

DB3301

浙江省杭州市地方标准

DB 3301/T 87—2018
代替DB3301/T 87—2011

游船（艇）服务质量规范

浙江省文旅标技委

2018-06-20 发布

2018-07-20 实施

杭州市质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由杭州市旅游委员会提出并归口。

本标准起草单位：淳安县千岛湖风景旅游局、淳安县千岛湖景区综合管理处。

本标准主要起草人：王军、方阳、郑特科、徐新华、范亚民、王智勇、吴德华、郑跃军。

本标准的历次发布情况为：

——DB3301/T 87—2011。

浙江省文旅标技委

游船（艇）服务质量规范

1 范围

本标准规定了游船（艇）的服务设施要求、服务人员要求、安全要求、服务质量和综合管理要求。本标准适用于在杭州地区从事旅游营运服务的游船（艇）。本标准不适用于游客自开、自划的游船（艇）。

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 14934 消毒餐（饮）具

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

游船

在内河为游客提供水上旅游营运服务的12座（含）以上的机动船舶。

3.2

游艇

在内河为游客提供水上旅游营运服务的11座（含）以下的机动船舶。

3.3

服务质量

为满足旅游者的需要，在为其提供的旅游营运服务中能满足规定的或隐含需要的特征和特性的总和。

4 服务设施要求

4.1 通过船舶检验合格、安全检查符合规定，始终处于适航状态。

4.2 游船（艇）内外整洁，内部设备完好。

4.3 内部非金属物应具有阻燃能力，消防、救生和保洁设施须充足、有效，并设明显标志。

4.4 配备相关应急药品。

5 服务人员要求

5.1 仪容仪表

5.1.1 保持个人卫生清洁，按规定统一着装，佩证上岗。女同志化淡妆。

5.1.2 服务过程中应谈吐得当，热情周到。不打听游客事情，不向外宾兑换外币，不向游客借东西，不托游客帮忙，上班前和接待游客过程不食生葱、生蒜等异味食品等。

5.1.3 服务过程中要讲普通话，使用文明用语，严禁与游客争吵，讲脏话、粗话。

5.2 职业道德

从业人员应遵守相关职业道德。

5.3 资质要求

从业人员符合国家相关部门规定，取得必要的资质证书，持证率达 100%。

6 安全要求

6.1 制度要求

6.1.1 游船（艇）公司应建立健全各项安全管理制度、安全台帐、安全操作规程及应急预案，做到职责分工明确，责任落实到人。

6.1.2 游船（艇）安全管理制度、安全操作规程等须挂于显眼处。

6.1.3 从业人员应熟知各项制度、预案。

6.2 安全管理

6.2.1 系船舶用缆绳牢固安全。

6.2.2 使用不眩目安全玻璃，玻璃齐全无破损，前挡风玻璃采用夹层玻璃或钢化玻璃，航行时门窗无振响。

6.2.3 积极维护旅游秩序，游客上下船（艇）应清点并对游客进行安全提示，船（艇）停稳、桥板放好后方可让游客上下船（艇），要照顾老、幼、病、妇、残等特殊游客上下船（艇），确保游客安全。

6.2.4 游船（艇）从业人员应做好游客之间的纠纷调解工作。

6.2.5 游船（艇）一旦发生意外事故或游客受伤等险情，应按交通法规和安全管理规定，积极组织施救，保护好现场，同时在第一时间报告相关部门，并配合相关部门妥善处理。

6.2.6 游船（艇）前部和舱内应设有防滑设施。

6.2.7 游船（艇）应设置禁烟标识，严禁吸烟。

6.2.8 游船应按有关规定配备安全管理人员。

6.2.9 游船业主、保安、导游等工作人员在游客上船后应经常巡视，随时指导游客安全旅游和及时制止游客的不安全的行为举止。

6.2.10 船夜间应安排人员值班，做好治安、消防以及灾害性防范工作。

6.2.11 游艇驾驶员应按规定及时要求游客穿好救生衣，引导游客安全上下游艇。

6.3 航行安全

6.3.1 航行实行船长负责制。

6.3.2 船员配备符合海事等部门要求。

6.3.3 安全操作，安全航行，严格按照指定航道航行。严禁超载，合理掌握航行速度，按规定码头停靠。

6.3.4 实行出航前、航行中、返航后的一日三检制度，及时排除各种隐患，保证游船（艇）技术状况完好。

6.3.5 驾驶要保持高度责任心，航行中坚持安全礼让，严禁酒后驾驶。

6.3.6 未取得适航证书的驾驶员不得单独操作。

6.4 食品安全

- 6.4.1 餐饮场所应符合餐饮服务许可要求；禁止经营《中华人民共和国食品安全法》规定的十一类食品。
- 6.4.2 采购食品，应当查验供货者的许可证和食品证明文件，建立食品进货索证登记制度。
- 6.4.3 餐具、饮具和盛放直接入口食品的容器，应符合 GB 1493 消毒餐（饮）具。

7 服务质量

- 7.1 树立游客至上，优质服务的宗旨。
- 7.2 在接待服务过程中做到不卑不亢、自尊自重，不向游客索要小费，及时归还游客遗留在船（艇）上的物品。
- 7.3 积极主动帮助游客解决力所能及的事情。
- 7.4 提供行李保管服务。
- 7.5 从业人员主动向游客介绍景区景点概况和游览线路。
- 7.6 按承诺游览线路游览，在游客无异议的前提下，整个游览时间和单个景点游览时间符合管理部门规定。
- 7.7 及时主动将门票、游艇票等相关票据交给游客。
- 7.8 对游客提出的问题不能解决时，应详细解释，说明原因；对游客的咨询，应迅速、准确、耐心的回答，实事求是。
- 7.9 设有空调的游船（艇），应适时为游客提供空调服务。
- 7.10 航行时间超过 1 小时，宜免费提供开水。
- 7.11 按规定证（照）齐全、亮证（照）经营，销售商品明码标价。
- 7.12 提供餐饮服务时，按规定使用菜谱、明码标价，诚信经营，提供的餐食保质保量。
- 7.13 不得强行安排游客用餐或消费。

8 综合管理

8.1 经营管理

- 8.1.1 服从管理部门统一调度，严禁超载、拒载。
- 8.1.2 积极配合管理人员做好核查人数、门票等相关工作。
- 8.1.3 积极配合有关部门对在旅游活动中的违法违规行为的查处。
- 8.1.4 严禁经营带有赌博、色情、迷信等不健康色彩的游艺项目和文娱活动。

8.2 环境保护

- 8.2.1 禁止向水域内扔垃圾、排放油污、污物，积极向游客宣传环保政策。
- 8.2.2 船舶排放污物应符合有关污染物排放的标准。生活垃圾及油污、污物应按要求运送到指定位置，并做好记录。

8.3 投诉受理

- 8.3.1 应设立并公开投诉受理电话。
- 8.3.2 应及时受理并回复投诉。