

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 冲浪

Service specification for tourist experience-based marine sports: Surfing

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 体验者 1

 3.3 教练员 1

 3.4 海上体验冲浪 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 线上或线下咨询、预定服务 3

 6.2 前期接待准备服务 3

 6.3 理论培训服务 4

 6.4 冲浪培训服务 4

 6.5 培训结束后服务 5

7 服务持续改进 5

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、日月湾冲浪俱乐部。

本文件主要起草人：张琳、舒敏、闫占玲。

海上体验运动旅游服务规范 冲浪

1 范围

本文件规定了海上体验冲浪的服务提供者、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冲浪服务活动。其他水域的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

冲浪 surfing

体验者（3.2）以海浪为动力，站立在冲浪板上，或利用腹板、跪板、充气的橡皮垫、划艇、皮艇等，驾驭海浪的一项水上运动。包括短板冲浪、长板冲浪、桨板冲浪等活动。

3.2

体验者 experiencer

未取得任何国际或国内冲浪组织颁发的冲浪资格证书，通过亲身参与冲浪（3.1）活动来获得直接感受和经历的人员。

3.3

教练员 instructor

受聘于服务组织，向体验者（3.2）传授冲浪（3.1）理论和技能并取得国际或国内冲浪组织认可教练等级的从业人员。

3.4

海上体验冲浪 surfing on the sea

体验者（3.2）通过教练员（3.3）的培训和指导在海上进行抓浪骑乘的休闲活动。

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、装备及设施应合法合规。
- 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（人员落水、恶劣天气、生物危害处置、消防等）应急预案；
 - 装备及设施检修及维养制度；
 - 服务人员岗位职责及定期培训制度；
 - 体验冲浪服务流程及监督考核等。
- 4.1.5 应定期组织服务人员参加水上安全培训及水上救生演习活动，提升水上救援及事故处理能力。
- 4.1.6 应按照相关规定购买相应的人员与运动保险，包括但不限于公众责任保险、雇主责任保险、高危职业意外保险等。
- 4.1.7 应向体验者进行保护海洋环境的宣传教育和约定，宜对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，仪容整洁。
- 4.2.2 教练员、专（兼）职的安全员和救生员、医务人员、装备及设施检修维养人员等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、演练与考核，包括但不限于：
 - 冲浪的专业知识和技能培训；
 - 安全应急能力与风险预警能力的培训与考核；
 - 突发事件救援培训与演练；
 - 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 海域风力持续蒲氏 6 级以下。
- 5.1.2 海浪高度宜在 0.3m~1m 之间。
- 5.1.3 海水深度以不超过体验者胸部的近岸区域。
- 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、大雾等恶劣天气不应进行冲浪活动。
- 5.1.6 与摩托艇、游艇等移动船艇有明确区域界限及标识。

5.2 经营场地

- 5.2.1 应提供冲浪培训的固定教室。
- 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以下内容：
 - 冲浪价目表（包括内容、价格、时长等）；
 - 器材租用价目表（如冲浪服、防晒泥、泳衣、冲浪湿衣、护膝、防脱落耳勾绳等）；
 - 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；
 - 教练员、安全员资格证书；
 - 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。

5.3 设施设备

- 5.3.1 提供满足冲浪所需的符合国家标准的设施设备及器材，包括但不限于冲浪板、冲浪服、泳衣、冲浪湿衣、护膝、脚绳、防寒衣、救生衣、防水眼镜、极限运动相机（GoPro）、防晒泥、防脱落耳勾绳等。
- 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 冲浪沙滩附近应有急救工具、口哨、广播、通讯设备、救援板等。
- 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 线上或线下咨询、预订服务

- 6.1.1 应根据体验者的需求，及时了解具体情况，做好咨询和介绍产品服务。
- 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；
 - 经营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 前期接待准备服务

- 6.2.1 应提前与线上预订体验者联系沟通，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 应及时回复体验者提出的问题，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 应提示体验者自觉穿戴救生衣，储存贵重物品，仔细聆听教练员的讲解说明。
- 6.2.6 每次提供冲浪培训服务的教练员应确保其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。
- 6.2.7 冲浪培训服务开始前应检查冲浪板、脚绳、救生衣、极限运动相机（GoPro）、防晒泥等装备，确保无破损、功能正常，设备完好。
- 6.2.8 教练员应观察当日海况，包括浪高、水流、潮位、风速等，确认符合培训安全环境。
- 6.2.9 教练员应提前核对体验者预约信息，包括但不限于年龄、健康状况、游泳能力、培训课程等内容。
- 6.2.10 为保护海洋环境及沙滩卫生，提示体验者将垃圾丢弃在指定位置。

6.3 理论培训服务

- 6.3.1 教练员应主动自我介绍，清点体验者人数和确认课程，并向体验者宣读安全告知书，对不符合条件的体验者及时上报服务组织。
- 6.3.2 应告知理论课程内容、时长及目标。
- 6.3.3 教练员应向体验者详细讲解有关冲浪的相关内容，包括但不限于：
 - 冲浪装备介绍；
 - 冲浪安全讲解；
 - 冲浪规则及礼仪介绍；
 - 趴板、起乘、站板滑行、安全下板等操作示范；
 - 安全注意事项及自我保护知识；
 - 海域环境及海洋保护知识；
 - 其他技术要领和操作规程等。
- 6.3.4 理论培训结束后，教练员应带领体验者做下海前的身体拉伸和热身。

6.4 冲浪培训服务

- 6.4.1 在冲浪培训期间，应提示体验者服从教练员的引导，不应有擅自离队、超越安全区域等行为，并为体验者指定岸上集合点。
- 6.4.2 冲浪活动应在教练员的带领下进行，与体验者的比例为 1:1~1:4 之间。
- 6.4.3 教练员应在体验者下海前再次确认救生衣等穿戴装备的安全性。
- 6.4.4 教练员应陪同体验者先在浅水区展开适应性海上练习，包括携板、进入浪区、推板越浪、趴板、起乘、滑行、下板等培训内容，并始终让体验者保持在视线以内。
- 6.4.5 适应性海上练习结束后，教练员带领体验者开始冲浪体验，期间应密切关注体验者的练习状态及操作情况，及时给予指导和纠正。
- 6.4.6 教练员在冲浪培训过程中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。

6.4.7 教练员不应出现在培训过程中出现“失陪”状态，或者在培训结束后将冲浪板交给体验者独自冲浪的情况

6.4.8 如突遇雷电、大风、大雾等恶劣天气应立即停止培训，并引导体验者撤离至安全区域。

6.5 培训结束后服务

6.5.1 体验结束后，教练员应及时了解体验者身体状况和体验感，总结冲浪培训中表现，提出改进建议，并制定下阶段培训计划。

6.5.2 教练员宜协助体验者脱卸装备设施，引导体验者前往淋浴房、更衣室。

6.5.3 教练员应对培训区域进行最后巡查，确认无体验者滞留海中或遗留物品。

6.5.4 服务人员宜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

本人自愿参加拥有冲浪资质的服务组织提供的海上体验冲浪活动，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	患有腰椎疾病、骨质疏松、骨折、关节脱位习惯性脱臼等；		
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、肺部疾病等；		
4	神经系统疾病：癫痫、晕厥史、偏头痛等；		
5	中耳炎、鼓膜穿孔、有眼角手术者；耳朵目前有感染者；		
6	代谢性疾病：糖尿病（包括并发症）、甲状腺功能异常等；		
7	血液疾病：低血糖、贫血等；		
8	过敏史：对海洋生物、昆虫叮咬等有严重过敏反应史；		
9	视觉或听觉障碍：未经矫正的严重视力或听力问题；		
10	近期手术或严重受伤，皮肤表面有严重创伤未愈合等；		
11	妊娠期间；		
12	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）；		
13	药物影响：正在服用可能影响意识、反应或运动能力的药物；		
14	冲浪前 8 小时内是否摄入酒精		
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：
体验者或监护人联系电话：
体验者身份证/护照号码：
签字日期：

附录 B
(资料性)
安全风险告知书

尊敬的体验者：

在您参与海上体验冲浪活动之前，请仔细阅读以下内容，并签署同意后，本服务组织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. 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. 体验者在冲浪中不应进行打伞、拍照、摄影等影响个人安全的活动；如需冲浪中拍摄广告、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，教练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。

T/XXX XXXXX-XXXX

体验者或监护人签名：

体验者身份证/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！

教练员姓名或编号：					
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	教练员讲解详细、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	您对教练员服务的评价；				
8	您对其他服务人员的评价；				
9	您对冲浪体验评价。				
体验者其他反馈意见和建议：					

体验者签名及旅行电话：

日期：

参 考 文 献

- [1] 海南省海洋旅游高质量发展三年行动方案（2025—2027 年）。海南省建设国际旅游消费中心和旅游市场整治领导小组
 - [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] 全国冲浪（桨板）项目俱乐部管理办法（试行）。国家体育总局水上运动中心（2022 年）
 - [5] T/HNSSTA 001-2023 三亚市冲浪旅游服务规范
-