

ICS 03.080

CCS A 16

# T/HNTA

## 海南省旅游协会团体标准

T/HNTA XXXX-2025

### 海上体验运动旅游服务规范 尾波冲浪

Service specification for tourist experience-based marine sports: Wakesurfing

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 尾波冲浪 .....	1
3.2 海上体验尾波冲浪 .....	1
3.3 技术指导人员 .....	1
3.4 体验者 .....	1
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 .....	2
5.3 设施设备 .....	3
6 服务流程 .....	3
6.1 预定服务 .....	3
6.2 接待服务 .....	3
6.3 培训及冲浪服务 .....	4
6.4 冲浪后服务 .....	4
7 服务记录与改进 .....	4
附录 A （资料性） 健康情况承诺书 .....	5
附录 B （资料性） 安全风险告知书 .....	6
附录 C （资料性） 体验者意见反馈表 .....	8
参 考 文 献 .....	9

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。

本文件由三亚市旅游和文化广电体育局提出。

本文件由海南省旅游协会归口。

本文件起草单位：海南大学、三亚市旅游和文化广电体育局、海南省旅游协会、三亚市体育旅游协会、三亚市海洋旅游发展有限公司、三亚凤凰岛尾波冲浪俱乐部、三亚悦海游艇服务有限公司、海南鑫吉游艇管理有限公司、浪大师(海南)游艇服务有限公司、三亚正手浪尾波体育文化发展有限公司、Kaka游艇尾波冲浪俱乐部。

本文件主要起草人：张琳、吴开壮、葛明明、舒敏、潘虹、张令俊、袁朗、王哲旭、李萌、张念磊、黄维东、马君奕、王琦。







# 海上体验运动旅游服务规范 尾波冲浪

## 1 范围

本文件规定了海上体验尾波冲浪的服务提供者、服务场所及设施设备、服务流程、服务记录与改进的要求。

本文件适用于海南省向公众开放的海上体验尾波冲浪服务活动。其他水域的尾波冲浪活动可参照执行。

## 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/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

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

**尾波冲浪** wakesurfing

一种通过拖船前进动力使其尾部产生的波浪（尾流）进行滑行的水上运动。

### 3.2

**海上体验尾波冲浪** wakesurfing on the sea

无尾波冲浪（3.1）经验的人，通过技术指导人员的培训和指导下在海上进行的休闲冲浪活动。

### 3.3

**技术指导人员** guide

传授尾波冲浪（3.1）理论和技能、拥有国家体育中心颁发的专业资格人员。

### 3.4

**体验者** experiencer

通过亲身参与尾波冲浪（3.1）活动来获得直接感受和经历的人员。

## 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相关规定。
- 4.1.2 经营使用海域、船舶及设施应合法合规。
- 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；
  - 设备检修及维养制度；
  - 服务人员岗位职责及培训制度；
  - 尾波冲浪服务流程等。
- 4.1.5 应按照我省游艇管理相关规定购买相应保险，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，宜对尾波冲浪海域环境定期清理。

### 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 技术指导人员、拖船驾驶人员、专职安全管理人员、设施设备维养人员应持有符合规定的相关资格证书。
- 4.2.3 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：
  - 尾波冲浪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 海面风力蒲氏 7 级以下。
- 5.1.2 海浪高度 1m 以下。
- 5.1.3 海面无漂浮物、无障碍物，水下无渔网、暗桩等。
- 5.1.4 雷雨、台风等恶劣天气不应进行尾波冲浪活动。
- 5.1.5 与游泳等海上活动有明确区域界限。

### 5.2 经营场地

- 5.2.1 自有或租赁符合相关规定的拖船停泊码头。
- 5.2.2 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。
- 5.2.3 应在服务台醒目位置公示包括但不限于下列内容：
  - 尾波冲浪价目表；
  - 器材价目表；

- 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。

5.2.4 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。

5.2.5 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。

5.2.6 应有广播、通讯设备等。

### 5.3 设施设备

5.3.1 提供满足尾波冲浪所需的符合国家标准的设施设备及器材，包括拖船、冲浪板、保暖服、救生衣、冲浪拖绳、头盔、救生圈等。

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

5.3.3 拖船应配备符合安全要求的救生设备和消防设施。

5.3.4 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。

5.3.5 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 预订服务

6.1.1 应根据体验者的具体情况做好咨询服务，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；
- 人数（每艘船不超过 5 位，拖船驾驶人员、技术指导人员除外）；
- 体验日期、时间；
- 预定船型及价格；
- 安全及携带证件告知；
- 退费改期约定；
- 俱乐部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 接待服务

6.2.1 应提前 2 小时与体验者联系沟通，提前告知当地天气情况、海域情况、环保安全等政策要求，确定体验者抵店时间以及其他需求，做好信息记录和相关接待准备。

6.2.2 应及时回复体验者咨询的问题，满足体验者的合理需求，做好相关工作安排。

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 到达码头后，应由服务人员引导体验者排队登艇，并提醒体验者注意台阶、缝隙等脚下安全。
- 6.2.6 应提示体验者自觉穿戴救生衣，仔细聆听服务人员的讲解说明，包括行程、海况、安全设施的使用方法等。
- 6.2.7 为保护海洋环境及船上卫生，提示体验者将垃圾丢弃在指定位置。

### 6.3 培训及冲浪服务

- 6.3.1 每次冲浪服务时，应确保技术指导人员、拖船驾驶人员的资格证书的有效性和健康状况良好，方可开展培训及冲浪服务。
- 6.3.2 应向体验者提供合适、安全的尾波冲浪装备设施，并予以相应讲解说明其使用方法。
- 6.3.3 技术指导人员应向体验者详细讲解有关尾波冲浪的相关内容，包括但不限于：
  - 安全上、下冲浪板及注意事项；
  - 演示、讲解基础动作技巧，包括躺板、跪板、站立等；
  - 模拟、演示落水等突发情况的应急处理方式；
  - 其他技术要领和操作规范；
  - 海域环境等。
- 6.3.4 在培训及冲浪期间，应提示体验者服从拖船驾驶人员或技术指导人员的引导，如有任何不适，应立即停止。
- 6.3.5 冲浪活动应在技术指导人员的带领下进行，与体验者的比例为 1:1。
- 6.3.6 技术指导人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。
- 6.3.7 技术指导人员应在冲浪过程中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 冲浪后服务

- 6.4.1 返回码头时，服务人员应提示体验者等待拖船停妥靠稳后，方可引导体验者陆续离船。
- 6.4.2 服务人员应协助体验者脱卸装备设施，引导体验者前往更衣室。
- 6.4.3 服务人员应及时了解体验者感受，并进行总结。
- 6.4.4 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 服务记录与改进

- 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、冲浪时间、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**

本人自愿参加拥有尾波冲浪资质俱乐部组织的海上体验尾波冲浪活动,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8周岁且体重不低于30kg,因此,8-18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：

在您参与海上体验尾波冲浪活动之前，请仔细阅读下列内容，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	冲浪滑行中，因体验者失去平衡未及时采取保护动作导致落水、冲浪板砸伤、呛水、溺水等；	
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	导致他人损伤	因体验者操作不当等原因与周边海上其他体验者发生碰撞而导致的他人损伤；	
5	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；	
6	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. 60周岁以上老年人和8周岁以下儿童不宜乘艇，若需乘艇应有健康成年人陪同，并承担被陪同人员的安全责任。
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。
5. 禁止在码头和船艇上吸烟。严禁将狗、猫等任何宠物带上拖船。
6. 请勿触摸驾驶台等艇上的各航海仪器仪表，非经允许不得操纵船艇。
7. 体验者应保管好随身携带的手机、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. 体验者在航程中不应进行打伞、拍照、摄影等影响船艇和个人安全的活动；如需航程中拍摄广告、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，拖船驾驶人员有权决定终止活动回航，体验者所付费用按乘坐时间折算退回。
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：

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！

船型编号：		拖船驾驶人员编号：		技术指导人员编号：	
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	技术指导人员讲解详细、专业、易于理解；				
5	培训方式、内容满足实际需要；				
6	服务时长与预订要求一致；				
7	您对技术指导人员服务的评价；				
8	您对拖船驾驶人员的评价；				
9	您对尾波冲浪体验评价。				
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）。（2024 年）
-