ICS 03.200
R 24
备案号：45157-2015

DB46

海　南　省　地　方　标　准

DB 46/ T306—2015

海上旅游客运服务质量规范

Specification of passenger service for ocean tourism transportation

2015－02－06 发布　　2015－03－01 实施

海南省质量技术监督局　　发布

前　言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由海南省港航管理局提出。

本标准主要起草单位：海南省港航管理局、海南省质量技术监督标准与信息所、海南省标准化协会。

本标准主要起草人：李伟、杜磊、吴碧宏、张华云、黄飞舟、王国才、冯紹裘、云晗、孙林芳、夏曦、王淑敏。

海上旅游客运服务质量规范

1 范围

本标准规定了海上旅游客运服务质量规范的术语和定义、服务基础条件、设施设备和环境要求、接待服务要求、营运安全要求、服务管理要求、投诉处理管理要求、服务质量考评标准。

本标准适用于海南省行政区域内依法取得经营资质的海上旅游客运服务组织，其它在内河、湖泊、水库上运营的服务组织可参照执行。

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 安全标志及其使用导则
GB 9664 文化娱乐场所卫生标准
GB 9670 商场（点）、书店卫生标准
GB 9673 公共交通工具卫生标准
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
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 13495 消防安全标志
GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
GB 16557 海船救生安全标志
GB/T 16890-2008 水路客运服务质量要求
GB/T 19001 质量管理体系 要求
GB/T 24421（所有部分） 服务业组织标准化工作指南
JT/T 471 交通客运图形符号、标志及技术要求

3 术语和定义

GB/T 16890界定的及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

海上旅游客运服务企业

依法取得从事海上旅游客运服务经营资格的组织，包括海上旅游客运企业及与之相配套的码头经营企业。

3.2

海上旅游船

为乘客提供游览、观光、娱乐、运送等旅游服务，航行于海南省沿海及岛屿之间的船舶。

4 服务基础条件

4.1 船舶

4.1.1 海上旅游船的设计建造应包含涉及船舶的稳定性、消防、救生、通信、航行安全与环保要求等相关的设施设备。

4.1.2 船体外观设计应与航行海域周边环境协调。
4.1.3 观光旅游船宜设客舱和甲板观光区，客舱布局适于观光，甲板有安全防护设施。
4.1.4 设施设备均应符合相关部门的规定和授权机构的要求。
4.1.5 海上旅游船应具备海事、船检、水路运输等管理部门颁发且有效的相关资质证书。

4.2 码头

4.2.1 具备海上旅游经营码头靠泊条件。
4.2.2 码头或浮动设施应满足设计安全要求，在显著位置明示乘客安全须知。
4.2.3 旅游客船停靠的码头或浮动设施应经相关主管部门验收合格并核发经营许可，方可投入使用。

4.3 人员

4.3.1 船员应持有相应，有效的资质证书。
4.3.2 应根据船舶提供的旅游服务功能，配备具有相关资质的工作人员。

5 设施设备和环境要求

5.1 船上服务设施设备

5.1.1 海上旅游船上的座椅应牢固舒适，旅游客舱安全便捷。
5.1.2 上下船通道及船内通道畅通。宜设置无障碍通道，配备轮椅等服务设备。
5.1.3 载客 12 人（含）以上且航行时间在 60 分钟以上的海上旅游船应设卫生间，卫生间应干净、整洁，宜配洗手液、卫生纸。
5.1.4 航行时间在 2 小时以上的海上旅游船应设综合服务台。
5.1.5 宜配置影像设备。

5.2 船容船貌

5.2.1 船名、船号清晰、醒目。
5.2.2 船体外观整洁、美观，护栏、甲板、墙壁色泽常新。
5.2.3 走廊、地板等干净、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。

5.4 服务场所卫生环境

5.4.1 服务场所的用品应符合相应卫生标准的要求。
5.4.2 客舱和公共区域应符合 GB 9673 的要求。
5.4.3 设有餐饮服务的海上旅游船，其吧台、餐厅（厨房）应符合 GB 16153 的要求。
5.4.4 设有文化娱乐功能的海上旅游船，其文化娱乐场所（多功能厅、舞厅）应符合 GB 9664 的要求。
5.4.5 设有小商店（小卖部）的海上旅游船应符合 GB 9670 的要求。
5.4.6 应设置禁烟标志。
5.4.7 应设置密闭的分类生活废弃物回收箱（筒），做好船舶垃圾的日常收集、储存和处理工作，不得将废弃物丢弃海中。
5.4.8 卫生洁具完整、清洁且无污垢、无积水、无异味。

5.5 候船服务设施设备

5.5.1 应合理配备与经营规模相适应的候船厅、停车场地，道路畅通。
5.5.2 接待区域布局合理、功能完善，应设置与规范相适应数量的座椅。服务指南和导向图，服务台、气象海况信息发布牌与广播系统等齐全。

5.5.3 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。
5.5.4 应配备卫生间，保持卫生洁具完整、清洁且无污垢、无积水、无异味。
5.5.5 应配备与出航海上旅游船和当地海事管理机构保持通信畅通的设施设备，并有效使用。
5.5.6 各种引导标识（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。
5.5.7 应设置小件物品寄存保管处或配置自助式寄存箱（柜）。
5.5.8 宜配备影像设备和监控设备。

6 接待服务要求

6.1 服务人员要求

6.1.1 遵守职业道德，坚守职业纪律，维护乘客合法权益。
6.1.2 熟悉船上各项服务业务和船舶安全相关知识，了解旅游航线沿途景点，具备讲解服务的能力，能妥善处理各项紧急情况（救生、消防等），冷静不慌乱。
6.1.3 服务规范，礼貌友好，面带微笑，细致耐心。
6.1.4 服务时讲普通话（除要求讲本地方言外），能提供英（外）语会话服务。
6.1.5 规范穿着工作服，佩戴标志和工作牌，服饰整洁，仪表端庄。

6.2 信息服务

6.2.1 海上旅游客运服务组织应利用公共媒体向社会发布航线、航班信息、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。
6.2.2 售票场所应公布航线、航班、票价表以及免票条件、半票、团体票和退票办理等信息。宜提供旅游指南和旅游景区（点）宣传资料。
6.2.3 候船场所应宣传乘船常识和安全知识，应提供乘客须知（含乘船常识、安全常识、禁带物品等）。
6.2.4 服务场所应设置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。
6.2.5 服务台值班员在营运时应及时引导、接待乘客，答复咨询。
6.2.6 设有服务场所的旅游船应公示服务项目及收费标准。
6.2.7 服务场所标志的图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.3、JT/T 471 相关条款的要求。
6.2.8 船上应提供咨询、讲解服务。

6.3 接待服务

6.3.1 应提供上、下船迎、送服务。
6.3.2 应按核准并公示的航线、航班运营，履行服务承诺。
6.3.3 对乘客中老人、儿童、孕妇、残障者等给予相应的帮助。
6.3.4 应配有急救箱，提供救助服务，能进行晕船、呕吐等应急处理。
6.3.5 尊重乘客的宗教信仰与民族风俗。
6.3.6 宜为乘客提供有海南特色的旅游纪念品销售服务。

6.4 讲解服务

6.4.1 讲解内容

6.4.1.1 开船前应介绍当次航班的运行时刻、安全乘船等事项。
6.4.1.2 开船后应致迎客词，介绍船上的基本情况、航行路线、船上活动安排、提供服务等事项。
6.4.1.3 航行中应讲解和提示安全注意事项和环保要求。
6.4.1.4 航行中应介绍沿线海域特色、名胜古迹、人文景观、民间传说等知识。
6.4.1.5 航行结束前应致欢送词、提示旅客带好随身携带的物品。
6.4.1.6 讲解内容积极、健康。

6.4.2 讲解要求

6.4.2.1 讲解服务（含广播讲解）应文明规范，内容丰富，清晰明确。

6.4.2.2 能提供英（外）语讲解服务。
6.4.2.3 讲解员应向乘客预告著名景点到达的时间，抵近时予以现场指点，重点讲解。
6.4.2.4 广播讲解宜伴随和谐的背景音乐，营造良好氛围。
6.4.2.5 可设置电子讲解设备。

7 营运安全要求

7.1 海上旅游船应有上、下船安全设备及安全措施，避免乘客伤亡和落水事故发生。在主要走廊、公共场所和客舱等场所张贴应急应变部署表。
7.2 按照要求配备足够的消防、救生设施设备，并符合相关部门要求。
7.3 应有禁止乘客携带危险品的宣传和安全检查设备。
7.4 候船和上下船场所的安全设备应符合 GB/T 16890-2008 中的 7.3 的要求。
7.5 船员应持证上岗，规范操作，保证船舶航行、停泊和作业安全。
7.6 为航行旅游船购买《国内水路客运承运人责任险》保险或者取得相应的财务担保，并提醒乘客购买相关保险。
7.7 游船的营运航区和航线应与船舶运营证相符合。
7.8 海上旅游船的航行应符合法定的开航条件，未经相关主管部门核准，不得擅自航行。
7.9 海上旅游客运服务企业应有健全的安全责任制度、安全规章制度和操作规程以及安全事故应急救援预案等安全管理与经营管理制度并有效运行。
7.10 执行安全规章制度，定期开展隐患排查、应急救援预案演练，做好防火、防盗、防滑、防落水等工作，建立工作台账。
7.11 不得在超载、超范围、超抗风等级情况下航行。
7.12 海上旅游船上的安全标志应齐全、醒目，各处通道畅通，重点部位有中英文警示牌。相关标志分别符合 GB 2894、GB 13495、GB 16557 的要求。

8 服务管理要求

8.1 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。
8.2 应编制包括服务和专业技术人员岗位要求、操作规程、主要工作职责等内容的员工手册，做到员工人手一册并有效实施。
8.3 应按有关旅游业质量管理的要求，制定海上旅游船质量管理细则、乘客监督、服务质量调查等相关制度，持续地改进服务工作。
8.4 应定期开展员工岗位培训、业务学习、技术练兵，并保存记录。
8.5 宜按 GB/T 24421（所有部分）建立健全包括通用基础标准、管理标准和工作标准的服务标准体系。

9 投诉处理管理要求

9.1 应在醒目位置公示企业和主管部门的投诉电话和邮箱等联系方式，设置乘客意见本（箱）。
9.2 投诉电话应保持畅通，投诉受理热情，并详细记录投诉事宜。
9.3 应及时处理投诉意见，并将处理结果反馈游客。
9.4 应建立投诉统计分析制度，制定投诉事项改进措施。

10 服务质量考评标准

10.1 等级评定工作由评定机构委派的检查员组成评定组承担。
10.2 海上旅游客运服务质量考核评分表见附录 A，总分按 1000 分计，最终得分折算成百分制。
10.3 得分计算按以下公式计算：

$$S=\frac{C}{1000-N}\times 100$$

其中：S——为最终得分；

C——为审查得分；

N——为不涉及项目总分。

10.4 附录 A 中“四、安全要求”扣分不得超过 20%，扣分超过 20%的不参加评级。

10.5 客运企业不涉及的评分表内容，可按百分比折算最后得分计后再计分。

10.6 计分达到 90 分（含）以上为 5A，计分达到 80～89 分为 4A，计分达到 70～79 为 3A。

附 录 A
（规范性附录）
海上旅游客运服务质量考核评分表

单位名称：_____ **总得分：**_____

项目	评定内容	标准分	检查记录	扣分	得分
一、设施设备和环境（300 分）					
1.船上服务设施设备		**60 分**			
1.1	舱室内桌椅（沙发）等摆放整齐、布局有序。	10 分			
1.2	座椅完整无损、牢固舒适、洁净无污迹。	10 分			
1.3	船上通道无障碍物，通行顺畅。	10 分			
1.4	主要通道、客舱等场所公示应急部署表，完整清晰，及时更行。	10 分			
1.5	综合服务台能满足乘客基本需求。	10 分			
1.6	舱内无可使人致伤的尖锐凸起物，非金属物应具有阻燃能力。	10 分			
2.船容船貌		**30 分**			
2.1	船名、船号清晰、醒目。	10 分			
2.2	船体整洁、美观，无污迹、破损。	10 分			
2.3	甲板、护栏、地板等干净、无积水、污油，地面有防滑措施。	10 分			
3.舱室环境		**30 分**			
3.1	舱室玻璃整洁、透明无污迹、破损，无漏水现象。	10 分			
3.2	舱内物品陈设整齐有序，无杂乱感。	10 分			
3.3	舱室内空气流通、温度适宜，无闷热感，无异味。	10 分			
4.服务场所卫生环境		**100 分**			
4.1	室内桌椅、窗帘、地毯等用品质量符合标准要求，清洁无污渍。	10 分			
4.2	室内无浮尘、积灰；采光，照明、噪音等符合卫生要求。	10 分			
4.3	公共区域地面整洁无杂物，污垢。	10 分			
4.4	厨房、餐厅、吧台整洁，无污垢油渍；餐、茶具符合卫生要求。	10 分			
4.5	文化娱乐场所（多功能厅、舞厅）整洁，地面洁净无杂物。	10 分			
4.6	所出售的商品符合质量、卫生标准。	10 分			
4.7	舱室、吧台、餐厅、娱乐场所等均有醒目的禁烟标志。	10 分			
4.8	有密闭垃圾桶（箱）等垃圾分类收集装置，垃圾无散落。	10 分			
4.9	有禁止向海域抛掷废弃物的告示牌。	10 分			
4.10	卫生间内洁具清洁，冲水正常，无污垢，无异味。	10 分			
5.候船服务设施设备		**80 分**			

5.1	车位与经营规模相适应，道路畅通。	10 分			
5.2	接待区域布局合理、功能齐备。	10 分			
5.3	设置服务指南和导向图，服务台提供问询、寄存等服务。	10 分			
5.4	气象海况发布牌和广播系统及时、准确发布信息。	10 分			
5.5	具有良好的卫生条件，室内整洁明亮，温湿度适宜，所有用具物品干净、整洁。	10 分			
5.6	卫生间洁具完整、清洁，无污垢、无积水、无异味。	10 分			
5.7	与出航海上旅游船和当地海事管理机构保持通信畅通的设施设备完好并有效使用。	10 分			
5.8	各种引导标识（引导牌、指示牌等）内容明确，设置合理，使用规范的中、英文标识。	10 分			
二、接待服务（340 分）					
6.服务人员要求		**140 分**			
6.1	统一着装、统一工号牌，有职务岗位区分。着装整齐，洁净。	20 分			
6.2	员工装扮得体，不留长指甲；男员工不留长发、长须；女员工淡妆。	20 分			
6.3	行为举止端庄大方、站姿端正、面带微笑；服务耐心细致。	20 分			
6.4	准确使用普通话，有需要时能提供本地方言、英（外）语会话服务。	20 分			
6.5	熟悉本岗位的服务内容、工作流程，航班线路及途径景点等。	20 分			
6.6	熟悉救生设备及存放位置、使用方法。能妥善处理各项紧急状况（救生、消防等）。	20 分			
6.7	熟练掌握游船服务工作程序、服务质量要求。	20 分			
7.信息服务		**120 分**			
7.1	有布告栏、公共媒体等公示航线、班期、途经景点、票价等信息，并及时更新。	20 分			
7.2	明示服务起止时间、不随意减少或间断服务时间。	20 分			
7.3	场所平面示意图及导向标志符合标准要求，清晰、明确。	20 分			
7.4	乘客禁入区或危险区有醒目的警示标志。	20 分			
7.5	提供景点导游图、相关旅游指南和宣传资料。	20 分			
7.6	有安全和环保知识宣传，提供游客须知。	20 分			
8.接待服务		**80 分**			
8.1	有上、下船迎、送服务，热情主动、对特殊乘客给予相应帮助。	20 分			
8.2	免费提供饮用水，有偿供应饮料、茶点及特色纪念品，明码标价，质价相符，诚信服务。	20 分			
8.3	按核准并公示的航线按时按点发班，履行服务承诺。	20 分			
8.4	配有急救箱，能及时提供救助服务。	20 分			
三、讲解服务（160 分）					

9.讲解服务		**160 分**			
9.1	登船致迎客词，介绍基本情况、行程、安全须知等事项。	20 分			
9.2	介绍救生设备的存放位置、使用方法，并演示。	20 分			
9.3	航行中应讲解安全注意事项和环保要求。	20 分			
9.4	航行中介绍航线海域特色，名胜古迹、人文景观等，讲解内容丰富、积极、健康。提供英（外）语讲解服务。	20 分			
9.5	乘客上下船有迎宾曲、欢送曲音乐伴播，航行中有背景音乐。	20 分			
9.6	讲解员熟悉全程各景点解说词，能主动解说、答复咨询。	20 分			
9.7	离船时提醒游客携带随身物品。	20 分			
9.8	讲解设备完好，播音清晰无杂音、失声现象。	20 分			
四、安全要求（100 分）					
10.安全要求		**100 分**			
10.1	海上旅游船应有上、下船安全设备及安全措施，避免乘客伤亡和落水事故发生。	10 分			
10.2	足额配备完好的救生消防设施设备，洁净无异味。	10 分			
10.3	有禁止乘客携带危险品的宣传和安全检查设备。	10 分			
10.4	具备有效的相关资质证书（船舶、船员、码头）。	10 分			
10.5	购买《国内水路客运承运人责任险》保险或者取得相应的财务担保，并提醒乘客购买相关保险。	10 分			
10.6	遵守有关海上交通安全的规章制度和操作规程，保证船舶航行、停泊和作业安全。	10 分			
10.7	有健全的安全管理制度并有效运行，定期开展隐患排查、应急救援预案演练，保存记录。	10 分			
10.8	有防火、防盗、防滑、防落水等措施。	10 分			
10.9	无超载、超抗风等级、能见度不良等航行。	10 分			
10.10	应急通道畅通，安全标志齐全、醒目，重点部位有中英文警示牌。	10 分			
五、服务管理与投诉（100 分）					
11.服务管理要求		**50 分**			
11.1	按 GB/T 19001 的要求，建立服务质量管理体系。	10 分			
11.2	定期开展员工岗位培训、业务学习、技术练兵，并有记录。	20 分			
11.3	现场抽查顾客满意度。	20 分			
12.投诉管理		**50 分**			
12.1	醒目公示企业和主管部门的投诉电话和邮箱等联系方式。	10 分			
12.2	投诉电话畅通，投诉受理热情，详细记录投诉事宜。	20 分			
12.3	及时处理投诉意见，并将处理结果反馈乘客。	10 分			
12.4	有投诉统计分析制度，投诉事项改进措施。	10 分			

六、加分项（200 分）					
13、加分项					
13.1	有无障碍通道，提供轮椅服务。	20 分			
13.2	船舶配置影像设备。	20 分			
13.3	分设客舱和甲板观光区。	20 分			
13.4	卫生间配有洗手液、卫生纸。	20 分			
13.5	设置电子讲解设备。	20 分			
13.6	候船场所配置影像设备。	20 分			
13.7	提供有海南特色的旅游纪念品销售服务。	20 分			
13.8	售票场所提供旅游指南和旅游景区（点）宣传资料。	20 分			
13.9	进行质量管理体系认证。	20 分			
13.10	建立包括通用基础标准、管理标准和工作标准的服务标准体系。	20 分			