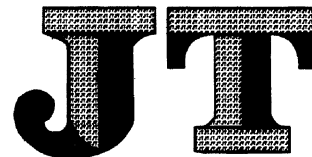


ICS 03.220.40

R 24



中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T 1316—2020

城市水上旅游客运服务规范

Specification for passenger transport service of urban water tourism

2020-07-31 发布

2020-11-01 实施

中华人民共和国交通运输部 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	2
5 设施设备基本要求	3
6 运营服务	3
7 信息服务	5
8 安全基本要求及应急管理	5
9 环保措施	6
10 服务评价	6
参考文献	8

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国城市客运标准化技术委员会(SAC/TC 529)提出并归口。

本标准起草单位:武汉市轮渡公司、湖北省标准化与质量研究院、湖北省交通运输厅道路运输管理局、广州公交集团客轮有限公司、厦门轮渡有限公司、上海市轮渡有限公司、南京市轮渡公司、东联设计集团。

本标准主要起草人:刘新航、蔡少渠、陆雪军、吴斌、李响、江波、张锐、李睿琪、姚雄立、吴颖、凌庆翔、陈坤贤、罗琳、龚晋薇、潘颖秋、李华、张勇、杨合义、钟菊。

省文旅标技委

城市水上旅游客运服务规范

1 范围

本标准规定了城市水上旅游客运服务的总则、设施设备基本要求、运营服务、信息服务、安全基本要求及应急管理、环保措施和服务评价。

本标准适用于城市内的江河、湖(库)区、沿海及岛屿之间的水上旅游客运服务。

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 3552 船舶水污染物排放控制标准
- GB 7718 食品安全国家标准 预包装食品标签通则
- 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 公共场所卫生设计规范 第1部分:总则
- GB/T 10001.1 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:旅游休闲符号
- GB/T 10001.3 标志用公共信息图形符号 第3部分:客运货运符号
- GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号
- GB 15097 船舶发动机排气污染物排放限值及测量方法(中国第一、二阶段)
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分:总则
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
- GB/T 20501.1 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第1部分:总则
- GB/T 20501.6 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第6部分:导向标志
- GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范
- GB/T 29179 消防应急救援 作业规程
- AQ/T 9007 生产安全事故应急演练基本规范
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
- SB/T 10426 餐饮企业经营规范
- 中华人民共和国海事局内河船舶法定检验技术规则
- 中华人民共和国海事局国内航行海船法定检验技术规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城市水上旅游客运服务 **passenger transport service of urban water tourism**

城市水上旅游客运营运单位与游客间接触过程中所产生的一系列活动过程及其结果的总称。

3.2

游览船 sightseeing cruise ship

航行于城市内江河、湖(库)区、沿海及岛屿之间的旅游景点,专为游客提供游览、观光和娱乐的船舶。

注:改写 GB/T 18225—2000,定义 3.10。

3.3

游览船码头 sightseeing cruise ships terminal

专供游客购票、候船、上下船的趸船、水工建筑物、设施或场所。

注:改写 GB/T 32852.1—2016,定义 3.2。

3.4

旅游航线 touring route

游览船在规定水域内,为游客提供观光服务的运行路线。

注:改写 GB/T 18225—2000,定义 4.2。

3.5

服务合格率 service eligibility rate

统计期内,服务合格的游览船、码头数占被检游览船、码头总数的百分比。

注:改写 GB/T 32852.6—2018,定义 7.10。

3.6

有责投诉办结率 accountability rate

统计期内,已办结的游客有责投诉处理次数占游客有责投诉总次数的百分比。

3.7

游客满意率 tourist satisfaction rate

统计期内,对水上旅游客运服务质量表示满意的游客人数占游客总人数的百分比。

注:改写 GB/T 36953.1—2018,定义 3.2。

4 总则

4.1 服务管理体系

城市水上旅游客运运营单位应建立旅游服务管理体系,服务管理体系应包括但不限于:

- 运营单位服务方针;
- 人员服务规范;
- 岗位责任制度;
- 人员培训制度;
- 环境保护和资源节约制度;
- 设施设备维护制度;
- 安全管理及应急管理制度;
- 食品卫生责任制度;
- 服务质量及投诉处理制度。

4.2 人员资质

4.2.1 运营单位主要负责人与安全管理人員应具备与本单位所从事的生产经营活动相应的安全生产知识和管理能力。

4.2.2 船员及工作人员应有当地海事部门颁发的与其岗位相对应的船员合格证。

5 设施设备基本要求

5.1 游览船

- 5.1.1 游览船应符合标准,并为游客提供舒适、宽敞的游览环境。
- 5.1.2 游览船应设置室内通透观光区域,并配备空调设施。
- 5.1.3 配备广播系统的应保持音质清晰。
- 5.1.4 应配有医疗箱,可进行一般医疗应急处理。

5.2 游览船码头

5.2.1 趸船

- 5.2.1.1 趸船周边及乘客进、出口的通道两侧,应设置安全护栏等防护设施。
- 5.2.1.2 设有候船区的趸船应设置座椅,候船区应保持通风、保暖。

5.2.2 引桥及进出通道

- 5.2.2.1 趸船浮码头应采用引桥与沿岸基础设施相连接。引桥宽度应不小于2m,引桥宽度和坡度应满足设计规范标准。
- 5.2.2.2 引桥两侧应设置防护栏杆,栏杆高度应不低于1.2m。
- 5.2.2.3 码头进出通道应保持畅通,通道宽度不宜小于2m,游客上下船应实行分道通行。

5.2.3 候船室

- 5.2.3.1 候船室应安全舒适,广播、时钟、垃圾箱等公共设施齐备。
- 5.2.3.2 设有卫生间的候船室,应保持整洁、无异味。
- 5.2.3.3 候船室座椅及相关设施应合理布置。
- 5.2.3.4 候船室内应在明显区域设置平面应急疏散指示图,并有明显的疏散引导标识。

5.2.4 售票处

售票处应设购票咨询台,应单独设立用于退票、团体购票等的专用窗口。

5.3 标识标志

- 5.3.1 在趸船、栈桥、进出通道、候船场所、售票处等公共基础设施明显位置应设置导向标识、位置标识、安全警示标志及禁烟标志。
- 5.3.2 导向标识设置应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.3、GB/T 10001.9、GB/T 15566.1 以及 GB/T 20501.6 的相关规定,应有中、英文对照说明。
- 5.3.3 标识、标志要素的设计应符合 GB/T 20501.1 的要求。
- 5.3.4 标识、标志悬挂应牢固,悬挂位置不应有造成人体伤害的潜在危险,应对标识、标志进行日常维护。

6 运营服务

6.1 服务人员

- 6.1.1 遵守职业道德、恪尽职守、服务规范、举止文明,尊重乘客民族风俗习惯、宗教信仰。

- 6.1.2 符合岗位技能要求,了解航线情况及沿岸的地理、历史、自然与人文景观。
- 6.1.3 应取得有效健康合格证明后方可上岗,并定期进行健康检查。
- 6.1.4 应定期参加安全培训,具有应对突发事件的能力。
- 6.1.5 应态度和蔼,面带微笑,积极主动;解答问题耐心、细致、周到。
- 6.1.6 在岗时应着工作服装、佩戴标识,服饰整洁、举止大方。
- 6.1.7 服务时应讲普通话,需要时可用其他语言和方式交流沟通,并作到表达清晰、准确,用语文明,符合礼仪规范。

6.2 票务服务

- 6.2.1 应使用符合国家相关规定的票证,不得对船票价格内已包含的服务项目另行收费或者向游客强制提供收费服务。
- 6.2.2 应制定系统的票务管理制度,为游客提供方便快捷的售票服务。
- 6.2.3 票面上应标明航方名称、船名、航班时间、航线、上船地点、票价等要素。
- 6.2.4 应在明显位置公布游览船航行时刻表、游览船班期变更通知、航线示意图、票价表、乘船须知,并在检票处设置用于测量儿童免费乘坐的身高标识。

6.3 常规游览服务

6.3.1 常规航行游览

- 6.3.1.1 在游客上下船时,应提供迎宾和送宾服务,并作安全提示。
- 6.3.1.2 游览船启航时,应进行启航提醒。
- 6.3.1.3 通过安全宣传片等方式为游客演示安全注意事项。
- 6.3.1.4 游览船在航行过程中,应及时公告航程信息,严格执行航运计划,不得擅自变更航线、停靠码头或终止营运。

6.3.2 讲解服务

- 6.3.2.1 航行过程中应提供讲解员、电子广播、自助导览等至少一种讲解服务。
- 6.3.2.2 讲解服务应符合 LB/T 014 要求。
- 6.3.2.3 设有离船上岸游览内容的航线,应告知景点停留时间和换乘航行班次信息。

6.3.3 餐饮、卫生及娱乐、购物服务

- 6.3.3.1 游览船销售的预包装食品标签应符合 GB 7718 的要求。
- 6.3.3.2 餐饮服务应符合 SB/T 10426 的要求。
- 6.3.3.3 应保持码头和游览船环境整洁,候船室卫生应符合 GB 37487、GB 37488 以及 GB 37489.1 的要求。
- 6.3.3.4 码头和游览船使用的工具卫生应符合 GB 37487、GB 37488 的要求。
- 6.3.3.5 游览船上文化娱乐场所卫生应符合 GB 37487、GB 37488 以及 GB 37489.1 的要求。
- 6.3.3.6 游览船废弃物排放和处置应符合 GB 3552 的要求。
- 6.3.3.7 娱乐服务项目及旅游商品,应明码标价。
- 6.3.3.8 卫生间管理应符合 GB/T 18973 的要求。
- 6.3.3.9 供游客使用的餐茶具等应做到“一客一用一消毒”。

6.4 包船服务

应符合 6.3 常规游览服务的要求,并具备商务等活动所需的设施设备和配套服务。

6.5 信息化智能服务

- 6.5.1 宜采用移动终端、网站、热线等方式,提供航线名称、票价、航行时刻表等相关航线信息。
- 6.5.2 宜利用移动终端、互联网技术为游客提供智能化收费服务。
- 6.5.3 应利用监控系统、广播系统、LED 显示屏等设施设备实现游览船安全运行、监测预警和服务监管。
- 6.5.4 应在游览船、码头设置信息板和平面示意图。

7 信息服务

7.1 基本信息

城市水上旅游客运服务基本信息包括:

- 运营单位信息,包括名称、地址、联系方式等;
- 游览船信息,包括游览船数量、名称、规格、载客量等;
- 码头信息,包括码头数量、名称、地址等;
- 景点信息,包括景点名称、历史、文化与传说、特色等;
- 服务联系方式,包括电话号码、邮箱、网络服务等。

7.2 常规游览项目信息

- 7.2.1 应给出航线起始时间、价格、服务内容、行程表,航线景点分布示意图,起点和终点码头及沿途停靠游览景点的公共交通信息。
- 7.2.2 有艺术表演等活动的,应给出活动列表、简介及活动日程公告等信息。

7.3 包船服务信息

- 7.3.1 应列出游览船信息、包船形式(整船或某楼层)及其价格。
- 7.3.2 应列出服务项目种类,并有具体项目介绍,包括服务内容、价格及时间等信息。
- 7.3.3 其他特色包船服务信息。

8 安全基本要求及应急管理

8.1 安全基本要求

- 8.1.1 应建立安全生产规章制度和操作规程。
- 8.1.2 应建立消防安全管理制度,并符合 GB/T 26353 的要求。
- 8.1.3 应建立治安管理管理制度,并符合 GB/T 26353 的要求。
- 8.1.4 应按规定的乘客定额载客,不得超载,确保游客乘船期间安全。游客登、离船时应做好引导工作,维持秩序,确保游客上下船安全。
- 8.1.5 防火设施、火灾探测和报警装置、消防器材等应符合《内河船舶法定检验技术规则》《国内航行海船法定检验技术规则》的规定。
- 8.1.6 配备足额、规范的救生设备,救生设备的数量及质量应符合《内河船舶法定检验技术规则》《国内航行海船法定检验技术规则》的规定。
- 8.1.7 应做好游览船设施设备保养工作。
- 8.1.8 开航前应严格检查游览船各项设施设备,确保游览船达到安全适航要求。

8.1.9 应建立安保措施,制定视频监管管理制度,码头各出入口、船内客舱等重要位置应设置视频监控设施。

8.1.10 游览船应在主要通道配置防滑设施,并在特殊气候和环境情况下设置防滑警示标志。

8.2 应急管理

8.2.1 应建立综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案。现场处置方案应针对但不限于以下几类应急情况:

- 火灾;
- 船舶破损;
- 污染;
- 主机故障;
- 舵机失灵;
- 恶劣天气;
- 大客流。

8.2.2 运营单位应设置应急处置专门部门,对照各类应急预案,定期组织应急演练,应急演练的组织和实施应符合 AQ/T 9007 的规定。

8.2.3 遇到紧急情况,运营单位应依据应急预案组织实施。

8.2.4 消防应急救援工作应符合 GB/T 29179 的规定。

8.2.5 突发事件管理应符合 GB/T 26353 的要求。

9 环保措施

9.1 城市水上旅游客运运营单位应建立防污染管理制度,制定相应的防污染操作规程。

9.2 游览船应持有有效的防污染证书、文书,应满足 GB 3552 的要求,不得违反规定排放、倾倒废弃物、污染物。

9.3 游览船固态垃圾应由专业人员收集并打包上岸,再由专业机构回收并做好详细记录。

9.4 游览船油污水应由专业机构回收并做好详细记录。

9.5 趸船应按要求配备生活污水储存舱(柜)、生活污水处理装置及垃圾收集装置。

9.6 游览船应按要求配备生活污水储存舱(柜)、生活污水处理装置及垃圾收集装置,油污水分离设备及油污水专用排放接头。

9.7 应采取适当措施降低船舶噪声,船舶客舱内的噪声不应超过 65dB。

9.8 船舶动力装置应处于良好工作状态,发动机排气污染物应符合 GB 15097 的限值要求。

9.9 不准许乘客携带有毒污染物上船。

9.10 船员应具有相应的防治船舶污染的基本知识及操作技能。

9.11 运营单位应定期对船员进行环保知识和操作技能的教育培训。

9.12 除在游览船码头公共基础设施明显位置设置禁烟标志外,应通过电子屏告知游客游览船码头区域内全面禁烟。

10 服务评价

10.1 质量监督

10.1.1 运营单位应建立质量投诉管理制度,设置投诉电话并向游客公布。

10.1.2 运营单位接到投诉电话,应及时与投诉人联系,处理游客提出的服务质量投诉,并在 15 个工

作日内将处理结果反馈给游客。

10.1.3 运营单位应建立投诉档案,保存游客反馈信息和处理结果等记录。

10.1.4 运营单位应定期分析游客投诉原因,采取措施予以改进。

10.1.5 运营单位应实现水上旅游客运服务质量信息收集、调查、处理及反馈制度化。

10.1.6 运营单位应建立投诉游客信息管理制度、回访服务制度及游客满意率调查制度。

10.1.7 运营单位应主动接受社会监督,多种渠道听取社会各界意见和建议,不断提高服务质量。

10.2 评价指标

10.2.1 开航准点率

年度开航准点率应不低于 95%。

10.2.2 服务合格率

年度服务合格率应不低于 95%。

10.2.3 有责投诉办结率

年度有责投诉办结率应为 100%。

10.2.4 游客满意率

年度游客满意率应不低于 90%。

省文旅标技委

参 考 文 献

- [1] GB/T 18225—2000 水路客运术语
- [2] GB/T 22484—2016 城市公共汽电车客运服务规范
- [3] GB/T 32852.1—2016 城市客运术语 第1部分:通用术语
- [4] GB/T 32852.6—2018 城市客运术语 第6部分:城市客运轮渡
- [5] GB/T 36953.1—2018 城市公共交通乘客满意度评价方法 第1部分:总则
- [6] CJJ/T 119—2008 城市公共交通工程术语标准

省文旅标技委