



中华人民共和国国家标准

GB/T 26365—202X
代替GB/T 26365—2010

游览船服务质量要求

Requirements on services of sightseeing cruise ships

(草案稿)

(2022年3月1日)

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。

202X - XX - XX 发布

202X - XX - XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

代替 GB/T 26365—2010

目 次

前 言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务基础条件要求	1
4.1 通用要求	1
4.2 行船要求	1
5 设施设备和环境要求	2
5.1 船上服务设施设备	2
5.2 船容船貌	2
5.3 舱室环境	2
5.4 服务场所卫生环境	2
6 接待服务要求	3
6.1 信息服务	3
6.2 对客接待服务	3
7 服务人员和讲解要求	4
7.1 服务人员要求	4
7.2 讲解要求	4
8 服务管理要求	4
8.1 服务管理	4
8.2 质量评估	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。

本文件代替GB/T 26365-2010《游览船服务质量要求》。本部分与GB/T 26365-2010相比，除了结构调整外，主要技术变化如下：

- a) 更改了服务基础条件要求（见4.1, 2010年版4.1、4.2、4.3、4.4）；
- b) 增加了行船服务要求（见4.2）；
- c) 增加了移动充电服务（见5.1.6）；
- d) 增加了节能环保要求（见5.1.7）；
- e) 增加了安全服务要求（见5.1.8, 5.19）；
- f) 修改了舱室环境技术要求（见5.3.2, 5.3.3, 2010年版5.3.2, 5.3.3）；
- g) 修改了服务场所卫生环境要求（见5.4, 2010版5.4）；
- h) 增加了无线网络覆盖要求（见6.1.9）；
- i) 增加了迎宾服务要求（见6.2.1, 6.2.2, 6.2.3）；
- j) 增加了智慧讲解服务（见7.2.5, 7.2.6）；
- k) 增加了质量评估要求（见8.2）；
- l) 删除了计分标准；
- m) 删除了附录A 服务质量评定检查表。

本文件由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）提出并归口。

本文件起草单位：中国水利水电科学研究院、中国旅游车船协会、浙江大学城市学院、北京联合大学旅游学院、中交水运规划设计院有限公司

本文件主要起草人：

游览船服务质量要求

1 范围

本文件规定了游览船服务基础条件、设施设备和环境要求、接待服务要求、服务人员和讲解要求、服务管理等要求。

本文件适用于我国依法运营的游览船。

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 安全标志及使用导则
- GB 4303 船用救生衣
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB/T 10001.3 标志用公共信息图形符号 第3部分:客运与货运
- GB/T 16890 水路客运服务质量要求
- GB/T 19001 质量管理体系要求
- GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 37489.1 公共场所设计卫生规范 第一部分:总则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件

3.1

游览船 sightseeing cruise ships

为游客提供游览、观光、娱乐等服务，航行于江、河、湖(库)、沿海及岛屿之间的旅游景区内，航速不超过 25km/h，且连续航行时间小于 12h 的旅游船。

4 服务基础条件要求

4.1 通用要求

- 4.1.1 游览船应证照齐全，具备合法的运营接待资格。
- 4.1.2 游览船运营中的消防、救生、通信、航行安全、船员配员与污染控制等应符合相关部门的规定和授权机构的规范要求。
- 4.1.3 应充分利用现代技术对游览船航线进行实时监控与引导，加强设施设备的安全检查，并做好记录实现可追溯。

4.2 行船要求

- 4.2.1 游览船驾驶员应文明驾驶，不得有妨碍安全驾驶的行为，按预定时间准时启程，按照景区固定航线行驶，连续驾驶时间一般为 4h。
- 4.2.2 游船在下列情况不得出航：

——能见度不良；

——风力、浪高均达到船艇检验证书规定的限制条件；

——海事部门认为不能保证安全出航的其他情况。

4.2.3 每次航行前应检查水、电、气、油等性能，排除安全隐患。行驶过程中，发现船有异常时，应及时进行检查维修并向管理人员汇报；发现水面有异常时，应及时向有关人员通报。

4.2.4 应建立游船游览安全制度，应制定和完善建立游客落水、船舶故障、自然灾害、火灾、防污、卫生、治安事件、设施设备突发故障等突发事件应急预案。在游览船观光运行中发生突发事件时，严格按预案处理。

4.2.5 应按核定的人员定额配载，不得超载。游览船只能在候船区上下游客，进出候船区应按照先出后进的顺序。

5 设施设备和环境要求

5.1 船上服务设施设备

5.1.1 客舱布局适于观光，座椅舒适，游客上、下安全便捷。

5.1.2 上、下船通道及船内通道畅通，在主要走廊、公共场所和客舱等场所张贴应急应变部署表。

5.1.3 为残障者设置无障碍通道，配备轮椅等服务设备。

5.1.4 卫生间配有洗手池、卫生纸、洗手液(皂)、镜子等。

5.1.5 宜设置观光平台。

5.1.6 船上应提供手机等移动设备充电服务。

5.1.7 船上各类服务设施设备应选择节能环保产品，满足国家节能环保法律法规的要求。

5.1.8 应配备应急照明、救生、消防设备。所有设施设备应定期检查、检修，在有效期内使用，保证安全可靠。

5.1.9 按照规定配备救生衣，救生衣应符合 GB 4303 的要求。救生衣应美观、整洁，并放置在触手可及的地方。数量应按核定旅客人数配备，同时按照核定旅游人数的 3% 配备儿童救生衣。

5.2 船容船貌

5.2.1 船体外观设计应与景区水域环境协调，宜在外观设计上增加景区特有文化元素。

5.2.2 船名清晰，船体外观醒目、整洁、美观，护栏、甲板、墙壁色泽常新，走廊、地板等干净且无积水，地面采取有效防滑措施，设施设备外形完好整洁、安放规范。

5.3 舱室环境

5.3.1 游览船内饰及外观布置美观、陈设得当，可突出历史文化、节日庆典等主题。

5.3.2 室内通风良好，空气清新无异味，船舱通风系统应符合 WS 394 的要求。舱室内应通风良好，空气清新，无异味，环境布置美观，陈设得当。游览船的空气质量应符合 GB 37488 的规定。

5.3.3 室温应保持在人居适宜的范围内，室内宜配置温度可调控的制冷取暖设施，温度和相对湿度应符合 GB 37488 的规定。

5.4 服务场所卫生环境

5.4.1 游览船的卫生要求应符合相关卫生法律法规要求，建立卫生制度，责任到人。

5.4.2 客舱和公共区域、文化娱乐场所(多功能厅、舞厅)、小商店(小卖部)、餐饮服务场所(吧台、餐厅、厨房)等场所环境卫生应符合 GB 37487、GB 37488 的要求。

5.4.3 服务场所的用品应符合卫生行业标准 WS 205 的要求。供游客使用的餐茶具等应做到“一客一用一消毒”，椅套、窗帘、地毯等应及时清洗消毒。

- 5.4.4 凡设置现场制作、供应餐食的游览船，应按要求设置厨房，配备设施设备规范食品加工工艺，厨房与服务区域间应设置有效的隔味、隔热间隔。食品加工区环境卫生应符合 GB/T 27306 的要求。游览船厨房和膳食备餐间房门不得面对公共厕所。
- 5.4.5 应设置禁烟标志。客舱内禁止吸烟，应有明显的禁烟标志和管理制度，可在舱外无顶棚处设置固定吸烟区。供水和饮水水质应符合 GB 5749 的规定。
- 5.4.6 应设置密闭的生活废弃物分类回收箱(筒)、一次性使用环保垃圾袋，设置废弃物不丢弃入水的告示牌。
- 5.4.7 公共卫生间应符合 GB 37487、GB 37489.1 的规定，卫生洁具完整、清洁且无污垢、异味。
- 5.4.8 应有防虫、防鼠措施和定期灭杀制度，病媒生物防治应符合 GB 37487、GB 37489.1 的相关规定。
- 5.4.9 应制定和完善突发船舶油污、船舶污水污染等应急处理预案，并配备船上废水、费油回收设施，严禁直排入水。船上污水处理应满足 GB 8978 的要求。

6 接待服务要求

6.1 信息服务

- 6.1.1 游览船应利用公共媒体向社会发布航线、班期、航经景点、票价及售票地点等服务信息，信息内容应真实、完整、有效。
- 6.1.2 服务场所应明示服务接待时间，按所承诺的服务时间提供对客服务(含游览船自营或委托其他有经营资质的代理售票、旅客集散服务的站、点场所)。
- 6.1.3 服务台(总台、前厅)值班员在营运时应及时引导、接待游客、答复咨询。
- 6.1.4 应设置服务场所平面示意图并合理设置导向标志；危险区域应设警示或安全标志；非工作人员禁区应设禁止标志；客舱和公共区域、文化娱乐场所(多功能厅、舞厅)、小商店(小卖部)、餐饮服务场所等醒目位置，设置文明旅游提示语或标牌。
- 6.1.5 船上公共信息标识的图形符号应符合 GB/T 10001.3 的规定、安全标志应符合 GB 2894 相关条款的要求。
- 6.1.6 应提供游客须知(含乘船常识、安全常识、禁带物品等)、文明旅游提示卡。
- 6.1.7 应提供相关景点导游图等中外文宣传品和咨询服务。
- 6.1.8 应公布投诉电话和投诉方法，可设置游客意见本(箱)。
- 6.1.9 船上应实现免费无线网络覆盖。

6.2 对客接待服务

- 6.2.1 出船前，驾驶员应备齐驾驶证，办理好相关手续，明确旅游景点线路，检查船况，在确保游船各部件正常运转后加满油箱，提前 20min 到达预定地点，候客；其他服务人员应提前 15min 到达工作岗位，搞好开航前的清洁卫生，做好迎宾准备。
- 6.2.2 游客上船时应提供迎宾服务，服务人员应在舷梯口两侧，面向游客进行迎接和引导，并作安全提示；游客下船时提供送客服务，服务人员应在舷梯口两侧引导协助游客下船，并道再见。
- 6.2.3 旅游船启动前，服务人员清点游客人数，确保所有游客就座；船舱内多媒体设备播放文明旅游宣传片，营造公民文明旅游氛围。
- 6.2.4 上船时、航行时、下船时，应对游客中老人、孕妇、儿童、残障者等给予特别帮助。
- 6.2.5 游览船应提供饮料、茶点服务，并配备饮品单、价目表。
- 6.2.6 游览船应提供救助服务，能进行应急处理。
- 6.2.7 游览船应配有保健箱，保健箱内有五种以上内服药品(感冒、胃痛、晕船、中暑等药品)和三种以上外用药品(止血、消炎、止痛等)。

- 6.2.8 宜为游客提供具有特色的旅游纪念品销售服务。
- 6.2.9 可设置电子景点讲解仪、快速摄影。
- 6.2.10 可设置小件物品寄存保管处或配置自助式寄存箱(柜)。

7 服务人员和讲解要求

7.1 服务人员要求

- 7.1.1 应根据岗位需要配置服务人员。
- 7.1.2 遵守职业道德，坚守职业纪律，维护游客合法权益。
- 7.1.3 熟悉船上各项服务业务、了解旅游航线沿途景点，具备讲解服务的能力。
- 7.1.4 服务规范，礼貌友好、细致耐心。
- 7.1.5 服务时讲普通话，能进行业务范围内的英语会话，满足 GB/T 16890 的要求。
- 7.1.6 规范穿着工作服装、佩带标志，服饰整洁、仪表端庄。
- 7.1.7 服务人员应承担文明旅游引导职责，将文明告知、文明提醒、文明规劝落实到位。

7.2 讲解要求

- 7.2.1 讲解服务(含广播讲解)应文明规范，内容丰富。广播讲解宜伴播与游览氛围相适应的背景音乐，营造良好氛围。
- 7.2.2 开船前应介绍当次航班的运行时刻、安全乘船等事项。
- 7.2.3 开船后应致迎客词、介绍船上基本情况、航行路线、船上活动安排等事项。
- 7.2.4 航行中应介绍沿线名胜古迹、人文景观、民俗风情、民间传说及航行中安全注意事项。应及时预告著名景点到达时间，抵近时予以现场指点，重点讲解。讲解内容的选取应符合真实性和科学性的原则，讲解内容应尊重历史和事实。
- 7.2.5 宜运用全球定位技术或专人操作方式，使电子讲解信息与游览船到达方位的景点保持一致。
- 7.2.6 宜提供菜单式讲解器和二维码等供移动终端查看的电子讲解信息。
- 7.2.7 航行结束前应致欢送词、提示游客带齐随身携带物品。

8 服务管理要求

8.1 服务管理

- 8.1.1 应按 GB/T 19001 的要求，建立服务质量管理体系，宜进行质量管理体系认证，以在可控的状态下提供安全、卫生、规范、诚信、有序、高效的服务。
- 8.1.2 应编制包括服务和专业技术人员岗位要求、主要工作职责等内容的员工手册，员工人手一册。
- 8.1.3 应制定健全的服务作业程序、工作标准及岗位责任制度。
- 8.1.4 应定期组织开展员工岗位培训、业务学习、技术练兵。
- 8.1.5 应制定游览船旅游应急预案，并定期开展突发事件应急演练。
- 8.1.6 游览船应与具备相应资质的旅游客运站(码头)建立有效的沟通机制，双方在内部建立质量管理体系。

8.2 质量评估

- 8.2.1 应按照旅游业质量管理要求，制定游览船服务质量管理细则、游客监督、服务质量调查等制度，安排人员定期进行服务质量检查与评估，并做相应记录。
- 8.2.2 应主动接受监督，在游览船适当位置，以醒目的方式为游客提供建议和投诉电话，通过多种渠道听取各界意见和建议，不断提高服务质量。

参 考 文 献

- [1] 水路旅客运输规则.
 - [2] 高速客船安全管理规则.
 - [3] 公共场所卫生管理条例.
 - [4] 游艇安全管理规定
 - [5] JT/T 471 交通客运图形符号、标志及技术要求
 - [6] WS 205 公共场所用品卫生标准
 - [7] WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范
-