海南省市场监督管理局  发布

|  |  |
| --- | --- |
| ICS | xx |
| CCS | |  | | --- | | 46 |   xx |

DB/T 46 XX—2022

海南省地方标准

游艇租赁服务质量评价

Service quality evaluation for yacht rental

（征求意见稿）

2022 - XX - XX发布

2023 - XX - XX实施

目 次

[前  言 II](#_Toc241570321)

[引  言 III](#_Toc1672264750)

[1 范围 4](#_Toc1020225394)

[2 规范性引用文件 4](#_Toc580959580)

[3 术语或定义 4](#_Toc2058452472)

[4 一般要求 5](#_Toc1819633531)

[5 服务资源 5](#_Toc1154067957)

[6 服务过程 6](#_Toc894158088)

[7 营运安全 7](#_Toc1937079261)

[8 监督与投诉 8](#_Toc112825533)

[9 服务质量评分 8](#_Toc1377888671)

[附录A（规范性附录）游艇租赁服务质量评价 1](#_Toc112825533)0

[附录B（规范性附录）游艇租赁服务运行考核评分表（企业自评） 1](#_Toc1377888671)2

[附录C（规范性附录）游艇租赁服务消费者评价表 1](#_Toc112825533)4

# 前  言

本标准参照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定进行编写。

本标准由海南省交通运输厅提出并归口。

本标准起草单位：交通运输部水运科学研究院、海南省交通运输厅、海南水科航运研究院有限公司。

本标准主要起草人：宁涛、张希纯、张婧婕、张春宇、孙士雯、王淑敏。

本标准为首次发布。

# 引  言

本标准制定的目的是规范游艇租赁经营者的服务标准，提升游艇租赁服务质量，引导和促进游艇租赁经营者依法履行主体责任并营造良好的交通出行消费环境，以落实国家相关行政规范性文件，进一步规范和促进游艇租赁产业健康有序发展。

游艇租赁服务质量评价

1. 范围

本标准规定了海南游艇租赁服务一般要求、服务资源、服务过程、营运安全和服务评价。

本标准适用于游艇租赁业务企业的服务管理与服务评价。

1. 规范性引用文件

下列文件对本标准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标准。凡不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修订单）适用于本标准。

GB 31654-2021 食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范

1. 术语或定义

下列术语和定义适用于本标准。

游艇 yacht

游艇所有人自身用于游览观光、休闲娱乐等活动的具备机械推进动力装置的船舶。

游艇租赁 yacht rental

指以游览观光、休闲娱乐、商务等活动为目的，由游艇租赁业务经营人以整船租赁方式，向游艇租赁承租人提供游艇，并配套游艇驾驶和保障服务的一种租赁活动。

租赁游艇 rental yacht

用于从事租赁业务的游艇。

游艇租赁经营人 yacht rental entities

从事游艇租赁业务活动的企业法人。

游艇租赁承租人 yacht rental renter

向游艇租赁经营人租赁游艇，按照合同约定使用游艇并支付费用的单位或个人消费者。

游艇操作人员 yacht operator

游艇租赁经营人本着确保游艇和乘员安全的原则，按照海事管理机构要求为租赁游艇上配备的符合人数要求和合格的人员。应按照船员管理等有关法律法规，承担船长职能。

乘员 crew members & passengers

租赁游艇上所载人员，包括游艇操作人员、游艇租赁承租人及随行成员。

游艇租赁服务质量

游艇租赁经营人提供的游艇租赁服务能够满足规定、约定以及游艇租赁承租人需求的程度，由服务资源、服务过程及营运组成。

1. 一般要求
   1. 游艇租赁经营人从事游艇租赁业务应当具备合法合规的经营资质。
   2. 游艇租赁经营人应依法经营，诚实守信，规范服务，公平竞争。
   3. 游艇租赁经营人应提供便利、安全、优质的游艇租赁服务。
   4. 游艇租赁经营人应当有与租赁服务范围相适应的游艇和泊位。
   5. 游艇租赁经营人在创造利润的同时，应关注其社会责任。
   6. 游艇租赁经营人应当自觉维护游艇租赁市场秩序，主动配合有关行政执法机关执行公务，自觉抵制和纠正行业不正之风，维护游艇租赁行业形象。
   7. 对涉嫌进行不正当竞争，扰乱市场秩序的游艇租赁经营人，由行业协会在业内通报批评，报请交通运输主管部门纳入联合惩戒范围。
2. 服务资源
   1. 企业管理
      1. 游艇租赁经营人依据有关法律法规和行业规范建立游艇租赁服务管理体系，应包括但不限于：

a.企业经营管理制度；

b.运营单位服务规范；

c.人员服务规范；

d.岗位责任制度；

e.人员培训制度；

f.安全及应急管理制度；

g.诚信服务承诺书及投诉处理制度。

* + 1. 游艇租赁经营人定期开展员工岗位培训、业务学习、技术练兵，并有记录。
  1. 人员要求
     1. 游艇租赁经营人主要负责人与安全管理人员具备与所从事的经营活动相适应的安全生产知识和管理能力。
     2. 游艇操作人员具有海事管理机构颁发的与其岗位相对应的适任证书，游艇操作人员还应参加相应的特殊培训并取得培训证明。
     3. 游艇操作人员应具备与驾驶的游艇、航行的水域相适应的专业知识和技能，掌握水上消防、救生和应急反应的基本要求。
     4. 游艇操作人员及服务人员准确使用普通话，有需要时能提供本地方言、外语会话服务。
     5. 游艇操作人员及服务人员保持良好的精神面貌，举止文明，礼貌待客。
     6. 游艇操作人员及服务人员熟悉本岗位的服务内容、工作流程。
  2. 租赁游艇要求
     1. 租赁游艇具备包含涉及船舶稳定性、消防、救生、通信、航行安全与环保要求等相关的设施设备。应包括但不限于：

——通讯设施；

——船舶卫星定位识别装置；

——配备足够的灭火器、工具包、救生衣等必备用品；

——急救包；

* + 1. 租赁游艇应保持良好的船容船貌。应符合下列要求：

——船体完整、美观，无污迹、破损；

——甲板、护栏、地板等干净，无积水、污油，地面有防滑措施；

——艇内整洁、卫生，陈设有序，无杂乱感；

——舱室内空气流通、温度适宜，无闷热感、无异味；

——船名、船号及租赁游艇标示号牌清晰、醒目、规范。

* + 1. 租赁游艇具备海事、船检等管理部门办法且有效的相关资质证书。包括但不限于：

a.船舶所有权登记证；

b.船舶国籍证书；

c.游艇适航证书；

d.租赁游艇检验合格证明。

* 1. 靠泊要求
     1. 租赁游艇应靠泊在经相关主管部门验收合格并核发经营许可的码头。
     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，导向标识应有中、英文对照说明。

1. 服务过程
   1. 信息服务
      1. 应在游艇租赁承租人咨询租赁时，介绍清晰服务项目、收费规则、租艇流程和注意事项。
      2. 游艇租赁经营人应当与游艇租赁承租人签订游艇租赁服务合同，服务合同格式规范，内容完整详实、清晰明确、客观公正。
      3. 游艇租赁经营人应建立游艇租赁价格清单，合理制定游艇租赁服务项目及收费标准，主动公示收费价格，接受社会监督。
      4. 开具凭证、发票，应如实规范填写内容。
   2. 航前准备
      1. 游艇出航前备齐乘员、游艇等相关证件，办理好相关手续，明确航线线路，检查船容船貌，确保游艇正常运转，提前到达预定码头候客。
      2. 游艇服务人员应提前到达工作岗位，做好开航前的清洁卫生工作，摆放服务用品，消毒餐具，检查食品安全卫生，做好迎宾准备。
      3. 舱室内桌椅、窗帘、地毯、床上用品等用品质量符合标准要求，清洁无污渍。
      4. 岸上工作人员应提醒患有高血压、心脏病等疾病和年老行动不便者不宜参加租赁游艇海上活动。
      5. 岸上工作人员应在出发前向海事管理机构、公安机关报备乘员实名信息，提前准备好游艇租赁合同及保险合同等相关文件，做好候客工作。
      6. 游艇租赁经营人应向出航游艇提供航行所需的气象、水文情况和海上航行通(警)告等信息服务。
   3. 接待服务
      1. 问候游艇租赁承租人及随艇人员，有专人引导安全上、下艇。
      2. 检查乘员的身份证件，确保乘员未携带危险品和污染危害性货物。
      3. 对乘员进行游艇安全、防污染和应急反应知识宣传教育，并为乘员提供包括游艇安全出口、撤离路线、应急救生设备布置、救生衣穿着、以及紧急情况下应急行动等内容的安全须知。
      4. 提醒乘员遵守海洋保护相关规定，保护海洋环境。
   4. 艇上服务
      1. 设有餐饮服务的租赁游艇，其餐饮应当符合GB31654-2021的要求。
      2. 开展海上娱乐和观光活动前，告知停留时间。
      3. 租赁游艇开展海上活动时，不可上、下客。海上娱乐和观光活动结束时，应确保离艇和登艇的人员一致。
      4. 如遇乘员未能及时返回的特殊情况，应及时调查原因，向海事、应急有关部门报告和求助。
      5. 所有离艇项目的开展必须遵守相关项目的服务规程和安全操作规范。
   5. 返程服务
      1. 返程提示已完成合同约定的服务项目后返回港口，到达预定离散地点。
      2. 提醒游艇租赁承租人完成消费结算、开具发票、物品归还等工作。
      3. 邀请游艇租赁承租人对本次服务进行评价。
2. 营运安全
   1. 安全管理
      1. 租赁游艇应在适航证书所确定的适航范围及水域内航行，且不得在距岸二十海里以外水域航行。
      2. 游艇租赁经营人应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。
      3. 游艇租赁经营人应提供合同约定的游艇故障维修和救援服务。
      4. 游艇租赁经营人应与港口经营人签订安全生产管理协议，明确各自的安全生产管理责任和应当采取的安全措施。
      5. 游艇操作人员应具备与驾驶的游艇、航行的水域相适应的专业知识和技能，掌握水上消防、救生和应急反应的基本要求。
      6. 游艇租赁经营人应按合同约定购买足额的乘员人身意外伤害保险及第三者责任保险。发生事故后，应按责任认定和合同约定承担相应责任，并协助办理保险赔付。
      7. 租赁游艇不得在超载、超范围、超抗风等级情况下航行，应在指定水域停留。
      8. 游艇租赁经营人应密切注意气象变化情况，遇恶劣天气或存在安全隐患应立即停止经营活动；出现不正常的突变情况应及时告知游艇租赁承租人，并引导至安全地带。
      9. 游艇租赁经营人应建立消防安全责任制度、重大安全事故、恶劣天气和突发事件应急预案及反应制度，定期对从业人员开展安全生产教育和应急演练，建立工作台账。
   2. 安全措施
      1. 租赁游艇或登艇码头应有禁止乘员携带危险品、违禁品的宣传和安全检查设备。
      2. 航行期间，游艇操作人员应全程保持船舶无线电通讯设备、船舶定位识别装置等处于正常工作状态，通过卫星电话、卫星网络等方式保持船岸通讯通畅。
      3. 游艇租赁经营人接到租赁游艇发生水上安全事故险情报告后，应当立即启动应急预案，协调和组织各有关方面参加搜救。
      4. 游艇操作人员在《艇主手册》中如实记录保存租赁游艇的每次出航、返航时间以及乘员、合同编号情况。
      5. 传染性疾病流行期间，要有消毒及防控措施。
3. 监督与投诉
   * 1. 游艇租赁经营人应自觉接受社会监督，按规定设置服务监督机构、公布服务监督电话。
     2. 游艇租赁承租人在接受游艇租赁服务过程中，发现游艇租赁经营人提供服务不符合国家法律、法规以及本标准的，或合法权益受到侵害的，可以向相关行政管理部门提出申述，相关行政管理部门应当及时受理。
     3. 游艇租赁经营人应建立游艇租赁承租人投诉机制，在游艇租赁经营人网站、服务大厅及租赁游艇上醒目位置张贴各级交通运输主管部门投诉举报电话、电子邮箱等，并及时反馈和处理游艇租赁承租人投诉。
4. 服务质量评价
   1. 基本要求
      1. 游艇租赁经营人应定期参与行业管理部门和行业协会开展的服务质量评价，提升服务质量。
      2. 游艇租赁经营人应保证服务质量统计数据和原始记录真实、准确，接受行业管理部门的服务质量信誉考核。
   2. 评价主要内容
      1. 游艇租赁服务质量评价（表见附录A）。主要根据服务资源、服务过程、服务结果及营运安全四个维度指标进行客观评价，重点体现在服务过程及服务结果。
      2. 游艇租赁服务运行考核评价（表见附录B）。主要考量企业资源环境、服务管理及营运安全管理等方面，由企业自评。根据自评结果改良服务，提升质量。
      3. 游艇租赁服务消费者评价（表见附录C）。通过消费者对服务过程进行评价，从消费者满意度着手，呈现服务结果。
   3. 评分要求
      1. 游艇租赁服务质量等级评定工作由评定机构委托的检查员组成评定组承担。
      2. 游艇租赁服务质量评价满分100分计算。
      3. 计分达95分（含）以上为5星，计分达到95～85分为4星，计分达到85以下为3星。

附录A

（规范性）

游艇租赁服务质量评价

**单位名称： 总得分：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **各大项**  **分值** | **分项**  **分值** | **实际**  **得分** | **备注** |
| **一、服务资源（20分）** | | | | | |
| **1.1** | **具备合法合规的经营资质** | **5** |  |  |  |
| **1.2** | **依据有关法律法规和行业规范建立游艇租赁服务管理体系** | **3** |  |  |  |
| **1.3** | **具备服务质量考核管理、投诉渠道机制** | **3** |  |  |  |
| **1.4** | **配备与租赁游艇业务相适应的服务人员** | **2** |  |  |  |
| **1.5** | **租赁游艇具备符合安全要求、具备有效资质证书** | **5** |  |  |  |
| **1.6** | **码头具备租赁游艇经营码头靠泊条件、有效的相关资质证书** | **2** |  |  |  |
| **二、服务过程（40）** | | | | | |
| **2.1** | **公示收费价格、收费规则** | **2** |  |  |  |
| **2.2** | **开具合规发票** | **2** |  |  |  |
| **2.3** | **服务合同格式规范，内容完整详实、清晰明确、客观公正** | **2** |  |  |  |
| **2.4** | **公示服务监督机构、公布服务监督电话** | **2** |  |  |  |
| **2.5** | **订单按时完成率（F）** | **10** |  |  | **A.1** |
|  | 订单按时完成率大于等于99% |  | 10 |  |  |
|  | 订单按时完成率小于99%，大于等于80% |  | 6 |  |  |
|  | 订单按时完成率小于80% |  | 4 |  |  |
| **2.6** | **有效投诉率（G）** | **10** |  |  | **A.2** |
|  | 有效投诉率小于等于1% |  | 10 |  |  |
|  | 有效投诉率大于1%，小于等于5% |  | 6 |  |  |
|  | 有效投诉率大于5% |  | 4 |  |  |
| **2.7** | **投诉回复率（H）** | **10** |  |  | **A.3** |
|  | 有效投诉率大于等于99% |  | 10 |  |  |
|  | 有效投诉率小于99%，大于等于80% |  | 5 |  |  |
| **2.8** | **定期开展服务质量评价** | **2** |  |  |  |
| **三、服务结果（20）** | | | | | |
| **3.1** | **消费者综合评分（C）** | **20** |  |  | **A.4** |
|  | 消费者综合评分数值大于等于4.9 |  | 20 |  |  |
|  | 消费者综合评分数值小于4.9，大于等于4.8 |  | 15 |  |  |
|  | 消费者综合评分数值小于4.8，大于等于4.7 |  | 10 |  |  |
| **四、营运安全（20）** | | | | | |
| **4.1** | **设置专职游艇租赁安全管理人员** | **5** |  |  |  |
| **4.2** | **无安全事故发生** | **5** |  |  |  |
| **4.3** | **有健全的消防安全责任制度、应急预案及反应制度** | **5** |  |  |  |
| **4.4** | **定期对从业人员开展安全生产教育和应急演练，有工作台账** | **5** |  |  |  |

\* 客观指标计算方法：

A.1 订单按时完成率

统计期内，订单按时完成率计算公式：

*式中：F ——订单按时完成率*

*O1——订单总数，指游艇租赁承租人预定或已开展的有效订单总数*

*O2——按时完成订单数，指按照合同约定完成的订单数。*

A.2 有效投诉率

统计期内，有效投诉率计算公式：

*式中：G ——有效投诉率*

*N1——有效投诉次数，游艇租赁承租人有效投诉是指通过服务热线、网站、媒体、来信等方式投诉，且留下联系方式，经过调查属实涉及该游艇租赁经营人的投诉。*

*N2——出海艘次，单位为艘次。*

A.3 有效投诉回复率

统计期内，有效投诉率计算公式：

*式中：H ——有效投诉回复率*

*N3——已经回复的有效投诉次数，指接到有效投诉之日起5个工作日内予以回复的投诉次数。*

A.4 消费者综合评分

统计期内，消费者综合评分计算公式：

*式中：C ——消费者综合评分*

附录B

（规范性）

游艇租赁服务运行考核评分表（企业自评）

**船艇名称： 总得分：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **一级指标** | **二级指标** | **指标内容** | | **标准**  **分值** | **实际**  **得分** | **备注** |
| 1 | 设备设施和环境 | 设施设备 | 舱室内桌椅（沙发）等摆放整齐、布局有序。 | | 2 |  |  |
| 2 | 座椅完整无损、舒适、无污迹。 | | 2 |  |  |
| 3 | 船上通道无障碍物，通行顺畅。 | | 2 |  |  |
| 4 | 船容船貌 | 船名、船号清晰、醒目 | | 3 |  |  |
| 5 | 按相关规定粘贴租赁游艇标识号牌 | | 3 |  |  |
| 6 | 船体整洁、美观，无污迹、破损。 | | 2 |  |  |
| 7 | 甲板、护栏、地板等干净、无积水、污油，地面有防滑措施。 | | 2 |  |  |
| 8 | 舱室环境 | 舱室玻璃整洁、透明无污迹、破损，无漏水现象。 | | 2 |  |  |
| 9 | 舱室内物品陈设整齐有序，无杂乱感。 | | 2 |  |  |
| 10 | 舱室内空气流通、温度适宜，无闷热感，无异味。 | | 2 |  |  |
| 11 | 卫生环境 | 舱室内桌椅、窗帘、地毯、床上用品等用品质量符合标准要求，清洁无污渍。 | | 2 |  |  |
| 12 | 室内采光，照明、噪音等符合卫生要求。 | | 2 |  |  |
| 13 | 舱室厨房、吧台整洁，无污垢油渍；餐、茶具符合卫生要求。 | | 2 |  |  |
| 14 | 有密封垃圾桶（箱）等垃圾分类收回装置，垃圾无散落。 | | 2 |  |  |
| 15 | 卫生间内具有洁具清洁，可正常使用，无污垢，无异味。 | | 2 |  |  |
| 16 | 设备设施 | 与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。 | | 3 |  |  |
| 17 | 船舶定位识别装置完好并有效使用。 | | 3 |  |  |
| 18 | 服务管理 | 服务人员要求 | 精神饱满、举止文明，礼貌待客。 | | 2 |  |  |
| 19 | 准确使用普通话，有需要时能提供本地方言、外语会话服务。 | | 2 |  |  |
| 20 | 熟悉本岗位的服务内容、工作流程等。 | | 2 |  |  |
| 21 | 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）。 | | 2 |  |  |
| 22 | 信息服务 | 有公示游艇租赁服务项目及收费标准等信息，并及时更新。 | | 3 |  |  |
| 23 | 明示服务起止时间、不随意减少或间断服务时间。 | | 3 |  |  |
| 24 | 有安全和环保知识宣传，提供乘员须知。 | | 3 |  |  |
| 25 | 船上配有急救箱，能及时提供救助服务。 | | 2 |  |  |
| 26 | 服务管理 | 定期开展服务质量评价。 | | 2 |  |  |
| 27 | 定期开展员工岗位培训、业务学习、技术练兵，并有记录。 | | 2 |  |  |
| 28 | 现场抽查顾客满意度。 | | 2 |  |  |
| 29 | 有健全的投诉机制。 | | 3 |  |  |
| 30 | 公示服务监督机构、公布服务监督电话。 | | 3 |  |  |
| 31 | 投诉电话畅通，投诉受理热情，详细记录投诉事宜。 | | 3 |  |  |
| 32 | 及时处理投诉意见，并将处理结果及时反馈。 | | 3 |  |  |
| 33 | 安全要求 | 安全管理 | 足额配备完好的救生消防设施设备，洁净无异味。 | | 4 |  |  |
| 34 | 应具备上下船安全设备及安全措施，避免乘员伤亡和落水事故发生。 | | 4 |  |  |
| 35 | 有禁止乘员携带危险品、违禁品的宣传和安全检查设备 | | 4 |  |  |
| 36 | 有健全的消防安全责任制度、重大安全事故、恶劣天气和突发事件应急预案及反应制度，定期对从业人员开展安全生产教育和应急演练，建立工作台账 | | 4 |  |  |
| 37 | 遵守有关海上交通安全的规章制度和操作规程，保证游艇航行、停泊和作业安全。 | | 4 |  |  |
| 38 | 具备有效的相关资质证书（游艇、船员、码头） | | 5 |  |  |
| 实际得分 | | | | | 100 |  |  |
| 检查人： | | | | 考核日期： | | | |
| 注：租赁游艇运行考核满分为100分，总分90分以上为合格。 | | | | | | | |

附录C

（规范性）

游艇租赁服务消费者评价表

**姓名： 联系电话： 服务时间：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **项目内容** | **满意程度** |
| **服务人员** | **服务态度** | □非常满意 □较满意 □一般 □不满意 □很不满意 |
| **行为文明** | □非常满意 □较满意 □一般 □不满意 □很不满意 |
| **沟通能力** | □非常满意 □较满意 □一般 □不满意 □很不满意 |
| **服务过程** | **服务产品舒适度** | □非常满意 □较满意 □一般 □不满意 □很不满意 |
| **卫生环境** | □非常满意 □较满意 □一般 □不满意 □很不满意 |
| **艇上服务** | □非常满意 □较满意 □一般 □不满意 □很不满意 |
| **不存在强制消费** | □非常满意 □较满意 □一般 □不满意 □很不满意 |
| **不虚假宣传** | □非常满意 □较满意 □一般 □不满意 □很不满意 |
| **产品价格** | □非常满意 □较满意 □一般 □不满意 □很不满意 |
| **安全性** | □非常满意 □较满意 □一般 □不满意 □很不满意 |
| **其他意见及建议** |  | |

**评分规则：**消费者评价的评分按满分5分打分。非常满意=0.5分；较满意=0.4；一般=0.3分；不满意=0.2分；很不满意=0分。