

DB4420

中 山 市 地 方 标 准

DB4420/T XXXX—XXXX

龙舟竞渡文化体验服务指南

Service guidance for cultural experience of dragon boat race

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中山市市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	3
4.1 体验链布局	3
4.2 体验原则	3
4.3 体验分类	3
4.4 体验内容	3
5 组织机构	4
6 场所与器材	4
6.1 场馆	4
6.2 水域	5
7 组织人员	6
7.1 人员结构	6
7.2 人员配备	6
7.3 人员资质	6
7.4 人员素养	6
8 体验策划	7
8.1 体验设计	7
8.2 体验计划	7
8.3 制度建设	8
9 场馆体验运行	8
9.1 讲解与示范	8
9.2 信息服务	8
9.3 便民惠民服务	8
10 水域体验运行	9
10.1 理论讲解	9
10.2 岸上练习	9
10.3 水上体验	10
11 安全保障	10
12 环境保护	11
13 评价、保持和改进	11

13.1	质量评价.....	11
13.2	服务保持.....	11
13.3	持续改进.....	12
附录 A (资料性)	石岐赛龙舟仪式	13
A.1	分布地域.....	13
A.2	仪式内容.....	13
附录 B (资料性)	黄圃赛龙舟仪式	14
B.1	分布地域.....	14
B.2	仪式内容.....	14
参考文献.....		16

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。

本文件由中山市文化广电旅游局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

引 言

龙舟竞渡在中山有着深厚的历史渊源和风俗习惯，且具有广泛的群众基础。中山人对龙舟竞渡文化的热忱绵延百年，“团结拼搏、力争上游”的龙舟精神是中山这座城市对非遗文化荟萃的传承，是市民群众对擦亮民俗文化名片的决心。

开展龙舟竞渡文化体验的价值意义在于传递龙舟精神、传承非遗文化、打造本土特色品牌、提质群众文化生活、振兴文化产业经济。龙舟竞渡文化体验服务指南制定，是以传统文化助力乡村振兴的标准化探索，着眼龙舟竞渡文化特点、产业构成、服务要素、品牌建设等角度，提出体验服务举措与活动质量指导，将助力龙舟竞渡体验相关文旅策划、文化创意企业提升传统文化服务能力与质量，推动发展龙舟竞渡文化沉浸式体验业态，打造中山传统文化品牌差异优势，赋能中山“文化兴城”。

龙舟竞渡文化体验服务指南

1 范围

本文件规定了龙舟竞渡文化体验服务指南的术语和定义、总则、组织机构、场所与器材、组织人员、体验策划、场馆体验运行、水域体验运行、安全保障、环境保护、评价、保持和改进。

本文件适用于龙舟竞渡文化体验服务项目的策划、实施、管理与评价。

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 30240.4 公共服务领域英文译写规范 第4部分：文化娱乐
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB 37489.2 公共场所设计卫生规范 第2部分：住宿场所
- GB/T 38393—2019 龙舟
- GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范

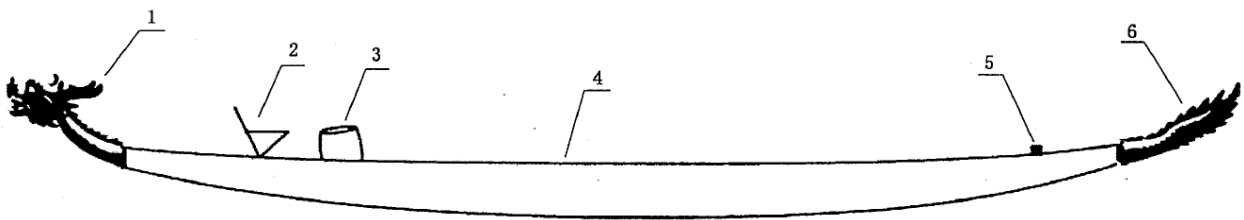
3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

龙舟 dragon boat

依靠划手面向船前进的方向用单面桨驱动、用舵桨或舵控制方向的中国传统风格敞口船。舟体上一般装有龙头、鼓凳、鼓、舵架支臂和龙尾，如图1所示。



说明：

- 1——龙头；
- 2——鼓凳；
- 3——鼓；
- 4——舟体；
- 5——舵架支臂；
- 6——龙尾。

图1 龙舟示意图

[来源：GB/T 38393—2019, 3.1]

3.2 龙舟竞渡 dragon boat race

在水域中，依靠众多划手以划桨为动力，集竞技、健身、娱乐等于一体，通过鼓手、锣手、划手、舵手同心协力的方式推动龙舟前行，在尽可能短的时间内，完成规定的距离或拉动对方至相应标记的活动，又称“扒龙舟”“赛龙舟”“赛龙夺锦”。

3.3

文化体验 cultural experience

体验者与文化活动所有互动过程中形成的感受、认识和行为的总和。

[来源：GB/T 42509—2023，3.2，有修改]

3.4

体验教育 experience education

以体验为核心的宣传教育模式，通过体验等关联活动，感悟人生、获取知识、丰富自身、促进发展的过程。

[来源：LY/T 2788—2017，3.2]

3.5

体验指导者 experience guider

经过专业培训学习，掌握体验相关的技能，熟悉体验内容活动和解说流程的指导人员。

[来源：LY/T 2788—2017，3.2，有修改]

3.6

体验要素 experience education

为满足体验者对体验产品、服务等需求而提供的人员、物品、环境、服务等。

注：既包括实体场景，也包括相关的心理、精神或感官感知的主观感受。

3.7

体验质量 quality of experience

体验者对体验的心理反应和情感评估。

3.8

龙舟拔河 dragon boat tug of war

在静水水域中，双方以龙舟和连接两条龙舟的绳索为主要器材，以划手划桨为动力，将对方拉至相应标记线的水上角力活动。

3.9

龙舟点睛 splash the dragon boat's eyes

龙舟赛前，用柚子叶水洗手，拿毛笔、粘朱砂（或鸡血）等，向龙头多个部位进行沾点，同时颂《点睛辞》、擂鼓助兴，寓意平安吉祥、龙马精神、风调雨顺的民俗活动。

3.10

采青 dragon boat awakens

采摘青绿树叶挂在龙头、龙尾，寓意生机勃勃，也代表着“龙”沉睡一年后，正式苏醒的民俗活动。

注：“青”一般指柚子叶、黄皮叶和龙眼叶等青绿树叶。

3.11

划手 paddler

又称“扒仔”、桨手，通过划动划桨使龙舟前行的成员。

3.12

舵手 steerer

通过点、拨、拖等方式摆动舵桨，使龙舟走直或改变行进方向的成员。

3.13

鼓手 drummer

通过控制击鼓节奏和力度，使划手们划桨动作整齐划一、节奏一致，调动划手积极性的成员。

4 总则

4.1 体验链布局

体验链覆盖第二产业的龙舟制作、第三产业的龙舟竞渡文化旅游、运动拓展、主题餐饮住宿服务等。

4.2 体验原则

组织方在开展体验管理活动时，宜遵循以下原则：

- a) 文化体验引领：对龙舟竞渡非遗文化、民俗文化、香山文化、创新文化等有示范和引领作用，文化体验供给空间具有服务接待条件，对公众开放，能提供互动式、沉浸式体验服务；
- b) 体验者需求引导：以体验者需求为指引，充分理解体验者的体验需求和反馈，不断满足体验者需求并努力超越体验者期望；
- c) 多方协作共创：卓越的体验需要与体验者在需求、设计和实现全过程中的共创，以及组织方内外部所有相关方之间的目标协同和运作过程中的高度协作；
- d) 知识产权品牌打造：透过文化体验着力打造龙舟品牌知识产权（IP），以龙舟 IP 促进国际传播产品生产和文化交流，体验项目集合本土龙舟相关资源，包括但不限于龙舟赛事活动、龙舟非遗工艺、文创产品、文化展览展演、出版物、重点视听产品、龙舟产业等；
- e) 持续改进提升：实施收集体验者相关信息，分析数据和信息，并以此进行体验的改善。对体验管理持续改进与优化，根据体验者需求及时调整体验目标，提升体验指导者关于体验的管理技能，定期开展体验管理过程评审，不断优化管理过程。

4.3 体验分类

根据体验场所的不同，可分为场馆体验和水域体验。

4.4 体验内容

4.4.1 感知型审美体验

感知型审美体验内容可包括以下方面：

- a) 场地游览，如参观龙舟基地、体验展示场所等；
- b) 活动观赏，如观赏龙舟赛，观赏“石岐赛龙舟”“黄圃赛龙舟”等非遗民俗仪式（见附录 A、附录 B），观赏龙舟竣水仪式，观看龙舟说唱戏曲等表演节目，穿戴展示龙舟竞渡文化服装等；
- c) 展览参观，如参观龙舟竞渡文化展览、龙舟文创集市等；
- d) 休闲购物，如购买龙舟文创产品、书籍等；
- e) 摄影摄像，如赛事活动、民俗仪式摄影摄像。

4.4.2 认知型学习体验

龙舟竞渡文化学习，包括参加主题沙龙、文化传承课堂、知识讲座、问答竞猜、划姿学习等。

4.4.3 参与型实践体验

参与型实践体验内容可包括以下方面：

- a) 运动体验，如体验划龙舟、龙舟拔河等场馆或水域龙舟运动；
- b) 仪式体验，如体验龙舟点睛、采青仪式，参与赛龙舟非遗民俗环节；
- c) 制作体验，如手工制作龙舟模型、画作、饰品等文创产品；
- d) 品鉴体验，如品尝龙舟饭、龙舟粥、龙舟造型糕点等龙舟餐食。

5 组织机构

体验组织机构宜满足下列情况：

- a) 具有法人资格或志愿者组织资质，能独立或联合开展体验服务工作；
- b) 近两年无重大违法违规行爲，具备相关的资质证件；
- c) 合法合规经营，明示服务项目收费标准，明码标价；
- d) 具有完整的体验要素，服务设施设备齐全；
- e) 具有龙舟竞渡文化体验活动举办经验或队伍参赛历史，宜建有龙舟竞赛队伍；
- f) 做到文明经营、热情服务，不侵犯体验者的人身、财产安全。

6 场所与器材

6.1 场馆

6.1.1 场馆类型

场馆类型包括但不限于：

- a) 基地型场馆，如俱乐部、训练基地（馆）、制作（生产）基地等；
- b) 体验型场馆，如体验馆、教室、创意坊、工作室等；
- c) 展示型场馆，如博物馆、展览馆、陈列馆、文化展示中心（展示棚）、寺庙观堂等；
- d) 户外场馆，如文化公园（活动中心）、广场、步道、长廊、街区、码头、驿站、赛道等；
- e) 配套场馆，如咖啡馆、茶室、主题餐厅、主题民宿、主题酒店等。

6.1.2 场馆建设

场馆建设宜包括但不限于以下方面：

- a) 外部可达性良好，交通便利，进出便捷，周边停车方便；
- b) 建筑风格、装饰装修体现龙舟竞渡主题文化特征；
- c) 场馆内外干净明亮，通气良好，布局合理，空间舒适；
- d) 面积不宜小于 100m²，设置文化展示区、休息区；
- e) 标识明显规范、宜设置中英双语，公共服务领域英文译写规范见 GB/T 30240.4，龙舟项目英语词汇见《中国龙舟竞赛规则与裁判法（2020 年版）》；
- f) 布置展板、标语，开展龙舟竞渡历史沿革、龙舟运动赛事、赛龙舟非遗文化介绍；
- g) 出售的食品、饮料等符合国家食品卫生管理相关法规；
- h) 配套的餐饮场所建设符合餐饮服务许可，卫生条件符合 GB 31654 要求，环境整洁、优雅，按既定菜谱明码标价，诚信经营，安排有龙舟饭、龙舟粥等龙舟餐食品尝内容，提供的龙舟餐食保质保量；
- i) 配套的住宿场所卫生条件符合 GB 37489.2 规定，宜装饰有龙舟、鼓、桨等特色摆件，彰显文化的历史与底蕴；
- j) 卫生间数量充足、分布合理、无异味；

- k) 具有公共休息设施，具备配套的设施、设备、器材及辅助用具（品）；
- l) 设施、设备、器材及辅助用具（品）定期维护、更换，确保正常使用；
- m) 实现通信信号全覆盖，信号流畅，人群活动密集的场所有无线网络；
- n) 配备无障碍设施，无障碍设施符合 GB 55019 的规定；
- o) 在玻璃门、扶梯、台阶、易滑路面等易发生事故的部位设置标识标志；
- p) 配备有效的消防安全器材、逃生示意图、安全出口、疏散通道；
- q) 文化公园（活动中心）宜建设为集龙舟竞渡文化、龙舟训练竞赛、交流展示、旅游体验为一体的群众性公园（活动中心）。

6.1.3 器材用具

宜配备包括但不限于下列器材用具：

- a) 龙舟陈设品、奖杯奖牌荣誉品、资料图册；
- b) 划桨（宜包括传统木桨）；
- c) 龙舟运动训练器材、娱乐设施、体验设备；
- d) 麦克风、音响、投影仪、屏幕等影音设备；
- e) 桌椅。

6.2 水域

6.2.1 水域条件

水域条件宜满足以下方面：

- a) 淡水河流水域；
- b) 水温 14℃ 以上；
- c) 水域长度不小于 100 m，宽度不小于 20 m，水域内最浅处水深不小于 1.8 m；
- d) 雷雨、暴雨、台风等恶劣天气，不进行水域体验等户外活动；
- e) 当水域有较多船只经过时，不进行水域体验活动。

6.2.2 水域建设

水域场所建设宜包括但不限于以下方面：

- a) 登舟处（码头）设置登舟平台（如浮台），就近设置行李物品寄存点，临近水边的观众区设置防护栏；
- b) 设施设置与水域环境相融合，体现龙舟竞渡文化特色；
- c) 区域建设肩负训练参赛和对外展示、体验的任务。

6.2.3 器材用具

6.2.3.1 宜配备包括但不限于下列器材用具：

- a) 标准龙舟（12人龙舟或22人龙舟，配龙头龙尾）；
- b) 传统龙舟（必要时）；
- c) 救生艇（必要时，配驾驶员、救生员、救生设施）；
- d) 划桨、舵桨；
- e) 鼓、鼓槌；
- f) 锣、锣槌（必要时）；
- g) 龙舟旗；

- h) 罗伞（必要时）；
- i) 水瓢；
- j) 辅助用长绳；
- k) 拔河绳；
- l) 救生衣、救生圈；
- m) 坐垫；
- n) 防水袋；
- o) 饮用水或饮料。

6.2.3.2 器材用具宜做到以下方面：

- a) 龙舟内外整洁，装配有龙头龙尾、鼓，且设施完好；
- b) 派发的龙舟桨完好无破损，救生衣干爽无异味；
- c) 确保器材用具的正常使用和安全有效，定期检查，及时维修或更换；
- d) 水域体验中随行的救生艇，应通过船舶检验合格、安全检查符合规定，始终处于适航状态。

7 组织人员

7.1 人员结构

体验指导员宜包括项目经理、文化讲解员、龙舟教练员、龙舟裁判员、龙舟运动员、救生员。

7.2 人员配备

7.2.1 场馆体验

场馆体验宜配备项目经理和文化讲解员各1名或以上。

7.2.2 水域体验

每15名水域体验者宜配备：龙舟教练员1名或以上（可兼运动员），龙舟运动员3名或以上（划手1名或以上、舵手1名），龙舟裁判员1名或以上（可由龙舟教练员、运动员兼），救生员1名或以上（可由龙舟教练员、运动员兼）。

7.3 人员资质

体验指导员宜具备下列资质情况：

- a) 项目经理：宜具有项目管理资质或学历，熟悉龙舟竞渡文化和龙舟竞赛运动；
- b) 文化讲解员：宜为龙舟非遗传承人、龙舟行业协会相关负责人或资深龙舟运动员，熟悉龙舟竞渡历史、龙舟竞渡文化、器材用具和赛事情况；
- c) 龙舟教练员：具有国家教练员（龙舟）、社会体育指导员资质，或曾取得过优秀赛事成绩的龙舟运动员，掌握教学技巧，定期接受专业技能、安全知识、紧急事件处理等方面的培训；
- d) 龙舟裁判员：具有国家裁判员（龙舟）资质，掌握龙舟竞赛规则与裁判法；
- e) 救生员：宜具有游泳救生员证和急救员证，熟练掌握落水救援技巧，定期接受培训，有简单处理突发伤病的能力，熟悉周边的医疗资源。

7.4 人员素养

体验指导员宜做到包括但不限于下列方面：

- a) 着装统一、整洁、得体，佩戴工作牌；

- b) 语言文明、简洁清晰，举止端庄、礼仪规范，表情自然，微笑服务；
- c) 遵守职业道德，具备岗位技能，身心健康；
- d) 熟悉体验流程和场所布局，对体验者提出的问题能准确答复。

8 体验策划

8.1 体验设计

8.1.1 项目设计

体验项目设计宜考虑以下内容：

- a) 采用适合的方法（书面、口头）建立对体验项目的需求分析；
- b) 符合社会主义核心价值观，具有突出的龙舟非遗传统与现代文化特色；
- c) 依托的资源具有科普与教育价值，具有符合自身资源特点的鲜明文化主题；
- d) 具有知识性、趣味性、互动性和挑战性，能够提升体验者的心理满足感与获得感；
- e) 类型丰富多样，可满足不同的文化体验需求；
- f) 可广泛运用新技术，打造沉浸式体验场景。

8.1.2 体验方式

体验方式设计宜考虑以下内容：

- a) 提供亲身参与的体验模式，体验渠道可包括视觉、听觉、味觉、触觉等；
- b) 可采用场馆导览、艺术导赏、沙龙课程等多种体验形式；
- c) 可辅助提供基于官方网站、公众号、小程序、APP 等的在线体验模式。

8.1.3 体验流程

体验流程设计宜考虑以下内容：

- a) 有科学、清晰的体验流程规划和参观线路；
- b) 有专人讲解与指导；
- c) 有清晰、明确的文字说明；
- d) 组织安排合理，体验主题突出；
- e) 提供丰富多样的感知审美、认知教育、参与实践等类型的体验项目；
- f) 提供与地域人文特色相结合的龙舟竞渡文化、习俗类等参与性活动；
- g) 体验项目开发宜包括感知型审美体验、认知型学习体验和参与型实践体验等 3 种类型中至少 2 种。

8.2 体验计划

体验计划可遵循包括但不限于下列过程：

- a) 明确体验目标、内容、时间、人数、经费，制定体验方案；
- b) 宜采取预约机制，确保体验人数控制在合理范围，保证活动体验效果；
- c) 指导体验者做好准备工作并提前告知体验内容和注意事项；
- d) 提醒参与水域体验者年龄宜为 6 周岁到 65 周岁。未成年人参与水域体验应获得其父母或法定监护人的同意且有成年人一对一陪同，全程穿着救生衣；
- e) 通知报名水域体验者穿戴防滑拖鞋或凉鞋、宽松衣物，不佩戴贵重饰物，携带换洗衣物；
- f) 提前购买公众责任险，协助参加水域体验者购买人身意外险；

- g) 与参加水域体验者签订体验责任书,引导体验者如实填写本人的身体健康状况,并承诺因隐瞒真相而导致事故的发生需自行承担。

8.3 制度建设

宜建立包括但不限于下列制度文件:

- a) 服务标准、操作规范、体验指导员教育培训制度;
- b) 体验指导员管理、体验者管理、投诉处理;
- c) 场所与设施设备管理;
- d) 消防安全、食品卫生与安全(若提供餐饮服务)、环境保护;
- e) 贯穿于体验服务全过程的风险与应急管理制度、应对极端天气等突发事件处理应急预案。

9 场馆体验运行

9.1 讲解与示范

提供讲解与示范内容及服务宜做到以下方面:

- a) 迎接:面带微笑主动致问候语,邀请体验者进入场馆参观体验;
- b) 讲解准备:具备配套的讲解词,讲解词能够科学、准确地体现龙舟竞渡文化特色与精神,包括龙舟礼仪习俗讲解、非遗传承人及非遗用具介绍、龙舟制作与赛事历史解说等;
- c) 导赏解说:专业生动地介绍龙舟竞渡文化知识,内容科学准确,具有教育性、启发性、体验性,面向外国体验者时宜提供有英语解说服务;
- d) 沙龙讲座:邀请赛龙舟非遗传承人、龙舟制作技艺传承人、竞赛专业技术人员开展讲座,通过专题讲座与互动问答模式为体验者探寻龙舟竞渡文化的奥秘,倡导以粤语等演绎讲座以传承方言文化;
- e) 仪式体验(龙舟点睛、采青):邀请体验者亲身体验龙舟点睛仪式,示范点睛环节动作,讲解龙舟点睛寓意,颂《点睛辞》、擂鼓助兴,让体验者感受寓意和祝福;邀请体验者亲身体验采青仪式,示范采摘青绿树叶挂在龙头龙尾的环节动作,讲解采青寓意,让体验者感受寓意和祝福;
- f) 动作示范:讲解划龙舟技巧,运用分解动作向体验者详细讲解和示范划桨与鼓的使用方法;
- g) 制作指导:指导对龙舟文创产品的手工制作,如龙头龙尾船身拼接、剪纸、绘画、模型、饰品制作等,让体验者感受传统文化;
- h) 品尝服务:提供品尝龙舟饭、龙舟粥、龙舟造型糕点等龙舟餐食服务环节,主动讲解菜品名称、搭配、食材、烹饪工艺、来由和寓意。

9.2 信息服务

提供信息服务宜包括以下方面:

- a) 向社会公众提供必要的场所信息,包括体验项目、服务内容、预约方式、收费价格、安全须知、投诉方式等;
- b) 使用网站、公众号、小程序等多种载体发布信息;
- c) 提供在线预订、交易、支付服务;
- d) 可提供智能导览、个性化体验设计等智慧服务。

9.3 便民惠民服务

提供便民惠民服务宜包括以下方面：

- a) 对残疾人、老年人、未成年人等不同群体提供收费优惠；
- b) 提供童车、轮椅、药箱等便民设备和物品。

10 水域体验运行

10.1 理论讲解

10.1.1 内容

理论讲解宜包括以下内容：

- a) 简略介绍龙舟竞渡的发展史、竞赛史、轶闻趣事、民众对龙舟的喜爱程度、龙舟精神及龙舟的发展趋势；
- b) 介绍龙舟及划桨的材质构成与基本尺寸、龙舟桨位的分布等；
- c) 简述龙舟体验任务及目的、划龙舟体验水域路线与河岸概况；
- d) 提醒防止落水、运动损伤等安全规程；
- e) 提示体验者注重环境保护意识。

10.1.2 质量

理论讲解宜做到以下方面：

- a) 讲解简明扼要、生动形象、通俗易懂，符合体验者的文化程度；
- b) 准确表达技术概念和有关技术数据，能熟练使用专业术语；
- c) 讲解富有启发性，使体验者看、听、想、练有机地结合起来；
- d) 根据体验者的文化程度和职业，有意识地运用他们所能理解的知识，可采用提问式，积极启发体验者思维。

10.2 岸上练习

10.2.1 内容

指导体验者作龙舟竞渡运动技巧性练习，岸上练习宜包括以下内容：

- a) 热身运动；
- b) 握桨练习；
- c) 掌握正确的坐姿；
- d) 转体动作模仿；
- e) 定位划桨动作练习；
- f) 完整划桨动作练习；
- g) 二人配合、多人配合模仿练习。

10.2.2 质量

岸上练习指导宜做到以下方面：

- a) 向体验者发放划桨；
- b) 运用动作示范使体验者建立正确的技术动作表象，获得感性认识，提高体验者的学习兴趣，帮助体验者进行正确思维；

- c) 注意示范的位置和方向，多采用拉桨手一面的示范，其次是前面，使体验者在三维空间上完整地建立技术动作的整体形象；
- d) 注意时机和效果，及时指出并纠正体验者的错误动作，对于做得好的体验者，及时予以肯定和赞扬；
- e) 可使用技术录像、技术图片、幻灯片等方式呈现示范动作。

10.3 水上体验

10.3.1 内容

由体验指导员陪同体验者在开放水域进行水上划龙舟体验，宜采用标准龙舟开展体验，水上体验宜包括以下内容：

- a) 舟上巩固划桨基本动作，包括插桨、拉桨、出桨、回桨四个分解动作；
- b) 体验者按鼓点掌握划桨节奏、体力分配和呼吸，完成一桨练习、三桨练习、多桨练习，使全舟做到动作整齐、节奏感好；
- c) 沿既定路线划桨前行，过程中配以龙舟竞赛、龙舟拔河、泼龙舟水、唱歌等活动，让体验者感受勇往直前、团结协作的龙舟竞渡精神。

10.3.2 质量

水上体验指导宜做到以下方面：

- a) 上舟前向体验者发放合身的救生衣，并引导穿着；
- b) 做示范和讲解，让体验者观摩并掌握上下舟的程序与要求，讲解示范坐姿的动作和要领；
- c) 完整练习熟练后，方可开始配鼓；
- d) 鼓励体验者不断划桨前行，提高他们对龙舟精神的理解；
- e) 划龙舟过程主动向体验者介绍划龙舟路线、河流环境与河岸概况；
- f) 提供拍照、录像或其它类型的体验记录；
- g) 龙舟划行的距离、时间根据体验者的需求和体力水平而定，做好过程休息整顿安排，善于运用各种指导手段使体验过程不至于枯燥乏味；
- h) 注意水上体验后体验者的感受和反馈，以及尤其是引导体验者在三维空间的感觉；
- i) 使全舟体验者整齐划一地划桨，解释划桨技巧、动作一致、坚持不懈的重要性，提高体验者的感受、分析、理解能力，鼓励和培养他们顽强的意志和拼搏精神。

11 安全保障

采取包括但不限于下列措施：

- a) 水上体验前关注实时天气预报，内容包括风力、风向、气温、水温、水位、水流方向等，当遇到天气有变化时，如雷雨、台风天气，应暂停或取消体验活动并及时通知体验者；
- b) 水域体验不得超载；
- c) 救生设施应充足，救生衣配备数量不少于N+1；
- d) 水域体验宜有救生艇随行；
- e) 不得安排带有赌博、迷信等不健康色彩的游艺项目和文娱活动；
- f) 建立紧急救援体系，能及时有效处理突发事件和意外人身伤害事故；
- g) 建立并执行安全管理制度，体验组织机构（承办方）的主要负责人为体验活动、体验场所的总安全责任人，制定安全工作方案和应急预案，明确体验服务项目各环节的安全责任人，并定期演练；

h) 在体验过程中发生公共安全事故、治安案件和其它突发性事件的,安全责任人立即启动应急预案,同时上报主管部门,并根据事件类型及时报告公安机关、消防部门或医疗卫生部门等相应职能机构;

i) 对于每场次预计参加人数达到1000人以上的大型群众性体验活动,组织管理规范要求见《大型群众性活动安全管理条例》《广东省大型群众性活动安全管理办法》等文件;

j) 对于非餐饮服务单位承办提供的各种群体性聚餐活动,组织管理见《关于加强全省农村集体聚餐食品安全管理工作的指导意见》等文件。

12 环境保护

采取包括但不限于下列措施:

a) 引导体验者在体验过程保持环境卫生,不得在场馆内、水域内、岸边扔垃圾;

b) 积极向体验者宣传生态环境政策,让体验者亲近河流、保护河道,感受新时代下美丽生态,倡导做生态文明的宣传者、行动者和受益者。

13 评价、保持和改进

13.1 质量评价

13.1.1 评价内容

13.1.1.1 直接评价

宜从以下方面进行体验质量直接评价:

a) 参与:体验者参与体验项目和活动的程度;

b) 沉浸:体验者专注于各体验项目和活动的程度;

c) 惊喜:体验者从体验项目、活动和服务中所获得意外惊喜的程度;

d) 有趣:体验者从体验项目、活动和服务中所获得愉悦感的程度;

e) 认知:体验者在体验中增进学习和认知的程度。

13.1.1.2 间接评价

宜从以下方面进行体验质量间接评价:

a) 体验者的总体满意度;

b) 体验者的忠诚度,包括体验者推荐该体验项目、场所的意向和再次体验及到访该体验场所的意向;

c) 体验者的抱怨程度,包括体验者的投诉率和负面口碑宣传意向。

13.1.2 评价方式

13.1.2.1 通过调查问卷、现场访谈、留言簿、回访等形式获取体验者反馈,进行反思与总结,以对体验活动进行完善。

13.1.2.2 通过线下交流分享会等形式提升体验者的体验感悟,鼓励体验者分享体验收获,以增加体验项目的宣传力度。

13.1.2.3 建立服务质量信息反馈汇总分析机制,持续改进体验项目和服务质量。

13.2 服务保持

- 13.2.1 可根据体验者需求，适时召集体验者深入体验训练过程或参加各类习俗、赛事活动；
- 13.2.2 积极听取体验者的评价意见，适时开展体验满意度调查，不断提升体验质量和服务水平；
- 13.2.3 定期对体验服务质量进行评价分析，对出现服务质量问题及时采取有效措施；
- 13.2.4 公布投诉电话，并指定专人负责，妥善处理纠纷及体验者投诉；
- 13.2.5 主动接受相关部门的监督，及时妥善处理体验者的合理诉求。

13.3 持续改进

可采取包括但不限于下列改进措施：

- a) 对照体验活动策划、前期准备、现场管理与服务、服务监测等内容，对服务的适宜性、充分性及有效性进行不断改进和优化；
- b) 持续投入经费对室内场馆和户外区域进行主题文化改造提升，提升龙舟竞渡文化内涵，例如投入经费使龙舟训练基地（俱乐部）设施设备一应俱全，既满足职业化龙舟队训练需要，也满足外界体验服务需求，又例如致力把龙舟文化公园和龙舟训练基地（俱乐部）打造成区域代表性龙舟竞渡文化旅游体验点；
- c) 服务组织在大力打造标杆龙舟队的同时，积极举办镇街、村居龙舟赛事，建立深厚的群众基础，使日常龙舟赛成为一张响亮的龙舟竞渡文化名片，全力打造中山龙舟竞渡特色区域品牌，掀起体验龙舟文化体验热度，弘扬龙舟精神；
- d) 出台镇街、村居文体设施扶持政策，扶持镇街、村居龙舟基地建设，推动龙舟竞渡文化体验产业的发展；
- e) 积极拓展其它水上体验项目，如龙艇、桨板以及皮划艇培训和竞赛活动，打造具区域影响力的水上运动基地，鼓励群众积极参与；
- f) 结合龙舟竞渡文化特点设定统一性的视觉识别标识，提升整体辨识度；
- g) 设立媒体账号，用于对体验项目进行宣传推广以及接受反馈，保持一定的信息发布频次；
- h) 结合赛龙舟非遗文化及香山文化特色，打造精品化、品牌化的体验项目；
- i) 结合赛龙舟非遗特色设定体验打卡点，向体验者发放活动免费纪念品，以促进体验者的自发宣传。

附录 A

(资料性)

石岐赛龙舟仪式

A.1 分布地域

石岐的龙舟，以紧邻河涌的张溪、南下、基边、员峰、西厂、上基、大墩、岐头、厚兴等最为盛行。石岐地处珠江三角洲地区下游的河网地带，古称石岐海。曾经是一个小渔港。邑内计有张溪涌、员峰涌、后岗涌、九曲河、方基涌、南门河、白石涌等河涌。河涌纵横为每年的龙舟竞渡提供了必需的自然条件。加上石岐境内建有多处庙宇，每到良辰吉日，百姓都有到庙中祈求风调雨顺、身体安康的风俗，因此，石岐的龙舟的命名大都以庙宇有关联。

A.2 仪式内容

A.2.1 起龙

又称“上龙床”“祭龙”，每逢临近龙舟节，龙舟选手到供奉龙头和龙尾的各宗祠、庙宇中拜祭，并到埋有龙舟的河里洗龙舟水，将埋于河床中的龙舟上架，将龙舟洗净，再用船灰执漏、上油，并将龙头和龙尾重新上彩、点睛，然后在船头插上龙头，于船尾装上龙尾和青绿的树叶，贴上金花等物品，请画师在龙舟的船身上绘画龙鳞。

A.2.2 出龙

又称“游龙”“出海”“试舟”，对龙舟重新上油翻新后，召集龙舟选手到河边合力将龙舟放下水中，全船人员一起合力，擂起狮鼓，敲响铜锣，岸上的村民燃放鞭炮，全船人员齐声呐喊，合力起浆，划出河面，沿着村庄附近的河流兜上几圈，然后扒回出龙的地方，将龙舟上架，待端午节赛龙舟时再用。

A.2.3 赛龙夺锦

多在五月初五端午节当天早上进行。每年到端午节早晨，各村的选手们及村中父老们便到祠堂或社稷拜神，祈求在比赛中有好成绩，夺标耀祖。摇旗呐喊划到比赛的起点。到达起步点后，便烧衣放炮，然后参加比赛。比赛大致分三节进行：放龙、竞赛、夺标。

A.2.4 收龙

又称“藏龙”，龙舟赛庆功后，将龙头龙尾抬入祠中，将龙舟沉于福地之中（水下），等来年再起龙，寓意吉祥安康。

A.2.5 龙舟饭

由节瓜、大豆、猪肉等食材，烹饪出“烧猪”“粉丝虾米”“猪手焖眉豆松”等丰富菜式，摆设于村中大祠堂、大禾坪等。参加龙舟赛的选手们和为龙舟赛出力的村民前往吃龙舟饭，其他村民可前来盛上一碗龙舟饭给家中小孩吃，寓意快高长大。

附 录 B
(资料性)
黄圃赛龙舟仪式

B.1 分布地域

黄圃镇位于中山市北端，镇内河涌交错，西侧鎗海涌、北头涌、草扒涌，东侧后岗涌、猛流涌环绕各坊间村落，为赛龙舟提供了必要的自然条件，同时，黄圃镇内的飘色、腊味、曲艺、醒狮、武术以及密布坊中的几十座祠堂、庙宇、牌坊，各式古迹、遗址等，构成黄圃深厚的历史文化底蕴。黄圃赛龙舟习俗诞生于明末清初。历史上，黄圃四面环海，与外界交往只通水路，不通陆路，人们日常生活和劳作都不离舟楫，水乡的自然环境和人文环境，催生了赛龙舟贺诞之风。

B.2 仪式内容

B.2.1 起龙

每年浴佛节过后，黄圃镇当地就开始进行赛龙舟的仪式，其中，起龙舟是第一个重要仪式。起龙舟，将龙舟从埋藏于河泥中开挖出来。经村中长老择定吉日良时，动土前经祭拜鸣炮，然后挖土起龙船，同时把船体内外污泥清擦干净。如需擦油养护，就地在龙船两侧架搭竹杉支架使船体悬空水面，待晾干船体木质后，用猪油或木油把船体内外擦拭一遍，既保护木质又可使船体水中前进顺畅。油漆干结后始可把龙舟降到水面待用。

B.2.2 旺龙

按照当地的风俗，择吉日良时进行旺龙仪式后，龙舟才可使用。旺龙仪式择潮水上涨期间进行，先摆放好龙头、果品、礼肉等祭拜一番。期间，以备好的柚子叶沾水泼洒龙舟以示“净船”。祭毕，龙头经长者点睛后便可安放船上，期间，伴有爆竹、鼓乐之声。当众桡手上船就位后，即以一只公鸡的鸡冠滴血于龙头，众桡手依次举鸡过头后传至船尾舵手，谓“生鸡过头、消灾避祸”。也有龙舟采用姜醋砗代替生鸡过头喻“添丁发财”之意。随后，长者向众桡手派发利是。便可鸣炮起桡启动龙舟。当龙舟在原地附近经三进二退的引进程序后，便完成旺龙仪式，龙舟开始进行桡手训练阶段。

B.2.3 “过头桡”训练

黄圃的龙舟每艘大概可以容纳（55~60）名桡手（划手），训练目的是使众桡手均按锣鼓点击节奏划桡，鼓手以不同鼓韵节奏和手势引导桡手和舵手划龙舟，从而通过整齐有力动作使龙舟快速前进。此外，还要学习一种“过头桡”的方法，就是在划进过程中，双手使桡板在水下至空中旋转划圆，带动水花上下飞溅，用以增强观赏性。

B.2.4 武船竞渡

各坊村龙舟集中黄圃鎗海涌口一字排开，顺时针方向环绕马新围河道一圈约20公里作竞速比赛。当龙舟划至距终点5公里的“坵头”地段时，要改用“过头桡”法前进，使两岸观众增强观赏性，赛会组织者在内河张沙咀地段设夺锦终点线，为各名次的龙舟颁发锦旗、烧猪、米酒和数量不等的奖金。

B.2.5 文船表演

黄圃赛龙舟一般在上午进行，下午则进行游文船瑞龙表演。游文船一般多在下午于鎗海涌内河。各参加巡游的龙舟换上可左右扯动的龙头，以及用刺绣的绣满吉祥案的罗伞和夺锦而归的高标（花布），

配以彩旗、锣鼓和八音唢呐等，乘着端午节下午水涨潮满之机，多艘装扮得色彩斑斓的龙舟往返游弋于内河民居水道间，但见各船龙头扯动，罗伞旋转、彩旗飘舞、鼓乐齐鸣，伴以爆竹声声、水花阵阵、橈手吆喝，观众兴高采烈。呈现一派欢乐祥和的盛景。偶遇岸上飘色巡游到来，更体现是黄圃“水面扒龙船岸上游飘色”的独特风俗。

B.2.6 食龙舟饭

这是赛龙舟习俗最高潮之处，端午节晚上，黄圃镇内各坊村必大摆龙舟宴。有的是村中老少同享，有的是广纳外人参与，筵开数百席。龙舟饭的菜式一般是传统鸡、鸭、鱼、肉菜式，但席中品尝赛会颁赠的烧猪肉和特酿米酒必不可少，席间，还进行开投旺龙仪式使用过的姜醋砵仪式，更是高潮迭起，急于早生贵子者必出高价竞之。还有各家主妇必做之事，就是装龙舟饭回家祭拜祖先。

B.2.7 收龙

食过龙舟饭，各坊村又再择吉日，经过一番祭祀之后，把龙舟隐埋河中收藏，等待下一年起龙再用。这个环节谓之收龙。

参 考 文 献

- [1] 中国龙舟协会. 中国龙舟竞赛规则与裁判法(2020年版)[M]. 北京: 人民体育出版社, 2021.
 - [2] 国务院. 大型群众性活动安全管理条例[EB/OL]. (2007-09-14)[2024-02-02]. <https://flk.npc.gov.cn/detail2.html?ZmY4MDgwODE2ZjN1OTc4NDAxNmYOMjA2Mjc0YTAyYzQ>.
 - [3] 广东省人民政府. 广东省大型群众性活动安全管理办法[EB/OL]. (2019-12-05)[2024-02-02]. https://www.gd.gov.cn/gkmlpt/content/0/143/post_143845.html#6.
 - [4] 广东省食品安全委员会办公室, 广东省卫生和计划生育委员会, 广东省食品药品监督管理局. 关于加强全省农村集体聚餐食品安全管理工作的指导意见[EB/OL]. (2017-08-29)[2024-02-02].
 - [5] 中山市非物质文化遗产保护中心. 石岐赛龙舟[EB/OL]. (2010-07-21)[2024-02-02]. <http://www.zssfeiyi.com/xmzyk/562347929125.html>.
 - [6] 中山市非物质文化遗产保护中心. 黄圃赛龙舟[EB/OL]. (2012-11-23)[2024-02-02]. <http://www.zssfeiyi.com/xmzyk/049050682151.html>.
-