ICS 03.200
CCS A 12

DB3205

苏 州 市 地 方 标 准

DB3205/T 1183—2025

航空飞行营地旅游服务规范

Tourism service specifications for aviation flight camps

2025-06-23 发布　　2025-06-30 实施

苏州市市场监督管理局　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　服务组织要求 1
5　服务设施 2
5.1　交通标识与停车场地 2
5.2　导览标识 2
5.3　营地动线与运送车辆 2
5.4　安全设施 2
5.5　卫生设施 2
5.6　公共休息设施 3
6　服务人员 3
7　服务要求 3
7.1　服务区域设置 3
7.2　咨询与引导服务 3
7.3　安全提示与教育服务 3
7.4　安全救援与应急处置服务 4
8　服务评价与改进 4
参考文献 5

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。

本文件由苏州市文化广电和旅游局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：苏州市文化广电和旅游局、苏州科技大学、苏州景璞文旅科技发展有限公司、苏州市航空产业发展集团有限公司。

本文件主要起草人：钟芸菲、孙元平、陆立婧、范铭宏、刘伟、邢夫敏、周建光、王少安、张群。

航空飞行营地旅游服务规范

1 范围

本文件规定了航空飞行营地旅游服务的服务组织要求、服务设施、服务人员、服务要求及服务评价与改进等内容

本文件适用于开展航空飞行经营活动的营地旅游服务组织。

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 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分：道路交通标线

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/T 10001.4 公共信息图形符号 第4部分：运动健身符号

GB/T 15566.2 公共信息导向系统 设置原则与要求 第2部分：民用机场

GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定

GB 19079.12 体育场所开放条件与技术要求 第12部分：伞翼滑翔场所

GB 19079.13 体育场所开放条件与技术要求 第13部分：气球与飞艇场所

GB 19079.24 体育场所开放条件与技术要求 第24部分：运动飞机场所

GB 37487—2019 公共场所卫生管理规范

MH 5001 民用机场飞行区技术标准

T/ASFC 1007(所有部分) 航空飞行营地工作人员规范

T/ASFC 1012 模拟飞行场地规范

3 术语和定义

GB/T 31710.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

航空飞行营地 aviation flying camps

为大众提供因地制宜的航空运动知识普及、航空运动培训、竞赛表演、休闲娱乐飞行服务和产品而设立的综合场所。

[来源：航空飞行营地管理规定（试行），体育总局航管中心，2021]

4 服务组织要求

4.1 营地服务组织符合 GB 19079.12、GB 19079.13、GB 19079.24 的要求。
4.2 通航运营单位应依法依规获得通用航空经营许可，开展经营性飞行活动还需取得运行合格审定，空域与起降点的使用符合民航、体育等监管部门的相关要求。
4.3 选址应符合当地国土空间规划、航空旅游发展规划，并综合考虑对周边噪声影响，确保航空旅游活动的可行性和可持续性。
4.4 场地符合 T/ASFC 1012 要求，
4.5 周边障碍物符合 MH 5001 的要求。
4.6 服务场所的面积要满足所接待的旅游量的需求。

5 服务设施

5.1 交通标识与停车场地

5.1.1 在游客抵达的主要交通场站及通往营地的主要道路上，应设置旅游交通专用标志，道路交通标志需符合 GB 5768.2 的要求。
5.1.2 停车场设置停车标识、停车说明、收费标准等。
5.1.3 应配备停车场安全监控系统。
5.1.4 宜提供汽车充电设施。
5.1.5 宜提供智慧停车服务。

5.2 导览标识

5.2.1 起降场地等位置标识、导向标识、安全标识、行为标识、说明标识等根据营地实际情况配备齐全。
5.2.2 应设置合理，内容及翻译准确，图文清晰，造型美观，有艺术感和文化气息。
5.2.3 应与整体环境相协调，且维护完好。
5.2.4 宜设置电子化导览系统。
5.2.5 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 15566.2、GB/T 10001.2 和 GB/T 10001.4 的规定。

5.3 营地动线与运送车辆

5.3.1 游客动线应设计科学，安全顺畅，符合游客行动习惯，充分展示营地主题和特色。
5.3.2 宜为游客提供运送车辆，营地交通线路应设置合理，符合生态环境保护要求。
5.3.3 交通车辆应数量充足，安全便捷，特色性强。

5.4 安全设施

5.4.1 运行控制区域入口处应设置安全检查区。
5.4.2 应设置隔离栏、隔离墩、减速带或升降柱等硬质防冲撞设施。
5.4.3 消防、防盗等设施设备应齐全、完好。
5.4.4 安全监控系统完善，日常运行正常，监控数据文件存储格式和保存时间应符合相关部门的要求。
5.4.5 防地质灾害、防拥挤、防溺水、防坠落等防护设施应配备齐全，特殊地段有专人巡查。
5.4.6 安全警示标志应齐全、醒目、规范，设置及使用应符合 GB 2894 要求。
5.4.7 危险地段和未向游客开放的场所应设置恰当的隔离设施或醒目的警示标志。

5.5 卫生设施

5.5.1 应配备满足游客需求的卫生间，位置设置科学，数量充足，男女厕位比例合理，标志醒目。
5.5.2 建筑外观应美观，与周围的景观环境相协调，展现出文化气息。
5.5.3 内部应配备水冲、盥洗、通风设备，或者采用符合环保要求的免水冲生态厕所，并确保所有设施设备维护完好。

5.5.4 卫生间应确保清理及时，洁具保持洁净，无污垢、无堵塞。
5.5.5 厕所内外环境应整洁干净，无异味。
5.5.6 卫生间宜符合 GB/T 18973 标准中规定的Ⅱ类质量要求。
5.5.7 垃圾箱应进行分类设置，布局合理，数量足够以满足需求。
5.5.8 垃圾箱的标志应明显，造型美观，与周围环境相协调。

5.6 公共休息设施

5.6.1 应布局合理，数量充足。
5.6.2 应美观实用，且维护状况良好。
5.6.3 应提供防风、遮阳、避雨等设施，以确保游客的舒适度。

6 服务人员

6.1 专业岗位应持有相关证书上岗。
6.2 飞行器驾驶人员、安全管理人员应符合 T/ASFC 1007 要求。
6.3 应在人数和语种的配备上能满足游客的需求。
6.4 应公示服务人员基本信息。
6.5 服务过程中应使用规范服务用语，普通话流畅，掌握简单手语和日常英语。
6.6 服务介绍应清晰、生动有趣，并尽量提供针对性和个性化的介绍服务。
6.7 品行端正，热爱本职工作，服务意识强，工作细致耐心。
6.8 仪容仪表端庄、大方、整洁，统一着装，佩戴工作牌上岗。
6.9 应掌握本岗位所需的业务知识和服务技能，为游客提供规范化的服务。
6.10 应定期参加必要的安全运营培训与考核，持续更新相关安全运行知识和技能。

7 服务要求

7.1 服务区域设置

7.1.1 应配备位置合理、布局完善的服务空间。
7.1.2 咨询服务场地规模应适中，风格应美观且具有文化内涵。
7.1.3 应配备咨询服务台和宣传展示设施。
7.1.4 应配备一定的信息咨询与服务资料，内容应简洁明了，易于游客理解和获取。
7.1.5 信息资料制作精美且特色鲜明，能够充分展示营地的魅力和特色。
7.1.6 信息资料应定期更新，确保游客能够获取到最新、最准确的旅游信息。
7.1.7 应设有现场购票区域，提供便捷的购票服务。

7.2 咨询与引导服务

7.2.1 向游客介绍航空飞行的服务项目、特点及内容。
7.2.2 问询、记录游客的身体和心理的基本状态信息。
7.2.3 向游客说明航空运动项目的服务标准和费用情况。
7.2.4 向游客说明航空运动的装备器材情况。
7.2.5 向游客提供合同说明及签订服务。
7.2.6 引导游客安全上、下民用航空器或航空运动器材。
7.2.7 宜为特殊群体提供个性化接待及购票、预约等便利服务。
7.2.8 可认证使用外籍来华人员等各类身份证件。
7.2.9 应提供优质、高效、便捷的支付服务，支持移动支付、境内外银行卡、现金等多种支付方式。
7.2.10 宜设立志愿服务工作站点，提供旅游志愿者公益服务。

7.3 安全提示与教育服务

7.3.1　应主动向游客提供安全宣传教育服务，接待老年人、未成年人、残疾人等游客应采取相应的安全保障措施。
7.3.2　应提示游客根据个人健康情况量力而行，谨慎参与高风险旅游项目。
7.3.3　要求游客在专业人士指导下参与技能和安全防范要求较高的运动及游乐活动。
7.3.4　在明显位置公示航空飞行的最大接待量，确保安全和舒适度。

7.4　安全救援与应急处置服务

7.4.1　应建立突发事件应急预案体系和应急救援体系，配备必要的应急感知报警设备和应急救援器材与物资设备并维护良好，及时发布预警信息和风险提示，事故应急处置与救援能力强。
7.4.2　应设立急救室，公布应急救援电话，配备必要的医务人员和急救设施，提供常用药品和常规医护服务。
7.4.3　应对直接为游客提供服务的从业人员定期开展应急救助技能培训并组织演练。
7.4.4　应与公安、医疗、救援、应急、飞行服务等部门或单位建立营地应急救援联动、社会公共安全事件联处等机制，反应快速，运行有效。
7.4.5　应建立健全完善的安全质量管理体系，落实安全责任。

8　服务评价与改进

8.1　建立服务评价体系，定期对服务质量进行评价。
8.2　根据评价结果，及时发现问题，采取措施进行改进。
8.3　鼓励游客提出意见和建议，不断优化服务流程，提高服务质量。

参 考 文 献

[1] AC-91-FS-2014-22 直升机安全运行指南
[2] AC-91-FS-2018-33R1 空中游览
[3] GB/T 17836 通用航空机场设备设施
[4] GB/T 26354 旅游信息咨询中心设置与服务规范
[5] 航空飞行营地设施及空域标准细则.国家体育总局航空无线电模型运动管理中心 2020.05
[6] 航空飞行营地管理规定（试行）.国家体育总局航空无线电模型运动管理中心.2021