全技术交底；报废、拆除应按方案和许可内容组织落实。

5.4.2 作业安全

5.4.2.1 作业环境和作业条件

企业应事先分析、评估和控制设备设施、器材、通道、作业环境等存在的安全风险。现场应实行定置管理，保持作业环境整洁。

索道现场应配备相应的安全、职业病防护用品(具)及消防设施与器材，按照有关规定设置应急照明、安全通道，并确保安全通道畅通。企业应对临近高压输电线路作业、危险场所动火作业、有限空间作业、临时用电作业、高处作业等危险性较大的作业活动，实施作业许可管理，严格履行作业许可审批手续。

应对作业人员上岗资格条件等进行作业前安全检查，特种作业（高处作业、电工作业、焊接作业等）人员持证上岗，并设专人进行现场安全管理，确保作业人员遵守岗位操作规程、落实安全及职业病危害防护措施。

两个以上作业队伍在同一作业区域内进行作业活动时，不同作业队伍相互之间应签订管理协议，明确各自安全生产、职业卫生管理职责，并指定专人检查与协调。

作业环境应满足下列要求：

——站房主体建筑应结构完好，无异常变形、风化、下榻现象，门窗结构完整。

——转动设备或电气设备防护设施应齐全完整，保护功能有效。

——供配电设备区应配置绝缘垫、防小动物装置以及安全防护用品并与其他区域隔离。

——应急照明、工作现场施工照明应保证作业安全需要。

——驱动机房或驱动小车等区域应设置检修开关。

——支架、驱动小车等空中作业区域应设置安全平台和安全护栏。

——站口离地高度超过1米，应设置安全防护网，防护网伸出长度不小于2米，并结实牢固。

——油库及危险品仓库应装防爆灯，设置消防设施并与站台、办公区、生活区等区域隔离。

——作业环境保持清洁、无积水、油污，门口、通道、楼梯、平台等处无杂物堵塞。

——应在制度中明确单个运载工具内不应客、货混装运输的要求。

——吊厢内应有安全说明（禁止将手臂伸出窗外，禁止自行打开车门，禁止走动摇晃车厢、敲打玻璃、禁止吸烟）、标有定员和最大载荷的标志。

遵守国家 and 地方公共场所治安管理相关规定，制定索道经营辖区治安管理制度，重点区域设置视频监控设施，采集的视频图像信息保存期限建议达到90天但不得少于30天，履行索道经营辖区内治安管理责任。制止扰乱公共秩序，劝阻有害社会风气的行为。

运营单位应保证运营高峰期乘车安全秩序，切实保障乘客人身安全和财产安全。索道运营场所及服务区域内严禁违章经营。办公与生活区域应设置乘客禁行标志。制定交通安全管理制度，设置辖区交通安全设施，合理规划辖区车辆线路，疏导有序、车辆停靠整齐。应对车辆驾驶人员定期开展安全教育，定期对机动车辆检验，保证机动车辆车况良好。

配有通勤车的索道，应制定通勤车辆遇山区滑坡、泥石流、冰雪等特殊情况的应对措施。企业应通过消防部门的相关检查，履行索道经营辖区内的消防安全责任，消防工作应遵守国家和地方相关消防安全管理的规定。索道经营辖区内的消防设施应保持完好状态，安全通道应保持畅通。

应建立消防安全管理制度，有效控制经营辖区内和运营过程中可诱发火灾的危险源，治理火灾隐患，预防火灾发生。

索道工作人员应经过消防培训，能正确使用消防器材，熟练掌握安全疏散与自救互救方法。

5.4.2.2 作业行为

企业应依法安全运营管理，加强对从业人员行为的安全管理，对从业人员作业行为进行安全风险辨识，采取相应的措施，控制作业行为安全风险。

企业应监督、指导从业人员遵守安全生产和职业卫生规章制度、操作规程，杜绝违章指挥、违规作业和违反劳动纪律的“三违”行为。

企业应为从业人员配备与岗位安全风险相适应的、符合GB/T 11651-2008规定的个体防护装备与用品，并监督、指导从业人员按照有关规定正确佩戴、使用、维护、保养和检查个体防护装备用品。

现场作业行为要求如下：

——现场作业负责人应根据作业人员情况明确工作任务与要求，监督安全防护措施落实，对作业过程与结果进行管控、验收。

——现场作业人员应听从统一调度指挥。

——现场作业应分工明确，人员精神状态良好且能承担相应劳动。

——高空作业人员应使用合格的安全带、安全帽、防滑鞋，立体交叉作业时要防止落物伤人。吊装作业时，应安排专人进行现场安全管理，

遵守安全规程和落实安全措施。

——电气维修人员作业时，严格遵守电工安全操作规程，应配备绝缘保护装备。

——日常检查人员巡线时，应穿戴安全防护装备，配备对讲机。

——特殊情况下，不能停电作业时，应按有关带电作业的安全规定执行。

5.4.2.3 岗位达标

企业应建立班组安全活动管理制度，开展岗位达标活动，明确岗位达标的内容和要求。

从业人员应熟练掌握本岗位安全职责、安全生产操作规程、安全风险及管理措施、防护用品使用、自救互救及应急处置措施。

各班组应按照规定开展法律法规学习、安全生产和职业健康教育培训、安全操作技能训练、岗位作业危险预知、作业现场隐患排查、事故分析等工作 并做好记录。

5.4.2.4 相关方管理

企业应建立承包商、供应商等安全管理制度，将承包商、供应商等相关方在企业管理范围内的安全生产和职业卫生纳入企业内部管理，对承包商、供应商等相关方的资格预审、选择、作业人员培训、作业过程检查监督、提供的产品与服务、绩效评估、续用或退出等进行管理。

企业应建立合格承包商、供应商等相关方的名录和档案，定期识别服务行为安全风险，并采取有效的控制措施。

企业不应将项目委托给不具备相应资质或安全生产、职业病防护条件的承包商、供应商等相关方。企业应与承包商、供应商等签订工作合同，明确规定双方的安全生产及职业病防护的责任和义务。

企业应通过供应链关系促进承包商、供应商等相关方达到安全生产标准化要求。

企业应为乘客提供相对舒适和安全卫生的候车、乘车环境，有效地保障乘客候车、乘车的公共安全秩序。

客运索道车厢配备的司乘人员在保证沿途行车安全的同时，还应维护好车厢内乘车秩序。

5.4.3 职业健康

5.4.3.1 基本要求

企业应建立、健全职业卫生档案和健康监护档案；并对有职业病危害的工作场所，设置相应的防护设施，为从业人员提供符合职业健康要求的工作环境，为接触职业病危害的从业人员提供个人使用防护用品；存在高海拔(1500米以上)、严寒(最冷月份平均温度 $\leq -10\text{ }^{\circ}\text{C}$ 地区)、高温(35度以上)、噪声(大于85分贝)等职业危害因素的场所和岗位应按规定进行管理和控制，配备必要的职业健康防护设施、器具。

企业应组织从业人员进行上岗前、在岗期间、特殊情况应急后和离岗时的职业健康检查，将检查结果书面如实告知从业人员并存档。对检查结果异常的从业人员，应及时就医，并定期复查。企业不应该安排未经职业健康检查的从业人员从事接触职业病危害的作业。

各种防护用品、各种防护器具应定点存放在安全、便于取用的地方，建立台账，并有专人负责保管，定期校验、维护和更换。确保处于正常状态。

5.4.3.2 职业病危害告知

企业与从业人员订立劳动合同时，应将工作过程中可能产生的职业病危害、后果和防护措施如实告知，并在合同中写明，不得隐瞒和欺骗。

企业应按照有关规定，在醒目位置公告栏公布有关职业病防治的规章制度、操作规程、职业病危害事故应急救援措施和工作场所职业病危害因素检测结果。对存在或产生职业病危害的工作场所、作业岗位、设备、设施，应在醒目位置设置警示标识和中文警示说明。

5.4.3.3 职业病危害项目申报

企业应按照有关规定，对职业病危害项目及时更新信息。应当及时、如实向所在地卫生行政部门申报危害项目，接受监督。

5.4.3.4 职业病危害检测与评价

企业应改善从业人员工作场所职业健康条件，控制职业病危害因素。企业应对工作场所职业病危害因素进行日常监测监控和评价。

5.4.4 警示标志

企业应按照有关规定和工作场所的安全风险特点，在有重大危险源、较大风险因素和严重职业病危害因素的工作场所，设置明显的、符合有关规定要求的安全警示标志和职业病危害警示标识。其中，警示标志的安全色和安全标志应分别符合GB2893-2008《安全色》和GB2894-2008《安全标志及其使用导则》的规定，道路交通标志和标线应符合GB5768.2-2009《道路交通标志和标线》（所有部分）的规定，消防安全标志应符合GB13495.1-2015《消防安全标志》的规定，工作场所职业病危害警示标识应符合GB/Z158-2003《工作场所职业病危害警示标识》的规定，航空障碍标志应符合国家相关法规和技术规范的要求。

企业应定期对警示标志进行检查维护，确保其完好有效。企业应在有较大危险因素的作业场所和设施设备上设置围栏和警示标志，进行危险提示、警示，告知危险的种类、后果及应急措施等。

5.5 安全风险管控及隐患排查治理

5.5.1 安全风险管理

5.5.1.1 安全风险辨识

企业应建立安全风险辨识管理制度，组织全员对本单位安全风险进行全面、系统的辨识。安全风险辨识范围应覆盖本单位的所有活动区域，并考虑正常、异常和紧急三种状态及过去、现在和将来三种时态。安全风险辨识应采用适宜的方法和程序，且与现场实际相符。企业应对安全风险辨识资料进行统计、分析、整理和归档。

5.5.1.2 安全风险评估

企业应建立安全风险评估管理制度，明确安全风险评估的目的、范围、频次、准则和工作程序等。企业应选择合适的安全风险评估方法，定期对作业活动、设备设施、物料、作业环境等方面所辨识出的安全风险进行评估。在进行安全风险评估时，至少应从影响人、财产和环境三个方面的可能性和严重程度进行分析，客运索道企业每3年至少进行一次安全风险评估、评价。

5.5.1.3 安全风险控制

企业应在技术、管理、防护以及运营保障等方面采取必要措施，对安全风险进行控制。企业应根据安全风险评估结果及生产经营状况等，确定相应的安全风险等级，对其进行分级分类管理，实施安全风险差异化动态管理，制定并落实相应的安全风险控制措施。企业应将安全风险评估结果及所采取的控制措施告知相关从业人员，使其熟悉工作岗位和作业环境中存在的安全风险，落实应采取的控制措施。

5.5.1.4 变更管理

企业应制定变更管理制度。企业应对机构、人员、技术、设备设施、作业过程和环境发生永久性 or 暂时性变化时进行控制。应对变更过程及变更后可能产生的风险进行分析，制定控制措施，履行审批及验收程序，并告知和培训相关从业人员。

5.5.2 重大危险源辨识与管理

企业应建立重大危险源管理制度。应全面辨识重大危险源，对确认的重大危险源制定安全管理措施和应急预案。

依据索道行业特点，企业应对雷电、大风、洪水、泥石流、山体滑坡、冻雨、危岩等自然灾害形成的重大危险源进行全面辨识，并登记建档，定期进行检查、预测，建档内容至少包括：名称、地点、性质和可能造成的风险及对应安全措施。

应建立包括技术措施和管理措施在内的重大危险源监控系统，对重大危险源实施日常监控。在重大风险(点)现场应设置明显的安全警示标志和警示牌。

5.5.3 隐患排查治理

5.5.3.1 隐患排查

依据索道行业特点，隐患是指索道运营的场所、环境、人员、设备设施和整个运营环节存在的不安全因素。企业应建立隐患排查治理制度，逐级建立和落实从主要负责人到每位从业人员的隐患排查和防控责任制。应按照规定组织开展隐患排查治理工作，实行隐患闭环管理，及时发现并消除隐患。企业应根据有关法律法规、标准规范等，制定各部门、岗位、场所、设备设施的隐患排查治理细则或清单，明确隐患排查的范围、内容、频次和要求，并组织开展相应的培训。隐患排查的范围应包括索道运营企业和承包商、供应商等在索道运营现场的所有工作和服务场所。

企业应按照有关规定，结合安全生产需要，采用综合检查、专项检查、季节性检查、节假日检查、日常检查等方式进行隐患排查。对排查出的隐患，按照隐患等级建立隐患信息档案，并按照职责分工实施监控治理。必要时组织有关专业技术人员对可能存在的重大隐患做出认定，并按照规定进行管理。

企业应将相关方排查出的隐患统一纳入本企业隐患管理。

5.5.3.2 隐患治理

企业应根据隐患排查结果，制定治理方案，及时治理隐患。一般隐患应立即或限期组织治理，重大隐患应制定治理方案，治理方案应当包括目标和任务、方法和措施、经费和物资保障、机构和人员的确认、时限和要求、安全措施及应急预案等内容。企业在隐患治理过程中，应采取相应的监控防范措施，暂时停止运营或停用相关设备，应从危险区域内撤出非必要人员，设置警戒标志。

5.5.3.3 验收和评估

隐患治理完成后，企业应按照有关规定对治理情况进行评估、验收。重大隐患治理完成后，应组织安全管理人员和有关技术人员进行验收或按有关规定由国家专业检测机构进行检测认定。

5.5.3.4 信息记录和通报

企业应如实记录隐患排查治理情况，至少每月进行统计分析，及时将隐患排查治理情况向从业人员通报。企业应建立隐患自查、自改、自报信息系统，通过信息系统对隐患排查、报告、治理、销账等过程进行电子化管理和统计分析。

5.5.3.5 预测预警

企业应根据生产经营情况、安全风险管理及隐患排查治理、事故

等情况，运用定量或定性的安全生产预测预警技术，建立反映企业安全生产状况及发展趋势的安全生产预测预警体系，及时发布安全预警信息，采取相应控制措施。

5.6 应急管理

5.6.1 应急准备

5.6.1.1 应急救援组织

企业应按照规定建立应急管理组织机构或指定专人负责应急管理工作。建立与本企业安全生产特点相适应的专(兼)职应急救援队伍。应当根据当地实际情况，与其他索道运营企业或消防、医疗等相关应急救援力量签订协议建立应急联动机制。定期和不定期组织应急救援队伍和人员进行培训。每3年应与签订协议的社会救援力量至少进行一次联合培训。

5.6.1.2 应急预案

企业应根据法律、法规、标准、规章，在开展安全风险评估和应急资源调查的基础上，建立生产安全事故应急预案体系，制定符合GB/T29639-2020规定的生产安全事故应急预案，针对安全风险较大的重点场所(设施)制定现场处置方案，并编制重点岗位、人员应急处置卡。

企业应在预案公布后20个工作日内，按照分级属地原则，向县级以上人民政府应急管理部门和其他负有安全生产监督管理职责的部门备案，并通报社会应急救援队伍、周边索道运营企业等有关应急协作单位。

企业应定期评估应急预案，及时根据评估结果和实际情况的变化进行修订和完善，并按照规定将修订的应急预案及时向县级以上人民政府应急管理部门和其他负有安全生产监督管理职责的部门备案。

5.6.1.3 应急设施、装备、物资

企业应根据可能发生的事故种类特点，按照有关规定设置应急设施，配备应急装备，储备应急物资，建立管理台账，安排专人管理，并定期检查、维护、保养，确保其完好、可靠。

5.6.1.4 应急演练

企业应制定年度应急救援演练计划，编制演练方案。

应每半年组织开展一次生产安全事故应急演练，做到一线从业人员参与应急演练全覆盖；每3年与签订协议的社会力量至少进行1次联合实战演练。应急演练中的线路救援应选择救援难度最大的位置。

应对应急演练进行评估，做好文字、图片及视频记录。根据评估报告和演练发现的问题，修订、完善应急预案，改进应急准备工作，并将演练结果报送地（市）县级以上地方人民政府负有安全生产监督管理职责的部门。

5.6.1.5 应急救援信息系统建设

企业应根据自身实际情况，建立生产安全事故应急救援信息系统，并与县级以上人民政府应急管理部门和其他负有安全生产监督管理职责的部门备案互联互通。

5.6.2 应急处置

企业应根据预案要求，及时启动应急响应程序，并开展先期处置。

应在运载工具和索道票面公布应急电话，便于乘客应急使用；应急电话要有专人值守，遇有突发事件值守人员应及时向主要负责人汇报。

因突发事件停车时，应通过广播系统安抚滞留在线路上的乘客，索道发生故障超过15分钟无法排除，建议启动紧急驱动装置运送滞留线路上的乘客。

5.6.3 应急辨识、评估

企业应对应急准备、应急处置工作进行辨识、评估。企业应主动配合有关组织开展的应急处置评估。

5.7 事故管理

5.7.1 报告

企业应建立事故报告程序，明确事故内外部报告的责任人、时限、内容等，发生生产安全事故应按照有关规定程序报告。

5.7.2 调查和处理

企业应建立事故内部处置制度。索道企业发生事故后，企业应保护好事故现场和信息，配合主管部门对事故进行调查；企业应开展事故案例警示教育，认真吸取事故教训，落实防范和整改措施，防止类似事件再次发生。

5.7.3 管理

企业应建立事故档案和管理台账，将承包商、供应商等相关方在企业管理范围内发生的事故纳入本企业事故管理。

5.8 持续改进

5.8.1 绩效评定

企业每年至少应对安全生产标准化管理体系的运行情况进行一次自评，验证各项安全生产制度措施的适宜性、充分性和有效性，检查安全生产和职业卫生管理目标、指标的完成情况。

企业主要负责人应全面负责组织自评工作，并将自评结果向本企业所有部门、单位和从业人员通报。自评结果应形成正式文件，并作为年度安全绩效考评的重要依据。

企业发生生产安全责任死亡事故，应重新进行安全绩效评定，全面

查找安全生产标准化管理体系中存在的缺陷。

5.8.2 持续改进

企业应根据安全生产标准化管理体系的自评结果和安全生产预测预警系统所反映的趋势，以及绩效评定情况，客观分析企业安全生产标准化管理体系的运行效果和质量，及时调整完善相关制度文件和过程控制，持续改进，不断提高安全生产管理水平。

5.9 服务质量

5.9.1 服务质量目标

应按照国家相关服务标准制定适合企业运营的服务质量目标。应将服务质量目标进行分解，并进行考核。

5.9.2 服务组织

根据运营服务特点和要求，建立完善的服务组织，设置合理的服务岗位并配置相适应的服务人员，明确服务岗位责任，制定并严格执行服务规范和守则等制度。

5.9.3 服务设施管理

应建立服务设施检查维修制度并保证服务设施的清洁和完好。在进行服务设施维修时，应设置维修警示标志并向乘客做好解释工作。

5.9.4 乘坐形式

应选取乘坐舒适度高、便于搭乘的运载工具。

5.9.5 索道运行速度和运量

为提高输送能力，减少乘客候车时间，应选取高速度、大运量的索道设备。为便于乘客上下车，提高服务舒适度和安全性，站内应选取采用较低速度运行。

5.9.6 环保责任

应履行索道经营辖区内环境保护责任，消除和减少索道建设和营运对环境的影响，为乘客营造生态、优美、舒适的服务环境。索道经营辖区建筑与环境自然和谐，符合环境规划要求。倡导生态文化建设，索道经营辖区应保持绿化高覆盖率，植物与景观配置得当。服务区内空气清新，无异味，服务区内环境噪声应满足景区的相关规定。污水、生活垃圾、厨余垃圾的处理应符合国家法规要求和地方环保相关规定。

5.9.7 公共卫生

制定并执行卫生保洁制度，保障辖区内环境和服务设施的清洁卫生。引导乘客在购票、候车和乘坐过程中，遵守公共道德，保持公共环境卫生。

公共服务设施应保持干净和整洁，并定期消毒杀菌。在流行性疾病多发季节，做好公共场所的疾病预防工作，防止交叉感染。遇突发公共卫生事件，按照国家 and 地方相关规定做好防控工作。候车区域内应设置相应数量与环境协调的垃圾桶（箱），垃圾应及时清理，保持桶（箱）体完好洁净。垃圾应分类处理，垃圾处理符合国家和地方环保相关规定。

公共卫生间建设与接待能力相适应，室内卫生设施设备齐全。应设有无障碍通道和残疾人专用卫生间。应及时清洁，做到墙壁、隔板、门窗清洁无刻画；地面无污物、污渍；便池无污垢；室内无异味、无蚊蝇。

5.9.8 服务信息指示

公共信息、安全标志图形符号按GB2894-2008、GB13495.1-2015、GB/T10001.2-2021等相关标准设置并制定相应的管理制度。标志与标牌应完好，无破损、变形，内容准确，文字清晰规范。标志标牌应有中、外文对照，方便乘客阅读。

标志与标牌设置位置与要求如下：

- (1) 售票处周边应设置索道线路和相关导游图牌。
- (2) 服务设施应设置醒目的标志和引导标牌。
- (3) 安全警示标志齐全，应设立在固定、醒目位置，不应设置在可移动物体上。
- (4) “客运索道安全检验标志、安全检验合格”标识牌应固定张挂在客运索道的进站口、乘容易看到的明显位置。
- (5) 线路支架应有醒目的支架编号和禁止攀爬等安全标志。支架应设爬梯，高度在10米以上的爬梯应设保护圈或防坠落装置；高度超过25米时，每隔10米应设带护栏的平台。
- (6) 设立客运索道沿线道路交通标志、禁令标志、道路交通标线、航空障碍标志和客运索道安全服务的其他特殊提示。
- (7) 站区主要道口、交叉路口应在适当的位置设立引导标牌。应有醒目的出、入口通行方向标志。
- (8) 应设置引导乘客上、下车区域等标志。
- (9) 需要乘客协助服务的地方应设明显清晰的提示标志。
- (10) 站房内人流方向指示以及上车区、下车区、等待区、上下车线、禁止线应有显著的标记(中文)；乘客进出站的通道不应互相干扰，通道的坡度不应超过10%，如果坡度超过10%应设置踏步；非公共通行区域应隔离，设置显著标志(非工作人员禁止入内)。

5.9.9 票务服务

售票：售票员应服务热情，做到票款两清。应采用多种宣传形式，让乘客能方便了解到《购票须知》的内容。企业应运用网络预订、移动支付、刷卡、现金等多种方式为游客提供更加方便快捷的购票服务。设

立自助售票服务的，应有清晰明确的购票流程和要求，服务人员应协助乘客完成购票程序。

验票：验票员应用规范的服务语言，请乘客出示票据，检验票据和放行。采用电子验票系统服务时，服务人员应协助乘客完成验票程序。

退票：应制定退票制度并公示。非乘客原因退票时，服务人员应向乘客耐心解释退票的原因，并表示歉意。

停止售票：在营业时间内停止售票的，应向乘客公示原因。暂停运营时，应及时通知预定客户，服务人员应耐心解释停止运营服务的原因，协助乘客完成退票并表示歉意。

5.9.10 候车与乘坐服务

为解决乘客候车时间过长等问题，应采取网络平台预约预售、限时限量、分时乘坐、设立缓冲区等服务方式缩短乘客候车时间，并建立相应制度。站台服务人员应组织引导乘客上、下车和进、出站，维持站台候车秩序。应主动热情迎、送乘客，帮扶老、幼、病、残、孕者。对于单线循环固定抱索器式索道，站台服务人员应协助乘客上、下车，适时调整索道运行速度，帮助行动不便的乘客乘车。

利用广播或视频系统，播放景观介绍、音乐、娱乐节目等，使乘客候车、乘坐过程中的心情愉悦。根据索道实际情况为乘客提供如物品寄存、雨具、棉衣、氧气租借、电子产品充电、失物招领、免费咨询等衍生服务。候车区应根据特殊乘客(老、幼、病、残、孕)需求，提供相应的专用通道和候车区。购票和候车区应设置遮阳避雨设施。候车室内和封闭式交通工具的卫生环境、空气质量、噪声、湿度、照度等卫生标准应达到 GB37487-2019、GB37488-2019相关规定要求。

5.9.11 服务人员基本要求

票务、站台服务人员、乘务人员和保安人员应培训合格后上岗，掌握索道安全服务相应的知识和技能，具有良好职业道德和综合素质，身体健康，严格遵守服务守则。

5.9.12 服务态度

着装整洁，规范统一，佩戴服务标牌。端庄大方，精神饱满，表情自然，姿态端正，举止文明，处事稳重，反应敏捷，动作规范。保持个人卫生，发型庄重，发色自然，女职工可淡妆修饰。上岗前禁止饮酒，不食带异味的食品。礼貌待客、微笑服务、亲切热情、真诚友好、耐心周到、服务主动。有问必答，迅速准确。对于乘客提出要求暂不能解决的，应耐心解释。使用文明礼貌用语、简明、通俗、清晰。应采用规范的服务用语。

5.9.13 职业道德

应爱岗敬业、诚实守信、忠于职守、维护乘客的合法权益。应尊重乘客的人格尊严、宗教信仰和风俗习惯，不损害民族尊严。

5.9.14 服务监督与纠纷处理

应按国家和地方相关法规，建立服务纠纷处理与投诉处理工作程序，应设立专人或部门接待投诉、处理服务纠纷及乘客的意见和建议。做到有投诉必处理。

建立服务监督机制，主动接受乘客监督，在乘客服务区域设意见本(卡、箱)，建立网络投诉渠道，定期收集分析游客意见，进行相应服务改进。应按GB/T24728-2009附录A.2客运索道安全服务质量要求，进行乘客满意度、乘客有效投诉率、投诉处理满意度的统计。

5.9.15 服务质量改进

每年应对本单位服务质量进行1次自主评定，验证各项制度措施的适

宜性、充分性和有效性，检查服务质量目标的完成情况，提出改进意见，形成评价报告。

应根据服务质量评定结果，对服务质量目标、规章制度等进行修改完善，制定完善服务质量的工作计划和措施，实施PDCA循环，不断提高服务质量。