

# 主题公园首个国家标准本月起实施

## 各类建筑“应定期维护,确保无污垢、无剥落” 输电、通信线路和水、气管道等“应隐蔽或美化外观” 大型游乐项目出口处“设置供有呕吐等不良反应的游客使用的盥洗池和座椅”

### A 现状

#### 主题公园游玩投诉、意外频出

说起主题公园,在郑州乃至河南、中原地区,郑州世纪欢乐园几乎无人不知。其运行近10年来带给人们的快乐,吸引着郑州周边300公里半径内的游人来了又来。不过,受追捧同时,客流量大、入园游客时间相对集中、服务标准缺失等也让其成为游人投诉的重点。

登录郑州市旅游局官方网站,2011年第三季度郑州相关旅行社及景区的24项投诉中,郑州世纪欢乐园就占7个之多。

7月26日,游客反映因下雨许多项目不开,不能游玩,要求改签。7月27日,园区停电,影响夜场游玩,2名游客要求景区将所持门票改签到底使用。8月11日,投诉人反映其购买一成人一小孩门票进入园区游玩,后发现园区内有1.5米以下小孩不能参加的项目,部分项目小孩没有游玩,要求退票。8月18日,投诉人反映8月14日下午前往世纪欢乐园,在景区售票口外面卖年票,被景区工作人员没收,投诉人认为属非法抢票行为。8月29日,投诉人反映在园内碰伤,就赔偿问题一直得不到解决,投诉旅游监管部门。9月13日,投诉人反映通过洛阳旅行社购买景区门票,在使用时景区人为设置障碍,让游客再另行购票。

问题尽管最终都得到了圆满解决,但给园区带来精力和声誉上的影响无法考量。

临近年底,问题大有升级之势。11月20日,过山车或骤停或刹不住吓坏乘客;11月13日,过山车骤停,乘客悬停20多米高空;12月11日,观光小火车脱轨,三岁孩被磕伤。

对此,一不愿透露姓名的业内人士认为,投诉也好,意外也罢,除了理解上的偏差之外,更多考问的还是主题公园管理和监管标准的缺失。

本月起,中国主题公园第一个国家标准《主题公园服务规范》(以下简称《规范》)通过审核并正式实施。该标准是中国主题公园的第一个国家标准,填补了国内旅游标准的空白。业内专家认为,我国经营主题公园20多年来,一直照搬外国模式,缺乏本土化、完整的服务体系,服务内容也比较乱。《规范》的实施,将为国内主题公园的服务设定最低标准,为维护游客的权益提供依据,为主题公园做大做强提供保障。不过,《规范》是否有效,有待市场验证。

晚报记者 刘书芝

### 《主题公园服务规范》(摘要)

- ▶ 各类建筑“应定期维护,确保无污垢、无剥落”;
- ▶ 输电、通信线路和水、气管道等“应隐蔽或美化外观”;
- ▶ 客流高峰长时间等候时“宜安排与项目内容相关的预演互动等”;
- ▶ 大型游乐项目出口处“设置供有呕吐等不良反应的游客使用的盥洗池和座椅”;
- ▶ 主题公园应借助文化艺术和现代科技手段和活动,实现旅游与文化的融合;
- ▶ 主题公园应使游客获得不同于日常生活的快乐、趣味与休闲享受;
- ▶ 对可能发生的大面积停电、设备故障、人员意外伤害、高峰期游客超量等应制定应急预案;
- ▶ 应提供残障人车辆、童车、雨伞租赁、手机充电、公用电话、医疗救援、邮政纪念、遗失物品招领、走失援助等服务

### B 利好 首个《主题公园服务规范》发布

如何完善制度、加强监管?

月初,好消息传来。我国主题公园第一个国家标准《规范》通过审核并正式实施。该标准是中国主题公园的第一个国家标准。

《规范》从主题场景、服务提供、安全与应急、投诉处理与满意度测评等方面,对主题公园提出了规范性要求,并对游客中心、售票检票、游乐项目、主题文化展示、文艺演出、购物餐饮、游览交通、寄存停车、卫生环境、网络信息等十大类服务内容进行了详细规定。比如:主题公园应围绕一个或几个主题元素进行项目规划建设

和活动策划组织,使游客不断有新的体验和感受;主题公园应借助文化艺术和现代科技的多种手段和活动形式,实现旅游与文化的融合;主题公园应使游客获得不同于日常生活的快乐、趣味与休闲享受;主题公园应提供鼓励游客参与互动和体验为主要特点的服务,并在服务过程中体现主题文化特色。对各种可能发生的大面积停电、设备故障、人员意外伤害、高峰期游客超量等紧急情况和意外事故制定应急预案。应提供残障人车辆、童车、雨伞租赁服务,以及手机充电、公用电话、医疗救援、邮政纪念、

遗失物品招领、走失援助等服务。宜建立智能化停车信息管理系统等。

针对目前国内主题公园中普遍存在的不良不讲求服务及设施细节的问题,《规范》要求:各类建筑“应定期维护,确保无污垢、无剥落”,保障性基础设施(包括输电、通信线路和水、气管道等)“应隐蔽或美化外观”。遇客流高峰需长时间等候时,“宜安排与项目内容相关的预演互动等活动”;要求在大型游乐项目出口处“设置供有呕吐等不良反应的游客使用的盥洗池和座椅”等。

### C 解读 为保护消费者权益、提高消费者满意提供保障

对此,河南省旅游协会副会长兼秘书长张毅兵认为,我国经营主题公园有20多年的时间,模仿的多,创新者少。一直照搬外国模式,缺乏本土化、完整的服务体系,服务内容也比较乱。《规范》的实施将为国内主题公园的服务设定最低标准,也为维护游客的权益提供依据。

郑州世纪欢乐园相关负责人廖义新说,此《规范》凝聚了主题公园经营与发展者的心血,融合了国内外诸多成功主题公园有效的服务经验,不仅

为主题公园今后的服务和管理提供了依据,也为保护消费者权益、提高消费者满意度提供了保障。廖义新同时表示,《规范》由主题公园经营者起草编写,其中有经验更有教训,现在以经验之谈来与大家分享,可以最直接地让主题公园少走弯路。实际上郑州世纪欢乐园一直在朝这方面努力,比如园区安全,大型机械设备除了省检、国检外,企业自身也有日检、周检、年检及年度维修计划,淡季会对所有设备进行大维修,要求拆的全部

拆后重检,轴类设备全部拔出来进行检验等。

而清明上河园相关负责人王莹则认为,国家标准只是提供一个大纲,一个发展的方向,它只是具有指导意义。因此,主题公园的发展应以国家标准为依据,为根本,再根据行业的发展、企业自身的需要制定符合自己发展的标准。比如清明上河园景区,现在就在开展公司标准化的管理,参照国家标准制定符合自身发展需要的标准,以利于景区的可持续发展。

2011年,郑州晚报发行量逆势飙升,创历史新高,发行市场占有率超越同城第三、第四平面媒体总和,成为省会报业市场主流媒体都市大报。 咨询电话:65837780 67655128

河南协和医院 2011年12月28日-2012年1月8日,迎新年疤痕会诊疗费优惠50%  
疤痕、疤痕疙瘩、妊娠纹

河南协和医院巨资引进国际新一代点阵激光,德国多功能疤痕治疗仪,专业治疗面部疤痕、凹陷疤痕、增生性疤痕、疤痕疙瘩、烧烫伤疤痕、腋下疤痕、剖腹产疤痕、痤疮疤痕、纹身疤痕、妊娠纹、肥胖纹,生长纹,手术疤痕、车祸、刀伤、摔伤、抓伤、划伤、磕伤、点痣、打耳洞、产后疤痕、水痘、面部疱疹等遗留的外伤疤痕。对顽固性疤痕疙瘩软化、止痛、止痒、消疤,改善疤痕体质,准确诊断,针对性治疗,是目前治疗疤痕的理想选择。非手术,非剥脱,无痛苦、恢复期短、效果明显。

妊娠纹主要出现在腹部、大腿内侧、腿部、胸部、肩部等处,一旦出现不会随时间慢慢消失,并出现皮肤松弛,褶皱,影响美丽和健康。越早治疗效果越好。

咨询电话:0371-67363128 67363118 地址:郑州市伊河路42号河南协和医院疤痕科  
网址:www.xiehebh.com www.bahenxh.com 咨询QQ:931356759(疤痕医生)

良缘-陈思 24小时 63910182 63911277  
咨询热线 63911594 69130112  
QQ 435219060

★河南首家婚介十六大品牌老店★全国婚介服务诚信示范单位  
★河南首位国家注册高级婚介师★全国高级婚介师服务工作者  
★全国资深心理咨询师★全国婚姻家庭工作委员会委员

★特别推荐VIP会员★  
女37岁 162办公司名车别墅富  
女47岁 165工程老板车房资丰  
女54岁 160房产老总豪车房  
男31岁 176本科办学校车房  
男38岁 175硕士办公务员车房  
男41岁 177办公司车房经济优  
男45岁 176博士国内外有公司

★每周之星★  
女40岁 165本科管理高薪上  
海有房愿意去上海发展的男士  
VIP主理陈思 0371-68015271

百合网VIP服务中心招聘  
女性22-45岁流利普通话,  
会电脑基本抄写,销售、客服  
20名/报名电话:68015271

独树教育 www.dushuedu.com 中原中小学课外辅导品牌机构 权威的师资 梦想的领地 爱和责任的教育

农业路 VIP一对一学习中心  
VIP学习中心地址: 农业路21号农大北门对面  
VIP学习中心咨询热线: 88886610 88886620

全国免费服务热线: 400-0371-696

前台顾问 → 孩子 ← 资深授课师  
专业咨询师 → 学习管理师 ← 助教老师

伊人高端会所 (行政区正中心) 河南省婚介行业5A级认证单位,首批十佳婚介服务机构。经纪人马老师从事此工作十六年,一直保持0投诉纪录,正规诚信,先挑选后收费签订合同至成功。针对服务白领、公务员、文教、事业干部、优秀企业家、部队军官、社会名流等成功人士。朋友啊!每当你迷茫失落孤独的时候,伊人就是你最真诚的朋友!

地址:经三路纬二路交叉向南100米路东经三路2号院3号楼502室 0371-69693551 13203872866 18838018814

女24岁 161国外读研纯真爱父母高职业女  
女25岁 163本科教师肤白靓丽独女房车  
女26岁 168本科肤白高雅法院工作女  
女27岁 168硕士外企财务高颜值漂亮女  
女27岁 165大学教师品貌佳情商优秀女  
女28岁 164研究生气质好省直男可上门  
女29岁 163本科海关形象气质佳房车女  
女30岁 170本科公务员气质佳房车女  
女32岁 165大专金融理财貌美薪丰房车  
女35岁 163大专肤白貌美自办公司车房  
女38岁 168本科靓丽公司经理车房一女  
女39岁 162品貌佳车房有建材生意可上门  
女45岁 166省直公务员气质佳一女国外  
女48岁 164省直金融副行长文雅大方女  
女54岁 162财政退休端庄大方爱好体育

男24岁 178本科家族企业复式车房  
男25岁 176本科公务员帅气薪丰房车  
男27岁 178本科检察院房宽漂亮房  
男28岁 高自办公司宝马豪宅顶打工妹  
男28岁 175大专公务员父父母高职业  
男29岁 176本科事业单位豪宅车房  
男30岁 180研究生金融行长独子房车  
男31岁 180事业单位独子车房宽漂亮房  
男31岁 178硕士大学行政高颜值女  
男32岁 未研究生市直公务员品优房车  
男33岁 176自办公司资丰帅气车房  
男34岁 174董事长办公司重情车房  
男35岁 174研究生英俊帅气多房车  
男36岁 177政处车房宽医、护、教师  
男37岁 174批发商资丰宽车房宽未

男38岁 短婚 180硕士上市公司主管贤妻女  
男39岁 176自办公司车房帅气重情品优  
男40岁 174本科直属企业财务主管宽未  
男41岁 178本科公务员房宽英俊父高职业  
男42岁 177本科省直公务员一男判对方  
男43岁 180某冶金公司董事长别墅车房  
男44岁 175高中能力强自办公司重情优  
男45岁 172本科主任医生品貌俱佳女  
男46岁 173大专私企副总两套薪丰房  
男49岁 176航空处级帅气素质高一子国外  
男52岁 173回族实业集团公司副总房车  
男53岁 174省直单位儒商别墅贤妻白女  
男55岁 171公司总经理别墅车宽温柔  
男58岁 180公务员英俊挺拔身宽貌佳女  
男64岁 173省直公务员现任公司经理车房