



中华人民共和国国家标准

GB/T 16767—2010
代替 GB/T 16767—1997

游乐园(场)服务质量

Service quality in the amusement park

2011-01-14 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	2
5 设施管理	2
6 安全管理	5
7 服务质量	8
8 环境卫生	11

前 言

本标准代替 GB/T 16767—1997《游乐园(场)安全和服务质量》。

本标准与 GB/T 16767—1997 的主要区别为：

- a) 第 3 章 术语和定义
 - 增加了节庆活动、高度危险作业、乘骑服务的定义；
 - 删减了游乐设施、水上游乐设施和游客有效投诉的定义；
 - 修改了游乐园(场)、文化娱乐设施和水上乐园等定义。
- b) 第 4 章 总则
 - 增加了游乐园(场)经营单位设立条件和游乐园本身的硬件设施要求；
 - 删减了秩序要求；
 - 修改了游乐园(场)安全、服务、环境卫生要求。
- c) 原标准第 5 章章标题“服务设施”改为“设施管理”；
 - 增加了设施分类和设施运营要求；
 - 增加了引进新型游乐设施(含水上游乐设施)和租赁经营游乐设施的规范要求；
 - 增加了基础设施里的监控设施、无障碍设施、园内道路和消防设施；
 - 删减了卫生、秩序要求；
 - 修改的内容：“信息指示设施”改为“引导标识设施”；“接待处”和“问讯服务设施”合并为“游客中心”；“公用设施”名称改为“基础设施”；游客中心增加婴儿服务设施；公用电话增加直拨长途功能和园区增加接收移动信号；垃圾桶增加可回收和不可回收垃圾分类等内容。
- d) 原标准第 6 章章标题“安全制度与措施”改为“安全管理”；
 - 增加了安全管理机构与人员、安全检查、食品安全、用电消防安全、园内交通安全、节庆活动安全、高度危险作业安全、应急处理等内容；
 - 删减了安全设施、安全及救援措施、安全作业要求，这些相关内容分别归类到设施配置、设施运营要求和安全管理等章节；
 - 修改的内容：游客安全和员工安全，对重复内容进行了删减。
- e) 删减原第 7 章安全作业要求，将内容归纳到第 6 章“安全管理”中。原第 8 章“服务质量要求”改为本标准第 7 章“服务质量”；
 - 增加了总要求；增加了服务岗位要求内容：水上乐园服务、VIP 服务、导游服务、停车场服务、安保服务、保洁服务、游客投诉处理；
 - 增加了服务质量监督等内容；
 - 修改的内容：服务人员基本要求中的“职业道德”、“服务态度”、“礼节礼貌”、“指示技能”，服务岗位要求中的“机台服务”改为“乘骑服务”、“问讯服务”改为“咨询服务”，广播服务、餐饮服务、购物服务等内容也进行了部分修改。
- f) 原第 9 章“卫生与环境要求”改为本标准第 8 章“环境卫生”；
 - 增加了总要求和环保要求；
 - 修改的内容有：水上乐园卫生要求，公共场所卫生要求。
- g) 原第 10 章“服务质量保证和监督”取消；
 - 删减了建立服务质量保证体系、建立安全操作保证体系、建立安全维护保证体系、“投诉

处理”内容调整到“游客投诉服务”。

- h) 删减了原标准附录 A、附录 B、附录 C、附录 D、附录 E、附录 F，原有相关内容分别归类到设施运营要求和安全管理等章节。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：国家旅游局综合协调司、深圳华侨城控股股份有限公司、深圳市标准技术研究院。

本标准主要起草人：刘小军、杨宏远、唐兵、周梅、袁璟、赵珂、王刚、王清华、罗金水、孙金岭、何风云、高振亚、杜佳。

引 言

随着我国主题乐园业的蓬勃发展,科技水平和管理水平的不断进步,广大游客对游乐园(场)的安全与服务质量要求越来越高。为了适应新形势,更好地保障游客在游乐园(场)的安全和合法权益,满足游客娱乐体验需求,促进游乐园(场)运营管理和服务水平的提高,本标准对 GB/T 16767—1997 进行了修订。

本标准在修订过程中总结了原标准在实施过程中的经验,吸收了国内外游乐园最新的管理理念和技术规范。游乐园(场)经营管理者应根据本标准的要求制定具体的工作制度和操作规程并付诸实施,以保障游乐设施安全运行,杜绝安全事故发生,为游客提供安全、舒适、快乐的服务。

游乐园(场)服务质量

1 范围

本标准界定了游乐园(场)的相关术语和定义、规定了游乐园(场)的设施管理、安全管理、服务质量和环境卫生等方面的要求。

本标准适用于设有游乐设施的主题公园和各类游乐园(场)。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

- GB 2893 安全色
- GB 2894 安全标志
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 8408 游乐设施安全规范
- GB 9664 文化娱乐场所卫生标准
- GB 9665 公共浴室卫生标准
- GB 9667 游泳场所卫生标准
- GB 9670 商场(店)、书店卫生标准
- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号
- GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号
- GB/T 11651 劳动防护用品选用规则
- GB 13495 消防安全标志
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
- GB 20286 公共场所阻燃制品及组件燃烧性能要求和标识
- CJJ 48—1992 公园设计规范
- JGJ 46 施工现场临时用电安全技术规范
- WH 0201 歌舞厅照明及光污染限定标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

游乐园(场) amusement park

以游乐设施为主要载体,以娱乐活动为重要内容,为游客提供游乐体验的合法经营场所。

3.2

文化娱乐设施 culture & entertainment facilities

在游乐园(场)内为增加游客娱乐体验而设置的文化配套设施,如表演场所、影院、歌舞厅等。