

ICS 03.200

A 12

备案号：

DB3309

浙江省舟山市地方标准

DB 3309/T 54—2018

海上游艇服务规范

浙江省文旅标技委

2018-06-10 发布

2018-06-10 实施

舟山市市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由浙江省舟山市旅游委员会提出并归口。

本标准起草单位：浙江国际海运职业技术学院、浙江省舟山市旅游委员会。

本标准主要起草人：王捷、孙峰、叶明君、石建新、陈永芳、龙京红。

本标准于 2012 年首次发布、实施。

浙江省文旅标技委

海上游艇服务规范

1 范围

本标准规定了海上游艇服务所涉及的服务设施要求、从业人员要求、服务质量要求、安全与防污染管理要求、卫生管理要求。

本标准适用于舟山市行政区域内依法经营各类游艇服务组织。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 安全标志及使用导则

GB 4303 船用救生衣

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游设施与服务符号

GB/T 17411 船用燃料油

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

JT/T 339 船舶供受燃油管理规程

JT/T 660 水上加油站安全与防污染技术要求

JT/T 95 海船航海图书资料配备要求

DB33/T 768.3 安全技术防范系统建设技术规范 第3部分：汽车站与客运码头

3 术语和定义

以下术语和定义均适用于本标准。

3.1

游艇

是指游艇所有人自身用于游览观光、休闲娱乐等活动的具备机械推进动力装置的船舶，以及登记在游艇服务组织名下、提供给会员休闲娱乐用的具有机械推进动力装置的船舶。

3.2

游艇码头

是指用于游艇停泊的港池、码头及相关配套设施。

3.3

游艇服务组织

指具有固定场所，依托游艇停泊港池、码头或岸上停船设施，符合海事管理机构和地方航运主管部门规定的条件，出售或出租游艇和泊位，为会员和顾客提供管理与服务的民事法人主体。

4 基本要求

- 4.1.1 海上游艇服务组织，应证照齐全。
- 4.1.2 游艇服务组织应具备《游艇安全管理规定》要求的安全和防污染管理能力。
- 4.1.3 游艇服务组织应为驾乘人员办理人身意外伤害保险。
- 4.1.4 应有健全的经营管理制度，对员工进行岗位培训并达到岗位技能要求，应配备有相应资格证书的专职管理人员。
- 4.1.5 应明示服务项目，明确服务内容和时间，明码标价。

5 服务设施要求

5.1 游艇停泊设施

- 5.1.1 应具有为游艇加油、供水、配电的配套设施或条件。
- 5.1.2 协助办理游艇出入境业务的游艇服务组织，游艇停靠码头应配备出入境查验设施和安全信息管理系统，能配合相关部门办理出入境查验服务。

5.2 接待服务设施

游艇服务组织的接待场所应符合以下要求：

- a) 应具备与经营规模相适宜的车辆停泊场地，交通可进入性好，道路通畅。
- b) 接待区布局合理、功能完善，应设置服务指南与导向图，服务台、空调、泊位与气象信息发布设施、音响广播系统及设备齐备。
- c) 应具备良好的卫生条件，整洁明亮，温湿度适宜，所有用具用品应保持干净。厕所卫生条件符合 GB/T 18973 中三星级的规定。
- d) 接待场所应提供游艇安全指南，介绍游艇服务项目。宜提供舟山海洋旅游指南和风景名胜宣传资料。
- e) 应有无障碍通道，宜配备轮椅。
- f) 在醒目处标注服务项目及价格，并公布咨询服务和投诉监督电话。

5.3 通讯服务设施

- 5.3.1 应具备能与出航游艇和当地海事管理部门保持通信畅通的设施设备，并有效使用。
- 5.3.2 宜设置公共网络服务设施。

5.4 标志标识

- 5.4.1 各种引导标识（包括、引导牌、指示牌等）内容明确，设置合理，应使用规范的中、英文标识。
- 5.4.2 公共信息图形符号的设置合理，符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 的规定。安全标志符合 GB 2894 的规定。
- 5.4.3 游艇应在明显位置标明水上搜救专用电话号码、海事管理机构公布的水上安全频道和使用须知等内容。

6 游艇从业人员要求

6.1 人员总体要求

- 6.1.1 应根据所在岗位需要配置服务人员，能够为会员和游艇租赁者提供优良服务。
- 6.1.2 游艇从业人员应根据需要定期参加培训，并获得相应的职业资格证书。
- 6.1.3 应按规定统一着装，工装应按部门、工种、职务等区分；佩戴上岗证，衣冠整洁、装饰得体。
- 6.1.4 接待顾客应稳重大方，姿态端正，微笑服务，热情周到。

6.2 游艇船员

- 6.2.1 应按海事部门规定配置足额的持证船员。
- 6.2.2 游艇船员驾驶游艇时应携带《适任证书》。

6.3 游艇服务员

根据乘员数量，游艇宜配备数量适宜的专兼职服务员。

6.4 维修服务人员和码头作业人员

- 6.4.1 应取得相应的专业资格，持证上岗。
- 6.4.2 应着专用工作服上岗，并采取必要的劳动安全保护措施。

7 服务质量要求

7.1 游艇租赁服务

- 7.1.1 开展游艇租赁服务的组织，应配备一定数量、类型的游艇，并发布真实、全面的游艇信息，可供顾客选择租赁。
- 7.1.2 游艇租赁服务按流程操作，应与租赁人签订规范的游艇租赁协议，协议内容应包括但不限于收费标准、定金、出航时间、变更程序与收费调整、安全责任、双方权利与义务等，符合《中华人民共和国合同法》要求。
- 7.1.3 根据租赁协议应提前做好各项设施、设备和材料的准备，确保有效使用。
- 7.1.4 应按规定办理完成游艇进出港一切手续，保障游艇顺利进出港。
- 7.1.5 顾客的上下艇，应至少有两名工作人员现场值班，确保安全有序。
- 7.1.6 游艇开航前，应向顾客开展游艇旅游的安全和防止海洋污染宣传。
- 7.1.7 驾驶人员应根据适航范围、适航条件、核定乘额按安全航速行驶，保障航行安全。
- 7.1.8 应按租赁合同约定的航线线路、时间和服务项目开展租赁服务。
- 7.1.9 应配置急救药箱，履行相应急救义务。

7.2 泊位租赁服务

- 7.2.1 游艇服务组织应根据游艇种类为客户选择适宜的泊位，租赁收费方式应明示。
- 7.2.2 应提前做好游艇的离靠泊准备工作，现场应有两名工作人员现场值班，引导、实施离靠泊操作，并按照有关规定，确保离靠泊安全。
- 7.2.3 应做好泊位租赁期间游艇的安全保卫工作。
- 7.2.4 调度人员应全天值班，做好游艇出入港记录，并监视码头及周边海域情况，如遇险情应及时与当地相关部门联系。

7.3 代办服务

7.3.1 游艇服务组织代办游艇船舶登记、船舶检验等手续，收集材料应真实齐全，代办应及时有效，符合相关法律规定。

7.3.2 代交游艇船舶税费和规费，账目应清晰。

7.3.3 代办服务应记录详细，易于查询。

7.4 维护保养服务

7.4.1 委托维护保管的游艇，游艇服务组织应与游艇所有人签订保管、维护保养协议，明确双方责任，维护保养费用应有明细单。

7.4.2 建立定期维护保养制度和保养技术规程，做好维护保养记录，使游艇处于适航状态。

7.4.3 应备齐易耗零部件及工具。

7.4.4 游艇故障需要安排外修的，应为顾客预约相应资质的船厂，安排时间及时维修。

7.5 油水供给服务

7.5.1 油、水供给服务收费合理，计量准确。

7.5.2 向游艇供油应依法获得船舶油料供受作业资质，落实安全环保措施，确保供受油设备设施良好可用。

7.5.3 所提供的燃油应符合相关法律法规，并符合 GB/T 17411 要求。

7.5.4 遵守船舶燃油供受作业的有关规定，并符合 JTT 339 和 JT/T 660 的要求。

7.5.5 游艇供水应制定并实施供水流程，游艇供水设施安全环保无污染，水质应符合 GB 5749 要求。

7.6 配电服务

7.6.1 游艇服务组织提供配电服务，配电装置应安全可靠。

7.6.2 充电应符合安全要求，充电前后应检查电源连接处，防止漏电。

7.6.3 应按照船舶说明书进行充电，计量准确，收费合理。

7.7 信息服务

7.7.1 游艇服务组织发布的服务信息，信息内容应真实完整、及时有效。

7.7.2 应提供游艇航行所需的气象、水文和通告、警告等信息。遇到不适合出航的情况，应当禁止游艇出航并及时通知已经出航的游艇返航。

7.7.3 游艇工作人员应熟练为顾客提供旅游信息咨询服务。

7.8 海上搜救

7.8.1 应制订海上应急预案，会员游艇海上发生事故，应在最短时间内报告相关部门、并及时实施海上搜救。

7.8.2 如游艇出海后失去联系，应立即向相关部门汇报。

7.8.3 如游艇海上发生机械故障，应及时安排实施救援。

8 安全和防污染管理

8.1 游艇安全和防污染管理应严格遵守《游艇安全管理规定》。

8.2 应制定游艇安全、消防和防治污染的管理制度，督促游艇操作人员和乘员遵守水上交通安全和防治污染规定。

8.3 按相关规定要求配备消防、安全和防污染设备器材，定期检验合格，在有效期内使用。

- 8.4 应对所属游艇进行安全检查，确保游艇适航。
- 8.4 应配备 24h 值班人员，有相应的防范和应急救援措施，必要时安排相应船只应急救援。
- 8.5 游艇不得超过核定乘员出海。
- 8.6 应掌握游艇的每次出航、返航以及乘员情况，并做好记录。
- 8.7 游艇航行时应随船携带有关游艇证书及必备的航行资料。航海图书资料应符合 JT/T 95 要求。
- 8.8 游艇应按规定配备救生衣，救生衣应符合 GB 4303 要求。
- 8.9 游艇码头的安全防范系统应符合 DB33/T 768.3 的相关要求。
- 8.10 游艇码头应具有回收游艇废弃物、残油和垃圾的相关设施，污水处理符合 GB 8978 污水综合排放标准。

9 卫生管理要求

- 9.1 建立防虫、防鼠措施和定期灭杀等卫生制度，并有效执行。
- 9.2 公共场所应有明显的禁烟标志，禁止吸烟。
- 9.3 游艇外貌及内部环境应整洁、美观。
- 9.4 游艇使用的餐饮具、桌布、椅套等应及时更换、清洗、消毒。

浙江省文旅标技委