

ICS 03.220.40
R24

DB46

海 南 省 地 方 标 准

DB 46/ T 271—2014

海口海上旅游服务规范

2014 - 01 - 29 发布

2014 - 03 - 01 实施

海南省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由海口市旅游发展委员会提出并归口。

本标准起草单位：海南省质量技术监督标准与信息所、海口市旅游发展委员会。

本标准主要起草人：张华云、林一民、李伟、杜磊、文德林、杨昭山、谢巍、陈秋媛、马宇魁、麦贻逸。

海口海上旅游服务规范

1 范围

本标准规定了海口海上旅游服务规范的术语和定义、要求、服务程序、安全管理和监督与投诉。本标准适用于在海口辖区从事的海上旅游活动，其他市县可参照执行。

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 9664 文化娱乐场所卫生标准

GB/T 15971 导游服务规范

GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准

GB/T 16890-2008 水路客运服务质量要求

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范

LB/T 014-2011 旅游景区讲解服务规范

3 术语和定义

GB/T 16890-2008中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

海上旅游

以海口辖区海域为依托，以船舶为载体从事海上游览、娱乐、运动和休闲的旅游活动。

3.2

旅游客船

为游客提供食宿旅游、休闲娱乐等综合服务场所的经营性船舶。

4 要求

4.1 服务提供组织

4.1.1 旅游客船经营人

4.1.1.1 具备企业法人资格和相应的水上运营资质及相关证书。

4.1.1.2 设置安全管理机构并按规定配备安全管理人员。

4.1.1.3 应建立健全各项管理制度，主要包括：

- a) 岗位责任制度；
- b) 人员培训制度；
- c) 环境保护和资源节约制度；
- d) 设施设备维护制度；
- e) 重大安全事故及恶劣天气和突发事件的应急反应制度；
- f) 食品卫生责任制度；
- g) 消防安全责任制度；
- h) 投诉制度等。

4.1.2 旅行社

4.1.2.1 经营海上旅游的旅行社应具备运营资质及持有相关证书。

4.1.2.2 应建立健全下列管理制度, 主要包括:

- a) 人员培训制度；
- b) 岗位责任制度；
- c) 顾客满意度测评与投诉制度；
- d) 应急反应制度等。

4.2 人员

4.2.1 服务人员

应符合 GB/T 16890-2008中5.2的要求。

4.2.2 船员

在旅游客船上服务的船员, 应经过相应的专业技术培训、考试, 取得相关部门签发的培训合格证书和适任证书等。

4.2.3 游客

4.2.3.1 旅游全程应自觉遵守合同约定及景区、旅游客船等保护条例的有关规定, 维护环境卫生, 保护生态环境、文物古迹。遵守公共秩序, 爱护公共设施, 讲究文明礼貌, 尊重当地民俗民风。

4.2.3.2 遇紧急情况, 游客应积极配合应急预案有序执行。

4.3 设施设备和环境

4.3.1 设施设备

应符合 GB/T 16890-2008中5.3的相关要求。

4.3.2 码头

4.3.2.1 设置供船舶靠泊的码头或浮动设施。

4.3.2.2 码头或浮动设施应满足设计安全要求, 在显著位置明示游客安全须知。

4.3.2.3 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。

4.3.3 旅游客船

4.3.3.1 应持有相关有效证书。

- 4.3.3.2 应保持适航状态，舱室舒适、整洁、明亮。
- 4.3.3.3 应为游客提供娱乐活动和卫生服务。
- 4.3.3.4 应配备足够的船员及导游服务人员。
- 4.3.3.5 应配有足够的消防、救生设备，船舶的消防安全应符合消防管理的相关要求。宜装置消音、减震设备。
- 4.3.3.6 客运设备用品按规定标准配备和更新。
- 4.3.3.7 配备日常医疗用品并建立应急措施。
- 4.3.3.8 配备有效的通讯联络设备，如北斗系统。

4.3.4 服务环境

应符合 GB/T 16890-2008中5.3的相关要求。

5 服务程序

5.1 旅游产品推介

- 5.1.1 游产品的设计、宣传和销售要充分考虑旅客的需求。
- 5.1.2 针对不同层次的需要推出有特色的旅游产品。

5.2 签订旅游合同

- 5.2.1 应提供相关资质证书。
- 5.2.2 应与游客签订旅游合同，明确旅游行程、时间、旅游项目、旅游价格、违约责任及游客安全须知等。
- 5.2.3 应与相关服务提供组织签订委托合同（或采购合同），明确服务项目，服务标准，双方权利义务及违约责任等。
- 5.2.4 旅行社及旅游客船经营企业应按合同约定开展旅游服务，如有调整应征得游客同意并签字后方可变更。
- 5.2.5 宜提醒游客购买意外伤害险。

5.3 启程前事项

启程前，旅行社应根据旅游过程中可能出现的天气变化、环境因素等情况，提醒旅客做好必要的预防措施，同时旅行社也应有应对的措施。

5.4 旅游事项

5.4.1 食宿娱乐

5.4.1.1 餐饮

- 5.4.1.1.1 用餐时间可根据实际行程安排并提前通知游客，如时间有变则应征得游客的同意。
- 5.4.1.1.2 餐饮安排按合同约定执行，用餐点应公布用餐标准，包括价格、质量、数量等。

5.4.1.2 住宿

住宿条件应符合合同所承诺的标准，住宿客舱内的生活用品应该满足下列要求：

- a) 床单、被套、枕套等整洁卫生，无污物，应“一客一换”；

- b) 舱室内通风良好，宜配备空调设备；
- c) 旅游客船内客舱生活用品应符合相应的卫生标准要求；
- d) 有星级标准的按星级标准执行。

5.4.1.3 娱乐

- 5.4.1.3.1 场所基础设施管理及服务规范应符合国家标准 GB/T 26353 的要求。
- 5.4.1.3.2 文化娱乐场所卫生标准应符合国家标准 GB 9664 的要求

5.4.2 导游、讲解

- 5.4.2.1 由熟悉并经专业培训的人员提供游览导游、讲解服务。
- 5.4.2.2 导游服务应符合 GB/T 15971 及 LB/T 014-2011 的相关要求。

5.4.3 参观活动

- 5.4.3.1 离船上岸参观前旅游客船应办好游客离船手续，观光活动结束后返回也应做好游客登船手续，确保离船和登船人数相符合。
- 5.4.3.2 旅行社应将导游姓名及联系电话、客船名称和停靠的码头以及客船在该观光点的起航时间等有效信息，通告每位游客，并提供紧急联系方式，以便游客能在开航前及时返回旅游客船。
- 5.4.3.3 到特殊景点参观时，应要求游客做好安全防护措施确保安全。
- 5.4.3.4 如遇游客未能及时返回客船等特殊情况，旅行社应及时调查原因，旅游客船也应积极配合协助，对其提供必要的帮助，必要时向当地相关部门报告和求助。

5.5 返程散团

- 5.5.1 按合同约定参观游览完所有景点后返回预定散团地点，合同终止。
- 5.5.2 游客对旅游过程中某些事项或服务有异议，可通过协商、约定或相关管理部门处理解决。

6 安全管理

6.1 船舶安全管理

6.1.1 通信联络

船舶出航期间，旅游客船经营人应安排专人值班，保持船岸之间的有效通信联络。

6.1.2 船舶标识

船舶应按照相关规定标明营运标志和船名船号及船籍港，并在明显位置标明核定载客人数及游客安全注意事项。

6.1.3 航行安全准则

船舶出航应当遵守下列安全航行规定，主要包括：

- a) 足额配备适任的船员；
- b) 在规定的区域内活动；
- c) 在核准的定额范围内载客；
- d) 遵守避碰规则，谨慎驾驶，保障游客安全；
- e) 不应酒后及疲劳驾驶；

f) 开敞式船舶的乘客应当穿着救生衣等。

6.1.4 禁航条件

有下列情形之一的，船舶不应载客出海航行：

- a) 能见度低于一公里；
- b) 海上风力达到或超出本船舶抗风能力；
- c) 其他严重影响船舶航行安全的恶劣天气或者海况。

6.2 管理责任

6.2.1 安全职责

经营海上旅游活动的企业应当履行以下安全管理职责：

- a) 建立安全与防污染管理制度和应急预案；
- b) 具有与经营规模相适应的应急救援能力；
- c) 在核定的经营范围内经营；
- d) 定期对从业人员开展安全生产教育；

6.2.2 接受委托船舶管理的企业应当签订委托管理协议，对被委托管理的船舶承担与本企业所属船舶同等的安全管理责任。

6.3 突发情况处理

6.3.1 应急演练

经营企业和船舶应定期按照应急预案组织救生和消防演习，并对演习情况做好记录。

6.3.2 险情报告

6.3.2.1 船舶和人员海上遇险时，应立即向经营企业和相关部门报告。

6.3.2.2 船舶和人员在海上发现遇险事件或者收到求救信号，在不危及自身安全的前提下，应尽力救助，并将有关情况及时向相关部门报告。

6.3.3 应急响应

经营企业接到险情报告后，应当立即启动应急预案，协调和组织各有关方面参加搜救。

7 监督与投诉

7.1 海上旅游经营企业应设置客户投诉处理机构，公开投诉电话，建立投诉处理程序，保持投诉渠道的畅通。旅行社应向游客发放并回收征求意见表。

7.2 海上旅游经营企业应及时处理、反馈游客投诉意见，游客投诉处理按 GB/T 17242 执行。对游客的投诉应及时、妥善处理。

7.3 海上旅游经营企业应建立游客满意度调查机制，根据旅游者的合理建议和意见，采取有效的措施持续改进、不断提高服务质量及管理水平。