



中华人民共和国国家标准

GB/T 16890—2008
代替 GB/T 16890.1~16890.7—1997

水路客运服务质量要求

Requirements on services of passenger transport by water

2008-10-27 发布

2009-05-01 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

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务质量管理要求	2
5 客运服务质量	2
5.1 基本要求	2
5.2 服务人员	2
5.3 服务设施设备和环境	2
6 票务、行李托运要求	3
6.1 票务	3
6.2 行李托运	3
7 客运站要求	3
7.1 站容站貌	3
7.2 小件寄存处	3
7.3 候船和上下船场所	3
7.4 滚装场所	3
8 客船要求	3
8.1 一般要求	3
8.2 远洋客船、旅游客船	4
8.3 游览船	4
8.4 高速客船	4
附录 A (规范性附录) 服务场所传递信息基本要求	5
参考文献	7

前 言

本标准代替 GB/T 16890.1—1997《水路客运服务质量要求 总则》、GB/T 16890.2—1997《水路客运服务质量要求 沿海、长江干线客船》、GB/T 16890.3—1997《水路客运服务质量要求 远洋、涉外游览客船》、GB/T 16890.4—1997《水路客运服务质量要求 内河客船》、GB/T 16890.5—1997《水路客运服务质量要求 高速客船》、GB/T 16890.6—1997《水路客运服务质量要求 游览船》、GB/T 16890.7—1997《水路客运服务质量要求 港口客运站》。本标准对 GB/T 16890.1~16890.7 进行整合修订。

本标准与 GB/T 16890.1~16890.7 相比,主要变化如下:

——修改和调整了标准的总体结构和编排格式;

——主要增加:

- a) 服务质量管理要求(见第4章);
- b) 客运站对滚装车辆的服务要求(见第7章);
- c) 服务场所传递信息的基本要求(见附录A);

——主要删减:

- a) 客运站的分级内容;
- b) 客舱的分级内容;
- c) 现行法规中已有的内容;
- d) 引用的现行卫生标准中已有的内容;

——主要修改:术语“远洋客船”的定义,术语“涉外游览船”及其定义(见3.3、3.4)。

本标准的附录A为规范性附录。

本标准由中华人民共和国交通运输部提出。

本标准由中华人民共和国交通运输部归口。

本标准起草单位:交通运输部科学研究院、中国长江航运(集团)总公司、中国交通企业管理协会客运旅游工作委员会、上海水上旅游研究所。

本标准主要起草人:周正鸣、庄善珍、殷正国、梁人伟。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为:

——GB/T 16890.1~16890.7—1997。

水路客运服务质量要求

1 范围

本标准规定了水路客运企业的服务质量管理、服务和资源的要求。
本标准适用于依法运营的水路客运企业。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过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部分,然而,鼓励根据本部分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部分。

- GB 9664 文化娱乐场所卫生标准
- GB 9665 公共浴室卫生标准
- GB 9666 理发店、美容院(店)卫生标准
- GB 9670 商场(店)、书店卫生标准
- GB 9672 公共交通等候室卫生标准
- GB 9673 公共交通工具卫生标准
- GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准
- GB/T 18225 水路客运术语
- GB/T 19001 质量管理体系 要求(GB/T 19001—2000 idt ISO 9001:2000)
- GB 50116 火灾自动报警系统设计规范
- JT/T 28 交通行业工人技术等级标准 水上运输
- JT/T 29 交通行业工人技术等级标准 港口
- JT/T 405 水路客运计算机售票票样及管理使用要求
- 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
- 国际海事组织《1974年国际海上人命安全公约》(SOLAS)
- 国际海事组织《国际船舶与港口设施保安规则》(ISPS)

3 术语和定义

GB/T 18225 确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

水路客运企业 **corporation of passenger transport by water**
从事水路客运的企业,包括承运人和港口经营人。

3.2

供方 **supplier(s)**
为水路客运企业提供服务的企业。

3.3

远洋客船 **passenger ships sailing in ocean**
由中国船公司拥有或经营、航行于国际航线且挂靠中国港口的客船,包括客箱船和客滚船。