
上海市地方标准

《旅游码头服务基本要求》

编制说明

根据上海市市场监督管理局关于下达 2021 年度第二批上海市地方标准制修订项目计划的通知（沪市监标技〔2021〕341 号）文件，上海市文化和旅游局、上海市交通委组织开展地方标准《旅游码头运管服务规范》编制工作，该标准由上海市文化和旅游局、上海市交通委员会共同提出，由上海市旅游标准化技术委员会归口。

一、编制背景和意义

为更好践行习近平总书记“人民城市人民建、人民城市为人民”重要理念，服务市委、市政府打造黄浦江两岸“世界的会客厅”和世界级精品项目的总体目标，完善码头区域配套服务设施，推动水陆联动文旅融合联动发展，充分发挥标准化工作在提升旅游服务水平、培育旅游品牌中的作用，系统性构建期标准化体系，不断提升黄浦江旅游码头核心竞争力和管理能级，积极服务上海“四大品牌”建设、实现高质量发展、创造高品质生活，为加快上海推进世界著名旅游城市建设贡献更大力量。

近年来，上海建设世界著名旅游城市的步伐不断加快，数字化对城市发展的支撑作用日渐明显，文旅融合的内在需求不

断增强。《旅游码头服务基本要求》强化码头岸线运管操作规范、配置与成本管控，实现规范化、标准化管理，提升服务管理水平，加强旅游码头监督管理、提高市民游客的水上旅游体验度与获得感。

二、编制过程

2021 年 8 月初，标准编制起草组组成，起草组多次开会对标标准修订思路和基本框架进行深入研讨并开展企业调研。

起草组于 2021 年 8 月 25 日组织标准预研制开题会，文旅局和交通委，以及有关游船公司、码头公司等相关人员参与沟通座谈，起草组汇报了标准编制内容框架，并听取了与会专家的意见建议。

2021 年 9 月份起草组对标准内容进行了修改，并于 10 月 22 日赴黄浦江码头岸线建设管理有限公司进行了调研，听取意见。

2021 年 11 月 25 日，黄浦江码头岸线建设管理有限公司进行旅游标准化试点单位结项验收。起草组赴秦皇岛路码头现场调研，并现场查阅公司企业标准、码头运营管理有关台账，及相关资料，增进了标准编制可操作性的认识。

2022 年 1 月至 5 月，起草组多次组织有关专家开展调研座谈，不断优化标准化内容，形成征求意见稿。

2022 年 6 月 23 日，起草组组织开展线上会议，就征求意见稿进一步集中征求意见。

2022年6-7月，起草组向12家有关单位发送征求意见稿，6家单位回函，共收到意见39条，其中采纳25条，不采纳12条，部分采纳2条。

2022年8月5日至9月4日，本文件开展了社会公开征求意见，未收到有效意见回复。

2022年9月14日，起草组组织开展线上会议，经内容研讨，形成送审稿。

三、编制原则

标准的制定遵循协调、适度、公共和针对性三项原则进行。具体如下：

1、协调原则

修订过程注重港航票一体化的协调性，注重旅游与交通的融合协调发展。同时关注与上位国家标准的衔接，避免冲突和重复，且贯彻地方标准要求高于国家标准的原则。

2、适度原则

标准各项指标的确定，不仅要考虑科学、先进，还要考虑适度和适用，即标准指标要确保可操作性。指标修订应具有适度的前瞻性和引导性。

3、针对性

本文件编制过程中，针对实际问题，积极解决旅游码头的共性问题 and 运营管理诉求。

四、主要内容

1、标准名称与总体框架

标准名称经过评审专家研讨，运营、管理很宽泛，作为服务标准应当删减涉及经营和管理的部分条款，因此建议界定为服务为主，将“运管”改为“服务”。最后，评审专家研讨后一致认为将标准名称修改为《旅游码头服务基本要求》。

结合标准预研制开题会上文旅局和交通委、有关游船公司与码头公司等相关人员及与会专家的建议，以及秦皇岛路码头等地实地调研所查阅的公司企业标准、码头运营管理有关台账及相关资料，决定将总体框架按照总体要求、服务功能、服务提供、人员要求、安全管理、信息服务、卫生与环保、投诉与改进展开。

2、提出旅游码头服务总体要求

把持续提升旅游码头服务质量作为旅游码头高质量发展的重点领域，一手抓服务质量监管不放松，夯实发展基础，一手抓优质服务促进不动摇，提升质量标准，以高质量旅游服务供给引领和创造新需求为理念，本文件提出旅游码头运营管理的基本要求，规定了管理主体、理念、文旅融合、基础设施、服务创新和塑造品牌等基本原则，为打响上海水上旅游提供支撑。

3、服务功能与布局

在调研基础上，结合不同类型的旅游码头所具备的服务功能，提出旅游码头服务功能的基本要求，并根据旅游码头游客服务流程，提出了各服务功能的设施与服务要求。考虑到码头功能、规

模不一，本文件提出旅游码头的基本服务功能包括咨询与票务、候船、码头作业；可供选择的服务功能包括文旅活动、公共配套等。结合不同的服务功能提出了布局动线设计的基本要求，以确保通行安全、高效。

4、服务提供

旅游服务质量基础设施更加完善是《上海市“十四五”时期深化世界著名旅游城市建设规划》所提到的发展目标之一，服务提供对包括游船码头在内的旅游行业至关重要。本文件对旅游码头的基本服务和可供选择的服务提供内容提出了具体要求，包括咨询与票务、候船、上下船、文化和旅游特色服务、公共配套服务。对具体服务提供的内容提出应达到的质量要求。

5、人员要求

由于码头人员的岗位设置和服务对旅游码头服务质量具有非常重要的影响，因此本文件提出旅游码头运营管理人员的配置、岗位服务与培训要求。从明确人力资源岗位要求的角度提升旅游码头服务质量。

6、安全管理

安全管理是良好运营服务质量的底线，为了规范游船码头安全管理，保障水上人命和财产安全，本文件从企业运营管理角度对加强旅游码头安全管理提出要求，包括管理制度、安全运营的设备设施、应急管理、安全措施、安全检查、安全设施设备、消防、医疗急救等码头运营的重要安全管理内容。

7、信息服务

提供全面、准确和有用的旅游码头信息有助于提高旅游体验，游客可以根据自己的兴趣和需求，更好地选择活动和服务，从而获得更多的满足感。数字化时代，旅游码头要加强数字化建设，为旅游者提供高质量的服务体验。本文件提出了标识标牌指示系统、智慧服务等方面加强信息服务的要求。

8、卫生与环保

卫生状况是旅游目的地环境质量最直接的表现，直接影响到游客的消费体验和消费质量。目前，我国国家旅游局对旅游景区开展质量等级划分与评定，其依据的标准《旅游区(点)质量等级的划分与评定》中对景区内餐饮场所、文化娱乐场所、游泳池、垃圾箱，公共厕所的卫生状况都有明确的要求。而旅游码头是一个重要的卫生文明形象窗口，本文件提出生态环保与卫生保洁，文明旅游相关要求。

9、投诉与改进

为进一步完善游船旅游市场综合监管机制，不断提高举报投诉事项办理效率和质量，本文件提出建立投诉渠道，开展满意度测评与质量管理、进行服务质量持续改进的要求，旨在维护旅游者合法权益，不断提高旅游质量服务水平，营造放心、安心、舒心的旅游环境，提升广大游客游船旅游体验感和满意度。特别是本文件提出了结合大数据网络测评的方法，丰富了消费者意见采集的渠道。

五、与国内外同类标准技术内容的对比情况

1、对比《黄浦江游览船及码头运营设施与服务质量要求》 (DB 31/ T367—2022)

上海市在标准化支撑“旅游品牌”建设方面，围绕城市更新和“一江一河”等旅游新空间标准化体系，开展《黄浦江游览船及码头运营设施与服务质量要求》（DB 31/ T367—2022）地方标准制修订。该标准规定了黄浦江游览船及码头运营设施与服务质量的总则和基本要求，以及票务设施与服务、码头设施与服务、游览船设施与服务、服务评价与改进的要求，适用于黄浦江水上旅游所涉及的游览船、码头及票务等各相关经营主体。该文件旨在打响“浦江游览”品牌，对票务点设施与服务、码头设施与服务、游览船设施与服务等多个方面均提出规范要求，适用主体针对性更强，涵盖范围更广。就旅游码头而言，所提出的规范性要求更高。

当前我市旅游码头不仅包括黄浦江旅游码头，还包括苏州河、滴水湖等内河通航水域开展水上旅游活动的码头。与《黄浦江游览船及码头运营设施与服务质量要求》DB 31/ T367—2022 相比，《旅游码头服务基本要求》侧重于更为广泛的旅游码头服务要求，适用于在本市具有水上旅游服务功能的客运码头。

该标准无相关国外标准。

六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本文件符合国家现行法律、法规、规章和强制性国家标准的

要求。

七、意见分歧及处理

无。

八、实施标准的措施建议

本文件适用于主管部门加强对黄浦江、苏州河等上海市内河通航水域范围（《上海市交通委员会关于发布上海市内河通航水域范围的通知》沪交港[2022]222 号）内从事水上旅游的客运码头相关经营主体的监督管理，提高服务质量。

建议本文件作为推荐性地方标准发布实施。上海市旅游标准化技术委员会组织有关单位开展标准宣贯和培训，主管部门通过年度工作检查等方式开展标准实施。通过标准化宣贯实施推进旅游码头服务质量，提升上海都市旅游文明窗口服务。

九、其他应当说明的事项

考虑现有旅游码头受用地规划、船舶硬件设施、生态环保等客观约束，本文件作为推荐性标准不对现有设施提出改造的强制要求，但推荐新建、改扩建码头参照本文件要求执行。