

ICS 03.080

CCS A 12

SPEMF

团体标准

T/SPEMF XXXX-2022

单体摩天轮运营管理规范

General specification for single ferris wheel

(征求意见稿)

2022. 7. 28

2022-0X-XX 发布

2022-0X-XX 实施

深圳市卓越绩效管理促进会

发布

目 次

| | |
|-----------------|-----|
| 前 言 | II |
| 引 言 | III |
| 1 范围 | 4 |
| 2 规范性引用文件 | 4 |
| 3 术语和定义 | 4 |
| 4 基本要求 | 5 |
| 5 管理要求 | 6 |
| 6 服务要求 | 8 |
| 7 评价要求 | 10 |

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》的规则起草。

本文件由深圳市卓越绩效管理促进会提出并归口。

本文件起草单位：深圳华侨城滨海有限公司欢乐港湾运营公司、深圳市卓越绩效管理促进会、深圳华侨城欢乐谷旅游公司、中正国际认证（深圳）有限公司

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

引 言

参照GB/T 20306 游乐实施术语的规定，用于经营目的，承载乘客游乐的设施，其范围规定为设计最大运行线速度大于或者等于2m/s，或者运营高度距地面高于或者等于2m的载人大型游乐设施属于大型游乐设施，摩天轮设施承载游客，由动力驱动，以空中观光为主，具有观览车类游乐设施特性，属于大型游乐设施中的组合式游乐设施。

单体摩天轮项目投资建设达到数亿元人民币，项目投入人力资源百人左右，正常运营要求远高于现有大型游乐设施的各项要求。单体摩天轮项目具有投入高、安全和运营要求高的特点，已融入城市综合体管理，成为每个城市的地标点。目前国内仅有针对大型游客设施的国家行业地方标准，有必要制定具有先进性的摩天轮项目管理类团体标准，规范项目运营，填补城市综合体的管理空白。

单体摩天轮运营管理规范

1 范围

本文件规定了单体摩天轮运营管理的规范性要求,包括基本要求、管理要求和服务要求、投诉处理、服务评价与改进等内容。

本文件适用于单体摩天轮游乐设施管理。其他摩天轮可参照本文件执行。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB 3096 声环境质量标准

GB 8408 大型游乐设施安全规范

GB 9664 文化娱乐场所卫生标准

GB 13495 消防安全标志 第1部分:标志

GB/T 10001.1 公共图形符号 第1部分:通用符号

GB 13495 消防安全标志 第1部分:标志

GB/T 19001 质量管理体系要求

GB/T 20306 游乐设施术语

GB/T 20501.1 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第1部分:总则

GB/T 30220 游乐设施安全使用管理

GB/T 41106.1 大型游乐设施 检查、维护保养与修理 第1部分:总则

GB/T 41106.3 大型游乐设施 检查、维护保养与修理 第3部分:旋转类

LB/T 034 景区最大承载量核定导则

TSG Z6001 特种设备作业人员考核规则

3 术语和定义

GB/T 20306 和 GB/T 41106.1 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

大型游乐设施 Large-scale amusement devices

用于经营目的,承载乘客游乐的设施,其范围规定为设计最大运行线速度大于或者等于2m/s,或者运行高度距地面高于或者等于2m的载人大型游乐设施。

[来源:GB/T 20306,2.2.1]

3.2

最大承载量 Carry capacity of scenic area

在一定的条件下,在保证景区每个景点的旅游者人身安全和旅游资源环境安全的前提下,景区能够容纳的最大旅游者数量。

[来源:LB/T 034-2014, 2.1]

3.3

单体摩天轮 single ferris wheel

摩天轮是大型游乐设施中的观览车类游乐设施,具有不间断承载游客特性,由动力驱动绕中心水平主轴旋转,以空中观光体验为主。商业上依独立的方式运营管理的摩天轮属于单体摩天轮。

4 基本要求

4.1 领导者的要求

最高管理者应通过以下方面,证实其对运营管理的领导作用和承诺:

- a) 对运营管理的`有效性`负责;
- b) 确保制定运营管理方针和目标,并与组织环境相适应,与战略方向相一致;
- c) 确保运营管理要求融入组织的业务过程;
- d) 促进使用过程方法和基于风险的思维;
- e) 确保运营管理所需的资源是可获得的;
- f) 确保运营管理实现其预期结果;
- g) 推动持续改进。

4.2 资质要求

单体摩天轮的资质要求包括:

- a) 应办理注册登记,并取得运营许可;
- b) 应办理特种设备使用登记和定期检验合格证,应遵守《特种设备监察条例》的规定;
- c) 使用后应在合格期检验周期届满前 30 天内向检验机构提出检验申请,经检验合格后方可再使用;
- d) 应有具备资质的安全管理人员和能满足运营要求的作业人员以及救援人员。

4.3 设施设备要求

4.3.1 单体摩天轮应设置游客中心、咨询服务台,配备售票、验票、排队、休息、寄存、停车、洗手间等设施设备。

4.3.2 单体摩天轮应配备量体温和医疗箱等设施设备。宜配备轮椅和儿童推车、充电桩、雨伞等设施设备。

4.3.3 单体摩天轮的其他基础设施包括但不限于:

- a) 土建基础站台及配套建筑:站台、操作房、控制房、发电机房、栏杆、辅助应急设施等;
- b) 运营监测资源:监控系统、消防报警系统、紧急通话系统、气象预警系统等;
- c) 救援设备和物资:救援绳索、滑轮、电动绞盘、爬梯、软梯、安全带等组成;

d) 智能化和信息化设备：通过无线网络，实现轿厢与地面互动。

4.4 运营环境要求

单体摩天轮符合以下环境要求方可正常运营：

- a) 环境温度：整机 0~+40℃；
- b) 相对湿度：不超过 90%（25℃）电机温升：<60℃；
- c) 风速：不超过 15m/s 时；
- d) 天气：无雷电、雨天、雾天、冰雪等恶劣天气；无裹冰状态；雪后需清理积雪；
- e) 环境噪音应符合 GB 3096 的要求。

4.5 从业能力和能力要求

4.5.1 单体摩天轮的从业人员应经过岗位业务技能培训，了解岗位设备的基本要求，熟练掌握本岗位的安全、技术、服务的要求和服务流程。

4.5.2 特种设备作业人员需根据《特种设备作业人员监督管理办法》的决定申请特种设备作业人员证的人员，申请人员应当符合下列条件：

- a) 年龄在 18 周岁以上；
- b) 身体健康并满足申请从事的作业种类对身体的特殊要求；
- c) 有与申请作业种类相适应的文化程度；
- d) 有与申请作业种类相适应的工作经历；
- e) 具有相应的安全技术知识与技能；
- f) 符合安全技术规范规定的其他要求。

4.5.3 单体摩天轮的安全管理、操作和修理人员应依据 TSG Z6001 的规定取得特种设备安全管理和作业人员证书。设施设备管理人员职责应遵守 GB/T 30220 的规定。

4.5.4 单体摩天轮的服务人员应掌握急救基本知识，并熟记急救电话、救援方式。

4.5.5 单体摩天轮的救援人员应经过专业救援培训，熟练掌握救援技能。

4.6 标识标牌

单体摩天轮区域的标识标牌要求包括但不限于：

- a) 应至少制作导览图和导览标识标牌；
- b) 标识使用的图形符号应符合公司 AI 标识系统；
- c) 应制定符合项目特点的标识标牌管理制度。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 单体摩天轮管理组织应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 明确单体摩天轮相关服务过程，并针对各服务过程识别服务接触点，确定服务过程的顺序和相互作用；
- b) 确定和应用所需要的准则和方法（包括监视、测量和相关绩效指标），以确保服务过程的有效运行和控制；

- c) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运行和控制；
- d) 监视、测量（适用时）和分析这些过程；
- e) 实施必要的措施，以改进过程和质量管理体系。
- f) 针对组织所选择的任何影响服务符合要求的外部供方提供过程或服务，组织应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

注：服务质量管理体系可参照 GB/T 19001 标准要求。

5.1.2 单体摩天轮应建立包含服务要求的管理目标，包括但不限于：

- a) 安全生产责任事故为零；
- b) 客户满意度达到 90 %以上；
- c) 有效投诉解决率达到 100%。

5.2 安全管理

单体摩天轮的安全管理包括但不限于以下：

- a) 安全管理应遵守 GB/T 30220 的规定；
- b) 应有安全保卫方案及经过评审合格的应急预案；
- c) 应核定并公布游客最大承载量，制订限流措施和应急措施，如超过最大承载量，应采取限流措施；
- d) 如发生传染病疾病，应按照国家有关规定作出限流、限时和停业等处理措施，并严格按照防控措施提供安全服务；
- e) 应按要求做好安检工作，发现游客有不符合安检规定的行为，应立即提醒制止游客，如游客不配合应立即向上级主管报告，并采取相应措施应对；
- f) 应做好排队区、下客区及员工通道的秩序管理。

5.3 设施设备管理

单体摩天轮的设施设备管理包括但不限于：

- a) 应按照设备使用维护保养说明书进行维护保养，使用管理应遵守 GB 8408 的规定；
- b) 检查、维护保养与修理由应遵守 GB/T 41106.3 的规定；
- c) 设施设备管理、安全检查、应急救援和演练、技术档案管理应遵守 GB/T 30220 的规定；
- d) 应制定设施设备管理和维修保养、人员管理、档案管理、业务培训、服务质量、投诉处理、疫情防控等制度；
- e) 如委托第三方机构进行维护保养，应选择具备相应资质的机构，并签订维护保养合同，明确双方的权利义务和责任。

5.4 应急管理

5.4.1 遇到包含但不限于以下突发安全意外情况时，应制定应急救援预案：

- 设备突发故障，危及人身安全；
- 突遇雷电、暴风雨、地震、台风等自然灾害；
- 火灾；
- 游客突发身体不适；
- 与事故处理和救援有关的各种信息；

----各类疫情。

5.4.2 发生以上突发安全意外事件时，单体摩天轮应按照应急预案进行救援，应按照公司舆情与危机公关的相应流程处理。

5.4.3 单体摩天轮应每年按照方案开展应急救援演练，演练记录齐全、完好，并根据演练情况及时对方案进行修改。

5.5 智能化管理

单体摩天轮的智能化管理措施包括但不限于：

- a) 应对售票、验票、支付等信息化设备进行持续运维，采用支持扫码、读取有效证件、人脸识别等多种非接触式的智能入闸设备；
- b) 应采用网上预约售票等多种在线形式进行非接触式售票；
- c) 应制订票务、闸机、收银系统应急方案，并定期开展模拟演练；
- d) 应为客户提供便捷的在线咨询服务，提供移动端、网页端等多种线上化客服咨询方式；
- e) 应使用线上化管理软件对单体摩天轮设备检修、巡检等工作进行预防性维护。

5.6 绿色环保管理

单体摩天轮的绿色环保措施包括但不限于：

- a) 节能降耗：空调采用变频智能控制，人为根据实际季节情况调节温度；
- b) 轿厢灯光：白天应处于关闭状态，晚上天黑时开启轿厢灯光；
- c) 垃圾分类：应按政府要求进行垃圾分类环保处理。

5.7 创新管理

单体摩天轮应建立、实施和保持创新，包括但不限于：

- a) 管理创新：引入先进管理工具，预防服务缺陷、服务差错和返工；
- b) 服务创新：针对客户特点，通过提供配套服务和社区文化活动服务等方式，满足客户的个性化需求；
- c) 技术创新：借助互联网/物联网、节能环保、智能化等先进技术设备，提升管理和效率。

6 服务要求

6.1 服务内容

6.1.1 单体摩天轮的服务人员的要求包括但不限于：

- a) 应遵守规章制度、岗位服务规范的规定，并按照岗位规范要求和流程为游客提供服务；
- b) 使用普通话，举止文明，并使用礼貌用语；
- c) 应仪容端庄、仪表整洁，上岗着工作服，佩戴工作牌。

6.1.2 服务组织应公示摩天轮相关的项目介绍及游客须知。

6.2 票务服务

6.2.1 单体摩天轮的验票服务措施包括但不限于：

- a) 检票服务人员应熟练掌握摩天轮项目票务政策，严格按政策执行；
- b) 应为游客讲解票务政策，高效、准确完成检票工作；
- c) 应主动介绍乘坐注意事项，发现不符合乘坐要求的人员或物品及时劝阻；
- d) 检票系统出现故障时，快速启动人工验票或应急联动处置方案；
- e) 运营结束时，负责每日数据报表核对、整理以及凭证回收。

6.2.2 单体摩天轮的票务延期或退票服务措施包括但不限于：

- a) 票务延期服务：应根据摩天轮现场运营实际及游客突发情况，按流程给予有需求的游客办理票务延期服务；
- b) 退票服务：应根据摩天轮现场运营实际及游客突发情况，按流程给予有需求的游客办理退票服务。

6.3 乘坐服务

单体摩天轮应为乘坐单体摩天轮的游客购买意外保险。乘坐服务措施包括但不限于：

- a) 服务人员应熟知项目安全事项和作业操作流程；
- b) 服务人员应主动讲解安全乘坐注意事项及参观体验内容；
- c) 服务人员应根据设备配载参数，严格控制入舱人数和平衡；
- d) 运营结束后，完成每日运营数据填报工作。

6.4 咨询服务

单体摩天轮的咨询服务措施包括但不限于：

- a) 现场咨询应认真倾听顾客所提出的各种问题，并为顾客提供准确的信息，解答简单易懂；
- b) 应设立咨询专线电话，为顾客提供相关信息，解答顾客咨询内容；
- c) 应提供信函、网络留言等线上形式咨询或反馈，根据相关政策信息，及时做出详细的解答和回应。

6.5 寄存服务

单体摩天轮的寄存服务包括但不限于：

- a) 应为游客提供寄存服务，服务人员应提醒游客寄存和取回，发生游客忘记取回寄存物，服务人员应立即按照失物招领的规定进行处理。
- b) 非带锁储物柜寄存时，服务人员应和游客核对清楚物品。

6.6 保洁环卫服务

6.6.1 单体摩天轮的保洁服务措施包括但不限于：

- a) 全场扫除、冲洗工作应在非营业期间进行，对新出现垃圾应及时清除；
- b) 保洁效果应达到各场所设施相关卫生要求。

6.6.2 单体摩天轮的公共场所应符合文化娱乐场所卫生标准 GB9664 的要求。公共场所卫生措施包括但不限于：

- a) 外墙清洗应提前申请报备，在非营业期间进行。作业期间应做好安全防护措施和监管，作业完毕应验收；
- b) 消杀作业应提前进行公示，药品进行登记使用，收尾工作要做好空瓶回收工作；

- c) 石材打磨处理和使用作业设备时,应对相关区域做好成品保护,不能损坏周边设施设备;
- d) 应做好过程测光测试工作,完成后设备需要及时归库,并做好验收工作;

6.7 停车服务

- 6.7.1 服务人员应熟知停车场有关管理规定、各类车型及收费标准,能熟练使用交通服务手势信号。
- 6.7.2 车辆进出场时,服务人员应行礼问候;车辆拥堵时,应及时疏导。

6.8 医疗服务

- 6.8.1 服务人员应熟知医疗急救电话和其它联系方式,并能及时通知医疗人员。
- 6.8.2 服务人员可根据现场情况对游客进行基本的急救服务。
- 6.8.3 游客发生意外伤害,应提供送医服务,并与游客根据责任划分进行协商解决。

6.9 服务补救

单体摩天轮应预先设计出服务补救方案,当确认出现服务失误而需要采取补救措施时及时采取补救措施,并定期对服务补救结果进行评价。补救方案包括但不限于:

- a) 补救的方针政策;
- b) 员工授权政策和程序;
- c) 资源支持;
- d) 风险评估;
- e) 报告程序。

示例:现场(电话)接到顾客投诉时,需热情、诚恳地接待顾客,安抚顾客情绪,及时赶到现场处理并将投诉转交相关部门处理追踪处理结果。

6.10 服务改进

单体摩天轮应制定并实施服务改进措施,以满足客户要求和增强客户满意,包括但不限于:

- a) 对不合格服务进行控制,识别和分析不合格原因,及时纠正和采取纠正措施,消除不合格的原因,防止不合格再发生;
- b) 定期评审管理和服务提供过程,结合客户反馈与评价结果采取改进措施,持续改进服务与管理水平。

示例:现场(电话)投诉,客服员应及时电话回访顾客,如顾客对投诉处理无异议,则投诉关闭,如顾客对投诉处理不满意,需重新评估并转相关部门跟进处理。

7 评价要求

7.1 客户满意监视与评价

单体摩天轮应定期监视客户对其需求和期望已得到满足的程度的感受,包括但不限于顾客调查、顾客对交付服务的反馈、顾客拜访、顾客赞扬。当采取顾客调查监视顾客满意,组织应:

- a) 每年至少一次进行满意度调查,调查的内容应包括但不限于本标准中的管理和服务要求;
- b) 通过第三方满意度调查获取的信息应与竞争对手和/或标杆企业进行对比评价,并形成书面报告。

7.2 基本/管理要求的审核与评价

单体摩天轮应按计划的时间间隔开展审核,以确定基本/管理要求是否得到有效的实施和保持,包括但不限于:

- a) 组织应按本标准的管理要求制定审核方案和检查表,确保审核过程在受控的条件下进行;
- b) 负责受审区域的管理者应确保及时采取措施,以消除审核所发现的不合格及其原因;
- c) 负责审核的人员应跟进不符合项,跟进活动应包括对不合格所采取的纠正和纠正措施的是否实施及实施是否有效;
- d) 组织应审核结果形成书面报告,并对组织的管理体系的充分性、适宜性、有效性进行评价。

7.3 服务要求的检查与评价

单体摩天轮应按策划的时间间隔对服务要求实施现场检查,包括但不限于:

- a) 策划并制定包含定期检查和专项检查的现场检查方案,并制定覆盖所有的服务要求的检查表;
 - b) 定期检查应覆盖所有的服务要求一次,专项检查应针对关键区域、关键时段、关键人物、关键事件进行策划和实施;
 - c) 应对检查结果形成书面报告,明确描述所发现的不符合事项、服务的改善点和提升点,并与过往所发现的不合格项进行对比分析和评价,提出改善措施,并跟进改善成效。
-