



中华人民共和国国家标准

GB/T 26365—2010

游览船服务质量要求

Requirements on services of sightseeing cruise ships

中文旅游标准

2011-01-14 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

前 言

本标准的附录 A 为规范性附录。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：上海市旅游事业管理委员会、上海师范大学、上海水上旅游研究所。

本标准起草人：沈山洲、朱国建、林章林、高峻、张晨、梁人伟、李任芷、刘士军、汪黎明、刘莉莉、张源。

省文旅标技委

游览船服务质量要求

1 范围

本标准规定了游览船服务基础条件及设施设备、环境、接待服务、讲解、服务人员、服务管理等要求。本标准适用于我国依法运营的游览船。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过在本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡不注明日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

- GB 9664 文化娱乐场所卫生标准
- GB 9670 商场(店)、书店卫生标准
- GB 9673 公共交通工具卫生标准
- GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准
- 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 19001 质量管理体系 要求
- JT/T 471 交通客运图形符号、标志及技术要求
- WS 205 公共场所用品卫生标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

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点,航速不超过 25 km/h 且连续航行时间小于 12 h 的客船。

4 服务基础条件要求

4.1 游览船建造和设备规范

游览船的建造及其船舶稳性、消防、救生、通信、航行安全与预防污染等设备均应符合相关部门的规定和授权机构的规范要求。

4.2 船舶证

游览船应具备相关部门颁发的有效船舶证书。

4.3 营运证

游览船营运应持有相关部门颁发的营运证。

4.4 船员配员

游览船的船员配员应满足相关部门的船舶最低安全配员规则的要求。

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 宜设观光平台。

5.2 船容船貌

5.2.1 船体外观设计应与航行水域周边环境协调。

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。

5.3 舱室环境

5.3.1 布置美观、陈设得当。

5.3.2 室内通风良好,空气清新无异味。

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。

5.4 服务场所卫生环境

5.4.1 服务场所的用品应符合卫生行业标准 WS 205 的要求。

5.4.2 客舱和公共区域符合 GB 9673 的要求。

5.4.3 设有餐饮服务的船舶,其吧台、餐厅(厨房)符合 GB 16153 的要求。

5.4.4 文化娱乐场所(多功能厅、舞厅)符合 GB 9664 的要求。

5.4.5 小商店(小卖部)符合 GB 9670 的要求。

5.4.6 应设置禁烟标志。

5.4.7 应设置密闭的生活废弃物回收箱(筒)和废弃物不丢弃水中的告示牌。

5.4.8 卫生洁具完整、清洁且无污垢、异味。

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。

6.1.5 标志的图形符号应符合 GB/T 10001.3、JT/T 471 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)。

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)。

6.2 对客接待服务

6.2.1 对游客中老人、孕妇、儿童、残障者等给予相应的特别帮助。

6.2.2 提供饮料、茶点服务,并配备饮品单、价目表。

6.2.3 应提供救助服务,能进行应急处理。

6.2.4 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)。

6.2.5 宜为游客提供具有特色的旅游纪念品销售服务。

6.2.6 可设置电子景点讲解仪、快速摄影。

6.2.7 可设置小件物品寄存保管处或配置自助式寄存箱(柜)。

7 讲解要求

7.1 讲解服务程序

7.1.1 开船前应介绍当次航班的运行时刻、安全乘船等事项。

7.1.2 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。

7.1.3 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。

7.1.4 航行结束前应致欢送词、提示游客带齐随身携带物品。

7.2 讲解服务规范

7.2.1 讲解服务(含广播讲解)应文明规范,内容丰富。

7.2.2 舱室服务人员应向游客预告著名景点到达时间,抵近时予以现场指点,重点讲解。

7.2.3 广播讲解宜伴播和谐的背景音乐,营造良好氛围。

8 服务人员要求

8.1 应根据岗位需要配置服务人员。

8.2 遵守职业道德,坚守职业纪律,维护游客合法权益。

8.3 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。

8.4 服务规范,礼貌友好、细致耐心。

8.5 服务时讲普通话,能进行业务范围内的外语会话。

8.6 规范穿着工作服装、佩带标志,服饰整洁、仪表端庄。

9 服务管理要求

9.1 应按 GB/T 19001 的要求,建立服务质量管理体系,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。

9.2 达到并能持续满足 GB/T 19001 要求的,宜进行质量管理体系认证。

9.3 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。

9.4 应制定健全的服务作业程序、工作标准及岗位责任制度。

9.5 应按有关旅游业质量管理的要求,制定游览船服务质量管理细则、游客监督、服务质量调查等相关制度,持续地改进服务工作。

9.6 应定期组织开展员工岗位培训、业务学习、技术练兵。

9.7 应制定游览船旅游应急预案,并定期开展演练。

9.8 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。

10 计分标准

计分标准见附录 A 表 A.1 服务质量评定检查表。

附录 A
(规范性附录)
服务质量评定检查表

A.1 计分说明

满分 500 分。

A.2 评分标准

见表 A.1。

表 A.1 服务质量评定检查表

项目	评定内容	检查 分值	实际得分			
			优	良	中	差
一、设施设备和环境(150分)						
1. 服务设备设施		40				
	舱室内桌、椅(沙发)等家具摆放整齐,布局有序。		10	8	6	4
	座椅完整无损,整洁。		6	4	2	1
	通道无障碍物,主要通道有适宜残障者的设施。		6	4	2	1
	配有轮椅。		4	3	2	1
	公示应急应变部署表。		4	3	2	1
	卫生间配置符合本标准要求。		10	8	6	4
2. 船容船貌		16				
	船体整洁,无锈斑、污垢,甲板护栏洁净。		10	8	6	4
	船名标识清晰、醒目、船名灯有效。		6	4	2	1
3. 船室环境		24				
	舱室窗玻璃整洁,透明,无污迹、无破损。		8	6	4	2
	舱内陈设物品摆放错落有序,无杂乱感。		8	6	4	2
	舱内空气流通,无闷热感,无异味。		8	6	4	2
4. 服务场所卫生环境		70				
	室内椅套、桌布、窗帘、地毯(塑毯)等用品质量符合标准要求,并且清洁,无污渍。		10	8	6	3
	室内无浮尘、积灰;采光、照明、噪音等符合卫生标准;公共区域地面洁净无杂物、污垢。		10	8	6	3
	吧台、餐厅(厨房)整洁,无污垢、油渍;餐、茶具符合卫生标准。		8	6	4	2
	文化娱乐场所(多功能厅、舞厅)整洁,地面洁净无杂物。		8	6	4	2
	小商品货(柜)架、厨房整洁,地面洁净,无杂物、污垢,出售的商品等符合卫生标准。		6	4	2	1
	舱室、吧台、餐厅、娱乐场所均有醒目的禁烟标志。		6	4	2	1

表 A.1 (续)

项目	评定内容	检查 分值	实际得分			
			优	良	中	差
	有密封的生活废弃物回收箱(筒),箱内置有回收袋,统一回收废弃物,集中处理。		6	4	2	1
	有禁止向水域抛掷废弃物的告示牌。		6	4	2	1
	卫生间洁具洁净,冲水正常,洁具无污垢,室内无异味。		10	8	6	3
二、接待服务(150分)						
1. 信息服务		76				
	船内有布告栏,公示航线、班期、航经景点、票价等服务信息。		10	8	6	3
	明示服务起止时间,不是间断或减少服务时间。		10	8	6	3
	引导服务态度好,礼节好,勤快、周到。		20	16	10	8
	答复咨询,有问必答、耐心解释、百问不厌。		20	16	10	8
	有服务场所平面示意图及导向标志,设置醒目、清晰。		4	3	2	1
	游客不可进入的区域有禁止入内标志,危险部位有醒目的警示标志。		4	3	2	1
	有景点导游图供应,有公示的景点导游图。		4	3	2	1
	醒目地公示企业和主管部门的投诉电话号码。		4	3	2	1
2. 对客接待服务		74				
	热情、主动、细致、周到地扶老携幼,关心需要给予帮助的游客。		20	16	10	8
	免费提供开水,有偿供应的饮料、茶点,配备饮品单、价格表,明码公示。		10	8	6	4
	及时、周到地处理游客突发的伤病事件,予以应急救助。		10	8	6	4
	备有保健箱,箱内有本标准规定的常用药品。		10	8	6	4
	有可提供服务的电子景点讲解仪。		8	6	4	2
	有可提供销售特色旅游纪念品的服务。		8	6	4	2
	有可提供快速摄影的服务。		8	6	4	2
三、讲解服务(50分)						
1. 广播讲解		12				
	有内容丰富、规范的解说词文稿。		4	3	2	1
	广播讲解及时、不漏播主要景点。		4	3	2	1
	广播设备养护良好,播音无噪音、失声现象。		4	3	2	1
2. 音乐伴播		6				
	游客上船有迎宾曲、下船有欢送曲的音乐伴播。		3	2	1	0
	船舶运营时有优美背景音乐。		3	2	1	0
3. 讲解内容		6				
	适时、及时广播安全提示。		3	2	1	0
	沿线景点讲解与民间传说、民俗风情介绍兼备。		3	2	1	0
4. 讲解语言		10				
	准确、流利的使用普通话讲解,发音标准、声调柔和、语速适中。		3	2	1	0

表 A.1 (续)

项目	评 定 内 容	检查 分值	实际得分			
			优	良	中	差
5. 现场讲解		16				
	员工均熟悉全游程各景点的解说词,能主动指引解说和答复游客咨询。		8	6	4	2
	员工能现场即时流畅、生动地讲解重要景点。		8	6	4	2
四、服务人员要求(150分)						
1. 着装		30				
	外衣、衬衣、裤(裙)、领带(领花)、袜、鞋、工号牌统一。		6	4	2	1
	着装有春、夏、冬季别的区分。		4	3	2	1
	着装有职务、岗位的区分。		4	3	2	1
	穿着完整,挺括、清洁。		8	6	4	2
	不佩戴饰品,女员工发饰颜色、款色一致。		8	6	4	2
2. 仪容仪表		30				
	男员工头发梳理整洁,不留长发、胡须。		10	8	6	3
	女员工淡妆,长发不过肩。		10	8	6	3
	行为举止端庄大方,站姿端正,脸带笑容,手势得当。		10	8	6	4
3. 服务用语		30				
	准确使用普通话,语音亲切,声调适中。		8	6	4	2
	讲文明十字用语,不讲服务忌语。		8	6	4	2
	即时、准确、清晰地回答游客问询。		8	6	4	2
	能与国外游客进行日常外语会话。		6	4	2	1
4. 迎送客服务		30				
	定岗规范、站姿规范。		8	4	3	2
	指路、领位、带位准确无误。		8	4	3	2
	帮扶行动不便者与儿童。		8	6	4	2
	领送重要贵宾进舱入座。		6	4	2	1
5. 技能服务		30				
	熟悉本舱位、服务内容、航班、票价、航行线路及所航经景点。		8	6	4	2
	熟悉本舱救生设备及置放部位、逃生通道及掌握救生设备的使用。		8	6	4	2
	熟练掌握游船服务工作程序、作业质量要求。		8	6	4	2
	熟练掌握端送茶水、饮料,餐具摆放,台面摆设等服务技能。		6	4	2	1