

T/CWDPA

团 体 标 准

T/CWDPA XXX—2026

高原地区旅游服务安全和服务规范

Specification for safety and service of tourism in plateau areas

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2026 - XX - XX 发布

2026 - XX - XX 实施

中国西部开发促进会 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 总体要求	1
5 安全要求	2
6 服务要求	3
7 服务评价与持续改进	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。

本文件由拉萨布达拉旅游文化集团有限公司提出。

本文件由中国西部开发促进会归口。

本文件起草单位：拉萨布达拉旅游文化集团有限公司、西藏思语科技服务有限公司……

本文件主要起草人：……

高原地区旅游服务安全和服务规范

1 范围

本文件规定了高原地区旅游服务安全和服务的总体要求、安全要求、服务要求、服务评价与持续改进。

本文件适用于高原地区旅游安全和服务的管理。

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/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 15971 导游服务规范
- GB/T 16766 旅游业基础术语
- GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范
- GB/T 26360 旅游电子商务网站建设技术规范
- GB/T 31385 旅行社服务通则
- GB/T 32942 旅行社产品通用规范
- GB/T 32943 旅行社服务网点服务要求
- GB/T 33497 餐饮企业质量管理规范
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GA/T 2372 机动车驾驶人疲劳驾驶认定规则
- LB/T 028 旅行社安全规范
- LB/T 040 旅行社行前说明服务规范
- LB/T 044 自驾游管理服务规范
- LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

3 术语和定义

GB/T 16766界定的术语和定义适用于本文件。

4 总体要求

- 4.1 应将服务安全管理贯穿于高原地区旅游经营活动的全过程、全要素、全方位。
- 4.2 应建立各项安全管理制度、安全操作规程。
- 4.3 应有专人、专职负责，并确保严格执行。
- 4.4 应配备各项安全设施，确保各类设施安全运营。
- 4.5 应确保游客生命财产安全以及从业人员、财、物、环境及文化、信息安全。
- 4.6 应有完善的应急预案，救援机制应有效。

5 安全要求

5.1 组织管理

- 5.1.1 应设置高原地区旅游安全管理机构，并配备专职安全管理人员。
- 5.1.2 应制定高原地区旅游服务岗位安全责任制度。
- 5.1.3 应持续开展高原地区旅游安全管理监督检查。

5.2 培训教育

- 5.2.1 应制定高原地区旅游安全教育培训方案，并建立培训档案。
- 5.2.2 应开展高原地区旅游安全教育培训，培训考核内容应包括但不限于：
 - a) 岗位安全生产规章制度和流程；
 - b) 高原自然、气象灾害应急处置常识；
 - c) 高原康养、应急医疗救护技能；
 - d) 民族、宗教政策法规；
 - e) 文明旅游行为准则。

5.3 产品研发

高原地区旅游产品研发时应评估研判安全风险，内容包括但不限于：

- a) 路网通达、路况质量、交通管制等可进入条件；
- b) 沿线地区各类自然灾害预警情况；
- c) 沿线海拔变化情况；
- d) 沿线医疗救护点、旅游厕所、旅游标识、服务站（点）等设施配套程度；
- e) 满足高原地区旅游的生态环境承载力；
- f) 目的地对游客的开放程度；
- g) 未开发旅游吸引物的准入条件和借景措施。

5.4 行前准备

- 5.4.1 应提供真实的旅行社和旅游产品信息。
- 5.4.2 应提供符合 LB/T 040 规定的安全说明和须知。
- 5.4.3 应对高原地区旅游产品进行风险提示。
- 5.4.4 应对高原地区旅游产品宣传信息中不确定因素做出书面备注。
- 5.4.5 应签订符合 GB/T 32942 要求的书面旅游合同。
- 5.4.6 宜为参加高原地区旅游的游客购买特种高额保险。

5.5 行程保障

- 5.5.1 应配备防滑链、氧气瓶、急救箱等设备。
- 5.5.2 应根据昼夜温差做好行程中御寒保暖工作。
- 5.5.3 应根据行程风险评估研判程度配备专业医护人员。
- 5.5.4 自驾高原地区旅游产品行程保障应符合 LB/T 044 的规定。
- 5.5.5 宜选择高速公路、国道、省道、旅游公路等路网干线安排行程。

5.6 饮食卫生安全

- 5.6.1 餐饮产品设施应符合 GB/T 33497 的规定。

- 5.6.2 应开展从业人员健康检查和培训工作。
- 5.6.3 应做好传染性疾病的预防、警示、处理等措施。
- 5.6.4 应建立卫生管理制度，配备必要的消毒设施。
- 5.6.5 应根据游客身体状况提供清淡、易消化、适合高原的饮食建议。

5.7 住宿安全

- 5.7.1 住宿产品设施应符合 GB/T 14308 的规定。
- 5.7.2 应建立住宿管理规章制度，确保游客的生命和财产不受损失。
- 5.7.3 应开展从业人员健康检查、培训工作，卫生管理符合 GB 37487 的规定。
- 5.7.4 客房内应设置引导人员安全疏散指示图。
- 5.7.5 入住游客数量应符合客房设计要求。

5.8 交通安全

- 5.8.1 高原地区旅游营运车辆应符合 GB/T 26359 的规定，并定期检测，保证良好的技术状况。
- 5.8.2 车辆应按规定路线安全行驶，行驶做到三稳（起步稳、行驶稳、停车稳）、停稳开门、关门走车，不应超载、超速、超员，不应酒后驾驶、疲劳驾驶，疲劳驾驶认定按 GA/T 2372 执行。
- 5.8.3 其他交通运输工具应按照相关规定和要求经营，如马、马车等。

5.9 事件处理

- 5.9.1 高原地区旅游中突发的安全事件一般包括：
 - a) 高原反应；
 - b) 紫外线晒伤；
 - c) 寒冷冻伤；
 - d) 运动损伤；
 - e) 游客擅自脱团或走失；
 - f) 公共卫生事件；
 - g) 自然灾害；
 - h) 其他。
- 5.9.2 应按 LB/T 028 的规定做好安全突发事件处理。
- 5.9.3 应及时分析总结安全突发事件处理中的不足和经验。
- 5.9.4 应根据突发事件总结经验不断完善应急管理机制。

6 服务要求

6.1 一般要求

- 6.1.1 高原地区旅游服务遵循安全第一、游客至上、文明规范、民族尊重的原则。
- 6.1.2 高原地区旅游服务应符合 GB/T 31385 的规定，应覆盖行前咨询、接待确认、行程服务、应急保障、送别回访全流程。提供的高原地区旅游产品应符合 GB/T 32942 的规定。
- 6.1.3 应对老年人、未成年人、残疾人、孕妇、慢性病游客等提供优先服务、协助服务、安全看护等针对性服务。
- 6.1.4 宜劝阻患有呼吸道感染、肺病和心脑血管等疾病的游客参加高原地区旅游行程活动。
- 6.1.5 服务过程应尊重当地民族习俗、宗教信仰与文化传统，不应出现冒犯性言行。
- 6.1.6 服务用语应文明、礼貌、准确、温和，使用普通话并可根据需要提供民族语言或外语辅助服务。

6.2 服务人员

- 6.2.1 服务人员应仪容整洁、着装规范、佩戴标识，举止文明得体。
- 6.2.2 应熟练掌握高原安全知识、应急救护、高反处置、民族礼仪。
- 6.2.3 应具备良好的沟通能力，耐心细致，主动服务，及时响应游客需求。
- 6.2.4 上岗前应通过高原服务专业培训与安全考核。

6.3 服务流程

6.3.1 行前接待

- 6.3.1.1 应提供线上/线下咨询服务，准确告知高原行程、海拔变化、气候特点、注意事项、健康风险及必备物品。线上平台咨询应符合 GB/T 26360 的规定，线下网点接待服务应符合 GB/T 32943 的规定。
- 6.3.1.2 应向游客如实说明高原反应的预防知识、禁忌事项、医疗保障点位置。
- 6.3.1.3 应核对游客身份信息、健康状况，做好风险告知与书面确认。
- 6.3.1.4 应发放行前手册、安全须知、线路图、紧急联系方式、氧气使用说明等资料。
- 6.3.1.5 应提醒游客携带保暖衣物、防晒用品、常用药品及个人特殊药品。

6.3.2 行程中接待

- 6.3.2.1 每日出发前应告知当日行程、海拔、天气、用餐地点、休息点、卫生间位置及安全要点。
- 6.3.2.2 行车途中应适时开展高原健康提醒、休息安排、补水提示、保暖提示。
- 6.3.2.3 应主动观察游客精神状态、面色、呼吸等情况，发现不适立即采取处置措施。
- 6.3.2.4 提供讲解服务时，应包含高原生态保护、民族文化、历史知识、安全提示内容。
- 6.3.2.5 游览期间应全程看护游客安全，劝阻危险行为、擅自离队、违规攀爬等行为。
- 6.3.2.6 导游服务应符合 GB/T 15971 的规定。

6.3.3 服务结束与送别

- 6.3.3.1 行程结束前，应清点物品、提醒遗留财物。
- 6.3.3.2 应主动询问游客健康状况，确认无不适后再送站/送机。
- 6.3.3.3 送别时应礼貌道别，提醒返程安全、继续做好保暖与身体恢复。
- 6.3.3.4 应提供售后服务联系方式，告知返程后健康咨询渠道。

6.4 专项服务

- 6.4.1 应提供高原健康服务，包括健康问询、简易观察、氧气使用指导、高反初步处置。
- 6.4.2 应提供防寒、防晒、防干燥、防缺氧服务提示与辅助保障。
- 6.4.3 应协助游客使用供氧设备、急救物品，必要时协助联系医疗救护。
- 6.4.4 应提供民族文化讲解、民俗礼仪介绍、非遗体验引导等特色文化服务。
- 6.4.5 应普及高原康养的健康知识。
- 6.4.6 应讲述生态文明高地建设和民族团结进步故事。
- 6.4.7 应宣传高原精神内涵和民族优秀传统文化。
- 6.4.8 应开展具有民俗特色的迎宾仪式。

6.5 游客行为指引

- 6.5.1 应尊重高原地区旅游目的地的生态文化。
- 6.5.2 宜通过学习、交流、体验等形式，提升生态环境保护意识。

6.5.3 宜了解国家有关生态文明建设的理论和实践。

6.6 安全伴随

- 6.6.1 服务人员应全程关注游客安全，做到全程看护、全程提醒、全程陪同。
- 6.6.2 遇到恶劣天气、路况不良、地质风险时，应及时调整行程并安抚游客情绪。
- 6.6.3 游客出现高原反应、摔伤、冻伤、晒伤等情况时，应立即启动应急处置。
- 6.6.4 应确保通信畅通，随时与后台、司机、医疗点保持联络。
- 6.6.5 不应在海拔区域让游客进行剧烈运动、长时间停留、冒险拍照。

7 服务评价与持续改进

7.1 服务评价

- 7.1.1 高原地区旅游经营者应符合 LB/T 063 的要求。
- 7.1.2 应建立完善的投诉与舆情处理制度。
- 7.1.3 应制定服务质量监测制度，定期进行质量分析。
- 7.1.4 应设立投诉接待处、投诉电话及线上投诉平台。
- 7.1.5 应对涉及高原地区旅游产品服务质量的投诉纠纷事件制定售后服务方案。售后服务方案应包含以下内容：
 - a) 质量满意度调查；
 - b) 投诉处理流程；
 - c) 投诉类型划分；
 - d) 投诉责任归属；
 - e) 投诉处理准则。

7.2 持续改进

- 7.2.1 应根据游客的反馈意见，提高高原地区旅游服务质量和市场满意度。
 - 7.2.2 根据投诉内容及时做出针对性的跟踪处理和改进。
-