

旅游码头服务基本要求

Basic requirements of service for tourism quay

2023-11-21 发布

2024-03-01 实施

目 次

前言 II

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 总体要求 3

5 服务功能与布局 4

6 服务提供 4

7 人员要求 5

8 安全管理 5

9 信息服务 7

10 卫生与环保 7

11 投诉与改进 7

参考文献

前 言

本文件按照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》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市文化和旅游局、上海市交通委员会提出并组织实施。

本文件由上海市旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海市文化和旅游局、上海市交通委员会、上海市旅游行业协会、上海市港航事业发展中心、华东师范大学、上海商学院、上海市黄浦江码头岸线建设管理有限公司、上海久事旅游（集团）有限公司、上海明珠水上娱乐发展有限公司、上海浦江游览营运服务有限公司、上海吴淞口开发有限公司。

本文件主要起草人：朱国建、胡敏、张洁、顾蕾、叶陈、徐万毅、徐志勇、朱博、金能、许婷、冯学钢、张琰、符全胜、姚文华、葛就江、陈晓龙、洪朝辉、宦芳、蔡尧、李伟杰、李菁、李叶。

旅游码头服务基本要求

1 范围

本文件规定了旅游码头服务的总体要求、服务功能与布局、服务提供、人员要求、安全管理、信息服务、卫生与环境保护、投诉与改进等要求。

本文件适用于上海行政区域范围内为游览船提供服务功能的客运码头。与外界不通航水域的码头不适用本文件。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
- GB/T 16890 水路客运服务质量要求
- GB/T 50337 城市环境卫生设施规划标准
- JGJ/T 60 交通客运站建筑设计规范（附条文说明）
- JT/T 1293 客运码头安全管理基本要求
- JTS 165 海港总体设计规范（附条文说明）
- JTS 166 河港总体设计规范（附条文说明）
- DB31/T 367 黄浦江游览船及码头运营设施与服务质量要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游码头 tourism quay

为游览船提供停泊，满足游客上下船等需要的客运码头。

3.2

码头作业区 operation area

在旅游码头特定的陆域和水域范围内，用于停靠船舶、存储货物、物料装卸、水电补给，以及其他有关作业活动的固定区域。

4 总体要求

4.1 应有明确的管理主体和运营主体。

4.2 应树立可持续发展理念和环境保护的社会责任意识。日常运营应合理利用资源，注重低碳节能。

4.3 应满足 GB/T 16890 规定的客运服务质量要求，并持续开展服务创新，根据码头的实际运营条件提供特色服务并树立旅游码头服务品牌。

4.4 选址和布局应符合 JGJ/T 60、JTS 165、JTS 166 的要求，与城市总体规划、水域规划、文化和旅游规划相协调，选择生态良好、景观优美和道路通达的区位，并做好电力、通讯、给水、排水等公共服务基础设施配套。

4.5 建筑和装修风格应凸显标志性的人文或自然资源特色和主题特色，体现地域文化。

4.6 应树立无障碍环境建设理念，根据游客需求和码头现有条件设置无障碍设施。

4.7 应对游客进行文明旅游引导。

4.8 应根据码头的实际运营条件和管理能力，适度开展与周边旅游景区（点）、度假酒店（区）、市政绿地公园、商业体、文创园区、博物馆、纪念馆、文保单位、历史风貌街区等场所的服务联动。

5 服务功能与布局

5.1 旅游码头根据实际需要提供基本服务、文化和旅游特色服务以及公共配套服务。

a) 应提供基本服务，包括信息咨询、购票、检票以及游客候船、上下船等。

b) 宜提供文化和旅游特色服务，包括餐饮、休闲、娱乐、购物，以及演艺、展览等主题活动。

c) 应为游客提供公共配套服务，包括停车、卫生间、码头区域道路与交通导览等。公共服务设施可以由码头自行配置，也可利用周边其他机构的设施。

5.2 应根据实际提供的服务功能合理设计分区布局，并满足 JGJ/T 60 的要求。

5.3 应根据实际提供的服务功能明确服务流程，编制服务规范手册。

5.4 应配备与服务功能相匹配的设施设备及工作人员。

5.5 码头标识标牌布局合理，位置醒目，导向系统设置和公共信息图形符号应符合 GB/T 15566.1 和 GB/T 10001.1 的要求。标识标牌文字宜中英文对照，准确规范。

6 服务提供

6.1 基本服务

6.1.1 咨询与票务

6.1.1.1 应在醒目位置设置易于辨识的服务咨询点（台），提供信息咨询与票务服务。可根据实际需要，提供小件寄存等便民服务、预约登记与留言等服务。

6.1.1.2 信息咨询内容应包括但不限于游船信息查询、票务咨询、公共服务信息咨询等。

6.1.1.3 票务预订与购买应包括电话、官网、第三方平台、现场购票等多种方式渠道，并确保票务服务设施设备运行完好。

6.1.1.4 宜采取线上线下相结合的方式进行的票务信息公示，信息内容清晰准确。

6.1.1.5 宜提供电子票务服务，可通过手机端进行信息查询、购票等服务。

6.1.2 候船

6.1.2.1 可根据实际需要设置室内或室外候船区，提供候船服务。

6.1.2.2 应设置检票口，配置检票设施，并预留应急检票通道。采取电子客票的，应与票务系统联网。检票口设置的数量和服务功能应满足高峰期大客流的需求。

6.1.2.3 检票口的登船信息应清晰、准确。

6.1.2.4 应安排工作人员做好游客候船引导服务。

6.1.3 上下船

- 6.1.3.1 应设置专属区域供游船靠泊、驶离、游客上下船，实施行人、机动车辆分流管理；码头作业区开展的船上物料与水电补给等作业应与游客上下船区域适度分隔或与游客上下船时段错开。
- 6.1.3.2 应按照 JTS 165 和 JTS 166 的要求设置安全、畅通的游客上下船通道。通道应保持无障碍、光线适当、路面防滑。应设置引导标识，提供人工引导服务。
- 6.1.3.3 工作人员应在游客上下船前到达登船口，并做好相关准备，组织游客安全有序上下船。
- 6.1.3.4 应设置优先服务通道，为老弱孕残幼等特殊人群提供通行便利。应根据实际需要提供无障碍设施和服务。

6.2 文化和旅游特色服务

- 6.2.1 文化和旅游特色服务宜突出文化内涵、体现码头特色。
- 6.2.2 可合理利用空间开展各类主题活动，如展览、演艺、专题宣传等。
- 6.2.3 开展各类主题活动不应影响游客候船便利和安全。
- 6.2.4 可提供有本区域特色的土特产、纪念品，以及餐饮服务。
- 6.2.5 可设置自动售货机，提供基本饮料和食品等商品售卖服务。

6.3 公共配套服务

- 6.3.1 应满足游客停车、卫生间、导览导向等基本公共配套服务需求。
- 6.3.2 应配置与码头承运量相匹配的专用或公共停车场地，出租车、团队客车、新能源停车区域与小型车辆停车区域设有明显的标志。
- 6.3.3 检票口 500 m 范围内应配置公共厕所，位置便于识别，标志醒目规范。公共厕所厕位数量应满足游客需求，客流高峰期可设置临时厕所。

7 人员要求

7.1 岗位要求

- 7.1.1 应根据服务流程需要设置咨询、票务、码头作业、上下船引导、保安执勤、安全检查与现场巡检、安全管理等岗位，明确岗位职责，满足 GB/T 16890 的要求。
- 7.1.2 服务人员应掌握旅游码头服务所需要的知识、技能，具备良好的职业素养，并通过参加在岗培训持续提升服务技能，培训主题包括但不限于岗位知识和技能、安全知识、环境保护。

7.2 服务要求

- 7.2.1 应做到精神饱满、端庄大方、举止文明、热情友善、礼貌待客，满足 GB/T 16890、DB31/T 367 提出的码头工作人员精神风貌要求。
- 7.2.2 应穿着制服或佩戴铭牌标识，并保持整洁。
- 7.2.3 应熟练运用岗位知识和技能为游客提供优质服务。
- 7.2.4 应使用普通话为游客提供服务，宜通过人工或辅助设施设备提供外语服务。
- 7.2.5 宜熟悉本区域及周边区域旅游资源，了解风俗人情，为游客提供咨询服务。

8 安全管理

8.1 安全制度

- 8.1.1 应根据服务项目内容、流程、旅游码头作业安全特点及游览船型，编制安全管理制度，包括但

不限于全责任制度、安全教育制度、安全操作规程。

8.1.2 应在显著位置处明示禁止或限制参与水上旅游项目的特定人群与相关情况，并有相应的监督管理措施。

8.1.3 应编制风险管理制度，对风险进行分类管理，开展风险识别与预警监控，制定应急预案，并定期组织演练。事故应急预案包括但不限于：

- a) 停泊游览船险情应急处置；
- b) 旅游码头火灾应急处置；
- c) 接岸设施设备事故应急处置；
- d) 码头区域游客落水应急处置；
- e) 游客走失、财物丢失应急处置；
- f) 大客流应急疏散。

8.1.4 应明示应急电话，建立与相关行政管理部门的应急联动制度。

8.1.5 应制定防火安全制度，明确消防安全管理职责。

8.1.6 应根据国家以及本市关于卫生健康的要求，制定旅游码头公共卫生、流行病等防疫制度与措施。

8.2 安全措施

8.2.1 基本要求

8.2.1.1 应引导进入旅游码头的游客遵守安全管理要求，服从现场管理人员的指挥。

8.2.1.2 应有专人负责游客上下船的秩序维持，避免游客伤亡和落水事故发生。

8.2.1.3 应对在港游客情况进行实时监测、评估，制定高峰期限流措施。

8.2.1.4 应做好安全动线设计，防止发生人流冲撞与踩踏事故，人员疏散通道应连续、畅通、安全。

8.2.1.5 应在服务区域内设置视频监控系统，做好安全监控。视频监控范围和图像采集要求符合 JT/T 1293 的规定。

8.2.1.6 码头区域应合理设计动线，避免发生人流交叉冲撞。应根据预期最大客流量设计高峰期和紧急状况下的应急疏散路线。

8.2.1.7 应与周边医疗机构联动，并具备协助专业机构和人员进行突发疾病救护的能力。

8.2.2 安全检查

8.2.2.1 根据行政管理部门对不同类型码头的安全检查要求制定安全检查制度，并配置相应的设施设备。安全检查设施设备和人员配置应符合 JT/T 1293 的要求。

8.2.2.2 应根据行政管理部门要求开展登船人员的安全检查，保证其随身携带物品符合 JT/T 1293 的要求。

8.2.2.3 安全检查人员在检查过程中应细致谨慎，并保持良好的服务态度，对游客礼貌、耐心。

8.2.3 安全设施设备

8.2.3.1 在危险区域应装置护栏等防护设施并设置符合 GB/T 15566.1 和 GB/T 10001.1 要求的安全警示标识。

8.2.3.2 码头作业区应根据接待规模配备适量救生衣、救生圈等救生设备设施。救生设施设备应由专人管理，定期维护保养，按照设施设备有效使用期限及时更换。

8.2.3.3 应配备消防器材，消防器材应在有效期内。消防设计应满足 JTS 165 和 JTS 166 的要求。

8.2.3.4 保安值勤人员、现场巡检人员、码头作业区工作人员和视频监控室值班人员应配备即时通讯设备。

9 信息服务

9.1 根据服务功能要求在码头主要出入口及相关区域设置标识牌，应提供码头名称、开放时间、联系电话、航运信息、安全警示信息，综合型码头宜提供码头内部导览图（内部路线图）等信息。

9.2 应建有信息管理系统，能向上级监督管理部门和社会公众提供信息，能实现服务区内部各部门之间的信息共享。

9.3 在码头服务区域应公布投诉、急救和治安等电话号码。

9.4 宜设置公共广播系统，通过广播发布通知和公告，宜采用线上线下相结合的方式向游客传递活动预告、注意事项、提醒和安全教育等信息。

9.5 因天气等特殊原因旅游码头停运的，应及时通过现场、短信、互联网、自媒体等场所和渠道发布通知，并做好现场游客情绪安抚与疏导。

9.6 码头区域应实现手机信号覆盖，宜提供无线网络。

9.7 宜提供运营稳定、可实时查询信息的网站、APP 或手机公众号服务。

10 卫生与环境保护

10.1 应保持旅游码头室内外环境整洁，地面、墙面、天花板、家具和绿色植物等无破损和污渍，垃圾清扫、收集及处理、公共卫生设施的设置应符合 GB/T 50337 和 DB31/T 367 的要求。

10.2 垃圾箱应有垃圾分类标志，并采用阻燃材料，外观与周围环境相协调。垃圾应日产日清，有专人负责清洁。

11 投诉与改进

11.1 应建立游客投诉处理管理制度，设置畅通的线上、线下投诉渠道。

11.2 应有专人及时处理和回复游客投诉，做好投诉的记录及分析。

11.3 应配合市文化和旅游、交通（含港航）、市场监督管理等行政管理部门对投诉的调查处理。

11.4 应开展满意度测评工作，宜通过网络评分、平台评价等方式记录游客的满意度情况，结合投诉情况做好数据分析和持续改进。