

ICS 03.080

CCS A 16

T/HNTA

海南省旅游协会团体标准

T/HNTA XXXXX-2025

海上体验运动旅游服务规范 摩托艇

Service specification for tourist experience-based marine sports: Jet skiing

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

（征求意见稿）

（文稿完成日期：选择日期）

选择征求意见稿专利说明

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

海南省旅游协会 发布

目 录

前 言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

 3.1 冲浪 1

 3.2 驾驶员 1

 3.3 体验者 1

 3.4 海上体验摩托艇 2

4 服务提供者 2

 4.1 服务组织 2

 4.2 服务人员 2

5 服务场所及设施设备 2

 5.1 海域条件 2

 5.2 经营场地 3

 5.3 设施设备 3

6 服务流程 3

 6.1 线上或线下咨询、预定服务 3

 6.2 体验前服务 4

 6.3 体验中服务 4

 6.4 体验后服务 4

7 持续改进 4

附 录 A （资料性） 健康情况承诺书 6

附 录 B （资料性） 安全风险告知书 7

附 录 C （资料性） 体验者意见反馈表 9

参 考 文 献 10

T/XXX XXXX-XXXX

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由海南省旅游和文化广电体育厅提出。

本文件由海南省旅游协会归口发布。

本文件起草单位：海南省旅游和文化广电体育厅、海南省旅游协会、海南大学、三亚蜈支洲岛旅游区、三亚西岛海洋文化旅游区、三亚后元游艇服务有限公司、海南省万宁市东澳镇神州半岛滨海大道国家摩托艇南方训练基地。

本文件主要起草人：张琳、曾娜、李海燕、裴秀旗、翁云桂、刘文。

海上体验运动旅游服务规范 摩托艇

1 范围

本文件规定了海上体验摩托艇的服务提供者、服务场所及设施设备、服务流程、服务持续改进的要求。

本文件适用于海南省向公众开放的海上体验摩托艇服务活动。其他水域的摩托艇活动可参照执行。

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 4303 船用救生衣

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

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 17691 重型柴油车污染物排放限值及测量方法（中国第六阶段）

GB/T 21485 船舶和海上技术 船上消防、救生设备及逃生路线布置图

GB/T 23267 摩托艇器材使用规范

GB/T 24152 篮排球专业运动鞋

LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

DB46/T 550 水域旅游安全标志设置规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

摩托艇 jet ski

是指在划定水域内从事休闲经营活动，船长5米及以下，以站立或骑跨方式驾驶，以方向把操纵，乘员定额（含操作人员）不超过3人的水上动力设备。

3.2

驾驶员 driver

受聘于服务组织，并持有国家体育总局及中国滑水潜水摩托艇运动联合会颁发的摩托艇运动驾照证书的从业人员。

3.3

体验者 experiencer

未取得任何国际或国内摩托艇组织颁发的资格证书，在驾驶员（3.2）带领下通过亲身参与乘坐摩托艇（3.1）活动来获得直接感受和经历的人员。

3.4

海上体验摩托艇 jet skiing on the sea

体验者（3.3）在驾驶员（3.2）的带领下进行的乘坐摩托艇（3.1）的海上休闲活动。

4 服务提供者

4.1 服务组织

- 4.1.1 应有独立法人资格和固定的经营场所，备案及经营行为应符合我省、市相关规定。
- 4.1.2 经营使用海域、摩托艇及装备、设施应合法合规。
- 4.1.3 应有健全的管理体系和紧急救援机制。
- 4.1.4 应有完善的规章制度，包括但不限于：
 - 安全和防治污染管理制度；
 - 突发事件应急预案及演练培训制度；
 - 隐患排查、装备检修及维养制度；**
 - 服务人员岗位职责及培训制度；
 - 体验摩托艇服务规范及流程等。
- 4.1.5 应按照规定购买相应的人员与运动保险，包括但不限于责任险、员工人身意外险等。
- 4.1.6 应向体验者进行保护海洋环境的宣传教育和约定，宜对摩托艇海域环境定期清理。

4.2 服务人员

- 4.2.1 各岗位服务人员应统一着装并佩戴明显标识。
- 4.2.2 驾驶员、专（兼）职的安全员和救生员、**装备检修维养人员**等应持有符合规定的相关资格证书。
- 4.2.3 安全员负责对摩托艇进行每日例行安全检查（包括检查燃油、机油、油门、方向系统、救生设备、紧急停机开关是否正常等），由安全员下水热机并试运行，确保器材安全。
- 4.2.4 装备检修维养人员应做好摩托艇的维修、保养、加油、检查等记录。
- 4.2.5 应定期接受相关职能部门及服务组织安排的培训与演练，包括但不限于：
 - 摩托艇的基础知识和技能培训；
 - 安全救援培训与演练；
 - 突发事件应急培训与演练；
 - 服务接待礼仪及流程培训等。

5 服务场所及设施设备

5.1 海域条件

- 5.1.1 海域风力不超过**蒲氏 6 级**。
- 5.1.2 目测海浪高度不超过 **1.5m**。
- 5.1.3 航行区域限制在不超过 5km 的近岸区域，应避开政府划定的相关禁区。

5.1.4 海面无漂浮物、无障碍物，水下无渔网、无暗流、无暗桩等。

5.1.5 雷雨、台风、大雾等恶劣天气及夜晚不应进行摩托艇活动。

5.1.6 与游泳、低速行进等船艇有明确区域界限及标识。

5.2 经营场地

5.2.1 应设置接待区、服务台、更衣室、厕所、淋浴房及休息室，并提供物品寄存等服务设施。

5.2.2 应在接待区、服务台醒目位置公示包括但不限于下列内容：

- 摩托艇体验价目表（包括内容、价格、时长等）；
- 摄影航拍等延伸服务价目表；
- 当日海况（包括风力、风向、气温、水温、海浪预报等）；
- 安全须知及安全警示
- 监督、投诉电话等。

5.2.3 公共信息导向设置与图形符号应符合 GB/T 15566.1、GB/T 10001.1 的要求。

5.2.4 应有清晰、醒目的危险区域警示标识和安全防护设施，设置要求应符合 DB46/T 550 的要求。

5.2.5 应有广播、通讯设备等。

5.3 设施设备

5.3.1 提供满足体验摩托艇活动所需的符合国家标准的设施设备及器材，包括但不限于下列内容：

- 摩托艇器材应符合 GB/T 23267 的要求；
 - 摩托艇所用的发动机及排放限值应符合 GB 17691 的规定；
 - 摩托艇应配备必要的污油水回收装置、垃圾储集容器；
 - 救生衣应符合 GB 4303 的规定；
 - 头盔应具有 DOT、JIS 或 SG、ECE、CCC、CNS、AS/NZ、SHARP、SNELL、FRHPhe 或更高标准；
- 注：**DOT、JIS、SG、ECE、CCC、CNS、AS/NZ、SHARP、SNELL、FRHPhe 分别代表美国、日本、欧盟、中国、澳大利亚、英国、国际摩托车联合会等国家或地区安全认证标准的头盔。
- 背部护板、手套、护腿、护颈等各部位防护用具应有 CE 认证标识；
 - 防滑鞋具有透水性，包裹至足踝，鞋底具有强防滑功能，并符合 GB/T 24152 的要求等。

5.3.2 应设置急救室，配备医务人员、氧气袋（瓶）、救生担架、救生杆、救生圈、急救药品、急救船只等。

5.3.3 应定期对设施设备进行检查、检测，并及时维护保养，保存记录。

5.3.4 摩托艇产生的废弃蓄电池、油类物质、生活垃圾等废弃物应按相关规定进行处理。

5.3.5 与人体直接接触的器材应符合卫生安全要求，确保每次使用后进行清洗、消毒。

6 服务流程

6.1 线上或线下咨询、预订服务

6.1.1 应根据体验者的具体情况做好线上或线下的预定、咨询服务，及时回应体验者提出的疑问。

6.1.2 应提示该活动的适宜人群，包括但不限于年龄限制、身体情况限制等信息，并强调 18 周岁以下的未成年人应有监护人的陪同及认可。

6.1.3 接受预订后，应就下列信息与体验者确认：

- 姓名、年龄、国籍；

- 体验日期、时间；
- 安全及携带证件告知；
- 退费改期约定；
- 服务场所提供物品及体验者自备物品说明；
- 安全及教学相关视频；
- 经营场所位置；
- 服务人员联系方式及投诉电话等；

6.2 体验前服务

- 6.2.1 应在体验活动开始前与体验者联系沟通，提前告知当地天气情况、海域情况、环保安全等政策要求，确定体验者抵达时间以及其他需求，做好信息记录和相关接待准备。
- 6.2.2 接待服务应及时主动，客流量较大时应做好相关排队等候及安全风险防范等工作。
- 6.2.3 应向体验者提供《健康情况承诺书》（参见附录 A）和《安全风险告知书》（参见附录 B），要求体验者认真阅读并如实填写、签字。
- 6.2.4 应提示并推荐体验者购买人身意外伤害保险。
- 6.2.5 应提示和检查体验者穿戴救生衣，并就海况、安全注意事项等进行讲解说明。
- 6.2.6 应提醒体验者将手机、首饰、眼镜等个人物品放入储物柜。
- 6.2.7 为保护海洋环境及艇上卫生，提示体验者将垃圾丢弃在指定位置。

6.3 体验中服务

- 6.3.1 体验活动开始前，应确保摩托艇驾驶员驾照证书的有效性和健康状况良好，方可开展服务。
- 6.3.2 驾驶员应在体验者下水前再次确认救生衣等穿戴装备的安全性。
- 6.3.3 摩托艇启动前应向体验者讲解注意事项及突发情形安全处置等。
- 6.3.4 驾驶员应搀扶体验者上艇、下艇，保障其安全入座。
- 6.3.5 在确认周围环境安全以及体验者坐稳的肯定答复后，驾驶员将摩托艇推至水深 60cm 以上海域。
- 6.3.6 摩托艇启动后应低速驶离，行驶中应做到“一看、二慢、三通过”，离开码头 50m 以上方可加速。
- 6.3.7 应根据体验活动需要，两艘或多艘摩托艇协同行驶，以保障意外发生时的及时救援。
- 6.3.8 驾驶员应按规定航道行驶，与其他船只保持安全距离。
- 6.3.9 在体验活动期间，应提示体验者服从驾驶员的引导，如有任何不适，应立即停止。
- 6.3.10 体验活动应在驾驶员的带领下进行，与体验者的比例为 1:2。
- 6.3.11 驾驶员在体验活动期间应时刻关注体验者的身体状况，一旦有紧急情形发生，在保证自身安全情况下积极救援。

6.4 体验后服务

- 6.4.1 体验结束后，服务人员应提醒体验者带好随身物品并致欢送语。
- 6.4.2 返回岸边后，服务人员宜协助体验者脱卸救生衣等，引导体验者前往更衣室。
- 6.4.3 服务人员应邀请体验者线上或者线下填写意见反馈表（参见附录 C）。

7 持续改进

- 7.1 应保存体验者的联系方式、相关证明资料及记录文件，包括但不限于健康情况承诺书、安全风险告知书、出海日志等。
- 7.2 应对服务记录的设置、格式、使用、收集、整理、归档、保管和处理进行规定。
- 7.3 现场每天记录应包含体验人数、体验时间、地点、投诉记录、是否有突发事件等。
- 7.4 应设置投诉处理机构，建立投诉处理程序，保持投诉渠道的畅通。
- 7.5 应及时处理、反馈体验者的投诉意见，投诉处理应符合 LB/T 063 的要求。
- 7.6 建立体验者满意度调查机制，持续改进，不断提升服务质量。

附录 A
(资料性)
健康情况承诺书

本人自愿参加拥有摩托艇资质俱乐部组织的海上体验摩托艇活动，为确保自身的健康状况与安全，在已阅读并知晓下列禁止情形的基础上，特此郑重承诺本人身体健康情况良好，无以下症状：

序号	症状	有（√）	无（√）
1	肌肉萎缩、肌肉拉伤、肌腱等软组织损伤；		
2	心血管疾病：高血压、心脏病、心律失常、先天性心脏病等；		
3	呼吸系统疾病：哮喘、慢性阻塞性肺疾病等；		
4	神经系统疾病：癫痫、晕厥史、偏头痛等；		
5	耳鼻喉疾病：美尼尔症、内耳疾病、严重的平衡障碍；		
6	精神或心理疾病：焦虑症、抑郁症、恐水症、精神分裂症等；		
7	代谢性疾病：糖尿病（包括并发症）、甲状腺功能异常等；		
8	血液疾病：贫血、凝血功能障碍等；		
9	过敏史：对海鲜、海洋生物、昆虫叮咬等有严重过敏反应史；		
10	视觉或听觉障碍：未经矫正的严重视力或听力问题；		
11	近期手术或严重受伤：包括骨折、软组织损伤、手术恢复期等；		
12	妊娠期间；		
13	曾接受过骨科手术或骨科矫正手术（如钢板、钢钉固定四肢及躯干活动部位）；		
14	药物影响：正在服用可能影响意识、反应或运动能力的药物；		
15	其他：任何影响本人运动能力或安全的疾病或健康状况；		

本人承诺已就上述健康状况如实告知，如因未如实告知导致的任何后果，由本人自行承担全部责任。

注意：考虑到参加本活动的体验者年龄应满 5 周岁以上 55 周岁以下，因此，5 周岁以上 18 周岁以下的未成年人参加本活动的，其父母或法定监护人应仔细阅读以上内容，并在该健康承诺书上的相应位置签字。

体验者或监护人签名：
身份证/护照号码：
签署日期：

附录 B
(资料性)
安全风险告知书

尊敬的体验者：

在您参与海上体验摩托艇活动之前，请仔细阅读以下内容，并签署同意后，本俱乐部方可为您提供下一步的服务。

一、可能存在的风险告知

参与本次活动，您可能面临如下风险，请您务必充分认识该运动项目的风险，并充分考虑自身的身体状况，确保您的人身安全。本次活动可能会出现包括但不限于下列风险：

序号	风险类型	风险说明	已读(√)
1	运动损伤	摩托艇体验过程中，因失去平衡导致落水、冲浪板砸伤、呛水、溺水或碰撞受伤等；	
2	陆地、海水生物伤害	蚊虫叮咬、水母蜇伤、海胆刺伤等导致皮肤发炎等症状；	
3	自身疾病	因海上剧烈运动诱发自身疾病，详见《健康情况承诺书》；	
4	物品丢失	因体验者私自携带与本活动不相关的物品，如手机、摄影机、珠宝首饰等，体验过程中遇水流冲击导致物品丢失；	
5	其他风险	因海水刺激导致眼睛、耳朵发炎，阳光照射导致皮肤晒伤，不听劝告被海流困住等。	

二、安全防范承诺

体验者已充分了解与知晓以上风险，为确保自身安全，防范风险的发生，承诺并同意遵守下列条款：

1. 体验者对自身和他人安全应尽合理注意义务，正确使用服务场所的相关设施设备。因体验者故意、过失导致自身、他人损害或设施设备损失的，由体验者自行承担赔偿责任。

2. 5 周岁以上 18 周岁以下的未成年人体验冲浪活动时，应有健康成年人陪同监护，并承担监护人的安全责任。

3. 未成年人在服务场所的任何活动，应由监护人陪同看管。因监护人的疏忽大意造成的未成年人在服务场所发生任何意外伤害事故，由监护人承担责任。

4. 体验开始前，严禁饮用含酒精类饮料及任何国家法律禁止的兴奋类服用剂。

7. 体验者应寄存随身携带的手机、相机、摄影机等贵重物品，若不慎损失或掉入水中，俱乐部不承担任何赔偿责任。

8. 体验者在体验过程中不应进行打伞、拍照、摄影等影响个人安全的活动；如需拍摄广告、电影、视频、婚纱摄影等活动，可另外签订拍摄协议。

9. 如遇恶劣天气或紧急事故时，驾驶员有权决定终止活动返回岸边。

10. 体验者承诺遵守涉及该活动的其他相关安全规定，同意接受服务人员的相关安全管理。

体验者或监护人签名：

T/XXX XXXXX-XXXX

身份证/护照号码：
紧急联系人联系电话：
签字日期：

附录 C
(资料性)
体验者意见反馈表

尊敬的体验者：

您好！如果您能花几分钟时间填写这份《体验者意见反馈表》，我们将非常感谢！您的宝贵意见将帮助我们了解和纠正工作中的问题，并为我们提高服务质量提供依据，以便更好地为您服务。谢谢您的支持配合，欢迎您再次光临！

摩托艇编号：		驾驶员姓名或编号：			
序号	反馈内容	很满意（√）	满意（√）	一般（√）	不满意（√）
1	经营场所卫生环境、设施设备满足需求；				
2	咨询预定时，服务人员及时回应解答相关问题；				
3	服务人员提前联系，接待细心、周到；				
4	驾驶员讲解详细、专业、易于理解；				
5	驾驶员驾驶技术娴熟、安全防范到位；				
6	服务时长与预订要求一致；				
7	您对驾驶员服务的评价；				
8	您对其他服务人员的评价；				
9	您对摩托艇体验评价。				

体验者其他反馈意见和建议：

体验者签名：

日期：

参 考 文 献

- [1] 海南省游艇管理办法。海南省人民政府令第 23 号（2024 年）
 - [2] 三亚市水上旅游管理办法。三亚市人民政府令第 14 号（2023 年）
 - [3] 海南省涉海涉空体育运动项目管理办法（试行）。琼府办〔2024〕14 号
 - [4] 摩托艇项目赛事场地及器材标准（草案）。中国滑水潜水摩托艇运动联合会
 - [5] T/HNSSTA 003-2023 三亚市摩托艇旅游服务规范
-