



中华人民共和国国家标准

GB/T 26359—2010

旅游客车设施与服务规范

Facility and service specifications of tourist coach

2011-01-14 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：中国旅游车船协会、北京首汽(集团)股份有限公司、上海锦江汽车服务有限公司、广州广骏旅游汽车企业集团有限公司、广西桂林旅游股份有限公司。

本标准主要起草人：齐平书、何红琳、赵金俊、韩汇田、简庆森、崔寒松、丁娜娜。

引 言

随着我国旅游业的发展,旅游者对于旅游客车设施和服务的要求也在不断提高。为了促进旅游客车生产企业设计、制造出更能满足旅游市场需要的旅游客车,提高旅游客车服务提供者的服务水平,使旅游客车的使用者能够享受到更高质量的产品和更规范的服务,特制定本标准。

旅游客车设施与服务规范

1 范围

本标准规定了旅游客车的设施配置、服务规范、安全要求与质量评价等。

本标准适用于为满足旅游者需要而进行的客车的生产服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件中所包含的条款,通过在本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 3798.1 汽车大修竣工出厂技术条件 第1部分:载客汽车

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB 8410 汽车内饰材料的燃烧特性

GB 18344 汽车维修、检测、诊断技术规范

JT/T 325 营运客车类型划分及等级评定

QC/T 633 客车座椅

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

旅游客车 **tourist coach**

为旅游团队(者)在旅行活动中提供地面交通服务的,由旅游企业或有旅游需求的组织和个人预订的,通常配有专职驾驶员的客运汽车。

不包括提供公共服务的城市观光客车、房车和用于自驾旅游的车辆。

3.2

设施 **facilities**

在游客旅行过程中,满足游客合理的旅行需求的硬件设施,包括车辆及配套设备等。

3.3

服务 **service**

在旅程中,由服务人员提供的满足游客合理的旅行需求的活动。

4 总则

4.1 旅游客车及其配套设施应符合安全、消防、卫生、质量检验、环境保护等国家和地方的现行标准。

4.2 以旅游客车为载体提供的服务,除满足乘客作为一般车辆使用者的需求外,更能满足乘客作为旅游者而产生的服务需求。

5 服务设施

5.1 基本要求

5.1.1 旅游客车设施设备应符合安全、舒适、环保、人性化、节约能源的要求。

5.1.2 旅游客车设施设备应满足旅游者在旅行过程中各种合理、可能的需要。

5.1.3 旅游客车设施设备应成为方便服务人员为乘客提供各种服务的载体。

5.2 技术要求

5.2.1 旅游客车应经过当地车辆管理部门检验合格。

5.2.2 车辆各总成和零部件安装正确、齐全、完好,作用有效,符合 GB/T 3798.1 的规定。

5.2.3 应保持运营车辆技术状况良好,车辆的维护和检测应符合 GB 18344 的规定。

5.3 车内设施

5.3.1 导游设施

5.3.1.1 车身总长大于 6 m 以上的旅游客车车厢前部应有专门的导游人员座椅和导游人员站立靠背垫和扶手等相应的防摔滑安全设施。

5.3.1.2 有导游人员工作台或区域,有专设空间摆放导游人员工作物品。

5.3.1.3 有便于导游人员使用的有线或无线音频系统,车厢前后音调均衡。

5.3.1.4 宜配备视频系统,音视频设备使用灵敏有效,无噪音和杂音。

5.3.1.5 宜配备旅游目的地多媒体宣传资料供播放使用。

5.3.2 行车设施

5.3.2.1 车辆进行人体工程学设计,操作人性化。

5.3.2.2 宜有卫星导航设备和行车记录仪。

5.3.2.3 宜有车载通讯调度设备。

5.3.3 服务设施

5.3.3.1 根据地域特点安装冷暖空调,设备工作有效,宜有分区调节功能。

5.3.3.2 宜有餐饮加热制冷设备。

5.3.3.3 用于长途旅游运输的车辆宜配置卫生间,卫生间干净整洁,易于维护。

5.3.3.4 车内行李架应设置闭锁机构,能防止坠物。

5.3.3.5 座椅牢固舒适,座椅靠背倾斜度和间距可调,符合 QC/T 633 的要求。

5.3.3.6 椅背或座椅适当的位置设储物袋和瓶托,方便游客放置小物品。

5.3.3.7 在车内明显位置固定驾驶员服务监督卡,监督卡标注驾驶员姓名、工号和投诉电话等。

5.3.3.8 应设有方便残疾人使用的座位,设有专门的把手;有存放轮椅的区域和牢固设施;车门有可供残疾人、残疾车上下车的辅助设施。

5.3.3.9 车内设呕吐袋和常用急救物品。

5.3.3.10 应备有废弃物处理箱,宜固定密封。

5.3.4 安全设施

5.3.4.1 设安全门或紧急出口,且有明显标志。

5.3.4.2 密闭式车窗有逃生装置和措施。

5.3.4.3 前排座椅应配备安全带,其他座椅宜配备安全带。

5.3.4.4 乘客门有防夹伤措施;自动开启的车窗应有防夹伤功能;自动开启的车门能在自动措施失效时通过另外的装置或措施开启车门。

5.3.4.5 车上应备有必要的对人、对车的紧急救援设备、警示牌和工具等。

5.3.4.6 应配备适用的消防器材,并确保有效。

5.3.4.7 宜安装防劫防盗装置。

5.3.4.8 宜安装车辆超时驾驶自动提醒或停止装置。

5.4 车容车貌

5.4.1 车辆运营标志及有关证件齐全,摆贴位置正确。

5.4.2 车身整洁、完好且无明显撞击或擦痕;车窗玻璃齐全无破损;漆皮、镀件光亮无损;轮胎无油污、泥土。

- 5.4.3 行李箱整洁干净,不放置杂物和易燃易爆危险品。备件箱工具、备胎、备件齐全,摆放整洁有序。
- 5.4.4 发动机无油垢;发动机内线路清洁,无损坏现象;水箱、电瓶等无尘土和积液。
- 5.4.5 车厢内整洁卫生,无浮土、无杂物、无异味。
- 5.4.6 车内照明、窗体遮光等设施配备齐全,整洁美观。
- 5.4.7 脚垫、窗帘、头垫、靠垫、座套平整清洁,更换及时。
- 5.4.8 门窗启动轻便,关闭严密,锁止可靠,没有异响。

6 服务规范

6.1 服务人员资质

- 6.1.1 驾驶员应持有相应车型的合格驾驶证,具备相应车型两年以上的驾驶经历。
- 6.1.2 年龄和身体条件满足工作需要。
- 6.1.3 持有相关部门核发的岗位工作证书。

6.2 服务礼仪

- 6.2.1 服务人员保持个人卫生,面容整洁,发型整齐,美观大方。
- 6.2.2 接待过程中应穿着公司统一发放的可识别制服,工号牌置于左胸衣服外围易识别处。
- 6.2.3 注意服饰礼仪,衣着得体,服装整洁,不穿拖鞋。
- 6.2.4 接待过程中行为得体,举止文雅,精神饱满,精力充沛。
- 6.2.5 接待工作中注重待客礼仪,姿态端正,热情周到。
- 6.2.6 注意语言文明,谈吐得当,使用敬语谦语,不使用忌语。
- 6.2.7 出车前和服务过程中,不食带异味食品。

6.3 服务要求

- 6.3.1 服务人员应有高度责任心和事业心,尽职尽责、敬业勤业,热情周到地为游客提供安全正点、舒适安心的服务。
- 6.3.2 应尊重旅游者的宗教信仰和风俗习惯。
- 6.3.3 能运用简单外语为乘客提供一般性的服务,能听懂乘客用常用外语表达的旅游景点、机场、车站、饭店等常去的公共场所并能使用外语表达迎接、问候、告别等。
- 6.3.4 具有良好素质和道德风尚,在服务过程中自尊自重、遵纪守法,不索要小费。
- 6.3.5 驾驶车辆时,不吸烟,不使用移动电话,不随地吐痰或从车窗往外吐痰、扔废弃物。
- 6.3.6 严禁酒后开车,行车中坚持安全驾驶。
- 6.3.7 不带无关人员上车,不利用工作之便谋取私利。
- 6.3.8 接待过程中保持精力充沛,严防疲劳驾驶,行车前应保证充分休息,连续行车三小时后应休息恢复体力。

6.4 运营规范

- 6.4.1 旅游客车运输服务各环节应协调配合,确保服务质量。
- 6.4.2 车辆调度应准确无误地根据时间、地点、线路和人员等要求调派车辆。
- 6.4.3 执行任务前严格按车容车况、仪容仪表、行车安全等方面进行检查,确保达到要求。
- 6.4.4 服务人员接到任务后,应核准、记清用车单位、时间、地点、陪同姓名、联系电话、团队名称、人数、航班(车次)、活动日程及其他特殊要求。
- 6.4.5 确保一人一座,不得让游客在车内站立。
- 6.4.6 确保车内有足够的行李空间且不会危及行车和人身安全。
- 6.4.7 驾驶员应提前 10 min~15 min 到达用车地点,就近停靠,方便游客上下车;打开空调,调节车内温度,等候游客。
- 6.4.8 游客到达时,驾驶员应主动站立于车门一侧,迎候游客上下车。

- 6.4.9 遇携带大件行李物品的游客,应主动帮助提携,开启行李箱帮助妥善放置并锁好行李箱。
- 6.4.10 对老、弱、病、残、幼、孕和抱婴者等行动不便的游客应细心服务,主动提供帮助。
- 6.4.11 与导游、领队人员密切合作,合理选择最佳行车路线,保证游客的游览时间和安全。到达游览地点后,应明确下一站地点和时间安排,准备充分并熟悉备选行车路线。
- 6.4.12 根据乘客意愿使用车内空调、音视频等服务设施。行车过程中谨慎驾驶,坚持安全礼让、中速行驶、拐弯平缓、刹车平稳,避免不必要的紧急制动,保证游客舒适安全。行驶至复杂路面时应减速并提醒乘客扶好。
- 6.4.13 游客到达目的地后,车辆应在就近地点停靠,方便游客上下车。提醒游客携带贵重物品,游客离车后应检查门窗是否关好,并看管车内物品,时间充裕时应按规定实施车辆途中检查并清洁车内卫生。
- 6.4.14 等候游客应保持耐心,不应在车内躺卧或有将腿脚伸向仪表盘、方向盘等不文明姿势;不应远离车辆或翻阅乘客放于车内的物品;不应用喇叭催促乘客或发生因驾驶员擅自离岗而造成游客无法及时上车或丢失物品等现象。
- 6.4.15 营运中车辆若发生故障应积极抢修;若短时内无法修复致使车辆不能正常行驶,应及时报告,安抚乘客并采取相应的补救措施。
- 6.4.16 接待过程中如遇特殊情况或误解,应冷静处置,不应刁难乘客,不应有不文明语言。
- 6.4.17 执行任务时不应干预导游人员正常的计划行程;严禁以各种借口强行安排团队进行计划外购物、参观、住宿、用餐等活动。
- 6.4.18 完成任务后,应主动征求游客、导游和陪同人员意见,提高服务质量。

7 设施与服务安全

7.1 基本要求

- 7.1.1 旅游客车服务提供企业应设立安全管理机构,建立安全管理制度与规范,加强安全管理培训,并对旅游客车涉及安全的设施设备进行定期和不定期的检查。
- 7.1.2 旅游客车服务人员在车辆运营及提供服务过程中,应强化安全意识,提高安全技能,消除安全隐患,妥善处理各种安全意外事件。

7.2 车辆安全

- 7.2.1 旅游客车经当地车辆管理部门检查检验合格。
- 7.2.2 定期检查车况,车辆应符合 GB 7258 的有关规定,车辆内饰材料应符合 GB 8410 的规定。
- 7.2.3 应对车辆进行出车前、行车中、收车后的日常维护和安全检查工作,对发现的故障和隐患及时报修排除,确保车辆技术状况良好。
- 7.2.4 驾驶员不得将车辆随意交由他人驾驶。

7.3 行车安全

- 7.3.1 驾驶员应身体健康,定期体检,确保良好的驾车状态。
- 7.3.2 驾驶员应提前熟悉行车路线和路况预报,并根据可能的计划变更制定备选路线方案。
- 7.3.3 驾驶员应坚持安全操作,安全行驶,合理掌握车速,文明礼让,不强行超车。
- 7.3.4 旅游客车在地形复杂、道路崎岖等路况危险的道路上行驶时,服务人员应提醒游客系好安全带、抓紧扶手,做好安全保护措施。
- 7.3.5 旅游客车如进行长途行车,应提前全面检查车况并备足备用胎和其他工具,行车中时刻关注车况,防止发生爆胎等安全事故。

7.4 人身与财产安全

7.4.1 人身安全

- 7.4.1.1 服务人员在行车中应提醒游客系好安全带,调好座椅,不要将脑袋、手臂、相机等伸出车外。

7.4.1.2 妥善选择车辆停靠位置,严禁在危险路段或交通法规禁止的地方上下乘客。

7.4.2 财产安全

7.4.2.1 应建立游客财物报失管理制度,向游客公布报失联系方式;登记、储存游客的失物信息,保管好捡拾到的游客遗失物,尽力寻找失主。

7.4.2.2 服务人员接到游客失物查询后,应及时与游客就物品遗失的相关信息进行沟通并及时回应查询结果。

7.4.2.3 行李存放区域安全,可以闭锁。

7.4.2.4 乘客在取放行李物品时,驾驶员应从旁予以协助,根据行李标签确认乘客所取的行李系本人所有。

7.4.2.5 应提醒乘客随身携带贵重物品,注意看管放在座位上的物品,防止丢失。

7.4.2.6 乘客下车活动期间,驾驶员应人不离车,并检查门窗是否关好。

7.4.2.7 收车前应仔细查看车内和行李箱有无遗失物。如发现遗失物,应及时归还失主;无法归还的应按规定上缴,并做好相关记录。

7.4.2.8 对涉嫌恶意侵占乘客财物的人员应依法处理。

7.5 突发事件处理

7.5.1 一般要求

旅游客车服务企业应针对交通事故、自然灾害和人为灾害等可能发生的情况制定应急预案,并定期对服务人员进行培训,确保相关人员能妥善应对各种突发事件,保障乘客的安全和利益。

7.5.2 交通事故

7.5.2.1 行车中如果发生交通事故,应保护现场,抢救伤者,并立即报告上级和公安交通管理部门,配合相关方面妥善处理事故。

7.5.2.2 发生交通事故无法靠个人进行现场自救的,应请示上级组织启动应急预案,第一时间抢救受伤乘客,保护乘客生命安全。

7.5.3 自然灾害

7.5.3.1 旅游客车进入天气状况恶劣、地形复杂的路段,应提前准备防滑链等设施设备,并时刻关注天气预报,提前掌握信息,避免在大风、大雪、大雨、冰雹等恶劣天气行车。

7.5.3.2 旅游客车应避免进入自然灾害发生区域,在可能发生泥石流、山体滑坡、塌方等危险路段应谨慎通行。

7.5.4 其他突发事件

7.5.4.1 车内和途中如发生治安或刑事案件,应及时报警,并报告上级组织。

7.5.4.2 车辆发生火灾时,应立即停车,协助乘客下车并疏散至安全区域,进行灭火并报警;如火灾导致车辆操作失灵,车门无法打开,应使用车内安全急救设施与工具,帮助和组织乘客安全逃生。

8 设施与服务评价

8.1 基本要求

8.1.1 旅游客车服务企业应设置服务质量监督检查机构,有专人负责,定期对企业的质量管理及服务人员和调度人员的服务情况进行监督、检查与评定,保证旅游客车的服务质量。

8.1.2 旅游客车服务企业可依据本标准制定出适合本企业的服务规范、安全制度、操作规程等企业标准。

8.1.3 旅游客车上应设置“服务质量监督卡”,根据游客和用车单位对车辆和服务的反馈,不断改进服务工作。

8.2 设施等级

8.2.1 根据旅游客车的设施设备可从高到低划分为五星级、四星级、三星级、二星级、一星级五个等级。

8.2.2 符合 JT/T 325 规定的高三级车型可参评五星级,高二级车型可参评四星级,高一级车型可参评三星级,中级车型可参评二星级、普通车型可参评一星级。

8.2.3 旅游客车星级将依据车辆满足旅游需要的设施设备情况进行综合评定。

8.2.4 评定星级后的在用旅游客车,应自投入运营之日计算,根据车辆的行驶里程和折旧年限相应调降级别。

8.3 服务评价

8.3.1 根据驾驶员的服务技能与服务质量,对驾驶员进行星级服务的评定,驾驶员的星级服务从高到低分为五星级、四星级、三星级、二星级、一星级五个等级。

8.3.2 驾驶员服务以星级的方式标识于驾驶员工号牌。

8.3.3 驾驶员服务星级的评定从技术技能、车辆维护、驾驶员违章率、乘客满意度、乘客投诉率等方面进行综合评价。

8.3.4 驾驶员服务星级根据年度考核情况可进行调整。
