

DB33

浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 2117—2018

经营性天然水域游泳场所服务规范

Service specification for operating natural waters swimming places

2018-06-05 发布

2018-07-05 实施

浙江省质量技术监督局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 水域开发条件 1

 4.1 场所选址条件要求 1

 4.2 驳岸和沿岸设置要求 2

5 水质卫生气象 3

 5.1 水质卫生要求 3

 5.2 水质监测方式 3

 5.3 气象水文要求 3

6 水上岸上设施设备 3

 6.1 水上设施设备 3

 6.2 岸上设施设备 3

7 服务质量和程序要求 4

 7.1 服务质量 4

 7.2 服务程序 5

8 溺水处置和服务改进 7

 8.1 溺水处置 7

 8.2 顾客投诉 7

 8.3 服务改进 7

前 言

本标准依据GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由浙江省体育局提出并归口。

本标准起草单位：中国计量大学、浙江省水上救生协会、浙江省体育产业联合会。

本标准主要起草人：顾兴全、陈文聪、孙崑、颜鹰、袁春根、朱培武、刘威、张启福。

经营性天然水域游泳场所服务规范

1 范围

本标准规定了经营性天然水域游泳场所的水域开放条件、水质卫生气象环境、水上和岸上设施设备、服务质量和程序、溺水处置和服务改进等的要求。

本标准适用于经营性天然水域游泳场所，公益性天然游泳场所可参照本标准执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 3097 海水水质标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 8408 游乐设施安全规范
- GB 9667 游泳场所卫生标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB 16153 饭馆卫生标准
- GB/T 18168 水上游乐设施通用标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

经营性天然水域游泳场所 **operating natural waters swimming places**

由法人组织经营管理的依托江、河、湖、海等非人工形成的水域向社会公众提供游泳及其相关服务的场所。

4 水域开发条件

4.1 场所选址条件要求

4.1.1 总体要求

经营性天然水域游泳场所选址应满足以下要求：

- a) 天然游泳场所应远离工业污染源地带，也应避免对周围干扰；
- b) 严禁血吸虫病区或潜伏有钉螺地区开辟天然游泳场所；
- c) 岸上应有较为宽阔的平地；

- d) 水底与岸边地质适宜, 不应有树枝、树桩、礁石等障碍物和污染物, 岸边100米以内不应堆有污物或存在渗透性污染源;
- e) 水域沿岸有一定的绿化面积, 预防水流侵蚀, 保证天然的生态环境。

4.1.2 江河类天然水域游泳场所

经营性江河类天然水域游泳场所选址还应满足以下要求:

- a) 应设在污染源的上游, 且上游1000米、下游100米以内不应有污水排放口;
- b) 地点宜远离暗河、阴沟;
- c) 水流平缓, 视线开阔, 无障碍物盲区;
- d) 水流速度不大于0.5m/s, 并规定卫生防护区;
- e) 远离桥梁、船只往来和码头;
- f) 不得在源头水保护区、饮用水水源保护区及法律法规规定的其它禁游区域内;
- g) 与生活饮用水源地保持足够距离, 防止污染饮用水水体;
- h) 不得影响所在水功能区水质保护目标。

4.1.3 湖泊类天然水域游泳场所

经营性湖泊类天然水域游泳场所选址还应满足以下要求:

- a) 水源经过检验且达到III类水质;
- b) 不得在源头水保护区、饮用水水源保护区及法律法规规定的其它禁游区域内;
- c) 与生活饮用水源地保持足够距离, 防止污染饮用水水体;
- d) 不得影响所在水功能区水质保护目标。

4.1.4 海滨类天然水域游泳场所

经营性海滨类天然水域游泳场所选址还应满足以下要求:

- a) 沙质细软的缓坡海滩, 海水清澈, 盐度适中;
- b) 底下无坚硬岩石;
- c) 水流速度不大于0.5m/s, 并规定卫生防护区;
- d) 远离桥梁、船只往来和港口。

4.2 驳岸和沿岸设置要求

4.2.1 水域驳岸

水域驳岸设置应满足以下要求:

- 应维护堤防安全, 保持河势稳定和行洪通畅;
- 应与人体安全相适应;
- 面积较小的水域中, 驳岸以缓坡入水至水下60cm, 宽度2m至3m;
- 面积较大的水域中, 水底深度达到1.8m以上, 保持相对陡峭的坡度, 并且逐渐向岸边减缓。

4.2.2 水域沿岸

水域沿岸设置应满足以下要求:

- 宜设置防护栏杆;
- 应有平坦的入水走道通向水域, 通道应保持清洁。

5 水质卫生气象

5.1 水质卫生要求

经营性天然水域游泳场所水质卫生常规检验项目、检测方法限值应符合GB 9667、GB 3097的要求。

5.2 水质监测方式

天然游泳场所应经卫生部门水质监测合格后方可对外开放。日常监测方式分为开放前监测和高峰期监测。开放前监测即在日常营业前应进行水质的检测。高峰期监测即日常泳客最多时应对水质进行的检测。水质检测结果应实时公布于醒目清晰的小板或屏幕上。

5.3 气象水文要求

基于经验的积累和气象水文的专业知识以及相对方对气象水文的发布,对天气的变化进行实时的监控,随天气的变化来决定游泳场所是否开放。

6 水上岸上设施设备

6.1 水上设施设备

6.1.1 围护区域内应设置明显的安全防护网与安全警示标志。

6.1.2 水面应按一定水深范围分别设置不同颜色且颜色鲜艳的浮筒,并有告示说明其所代表的水深范围。

6.1.3 水上安全设施设备配备数量应与水域面积相匹配。

6.1.4 嬉(涉)水的设施设备应符合 GB 8408、GB/T 18168 的要求。

6.2 岸上设施设备

6.2.1 岸上活动区公共指示用标识应符合 GB/T 10001.1 的要求。

6.2.2 应有能够监视整个游泳区的指挥(瞭望)台,以及电子监控设备。

6.2.3 指挥台内应配备望远镜、通讯广播设备。

6.2.4 应配备 PH 值等水质检测设备。

6.2.5 应设立天气预报、水温告示牌。

6.2.6 有分设的男、女更衣室,并配有存放衣物的设施。

6.2.7 设有男、女淋浴室,其淋浴喷头数量与可容纳游泳人员的数量相适应,其地面的静摩擦系数不小于 0.5。

6.2.8 设有男、女厕所,厕位数量应与可容纳游泳人员的数量相适应。

6.2.9 设有宽度不小于 3.0m 的人员疏散通道并直通宽敞地带。

6.2.10 设有宽度不小于 1.5m 的人员出入口。

6.2.11 岸上探照灯的水面光照度能够满足救生安全需要。

7 服务质量和程序要求

7.1 服务质量

7.1.1 安全性

7.1.1.1 总体要求

天然水域游泳场所应为泳客提供优质的安全警示、溺水救护等服务,保证泳客的人身安全,避免因管理服务不到位造成的泳客溺水或其他人身伤亡、财产损失等事故发生。

7.1.1.2 救生设施

救生设施配置应达到以下要求:

- a) 救生观察台,救生观察台间距小于等于 100m,其高度不低于 2.0m;
- b) 有救生器材,有救生船或筏、救生圈、救生杆、护颈套、救生绳等;
- c) 有急救室,并配有氧气袋,救护床、急救药品和器材,救护器材要摆在便于取用的明显位置。

7.1.1.3 救生员

7.1.1.3.1 资质要求

经营性天然水域游泳场所救生员应具有国家初级及以上游泳救生员资质,在海滨游泳场所的救生员还应获得中国救生协会海浪救生员证书方可上岗,救生员应进行年度审核。

7.1.1.3.2 配备要求

救生人员配备应达到以下要求:

- a) 湖泊类、江河类天然游泳场所按每360m²配备1人的比例配备固定水上救生员;
- b) 海滨类天然游泳场所按海岸线每100m配备1人的比例配备固定水上救生员;
- c) 各海域至少设有流动救生员1人;
- d) 各水域至少有医务人员1名。

7.1.1.4 安全管理要求

安全管理应满足以下要求:

- a) 有醒目的“游泳人员须知”及其他必要的安全警示;
- b) 天然游泳场所内人均游泳面积不得小于4.0m²;
- c) 有溺水抢救操作规程及溺水事故处理制度,并悬挂在明显位置;
- d) 游泳场所开放时间必须有值班人员、救生员、医务人员、保卫人员现场值班;
- e) 游泳场所各类人员上岗着装有明显标识;
- f) 各种电器、机械设备能随时启用,且特种设备应有具有资格证书的人员操作、管理;
- g) 禁止向游泳人员出售含有酒精的饮料。禁止酗酒人员游泳;
- h) 有健全的治安保卫、安全救护、应急处置、卫生检查、设备维修、人员服务岗位责任制等安全管理制度;应当将游泳场所安全生产岗位责任制、安全操作规程、安全检查等制度、救生员和医务人员名录及照片张贴于经营场所的醒目位置。

7.1.2 卫生性

7.1.2.1 总体要求

游泳场所应为顾客提供优质的卫生清洁服务，努力确保泳区海、湖、河水的清洁卫生，确保浴场租赁及销售产品的安全卫生，确保浴场内提供的食品的安全卫生。

7.1.2.2 水域清洁

区域应设置固定垃圾收纳点（垃圾桶），并配备专人负责水域保洁工作，每日不定期清洁，及时捡起泳客丢弃的垃圾和被水浪冲上岸的杂物。

7.1.2.3 餐饮及租赁物品

经营餐饮场所应符合GB 16153的规定；销售及出租的物品应安全卫生、质量合格。

7.1.2.4 公共场所

应配备专人负责公共厕所、淋浴室等公共场所的保洁工作，应及时清理沿路垃圾，保持游泳场所环境整洁，无污水污物，无乱建、乱堆、乱放现象。冲浴用水质量应达到GB 5749的要求。

7.1.2.5 卫生管理要求

卫生管理应满足以下要求：

- a) 卫生许可证应悬挂在场所醒目处；
- b) 应当建立健全卫生管理制度，设立卫生安全管理组织机构或部门，明确卫生安全主管负责人，配备专（兼）职卫生安全管理人员；
- c) 建立自身检查制度，对场所卫生状况、从业人员个人卫生、操作卫生、日常清洗消毒等工作进行经常性检查，并做好清洗消毒的记录；
- d) 应建立卫生及专业知识培训考核制度，定期对工作人员进行卫生及专业知识培训和考核并做好记录。

7.1.3 方便性

7.1.3.1 交通和配套

游泳场所入口应有便利的交通，周边宜有停车场等相应的配套设施。

7.1.3.2 租赁和购物

应提供方便顾客的购物及租赁服务。应为顾客提供泳装、防晒用品、沙滩娱乐产品等的租赁及销售，场所内销售及出租的物品应质量合格并齐全，能够满足顾客下水游泳、设施游玩、照相、餐饮、购买纪念品等的基本需求。购物及租赁服务还应服务热情，诚信经营，货真价实，不得强买强卖，出租物品应向客人介绍使用方法等。

7.1.3.3 公共设施

公厕、咨询台、生活垃圾桶、物品寄存柜等公共设施的配备应满足顾客的基本需求。

7.2 服务程序

7.2.1 场所开放前

7.2.1.1 开放时间拟定

应根据季节、潮汐、雷雨、风浪、水流、水质等状况，以及节假日期间出现泳客暴涨情况科学拟定游泳场所的开放时间。

7.2.1.2 泳区划定

应根据水底、水深、水流、风浪、泳客数量等客观情况科学划定游泳场所的泳区和非泳区。应划定水底无陡坡、无暗礁、无暗流、水深不没胸、风浪适宜的区域为泳区，并标识清楚。

7.2.1.3 设施设备检查确认

游泳场所开放前应检查并确认救生设备、医疗救护设备、警示标识牌、广播、冲浴设备、游乐设施及相关公共设施设备完整、齐备。

7.2.2 场所开放

7.2.2.1 售票及顾客须知

游泳场所售票人员应在场所开放前10分钟达到售票点，应有专门人员疏导队伍，耐心回答顾客相关问题，售票点有醒目的顾客须知。鼓励顾客依法投保意外伤害保险。

顾客须知一般应包括以下方面：

- a) 凡患有肝炎、心脏病、高血压、皮肤癣疹（包括脚癣）、性病、重症沙眼、急性结膜炎、中耳炎、肠道传染病、精神病等疾病者谢绝入水游泳；
- b) 严禁酒后下水游泳，工作人员如果观察到有饮酒过量者或身体不适，应主动劝其离开游泳水域；
- c) 儿童、初学者游泳应有人陪护；
- d) 游泳者应穿着泳装。

7.2.2.2 信息服务

7.2.2.2.1 咨询台

应设置咨询服务台，满足顾客的安全须知、路线指引等相关问题，态度应和蔼，解答应清晰明了。

7.2.2.2.2 标识牌

应设立中英文标识牌，内容包括场所开放时间安排、泳区水况安全常识、非泳区警示信息、设施设备标识、路线指示标识、游泳安全须知、紧急救护常识、救护联系电话、环境保护宣传等信息。

7.2.2.2.3 广播服务

应提供覆盖全游泳场所服务范围的广播服务，对顾客进行安全提示和游玩、购物指导，播放内容简练、清晰、易懂。广播服务内容包括泳区简介、天气预报、安全须知、救护常识、环保宣传、紧急通知、浴场关闭提醒、失物招领、广播找人等信息。

7.2.3 场所关闭

游泳场所关闭应达到以下要求：

- a) 每天正常关闭30分钟前应使用广播通知泳客，应有专门人员现场提醒没有及时上岸的泳客，及时疏导泳客安全有序离开，应确认没有泳客滞留后进行关闭；

- b) 当因天气变化致使出现风高浪大等不适宜游玩的复杂海况应紧急（临时）关闭，并通过广播发布紧急（临时）关闭场所的通知，应立即组织引导泳客离水上岸，撤离场所，确认没有泳客滞留后进行关闭；
- c) 游泳场所关闭后，做好禁止泳客下水的宣传或广播告示，夜间要有荧光告示牌。应安排至少两名工作人员于场所关闭后值班，防止泳客于此时下水而发生意外。

8 溺水处置和服务改进

8.1 溺水处置

溺水应急处置一般应满足以下要求：

- a) 泳客在游泳时，出现抽筋，救生员及时进行救护，帮助泳客解除痛苦。泳客抽筋过后再进行游泳时，将其作为重点保护对象；
- b) 泳客一旦出现溺水时，救生员第一时间按溺水抢救操作规程采取救护，并告知其他救生员，通知工作人员立即向值班经理和安全领导小组成员报告，值班经理和安全领导小组成员要迅速赶到现场，指挥抢救工作，并随时向有关领导报告情况；
- c) 泳客溺水时，若出现昏迷和休克状态，立即向其他人员拨打120急救电话，同时持续进行必要的紧急救治，直至医生赶来；
- d) 在医生未赶来之前现场工作人员做好以下工作：
 - 劝退现场围观人员；
 - 保证现场有足够的照明和保持空气流通；
 - 为医生抢救溺水者提供便利条件。
- e) 如发生溺水死亡事故的，按照国家和省有关生产安全事故报告以及调查处理规定对事故进行处置。

8.2 顾客投诉

8.2.1 投诉渠道

经营性天然水域游泳场所管理者应提供顾客投诉的渠道，主要包括网络、电话、面对面等形式。

8.2.2 投诉受理

8.2.2.1 信息记录

经营性天然水域游泳场所管理者应记录以下信息：

- a) 投诉人的姓名、电话和地址；
- b) 投诉的理由；
- c) 其他投诉细节。

8.2.2.2 投诉处理

经营性天然水域游泳场所的投诉处理应满足以下要求：

- a) 在承诺的投诉处理时限内进行处理；
- b) 按照服务承诺进行处理。其中，需要赔偿的，应按照赔偿程序和标准进行处理。

8.3 服务改进

8.3.1 投诉信息统计

经营性天然水域游泳场所管理者应制定投诉处理表格并对投诉信息进行统计分析。

8.3.2 服务改进措施

根据顾客满意评价结果和投诉信息统计分析结果,经营性天然水域游泳场所管理者应采取措施改进服务质量。措施主要包括:

- a) 形成持续改进的服务理念;
 - b) 明确内部人员的职责和权限,以识别服务改进的机会;
 - c) 确保改进过程的有效性和效率;
 - d) 管理者应鼓励服务改进。
-