



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 16890—XXXX  
代替 GB/T 16890—2008

## 水路旅客运输服务质量要求

Requirements on services of passenger transport by water

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布



## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总体要求 .....	1
5 水路客运站点 .....	3
6 水路客运承运人 .....	5
7 票务 .....	7
8 信息服务 .....	7
9 安全应急 .....	8
10 投诉处理与服务评价 .....	9
附录 A (资料性) 服务指标计算方法 .....	10
参考文献 .....	12

# 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。

本文件代替GB/T 16890—2008《水路客运服务质量要求》，与GB/T 16890—2008相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 删除了“水路客运企业”“供方”“远洋客船”和“旅游客船”的术语和定义（见2008年版的3.1~3.4）；
- b) 更改了企业服务质量要求（见4.1，2008年版的第4章）；
- c) 更改了服务人员的要求（见4.2，2008年版的5.2）；
- d) 增加了航线班期的要求（见4.3）；
- e) 更改了设施设备及其环境卫生的总体要求（见4.4，2008年版的5.3）；
- f) 删除了客运服务质量基本要求（见2008年版的5.1）；
- g) 更改了水路客运站点的服务质量要求（见第5章，2008年版的第7章）；
- h) 更改了水路客运承运人的服务质量要求（见第6章，2008年版的第8章）；
- i) 更改了票务的要求（见第7章，2008年版的6.1）；
- j) 删除了行李托运的要求（见2008年版的6.2）；
- k) 更改了信息服务的要求（见第8章，2008年版的附录A）；
- l) 增加了安全应急的要求（见第9章）；
- m) 增加了投诉处理与服务评价的要求（见第10章）；
- n) 增加了服务指标计算方法（见附录A）

本文件由中华人民共和国交通运输部提出。

本文件由全国内河船与水路运输标准化技术委员会（SAC/TC 130）归口。

本文件起草单位：交通运输部科学研究院、交通运输部水运科学研究所、交通运输部规划研究院。

本文件主要起草人：陈宗伟、李亚敏、顾明臣、王伟、骆义、周紫君、刘宇、马楠。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——1997年首次发布为GB/T 16890.1~16890.7—1997；

——2008年第一次修订时，将GB/T 16890.1~16890.7—1997合并为GB/T 16890—2008；

——本次为第二次修订。

# 水路旅客运输服务质量要求

## 1 范围

本文件规定了水路旅客运输服务的总体要求，以及水路客运站点、水路客运承运人、票务、信息服务、安全应急、投诉处理与服务评价等要求。

本文件适用于国内水路旅客运输的服务和管理。

本文件不适用于远洋邮轮、乡镇渡船渡口的客运服务和管理。

## 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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 5768.1 道路交通标志和标线 第1部分：总则
- GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
- GB 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分：道路交通标线
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.3 公共信息图形符号 第3部分：客运货运符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- 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 16557 船用救生设备安全标志
- GB/T 18225 水路客运术语
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 31015 公共信息导向系统 基于无障碍需求的设计与设置原则
- GB/T 33660 城市公共交通设施无障碍设计指南
- GB/T 34417 服务信息公开规范
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 41023 客滚船码头安全技术及管理要求
- JT/T 405 水路客运计算机售票票样及管理使用要求
- JT/T 1293 客运码头安全管理基本要求
- JT/T 1294 邮轮港服务规范
- JT/T 1433.1 水路客运电子船票系统技术规范 第1部分：电子船票

## 3 术语和定义

GB/T 18225界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 总体要求

## 4.1 企业

- 4.1.1 水路旅客运输服务企业（以下简称“企业”）包括水路旅客运输业务经营者（以下简称“水路客运承运人”）和港口旅客运输服务经营人（以下简称“港口客运经营人”），应建立健全服务质量管理制度，包括但不限于服务宗旨、组织机构、岗位责任、环境食品卫生、设施设备维护、信息服务、环境保护、服务监督与投诉等。
- 4.1.2 水路客运承运人和港口客运经营人之间应建立有效的沟通机制，协调班期、售票、承运、安全应急等相关事宜。
- 4.1.3 企业应诚实守信，不应以不合理价格或其他不正当方式、不规范行为争抢客源、货源和提供运输服务。
- 4.1.4 企业应建立服务人员培训制度并定期开展岗位技能培训与考核。
- 4.1.5 企业宜利用监控系统、智慧航行系统等智能手段实现港口、船舶的安全运行、监测预警和服务监管。
- 4.1.6 企业宜建立信息管理系统，对旅客购票信息、滚装运输的驾驶员身份、车辆和载运货物信息、船舶航行、港站运营以及安全监控检查情况等数据进行采集、存储、管理，利用大数据分析技术为安全保障和提升服务质量提供决策依据。信息管理系统中除监控视频资料外的信息应至少保存 6 个月，企业对系统中的个人信息应负有保密责任。
- 4.1.7 企业应严格把控食品卫生质量，所提供的食品、饮用水、餐饮用具和就餐场所的卫生应符合 GB 37487 的规定。

## 4.2 服务人员

- 4.2.1 应具备相应的业务知识和技能，并遵守职业道德、恪尽职守。
- 4.2.2 应统一着装，佩戴标志标识，做到服饰整洁、仪表端庄。
- 4.2.3 应精神饱满、面带笑容、举止大方，行走、站立姿态端正，立岗姿势应面向旅客方向。
- 4.2.4 应使用普通话，必要时可选择能与旅客顺畅交流的语言，并做到表达清晰、准确。
- 4.2.5 应态度和蔼、用语规范，统一使用“请、您好、谢谢、对不起”等文明用语。
- 4.2.6 应面向旅客细致耐心地回答旅客的询问，做好解释工作。
- 4.2.7 应主动向旅客示意，为旅客让路、引路，不应与旅客抢道、并行。
- 4.2.8 应主动为行动不便的旅客提供服务，宜在征得旅客同意后帮助提拿行李。
- 4.2.9 遇到紧急情况，应负责及时疏散、救助旅客，优先让旅客避难、逃生。
- 4.2.10 外籍乘客多的航线，应配备具备英语会话能力的服务人员，使用双语服务。

## 4.3 航线班期

- 4.3.1 企业应根据市场运力运量供需情况，制定并申请水路旅客运输航线班期，非旅游客运宜实现班轮化。
- 4.3.2 企业应在船舶开航的 15 日前通过电视、广播、纸质媒体、网站、公众号等渠道及港口客运站的明显位置向社会公布航线班期信息，包括船名、始发港、挂靠港、目的港、开航时间、到达时间等。
- 4.3.3 除遇不可抗力情况外，水路客运承运人宜根据客流变化等实际情况适时调整航线班期，并应在调整的 15 日前通过电视、广播、纸质媒体、网站、公众号等渠道及港口客运站的明显位置向社会公布，且调整周期不宜短于一个季度；停止的班轮航线，应在停止经营的 30 日前向社会公布。
- 4.3.4 水路客运承运人应按照公布的航线班期表运行，全年船舶正班率（见 A.1）应达到 90% 以上。因不可抗力造成的班次延误、取消不纳入统计。
- 4.3.5 港口客运经营人应为船舶预留泊位、做好服务，确保船舶准时开航、靠港，全年船舶正点率（见

A.2) 应达到 90%以上。因不可抗力造成的班次延误、取消不纳入统计。

#### 4.4 设施设备

4.4.1 企业提供的服务设施设备应配备齐全、功能完好、安放规范、使用正常。同类设施设备的完好率不低于 98%。

4.4.2 视频监控系统应覆盖港站、船舶的各个公共区域。视频监控系统应具备实时图像和自动录像功能。一般区域的视频资料在线留存时间应不少于 30 天，重点区域的视频资料在线留存时间应不少于 90 天。

4.4.3 公共信息导向系统设置应符合 GB/T 15566.1、GB/T 31015 的规定。

4.4.4 企业应维护客运站、船舶及其附属卫生间、空调等设施设备与环境的整洁、美化，做到无散落垃圾、无异味，其公共卫生及指标、用品用具换洗消毒应满足 GB 37487、GB 37488 的要求。

4.4.5 宜提供无线网络或局域网络服务。

4.4.6 宜建立电子船票售票系统和港口客运站验票闸机（或便携式验票设备），水路客运实名制管理航线或省际航线水路客运航线宜实现电子船票全流程无纸化应用。

4.4.7 宜设置保障残疾人、老年人、孕妇、儿童等社会成员通行安全和使用便利的无障碍设施，如无障碍卫生间、低位服务设施、母婴室、无障碍标识等。

### 5 水路客运站点

#### 5.1 港口客运站

##### 5.1.1 设施设备

###### 5.1.1.1 广场区域

5.1.1.1.1 广场区域应具备必要的集疏运条件，配套其他交通方式接驳。

5.1.1.1.2 应设有停车场，停车场宜按照车辆用途分类分区，并配置车辆充电设施设备。无障碍车位应靠近客运站站房主出入口或电梯出入口，数量不应少于停车位的 1%且至少有 1 个。

5.1.1.1.3 滚装港口客运站应设有专用待渡停车场，且宜配套相应的公共卫生间。

5.1.1.1.4 宜设有公交车、出租车候车区，设置可遮挡雨雪设施设备，且应在醒目位置公布服务监督电话。

5.1.1.1.5 广场区域的车道、人行通道应平整无损，与城市公共通道合理衔接。无障碍交通设施应满足 GB/T 33660 的要求。交通标志标线应符合 GB 5768.1~5768.3 的规定，满足旅客便利安全出行和进出车辆分类引导的需要。

###### 5.1.1.2 站房区域

5.1.1.2.1 应分别设置面向陆地和水域的站名标志牌；应在适当位置设置经营维护责任主体信息、服务投诉以及紧急救助方式、安全警示等信息的标志或标识；应设置明显的禁烟标志。

5.1.1.2.2 售票、安检、候船、检票等区域相关设施设备应布局合理、数量相适、标志标识清晰、进出通道畅通，能满足高峰客流的需求。

5.1.1.2.3 安检口设置与站房出入口宜距离适当、规模空间合理，避免造成瞬时客流滞留、拥挤、堵

塞。

5.1.1.2.4 应设置咨询台或咨询窗口；宜设立退改签票、团体购票等的专用窗口；宜根据客流配置自动售/取票机或其他智能服务设备。

5.1.1.2.5 站房内候船区（厅、室）应配置相应数量的座椅，座椅排列方向应结合进站线路设置，有利于旅客通向检票口，座椅间通道净宽不应小于 1.3m。

5.1.1.2.6 应配套公共卫生间、垃圾箱等卫生设施设备；宜配备空调、暖气等通风、保温设备。站房空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。

5.1.1.2.7 应设有行包寄存处、托运处或配备自助寄存柜。自助寄存柜可根据实际需要设置于站房外。

5.1.1.2.8 检票口宜设置自动检票设备。

5.1.1.2.9 应为老、幼、病、残、孕、现役军人等特殊旅客设置专用的售票窗口、安检通道、检票通道，或提供相应的绿色通道；还应提供专用候船区（室）、专用卫生间、轮椅等设施设备。

5.1.1.2.10 有条件的客运站宜为持有高等级船票的旅客设置贵宾区和专用通道。

### 5.1.1.3 码头泊位区域

5.1.1.3.1 码头泊位系泊设备的设施位置、系缆力、数量应与靠泊船舶相匹配。

5.1.1.3.2 客运码头应建设岸电设施，备有足够的船舶污染物接收设施并提供服务。

5.1.1.3.3 滚装港口客运站车辆进出码头的通道应设置合理，提示、引导、禁止等标识清晰，保证车辆畅行有序。

5.1.1.3.4 候船区与上下船区、上下船区与出站口之间的通道应无障碍、光线适当、路面防滑。宜配置封闭廊桥式旅客登离船设施。

5.1.1.3.5 上下船设施应安全牢固，配有扶手、护栏；泊位靠水侧、趸船周边及进出通道、引桥等两侧宜设置防护栏，栏杆高度应不低于 1.2m。

5.1.1.3.6 引桥和进出通道的宽度宜不小于 2m，应能遮蔽风、雨、雪，并设置导向标识、位置标识、安全警示标识等引导旅客分道或分时通行上下船。

5.1.1.3.7 趸船设有候船室的，应设置座椅并保持通风和适宜室温。

## 5.1.2 运营服务

### 5.1.2.1 进出站服务

5.1.2.1.1 宜在站房进出口、检票口等区域提供引导服务，避免旅客滞留拥挤或误船、错乘、漏乘，保证乘客、车辆进出站通畅有序。

5.1.2.1.2 实施实名制购票的，宜在检票口实名制验票，核对船票、有效身份证件和乘客三者的一致性。宜采用自助验票方式，对于特殊情况或特殊旅客应提供人工检票辅助服务。

### 5.1.2.2 候船服务

5.1.2.2.1 站房内的候船区（厅、室）应有服务人员巡视或值守，及时发现问题和安全隐患，为旅客

提供引导、咨询和帮扶等服务。

5.1.2.2.2 滚装港口客运站待渡停车场宜实施封闭式管理，宜设置专人负责引导车辆和巡回检查。

5.1.2.2.3 候船区应供应热水或常温水，宜提供餐饮或便利食品。

### 5.1.2.3 上下船服务

5.1.2.3.1 旅客上下船时，应有服务人员值守，负责引乘疏导，维持旅客上下船秩序，提醒安全风险，提供必要的保护措施。

5.1.2.3.2 应提醒旅客注意泊位或趸船与船舶之间的高差和间隙。当船舶舱门和趸船关闭时，应停止旅客上、下船。

5.1.2.3.3 滚装港口客运站应实行客、车分流，并设专人指挥滚装车辆上、下船。

5.1.2.3.4 不应安排超过船舶载客（货）定额数量的旅客、车辆、货物上船。滚装船、渡轮、游览船等满员时，应及时控制客流。

5.1.2.3.5 登船处距离候船区超过 500m 的，宜提供摆渡接驳服务。

### 5.1.2.4 其他服务

5.1.2.4.1 应为老、幼、病、残、孕、现役军人等特殊旅客在进出站、安检、候船、上下船等方面提供优先优待、行动辅助和应急救助等服务。

5.1.2.4.2 港口客运站应提供常用医疗应急用品、药品，宜配备进行简单医疗应急处理的服务人员日常值守。有条件的港口客运站宜提供心脏除颤仪（AED）等简易医疗救助设备。

5.1.2.4.3 应制定行包寄存、托运制度，防止发生行包损坏、丢失、错交等情况。如出现问题应及时与各相关方沟通，积极协助、处理、解决。

5.1.2.4.4 应时刻保持客运站各区域清洁卫生，每日至少进行一次全面清扫保洁和消毒。

## 5.2 港口外客运船舶停靠站点

5.2.1 港口外客运船舶停靠站点（以下简称“停靠站点”）应配备工作人员，保证客运船舶靠泊和人员上下船及候船的安全、有序。

5.2.2 宜配备能遮蔽风雨雪的候船和上下船设施，以及无障碍设施。

5.2.3 宜硬化靠泊设施，宜在岸边划分出上下船区和候船区。

5.2.4 宜配备有效的消防、救生、环保、船舶污染防治和动态监控等设施设备。

5.2.5 夜间运营的停靠站点，照明设施的照度应满足船舶靠离泊、人员上下船和其他相关作业的安全要求。

## 5.3 邮轮港

邮轮港服务质量应符合 JT/T 1294 的规定。

## 6 水路客运承运人

## 6.1 船舶设备

- 6.1.1 水路客运承运人不应擅自改装船舶增加载客定额、载货定额。
- 6.1.2 船舶名称、编号、企业名称等标志标识应设置合理规范、字迹清晰醒目。
- 6.1.3 船舶外观及内部标志标识应整洁美观，内部装饰大方得体，与沿途城市景观、自然景观或特色文化内涵等相协调。
- 6.1.4 应根据市场需求和航行时间，合理设置不同功能、不同等级、不同数量的客舱和坐席。客舱宜按照空间大小、所在的位置、配置的设施和提供的服务等进行划分，宜包括卧铺和坐席。各客舱宜按以下条件进行设置：
- a) 一等舱：软卧，每舱 1 人~2 人。有窗户，配床铺、独立卫浴设备、电视、沙发和其他家用电器。
  - b) 二等舱：软卧，每舱 2 人~4 人。有窗户，配床铺、独立卫浴设备。
  - c) 三等舱：硬卧，每舱 4 人~8 人。配公共卫生间。
  - d) 四等舱：硬卧，每舱大于 8 人。配公共卫生间。
  - e) 一等座：软座。配小桌、免费饮料、抽纸等，配公共卫生间。
  - f) 二等座：软座或硬座。配公共卫生间。
- 6.1.5 宜配套船舶服务设施、休闲娱乐设施等硬件设施，船舶客舱和餐厅、卫生间、文化娱乐场所等主要生活处所的设施设备完好有效、整洁卫生。
- 6.1.6 船舶应配备分类垃圾桶等清洁卫生用具，航行时间在 2h 以上的客运船舶应设置公共卫生间。卫生间应配有洗手池、洗手液、卫生纸等。
- 6.1.7 航行时间在 12h 以下的船舶应配置必要的医疗器具及药品，航行时间在 12h 及以上的船舶应配置医务室，航行时间超过 24h 的应配有随船医务人员。
- 6.1.8 船舶客舱宜安装使用新风系统。客舱内、滚装客船汽车舱内应设置明显的禁烟标志。
- 6.1.9 应为老、弱、病、残、孕等旅客提供专用座位和轮椅停放区域及装置，专用座位数量宜不低于 5%；有条件的船舶还宜提供专用客舱、专用卫生间、轮椅等设施。
- 6.1.10 日间航行超过 6h 或夜间航行超过 4h（城市游览船除外）的船舶应提供卧铺客舱、盥洗室等。
- 6.1.11 滚装客船还应满足下列要求：
- a) 汽车舱甲板设置醒目的车道标志线及船载车辆高度限制标志；
  - b) 车辆装载保持合理间距，留有安全通道，确保乘客正常通行和消防设施正常使用；
  - c) 为司机提供休息舱。
- 6.1.12 旅游客船、高速客船还应满足下列要求：
- a) 舱室布局适于观光，温度宜居、通风良好，座椅、床具舒适整洁；
  - b) 设置室内通透观光区域，并配置温度可调控的制冷取暖设施；
  - c) 提供餐饮、购物、娱乐、商务等设施设备，并做好定期维护工作。
- 6.1.13 船舶动力装置应保持良好工作状态，并采取适当措施降低船舶噪声，客舱内的背景音乐、环境噪声应控制在 70dB 以内。

## 6.2 运营服务

### 6.2.1 乘船服务

- 6.2.1.1 应按照《船舶营业运输证》标定的载客定额、载货定额和经营范围从事运输，不应超载。
- 6.2.1.2 旅客登、离船时应有服务人员提示安全、维持秩序、检查票证，做好引导工作。
- 6.2.1.3 应为老、弱、病、残、孕等旅客提供优先优待、上下船迎送、应急救助和无障碍服务。
- 6.2.1.4 宜提供失物招领、小件行李寄存服务。

6.2.1.5 滚装客船应制定船舶系固手册，并对积载车辆按系固手册要求进行绑扎拴固。

6.2.1.6 到达停靠站点前，服务人员宜主动提醒到站旅客准备下船；停靠站点有旅客登船时，宜由船上服务人员上岸为旅客提供引导服务，并进行实名制验票，保证票、证、人三者的一致性。

## 6.2.2 餐饮住宿服务

6.2.2.1 日间航行超过 4h、夜间航行超过 8h 的客船应配套提供饮用热水和餐饮服务。

6.2.2.2 在保证基本服务的基础上，应根据不同类型船舶、不同舱位等级提供多元化、差异化的餐饮服务。宜为有特殊需求的旅客提供房间送餐服务。

6.2.2.3 船上住宿型航线宜按照星级服务标准提供相应服务，具备条件的宜提供管家式服务。

6.2.2.4 单次航行时间大于一天的船舶应在每次航程结束后进行客舱和公共区域的清扫保洁、消毒；短航程的船舶应在每次航程结束时，及时对客舱、坐席等进行简单的清洁、更换一次性用品，每日停航后应全船进行彻底保洁、消毒。

## 6.2.3 旅游服务

6.2.3.1 旅游客船承运人应结合自然资源、人文资源，设计特色鲜明的旅游航线，打造独特的旅游主题，开发丰富多样、健康文明的旅游活动。

6.2.3.2 旅游客船上应以讲解员、广播、自助导览等形式提供合适的语种讲解服务，熟练对沿线名胜古迹、民俗风情、民间典故等进行讲解；宜有部分服务人员具备外语会话能力，便于接待境外旅客。

6.2.3.3 旅游客船上应提供游览须知、服务项目及价目表和景点导游图等资料。设有离船上岸游览项目的，应告知景点停留时间和换乘班次信息。

6.2.3.4 旅游客船不应擅自变更航线和停靠景点以及服务项目。

## 7 票务

7.1 应以适当的方式或载体向旅客提供乘船凭证，包括船票、行李凭证。船票根据作用和形式的不同分为纸质客票、电子客票、纸质车票、电子车票。船票应符合 JT/T 405 和 JT/T 1433.1 的规定。

7.2 在由客运站代售船票的基础上，宜采用手机客户端应用程序（APP）、微信公众号等互联网售票形式，提供异地联网售票、改签、退票、电子报销凭证、联程联运票务等服务，也可采用电话、设置售票网点、旅行社代理等形式售票。

7.3 应按公布的票价售票，应在明示并征得旅客同意的情况下代办保险业务，不对相同条件的旅客实施不同票价，不应以强行搭售、现金返还、加价等不正当方式变相变更票价并获取不正当利益。

7.4 应在售票厅（区）明显位置公示售票、退票、改签等相关规定，互联网售票应在售票页面予以明显提示。

7.5 应为军人、人民警察、国家综合性消防救援人员、学生、老幼病残孕等旅客提供优先等多种形式的售票服务。

7.6 实行旅客实名制管理的航线，应提供为旅客办理临时身份证件等服务，企业及服务人员应对旅客隐私信息予以保密。

7.7 针对老年游客、外籍游客等群体，应保留人工售票渠道，并提供相应辅助服务。

7.8 客票销售数量不应超过《船舶营业运输证》标定的旅客定额。

7.9 港口客运站应提供船票挂失补办、补票、纸质凭证打印等服务；船舶上也宜提供相应服务。

## 8 信息服务

## 8.1 基本要求

- 8.1.1 企业发布的信息应真实、准确，不准许进行虚假宣传、误导旅客。
- 8.1.2 企业应根据设施条件，设置服务台、信息牌、公告栏、显示屏、图形符号标志，配合广播、网站、移动客户端、微信公众号、短信、宣传手册等多种方式、渠道，为旅客提供静态、动态信息服务。图形符号标志应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.3 的规定。
- 8.1.3 企业提供信息的内容和形式应规范清晰、更新及时，应符合 GB/T 34417 的规定。
- 8.1.4 信息广播应声音清晰、音量适宜，播报语言应采用普通话，宜增加地方方言和外语播报。

## 8.2 港口客运经营人

- 8.2.1 应为旅客提供安全信息、价格信息、票务信息、进出站信息、检票信息、船舶运行信息、客户服务信息以及船舶班期时刻表、服务须知等信息。
- 8.2.2 候船区、检票口、停车场内应显示船舶到港、离港的动态信息并设置乘船路线指引标志。
- 8.2.3 应及时广播航班动态信息，提醒旅客按时登船，指导旅客安全下船离港，通知气象、航班异常情况。
- 8.2.4 应在候船区、售票区提供人工信息咨询服务。

## 8.3 水路客运承运人

- 8.3.1 应定时播报船舶航行动态信息，包括启航提醒、前方到港名称、到港时间、离港时间、航班异常情况等。
- 8.3.2 应向旅客公示和播报乘船须知的内容，至少包括：
  - a) 不适宜乘坐客船的群体；
  - b) 正确使用相关设施设备的方法；
  - c) 必要的安全防范和应急措施；
  - d) 未向旅客开放的经营服务场所和设施设备；
  - e) 可能危及旅客人身、财产安全的其他情形。
- 8.3.3 应为旅客提供服务项目及其价格信息、票务信息、船舶班期时刻表以及找人、寻物、失物招领等信息。
- 8.3.4 根据实际情况，宜在停靠站点为旅客提供适当的信息服务。

## 9 安全应急

- 9.1 企业应有健全的安全管理组织机构，制定安全管理人员设置、安全管理责任、安全监督检查、事故应急处置、岗位安全操作等制度。
- 9.2 企业应建立必要的运力、物资、设备、工具储备；应制定针对恶劣天气、灾害、突发事件、重大活动调度、节假日大客流等异常情况的应急预案，并定期组织培训演练，做好应急响应。
- 9.3 企业应优先运送处置突发事件所需物资、设备、工具、应急救援人员和受到突发事件危害的人员，保障特殊、重大及军事运输任务的执行。
- 9.4 企业应在客运站和船舶服务区域的醒目位置、票务代理点、官方网站或 APP 上公布禁止和限制随船携带或托运的物品信息，并应在客运站和船上采用广播等方式定时进行公告。
- 9.5 客滚船码头的安全管理应满足 GB 41023 的要求，其他港口客运站和停靠站点的安全管理应满足 JT/T 1293 的要求。

9.6 船舶的公共区域、客舱和汽车舱内应配备应急照明和消防设施设备，张贴安全应急疏散标志和逃生通道示意图，撤离路线、出口、救生衣、救生筏储存处和登艇筏处等应有明显标志，并保持通道畅通和设施设备功能完好可用。消防安全标志应符合 GB 13495.1 的规定，其他安全标志应符合 GB 2894、GB 16557 的规定。

9.7 水路客运承运人应采取多种方式对旅客进行安全应急宣传，向旅客介绍救生方法，包括救生衣穿着、逃生路线、出口、救生艇登乘处等。

9.8 水路客运承运人宜对随船行李、货物、车辆等进行安全抽查，应拒绝携带或托运国家规定的危险物品及其他禁止或限制携带、托运物品的旅客乘船。船舶开航后发现该情况时，应妥善处理并及时向有关部门报告。

## 10 投诉处理与服务评价

10.1 企业应设立服务质量管理机构，配备管理人员受理、处置旅客、员工及社会人士的投诉、意见。

10.2 企业应以意见簿、来访接待室、服务热线电话、企业公众号、网站等多种形式和渠道接收投诉、意见，并在船舶或客运站的醒目位置予以公布。

10.3 企业应做到每件投诉有记录，在接到投诉后 5 个工作日内答复受理情况，15 个工作日内答复投诉处理结果，投诉意见处理率（见 A.3）应达到 100%，有效投诉处理率（见 A.4）宜大于 80%。

10.4 企业宜定期开展服务质量培训，每年至少进行 1 次服务质量评价，宜采取多种定期开展旅客满意率调查，旅客满意率（见 A.5）应不低于 90%。

附 录 A  
(资料性)  
服务指标计算方法

### A.1 船舶正班率

船舶正班率是指统计期内实际发船班次数与按照对外公布的班期表应发船班次数的比率，按公式(A.1)计算。

$$r_o = \frac{V_o}{V_s} \times 100\% \quad \text{..... (A.1)}$$

式中：

$r_o$ ——船舶正班率；  
 $V_o$ ——统计期内实际发船班次数；  
 $V_s$ ——统计期内应发船班次数。

### A.2 船舶正点率

船舶正点率是指统计期内正点发船并正点到港的班次数与按照对外公布的班期表应发船班次数的比率，按公式(A.2)计算。

$$r_d = \frac{V_d}{V_s} \times 100\% \quad \text{..... (A.2)}$$

式中：

$r_d$ ——船舶正点率；  
 $V_d$ ——统计期内正点发船并正点到港的班次数。

注：实际发船、实际到港时间与预计发船、预计到港时间前后相差15min内视同为正点。因天气原因或航行区域内因海事部门发布停航公告造成的延误不纳入统计范围。

### A.3 投诉意见处理率

投诉意见处理率是指统计期内予以答复处理的旅客投诉意见件(条)数与收到旅客投诉意见总件(条)数的比率，按公式(A.3)计算。

$$r_a = \frac{R_a}{R_T} \times 100\% \quad \text{..... (A.3)}$$

式中：

$r_a$ ——旅客投诉意见处理率；  
 $R_a$ ——统计期内予以答复处理的旅客投诉意见总件(条)数；  
 $R_T$ ——统计期内旅客投诉总件(条)数。

### A.4 有效投诉处理率

有效投诉处理率是指统计期内已经处理并切实解决问题、旅客能接受处理结果的投诉件(条)数与旅客投诉总件(条)数的比率，按公式(A.4)计算。

$$r_b = \frac{R_b}{R_T} \times 100\% \dots\dots\dots (A. 4)$$

式中：

$r_b$ ——有效投诉处理率；

$R_b$ ——统计期内已经处理并切实解决问题、旅客能接受处理结果的投诉件（条）数；

$R_T$ ——统计期内旅客投诉总件（条）数。

#### A. 5 旅客满意率

旅客满意率是指统计期内通过调查，对水路旅客运输服务质量表示满意的旅客人数占旅客总人数的比率，按公式（A. 5）计算。

$$r_p = \frac{P_a}{P_t} \times 100\% \dots\dots\dots (A. 5)$$

式中：

$r_p$ ——游客满意率；

$P_a$ ——统计期内对水路旅客运输服务质量表示满意的旅客人数；

$P_t$ ——统计期内旅客总人数。

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 16177—2007 公共航空运输服务质量
  - [2] GB/T 25341.1—2019 铁路旅客运输服务质量 第1部分：总则
  - [3] GB/T 25341.2—2019 铁路旅客运输服务质量 第2部分：服务过程
  - [4] JT/T 1314—2020 国内水路客滚运输服务质量规范
  - [5] JT/T 1315—2020 城市客运轮渡服务规范
  - [6] JT/T 1316—2020 城市水上旅游客运服务规范
  - [7] 交通运输部. 《水路旅客运输实名制管理规定》（中华人民共和国交通运输部令 2016年第77号）
  - [8] 交通运输部. 交通运输部关于修改《国内水路运输管理规定》的决定（中华人民共和国交通运输部令 2020年第4号）
  - [9] 交通运输部. 交通运输部关于修改《港口经营管理规定》的决定（中华人民共和国交通运输部令 2020年第21号）
-