



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 017—2011

国际邮轮口岸旅游服务规范

Specification for tourist service of international cruise ports

2011-02-01 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SC/TC 210)归口。

本标准起草单位：中国交通运输协会邮轮游艇分会、上海市旅游局。

本标准主要起草人：李任芷、刘士军、郑炜航、朱国建、汪黎明、刘莉莉、张源、程爵浩、林章林、孙意、梁人伟。

引 言

国际邮轮口岸的旅游服务是邮轮旅游的重要组成部分,对邮轮旅游的发展具有不容忽视的作用。对国际邮轮口岸旅游服务场所和服务内容进行标准化管理,有利于规范国际邮轮口岸秩序,提升国际邮轮口岸旅游的服务品质,完善国际邮轮口岸城市的形象。

国际邮轮口岸旅游服务规范

1 范围

本标准规定了国际邮轮口岸旅游服务的基本要求及服务、服务设施、安全、卫生、信息传递、管理等质量要求。

本标准适用于国际邮轮口岸提供邮轮旅游服务的承运人、港口经营人、口岸查验监管人、邮轮口岸旅游经营人各服务主体。

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 2894 安全标志及使用导则
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 9672—1996 公共交通等候室卫生标准
- GB/T 10001.1 标志用公用信息图形符号 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 13495 消防安全标志
- GB/T 15566 图形标志、使用原则与要求
- GB/T 15971—2010 导游服务规范
- GB/T 16890—2008 水路客运服务质量要求
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级划分与评定
- GB/T 19001 质量管理体系要求
- GB/T 50116 火灾自动报警设计规范
- JT/T 471 交通客运图形符号、标志及技术要求
- WS 205 公共场所用品卫生标准
- 《国际船舶与港口设施保安规则》国际海事组织(ISPS)
- 《公共场合集中式空调系统卫生规范》卫生部

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

国际邮轮口岸 international cruise ports

国家批准设立,由国家法定机关实施监管,允许中国籍和外国籍人员、货物、物品和境外的邮轮直接出入境的,具有必要隔离设施和查验场所的特定水运(海港、河港)区域。

3.2

承运人 carrier

本人或委托他人以本人名义与旅游者签订水路旅游运输和游览合同及水路行李运输合同的人。

[注:改写 GB/T 18225—2000 中的 6.1.1]

3.3

港口经营人 operator

与承运人订立作业合同的人。

[GB/T 18225—2000 中的 6.2.1]

3.4

口岸查验监管人 supervisor of ports check and examination

国家派驻口岸的海关、边防检查、检验检疫等履行进出境监管、执法职责的人。

3.5

邮轮口岸旅游服务经营人 designated tourism enterprise of cruise ports

接受承运人或海外旅游运营商委托,为旅游者提供邮轮口岸旅游定向产品或专门服务的人。

4 接待服务的基本要求

4.1 接待安排要求

4.1.1 口岸各服务主体应通过联席会议、定期会商等方式,互相沟通、密切配合,保障有特定时限要求的邮轮旅游活动按预定的计划实施。

4.1.2 承运人、港口经营人、口岸查验监管人、邮轮口岸旅游服务经营人等应利用各种类型媒体发布服务信息,信息内容应真实、准确、完整、有效。

4.1.3 承运人及其代理人应按相关行政主管部门规定的时限前办理完成邮轮进出口岸代理服务的一切手续,积极与口岸查验监管人沟通及时协助解决各类突发问题,保障邮轮的旅游者和船员顺利出入境。应当主动向港口经营人、邮轮口岸旅游服务经营人通报旅游者的具体人数、下船旅游线路等信息。

4.1.4 港口经营人应对旅游者提供集聚、疏导和候(接)船服务,及时引导旅游者上、下船,维持秩序,协调、配合口岸查验监管人作业,提高通关速度;主动防范、调解、服务场所内发生的矛盾纠纷,涉及治安管理的,应向驻口岸或当地的公安部门报告。

4.1.5 口岸查验监管人应对邮轮旅游者提供及时的通关服务,保障出入境邮轮的旅游者随到随检,在口岸查验监管行政主管部门规定时限内,便捷、高效地通关。

4.1.6 邮轮口岸旅游服务经营人应提供旅游产品以及文艺演出等各种配套服务。

4.2 服务要求

4.2.1 邮轮口岸各服务主体应在旅游团(者)抵达后,提供热情、友好的接待,主动、礼貌地提供引导、咨询服务。

4.2.2 履行包括服务时间(含时限)、服务项目和服务质量等内容的服务承诺。

4.2.3 对老人、孕妇、儿童、怀抱婴幼儿妇女、残障者等需重点照顾的旅游者主动提供相应的服务。

4.3 港口经营人服务要求

4.3.1 邮轮抵达时应有专人迎接、引导,有序协调旅游者分流,应当协助旅游者填写各类单表。

4.3.2 旅游者登船或离船时应有专人引导、通道畅通、专人守护。

4.3.3 应准时、准确接收交付、提取行李;有行李保管服务项目,宜设特大行李特殊搬运服务。

4.3.4 应向入境的旅游者发放含有邮轮停泊具体位置及交通示意图的信息卡。

4.3.5 停车场服务应有专人管理、协调,车辆分类停放,进出有序,避免车流混杂、人车交叉。

4.3.6 应有便捷的集聚、疏散旅游者的公共交通引导服务,合理布局公共交通、出租车引导指示牌。

4.3.7 应有服务监督电话(箱),并予以公示。

4.4 邮轮口岸旅游服务经营人服务要求

4.4.1 接受承运人(或海外旅游运营商)接待邮轮旅游者的委托后应认真研析、编制、周密下达邮轮旅游的接待计划,合理安排旅游日程,细化落实导游、车辆、景点、餐饮等业务;提供导游,陪同邮轮旅游团(者)进行游览活动。

4.4.2 接待邮轮的大型旅游团队时,应视团队人数派出多位导游,一般每辆旅游客车派一名导游;派出多位导游时应指定其中一位为负责人,负责总协调。

4.4.3 邮轮口岸旅游服务经营人派出的导游,应自始至终地参与邮轮旅游团全游程活动,引领邮轮旅游团(者)进行观光游览,负责按计划实施接待,并协调翻译、司机、地陪等接待人员的协作关系。

4.5 接船前准备工作要求

4.5.1 认真查阅接待计划及相关资料,了解旅游团(者)的全部情况,注意掌握其重点和特点。

4.5.2 做好必要的物质准备,确认接待用车数量,车内设施、车内卫生、司机的有效证件,督促司机预习旅游线路。

4.5.3 组织接待前分析会,提前熟悉游客出团名单表,检查、确认接船服务人员的服装、证件、车标、旗帜、景点及用餐票据等的落实情况。

4.5.4 提前(不低于一天)向港口经营人确报进入口岸的旅游用车和专配的接待邮轮团队工作车辆的计划。

4.5.5 凡有大型旅游车队出行,宜事前向相关景区及游览沿线的公安、交通部门通报旅游车队的行程,力求取得支持,保障交通畅通。

4.6 接船服务要求

4.6.1 应提前一小时由导游携带车辆到口岸等候邮轮靠泊,迎候旅游团(者)。

4.6.2 接到旅游团(者)后,导游应与承运人的代表核实团队有关情况。

4.6.3 导游应代表邮轮口岸旅游服务经营人向旅游者致欢迎词。欢迎词应包括欢迎、介绍自己姓名及所属企业、介绍司机、简介本团旅游路线、表示提供服务的诚挚愿望。

4.7 游览活动服务进行时要求

4.7.1 讲解服务应语言生动、语速适中、语言清晰、内容丰富、文明规范。

4.7.2 关注全团的行进速度,关注司机按规定车速行驶,保障行车安全。

4.7.3 游览进行中及时向饭店或餐厅、景区(点)预告旅游车辆抵达的具体时间。

4.7.4 应将导游本人和服务机构的电话号码告示旅游者,以防迷路、走失时可及时联络。

4.8 游览景点服务时要求

4.8.1 游览景点过程中导游应自始至终与旅游者一起活动,随时清点人数,以防走失。

4.8.2 在景点游览过程中,导游应与景点导游密切配合,保证在计划时间、预定线路、计划费用内,旅游者能充分地游览、观赏。

4.8.3 应讲解与引导游览相结合,适当集中与分散相结合,劳逸适度,并特别关照年老体弱的旅游者。

4.9 就餐服务要求

4.9.1 应提前向预订团体用餐的饭店或餐厅通报用餐时间、用餐具体人数、用餐菜谱、旅游者特殊餐食、餐具的需求;

4.9.2 应引导旅游者入座进餐,并介绍菜肴的名称、特点等。

4.10 旅游者购物时服务要求

邮轮旅游团(者)有购物需求时应:

- a) 带领旅游团(者)前往经商业或旅游行政主管部门认可的为邮轮旅游服务设置的购物场所(或特设的专业商店)购物;
- b) 向旅游者介绍本地商品的特色、品种,由旅游者自行选购,严禁强制旅游者购物;
- c) 向旅游者提供购物过程中的翻译,介绍托运手续等所需要的服务;
- d) 注意掌控购物的时间,防止耽误行程。

4.11 游览结束时服务要求

4.11.1 游览活动结束后,应做好送返旅游团队(者)回邮轮的服务,妥善处理遗留问题。

4.11.2 诚恳地征求旅游者对接待服务工作的意见或建议。

4.11.3 待旅游团队(者)全部进入口岸后导游方可离开。

5 服务设施与服务项目的质量要求

港口经营人的服务设施应满足以下要求:

- a) 应有贵宾休息室,专人接待;
- b) 应有与旅游者高峰值相匹配的迎客厅、候船处(厅)宽敞、明亮,服务周到,有休息的座椅、饮水供应等服务;
- c) 应有婴、幼儿休息室,配备婴儿专用的辅助服务设施;
- d) 应有与旅游者高峰值相匹配的行李手推车,取用方便,摆设整齐、有序,回收及时;
- e) 应有行李运行系统,其信息、监控、接受、交付等运作良好;
- f) 应有银行外汇兑换点、公共电话、邮箱、免税商店等服务设施;
- g) 应有轿车、旅游客车等车辆的分类停车场,停车场总车位数与客流高峰流量相匹配;
- h) 应有出租车、公共交通专用的候客停车泊位、专用车道;宜设防雨、防风、防晒的设施;
- i) 宜配置轮椅、担架等助残障者的服务设施。

6 安全要求

6.1 港口经营人应建立健全的安全、保安制度,其制度符合国际海事组织(ISPS)《国际船舶与港口设施保安规则》的要求。

6.1.1 应有处理恶劣气候、公共卫生、防台防汛、灭火应急疏散,安全生产、窗口服务等突发事件处理应急预案,并定期组织实施演练、演习,记录台账完整、完备。

6.1.2 应有上、下船安全设备,候船和上下船场所的安全设备应符合 GB/T 16890—2008 中 7.3.1、7.3.4 的要求;

6.1.3 应有专人维持登轮廊桥等关键部位的秩序,避免伤亡和落水事故的发生。

6.1.4 应安全标志齐全、醒目,口岸各处通道畅通、重点部位有中英文警示牌。相关标志分别符合 GB 2894、GB 13495 的要求。

6.2 邮轮口岸旅游经营人应有处理游旅服务突发事件的应急预案;处理突发事件应符合 GB/T 15971—2010 附录 A 的规定。

7 卫生要求

7.1 口岸各服务场所的卫生状态应符合国家卫生行政主管部门有关卫生要求的相关法律法规,建立卫

生制度,责任到人。

7.1.1 口岸的站容站貌应符合 GB/T 16890—2008 中 7.1 的要求。

7.1.2 服务场所的空气质量等各项卫生标准值应满足 GB 9672—1996 中 3.1 的要求。

7.1.3 服务场所的集中式空调通风系统应符合卫生部《公共场所集中式空调通风系统卫生规范》的要求。

7.2 为旅游者服务的卫生间设置、卫生标准不应低于 GB/T 18973 中的三星级标准要求,并有卫生保洁养护作业制度。

7.3 供水和饮水水质应符合 GB 5749 的规定。

7.4 公共场所用品卫生应符合 WS 205 的相关规定。

7.5 口岸的服务人员应身体健康并无传染病,持有国家卫生行政主管部门规定的《健康证》。

7.6 邮轮口岸旅游服务经营人应按 GB/T 15971—2010 中 4.1.1 的要求,提前核查接待邮轮旅游者场所的卫生状态,确认其卫生质量符合相关的卫生标准。

8 服务信息传递要求

8.1 口岸各处服务场所应按 GB/T 15566 要求,设置通用、旅游设施及服务的公共信息图形标志。

8.2 导向、提示、环境、安全等信息标志应分别符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB 2894、GB 13495、JT/T 471 的要求。

8.3 传递信息应准确、及时、有效。

8.3.1 公众广播应语言清晰、匀速、自然流畅。

8.3.2 滚动式电视屏彩色、触摸式多媒体等系统应运作良好,显示流畅、清晰。

8.3.3 文字传递应使用规范汉字并配英文译文。

8.3.4 语音传递使应用汉语普通话并配以英语(或与邮轮旅游者相适应的外语),传递时至少重复进行两次。

8.3.5 应设置自助式查询系统、船期自动显示系统。

8.3.6 服务场所内的旅游咨询服务台,应能向个体旅游者提供推介旅游产品、游览路线等服务信息。

8.3.7 应提供中、英文版本的服务指南或游客须知信息。

8.3.8 火灾应急广播与公众广播合用时,应符合 GB/T 50116 有关规定。

8.4 传递信息的基本内容,应有服务信息、特别通告和紧急信息、口岸周边的交通信息。

9 管理要求

9.1 口岸各服务主体应按 GB/T 19001 的需求,建立服务质量管理体系,加以实施和保持。

9.1.1 服务质量管理体系包含服务方针、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、重大安全生产事故等应急反应制度、食品卫生责任制度、治安保卫制度、治安安全责任制、投诉制度等。

9.1.2 有员工手册,内容包括服务和专业技术人员岗位要求、主要工作职责等。

9.2 口岸各服务主体应有自律的治理机制,应定期按照口岸查验监管、交通运输、旅游等行政管理部门的质量管理要求,定期自查自评,持续地保障国际邮轮口岸旅游服务品质稳定。

9.3 旅游行政管理部门可委托或授权邮轮业的专业或权威行业组织建立行业自律机制,监督、约束、抑制业内违标的现象;为经营者提供信息咨询服务,配合旅游行政主管部门宣传主体,贯彻实施本标准。