

DB 3611

上 饶 市 地 方 标 准

DB 3611/T 006—2023

三清山旅游景区客运索道运营管理规范

Mount Sanqing Tourist Attraction Passenger Ropeway Operation Management
Specification

2023 - 06 - 25 发布

2023 - 12 - 01 实施

上饶市市场监督管理局 发布

目 次

1	范围	1
2	规范性引用文件	1
3	术语和定义	1
4	基本要求	1
5	机构设置和管理	2
6	管理要求	4
7	管理监督	7

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。

本文件与DB36/T 828—2015相比，除编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改标准名称为：三清山旅游景区客运索道运营管理规范（见文件封面）；
- 增加了标准名称的英文翻译（见文件封面）；
- 更改了“规范性引用文件”（见第2章）；
- 增加了“基本要求”（见第4章）；
- 更改了“机构设置和管理”（见第5章）；
- 更改了“管理要求”（见第6章）；
- 更改了“管理监督”（见第7章）。

本文件由上饶市市场监督管理局三清山风景名胜区分局提出。

本文件由上饶市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：上饶市市场监督管理局三清山风景名胜区分局、三清山风景名胜区管理委员会、江西华中标准化事务所。

本文件主要起草人：黎钧、迟令全、郑彦燕。

三清山旅游景区客运索道运营管理规范

1 范围

本文件规定了三清山旅游景区客运索道运营管理的基本要求、机构设置和管理、管理要求、管理监督。

本文件适用于三清山旅游景区客运索道的运营管理。

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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
GB 12352 客运架空索道安全规范
GB/T 12738 索道术语
GB 13495.1 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 19402 客运地面缆车技术规范
GB/T 24728 客运索道安全服务质量
GB/T 34368 客运索道重大修理的技术要求
GB/T 41094 索道使用管理
LB/T 013 旅游景区公共信息导向系统设置规范
TSG S7001 客运索道监督检验和定期检验规则
DB36/T 604 特种设备安全使用管理要求及评价
客运索道安全监督管理规定

3 术语和定义

GB/T 12738界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

- 4.1 运营使用单位应按有关规定取得相应的经营许可证。
- 4.2 运营使用单位应保障三清山旅游景区交通安全、有序、高效运营，为乘客提供安全、可靠、便捷、舒适的服务。
- 4.3 运营使用单位客运索道的设计、制造、安装、改造、修理、使用、检验、检测和监督管理，应当遵守客运索道安全监督管理规定及特种设备使用管理规则。

- 4.4 运营使用单位应建立健全组织机构、各项管理制度、操作规程，制定规则符合国家现行相关标准和规定。
- 4.5 运营使用单位应配置具有相应岗位资格能力的各岗位工作人员，并建立和完善岗位责任制度。
- 4.6 运单使用单位应满足消防等安全管理相关要求。
- 4.7 运营使用单位应注重环境和生态保护，积极推广节能技术。

5 机构设置和管理

5.1 机构设置

5.1.1 运营使用单位应根据各部门职责设立内部机构，包括但不限于公司管理层、公司业务管理部门、设备安全管理部门、业务运营管理部门等，明确客运索道安全总监和安全员的岗位职责。

5.2 岗位职责

5.2.1 客运索道使用单位主要负责人是指本单位的法定代表人、法定代表委托人或者实际控制人，对本单位客运索道使用安全全面负责，建立并落实客运索道使用安全主体责任的长效机制。

5.2.2 客运索道安全总监是指本单位管理层中负责客运索道使用安全的管理人员，岗位职责如下：

- 组织宣传、贯彻客运索道有关的法律法规、安全技术规范及相关标准；
- 组织制定本单位客运索道使用安全管理制度，督促落实客运索道使用安全责任制，组织开展索道安全合规管理；
- 组织制定客运索道事故应急专项预案并开展应急演练；
- 落实客运索道安全事故报告义务，采取措施防止事故扩大；
- 对客运索道安全员进行安全教育和技术培训，监督、指导客运索道安全员做好相关工作；
- 按照规定组织开展客运索道使用安全风险评价工作，拟定并督促落实客运索道使用安全风险防控措施；
- 对本单位客运索道使用安全管理工作进行检查，及时向主要负责人报告有关情况，提出改进措施；
- 接受和配合有关部门开展客运索道安全监督检查、监督检验、定期检验和事故调查等工作，如实提供有关材料；
- 本单位投保客运索道保险的，落实相应的保险管理职责；
- 履行市场监督管理部门规定和本单位要求的其他客运索道使用安全管理职责。

5.2.3 客运索道安全员是指本单位具体负责客运索道使用安全的检查人员，岗位职责如下：

- 建立健全客运索道安全技术档案并办理本单位客运索道使用登记；
- 组织制定客运索道安全操作规程；
- 组织对客运索道作业人员和技术人员进行教育和培训；
- 组织对客运索道进行日常巡检，纠正和制止违章作业行为；
- 编制客运索道定期检验计划，督促落实客运索道定期检验和后续整改等工作；
- 按照规定报告客运索道事故，参加客运索道事故救援，协助进行事故调查和善后处理；
- 履行市场监督管理部门规定和本单位要求的其他客运索道使用安全管理职责。

5.2.4 客运索道作业人员的主要职责如下：

- 严格执行有关操作规程和操作人员守则；
- 负责设备使用状况日常检查、维护保养，对日常检查、日常维护保养、故障排除情况如实记录，保证设备正常运行；

- 每次运行前应当对保护乘客的安全装置进行检查确认；
- 作业过程中发现事故隐患或者其他不安全因素，应当立即向安全管理人员和本单位有关负责人报告；
- 熟悉应急救援流程，发现设备运行不正常时，应当按照操作规程采取措施保证安全；
- 法律法规及安全技术规范等规定的其他内容。

5.2.5 客运索道站台服务人员的主要职责如下：

- 严格执行客运索道有关安全管理制度，并且按照操作规程进行服务；
- 参加安全教育和技能培训；
- 对乘客进出站、上下车进行引导和帮助；
- 服务过程中发现危及乘客安全的紧急情况，应立即按下站台上的紧急停车按钮，并且按照规定的程序向客运索道安全管理人员和单位有关负责人报告。

5.3 岗位要求

5.3.1 客运索道安全总监和客运索道安全员应当具备下列客运索道使用安全管理能力：

- 熟悉客运索道使用相关法律法规、安全技术规范、标准和本单位客运索道安全使用要求；
- 具备识别和防控客运索道使用安全风险的专业知识；
- 具备按照相关要求履行岗位职责的能力；
- 符合特种设备法律法规和安全技术规范的其他要求。

5.3.2 客运索道安全总监和客运索道安全员、作业人员岗位要求应符合 GB/T 12352 和 GB/T 19402 的要求，服务人员岗位要求应符合 GB/T 24728 的要求。

5.3.3 作业人员年龄应在 18 周岁以上（含 18 周岁）、60 周岁以下（含 60 周岁），具有完全民事行为能力；具有与申请作业项目相适应的文化程度；身体健康并满足从事的作业项目对身体的特殊要求；经过安全教育和培训，具有相应的安全技术知识与技能。

5.3.4 作业人员应当按照国家有关规定取得相应资格，方可从事相关工作。

5.3.5 持有特种设备作业人员证的人员，应经用人单位的法定代表人（负责人）或者其授权雇（聘）用后，方可在许可的项目范围内作业。

5.3.6 特种设备作业人员证书应按照国家规定进行复审。

5.4 管理制度

5.4.1 运营使用单位应当按照特种设备相关法律、法规、规章和安全技术规范的要求，建立健全管理制度，包括但不限于：

- 客运索道内部机构和各级岗位职责；
- 客运索道日常检查、经常性维护保养、定期自行检查和有关记录制度；
- 客运索道使用登记、定期检验管理制度；
- 安全操作规程；
- 技术档案管理制度；
- 客运索道隐患排查治理制度；
- 客运索道安全管理人员与作业人员、服务人员管理和培训制度；
- 客运索道采购、安装、改造、修理、报废等管理制度；
- 客运索道应急救援管理制度；
- 客运索道事故报告和处理制度；
- 客运索道节能管理制度；
- 法律法规及安全技术规范等规定的其他制度。

5.4.2 使用单位应对每条客运索道建立技术档案，并妥善保存，依法管理。技术档案的内容包括：

——出厂文件、设计文件、产品质量合格证明、安装及使用维护保养说明、监督检验证明等相关技术资料的文件；

——使用登记相关文件；

——改造、重大修理技术资料和文件；

——定期自行检查记录和定期检验报告；

——日常使用状况记录；

——监督检验报告；

——应急救援演练记录；

——运行、维护保养、设备故障与事故处理记录；

——安全附件、安全保护装置进行定期校验、检修记录；

——作业人员培训、考核和证书管理记录；

——法律法规及安全技术规范规定的其他内容。

5.4.3 运营使用单位应根据所使用客运索道的类型、设备特点、运行情况以及使用维护说明书等，制定操作规程。操作规程应包括设备运行参数、操作程序和方法、维护保养要求、安全注意事项、巡回检查和异常情况处置规定，以及相应记录等。

5.4.4 运营使用单位应根据所使用客运索道的类型、设备特点、运行情况以及使用维护说明书等，制定服务规程。服务规程应至少包括票务服务、候车服务、站台服务等内容，制定服务规程时应充分考虑老幼病残孕等特殊乘客的需求。

5.4.5 管理制度应定期评审修订，可以电子或纸质方式保存，应标注日期及编号，其中重要的制度或规程应在醒目处公示。

6 管理要求

6.1 运营使用单位应按 GB/T 19001 要求，建立服务质量管理体系。

6.2 运营使用单位的客运索道安全服务应符合 GB/T 24728 的要求。

6.3 运营使用单位的客运索道使用管理应符合 GB/T 41094 的要求。

6.4 运营使用单位对客运索道的监督管理应符合客运索道安全监督管理规定。

6.5 运营使用单位宜根据需要为客运索道及其使用人员投保安全责任保险，建立并完善赔偿机制。

6.6 设备管理要求

6.6.1 运营使用单位应当使用符合安全技术规范要求的客运索道，投入使用前检查其出厂时应附有的安全技术规范要求设计文件、产品质量合格证明、安装及使用维修说明、监督检验证明等文件。

6.6.2 客运索道在投入使用前或者投入使用后 30 日内，运营使用单位应向客运索道安全监督管理部门登记。登记标志应当置于或者附着于设备的显著位置。

6.6.3 客运索道运营使用单位在每日投入使用前，应当进行试运行和例行安全检查，并对安全装置进行检查确认。

6.6.4 运营使用单位应当制定维护保养和自行检查计划，按照计划进行设备维护保养和自行检查并作出记录。如发现异常情况的，应当及时处理。

6.6.5 运营使用单位应每年对设备进行一次全面检查，对设备的维护和检验监督应按照 TSG S7001 规定执行，对检验不符合要求的设备禁止使用。

6.6.6 运营使用单位应当按照安全技术规范的定期检验要求，在安全检验合格有效期届满前 1 个月向特种设备检验检测机构提出定期检验要求。未经定期检验或者检验不合格的客运索道不得继续使用。

- 6.6.7 索道设备重大维修时需委托具备相应维修资格的单位进行维修，维修技术符合 GB/T 34368 的要求，并向相关主管单位申请检验，检验合格后方可使用。
- 6.6.8 根据客运索道日常维护保养、故障急修、安全管理、责任判定等需要，配备适宜数量的监控设备，监视范围应覆盖客运索道全域运行轨迹包络范围，采集视频图像信息的保存期限不少于 30 天。
- 6.6.9 客运索道存在严重事故隐患，无改造、维修价值，或者超过安全技术规范规定使用年限，运营使用单位应当及时予以报废，并应当向原登记的客运索道安全监督管理部门办理注销。
- 6.6.10 客运索道使用单位应当在客运索道等待乘坐区域设置乘客引导标志，及时做好乘客引导工作，保证乘客出入畅通。
- 6.6.11 运营使用单位应依据国家和本市对风险分级管控和隐患排查治理相关要求，组织开展风险分级管控和隐患排查治理工作。
- 6.6.12 在国家法定节假日或者开展大型活动等客运索道乘坐人员高峰期前，运营使用单位应对客运索道进行全面检查维护，并加强日常检查和安全值班。
- 6.6.13 发生自然灾害危及客运索道安全时，以及发生客运索道安全事故后，运营使用单位应对客运索道进行全面检查维护，并加强日常检查和安全值班。

6.7 应急管理要求

- 6.7.1 运营使用单位应制定应急专项预案，设置应急救援指挥机构，配备相应的救援人员、营救设备设施和急救物品，并确保营救设备设施和急救物品完好有效。
- 6.7.2 运营使用单位应定期对救援人员进行安全教育和技能培训，内容至少包括应急故障排查、事件或事故处理、救援专业技能和实际安全操作方法等内容。
- 6.7.3 应急救援演练结束后，运营使用单位应适时对救援预案的适宜性、有效性和可行性进行评估，并及时对应急救援预案进行修订。
- 6.7.4 客运索道出现故障或者发生异常情况，运营使用单位应当对其进行全面检查，消除事故隐患后，方可重新投入使用。客运索道不符合能效指标的，运营使用单位应当采取相应措施进行整改。
- 6.7.5 运营中的客运索道发生故障或事故时，运营使用单位应立即启动应急救援程序，防止事故扩大，尽量减少人员伤亡和财产损失。
- 6.7.6 客运索道发生事故，运营使用单位应当立即停止使用，并按照应急预案采取措施，组织抢救，并及时向事故发生地特种设备安全监督管理部门和有关部门报告。
- 6.7.7 为防范重大突发卫生事件等突发事件的需要，运营使用单位应按照相关规定积极采取限制客流量、人员接触设备部位消毒等防控措施。
- 6.7.8 运营使用单位在救援过程中应通过广播等媒介安抚乘客，并简要说明救援步骤、救援安全须知等内容，防止发生不必要的伤害事故。

6.8 人员管理要求

- 6.8.1 运营使用单位应根据客运索道的数量、用途、使用环境等情况，配备客运索道安全总监和足够数量的客运索道安全员。
- 6.8.2 运营使用单位主要负责人每月至少听取一次客运索道安全总监管理工作情况汇报，对当月客运索道安全日常管理、风险隐患排查治理等情况进行总结，对下个月重点工作作出调度安排，形成《每月客运索道安全调度会议纪要》。
- 6.8.3 客运索道安全总监要每周至少组织一次风险隐患排查，分析研判客运索道使用安全管理情况，研究解决日管控中发现的问题，形成《每周客运索道安全排查治理报告》。
- 6.8.4 运营使用单位应当对客运索道安全总监和客运索道安全员进行法律法规、标准和专业知识培训、考核，同时对培训、考核情况予以记录并存档备查。

- 6.8.5 客运索道安全总监和客运索道安全员应参加监管部门组织的随机抽查考核。
- 6.8.6 运营使用单位应建立对客运索道安全总监和客运索道安全员的激励约束机制，对工作成效显著的给予表彰和奖励，对履职不到位的予以惩戒。
- 6.8.7 运营使用单位应对作业人员进行安全教育和技能培训，保证作业人员具备必要的安全知识，熟悉有关的安全管理制度和操作规程，掌握本岗位的安全操作技能，了解事故应急处理措施，知悉自身在安全生产方面的权利和义务。未经安全教育和技能培训合格的作业人员不应上岗作业。
- 6.8.8 运营使用单位应建立安全教育和技能培训档案，适时对培训效果进行评估和改进。
- 6.8.9 作业人员调整工作岗位或离岗一年以上重新上岗时，应进行相应的安全生产教育培训。
- 6.8.10 运营使用单位应加强服务人员培训，培训内容包含但不限于学习掌握安全服务规程和服务技能；了解索道设备运行安全与技术的基本常识；掌握常规的卫生急救技能；掌握索道运行沿途和目的地景点基本概况；仪容仪表着装、文明用语、职业道德等。
- 6.8.11 新员工上岗之前应进行安全教育和培训，岗前培训时间不少于 30 学时。

6.9 服务要求

- 6.9.1 将索道门票销售列入智慧景区的售票系统，索道门票与旅游景区门票捆绑共同在网上销售和支付，也可在旅游景区自助机上售票和取票。在售票大厅安装电子屏幕，实现售票大屏显示和数字化。同时在索道入口，安装检票自动闸机，实现检票智能化。其他要求应符合 GB/T 24728 中的第 11 条规定。
- 6.9.2 运营使用单位应在候车室、上客地点和索道吊箱内等处悬挂《乘坐客运索道安全须知》，并通过广播、电视和手机短信、微信等向乘（游）客、旅游景区其他相关人员、外来参观和学习人员宣传索道安全知识。
- 6.9.3 运营使用单位为乘客提供的其他服务，如免费咨询、物品寄存、雨具、棉衣、手套和照相机充电、失物招领等，其服务质量可参照 GB/T 16767 和相关标准要求，应建立相应管理办法，保证其服务质量。
- 6.9.4 在索道候车和乘车处，安装视频监控，并统一纳入智慧景区视频监控系统，实现图像的远程监控和对旅游景区人流的有效管控。其他要求按 GB/T 24728 中的第 12 条规定。
- 6.9.5 运营使用单位应科学合理划分工作区与服务区，工作区与生活区，之间应设置禁行标志。不得在服务区内违章经营。
- 6.9.6 应加强公共场所社会治安，履行索道经营范围内治安管理职责，整治扰乱公共秩序和有害社会风气，切实保障乘客的人身财产安全。
- 6.9.7 服务纠纷按 GB/T 24728 中的 14.1 条规定。

6.10 其他要求

- 6.10.1 索道售票处周边应设置索道线路、目的地简介、导游图、客运索道乘客须知和安全注意事项等。
- 6.10.2 索道站房、候车厅应有醒目的标志，挂有乘坐须知和安全注意事项，并有出入口通行方向标志。
- 6.10.3 索道站台应设置引导乘客上、下车区域的标志和安全标志等。
- 6.10.4 线路支架应有醒目的支架编号和禁止攀爬等安全警示标志。
- 6.10.5 应按 GB 13495 相关规定，设立客运索道沿线道路交通标志，禁令标志，道路交通标线、航空障碍标志和客运索道安全服务的其他特殊提示。
- 6.10.6 运营使用单位应按规定设置设备状态标志，设备状态标志包括客运索道登记标志、客运索道使用标志以及客运索道安全标志三种。
- 6.10.7 客运索道登记标志是特种设备管理部门依法核发的证明其客运索道合法的证明，如使用登记证、检验（合格）标志等，该标志应置于或者附着于该客运索道的显著位置。
- 6.10.8 客运索道使用标志包括特种设备使用标志和设备标志牌。设备标志牌应包括设备名称、管理部门和责

任人、设备状态等。

6.10.9 运营使用单位应在客运索道的入口处等显著位置张贴在有效期内的特种设备使用标志、乘客须知、产品铭牌、安全注意事项和警示标识等，依据使用维护说明书要求注明客运索道运动特点、禁忌事宜等，并对年龄、身高、体重、生理指标限定等提出明确要求。

6.10.10 所有的标志、标牌、说明、须知等公共标识内容应准确，文字清晰规范，并有中英文对照，方便乘客阅读。公共信息符号、安全标志图形符号应符合 GB 2894、GB 13495.1、GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 LB/T 013 等相关规定。

6.10.11 索道的环境应符合 GB/T 24728 中的第 8 条规定。

6.10.12 索道的设施应符合 GB 12352 中的第 6 条和 GB/T 24728 中的第 9 条规定。

6.10.13 索道的卫生应符合 GB/T 24728 中的第 7 条规定。

6.10.14 在索道经营区内，配备充足的消防设施和器材，并保持完好有效。消防通道应保持畅通无阻，应制定消防安全制度和火灾防范预案，并定期演练。

6.10.15 加强索道工作人员的消防安全教育和培训，正确使用消防器材，熟练掌握安全疏散与自救方法。

6.10.16 运营使用单位对机构、人员、技术、设备、设施、作业过程和环境发生永久性 or 暂时性变化进行控制，对变更过程和变更后产生的隐患进行排查、评估和控制。应正确处理索道专用通道和普通通道之间、散客和团队乘客之间候车和乘车过程中的矛盾。

6.10.17 在经营场地内，场所如租赁应租赁给有相应资质的单位和个人，并签订安全责任协议。

7 管理监督

7.1 运营使用单位应加强索道运营、服务、保障等环节的管理。每天运营结束后均应认真总结一天的工作情况，并在第 2 天运营开始的班前会议上进行讲评。一周一小结，月末进行认真总结。

7.2 对特种设备安全监督部门、应急管理部等部门监督检查发现的问题或隐患，运营使用单位应按照时限要求进行整改。对直接危及索道运营安全的重大问题或隐患，运营使用单位应主动停止运营，进行整改。

7.3 三清山旅游景区相关管理部门应加强对客运运营使用单位运营的管理，组织旅游景区特种设备安全监督部门、应急管理部门、消防、旅游、环保、卫生等相关部门定期或不定期对其进行安全、服务、消防、环保、卫生等方面检查。对发现的问题，应立即通知相关运营使用单位并要求其限期整改。同时每年应定期组织各运营使用单位和相关部门进行突发事件联合应急演练，切实保证客运索道运营安全。

7.4 运营使用单位应建立服务监督机制，主动接受游客监督，对外公布公司服务质量监督电话号码和景区旅游监督主管部门监督电话号码，以方便游客咨询和投诉。

7.5 运营使用单位应在乘客服务区域设置意见本（卡、箱），定期收集分析游客的意见和建议，不断提高乘客满意度。

7.6 对游客投诉运营使用单位有关安全、服务、经营等方面的问题和意见，三清山旅游景区相关部门应督促相关运营使用单位尽快落实和解决，给投诉人和游客以满意的答复。对有争议的问题，应积极协调解决。要促进运营使用单位不断地加强管理，改进服务，努力树立良好的服务品牌和声誉。