

DB 4503

桂 林 市 地 方 标 准

DB4503/T 0024—2021

桂林两江四湖夜游服务规范

Service specification for sightseeing cruise ship night tour of two
rivers and four lakes in Guilin

2021 - 12 - 15 发布

2022 - 01 - 01 实施

桂林市市场监督管理局 发布

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。

本文件由桂林市文化广电和旅游局提出。

本文件起草单位：桂林市文化广电和旅游局、桂林市市场监督管理局、桂林两江四湖旅游有限责任公司、广西标准化协会。

本文件主要起草人：唐德彪、韦玉龙、徐子棋、甘飞、秦智超、陈文沛、王敏丹、韦玮、黄林华。

桂林两江四湖夜游服务规范

1 范围

本文件界定了桂林两江四湖夜游服务涉及的术语和定义，规定了桂林两江四湖夜游的人员要求、服务设施设备、服务要求、安全要求、服务改进的要求。

本文件适用于桂林市两江四湖·象山景区内游览船夜游的服务工作。

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 4303 船用救生衣

JT/T 1316 城市水上旅游客运服务规范

DB4503/T 0022—2021 游览船码头服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

两江四湖 two rivers and four lakes

包括漓江（市内段）、桃花江（市内段）、木龙湖、桂湖、榕湖、杉湖。

3.2

夜游 night tour

适合且服务于夜晚18:00~24:00的旅游与社会休闲活动。

3.3

游览船 sightseeing cruise ship

航行于两江四湖，专为游客提供游览、观光的载客量30人以上的船舶。

[来源：JT/T 1316—2020，3.2，有修改]

4 人员要求

4.1 游览船按海事局船舶最低配员要求，配有船长、水手、讲解员。

4.2 应遵守国家有关旅游职业道德规范，具有良好的思想素质和业务素质。

4.3 应接受相关的培训，并熟练掌握本岗位业务知识和操作技能。

4.4 对游客应礼貌、热情、周到、友好，有良好的服务意识。

4.5 对游客应尊重宗教信仰，一视同仁，尊重游客的习俗习惯。

4.6 仪容仪表应端庄、大方，着装应统一、整洁。

- 4.7 应用普通话或外语提供服务，对游客应使用礼貌用语。
- 4.8 船员应持国家相关主管部门颁发的资质证书，应经岗位技能和业务知识培训，并考核通过后上岗。

5 服务设施设备

5.1 码头

应符合DB4503/T 0022的要求。

5.2 游览船

- 5.2.1 应符合《内河船舶法定检验技术规则》的要求。
- 5.2.2 应设置通透观光区域，并配备空调设施。
- 5.2.3 配备的广播系统应保持音质清晰。
- 5.2.4 应配有医疗箱，可进行一般医疗应急处理。
- 5.2.5 应安装有消防设备，并按核定载客量配备足够的安全救生衣，救生衣应符合 GB/T 4303 的规定。

6 服务要求

6.1 迎宾服务

- 6.1.1 应微笑迎宾，并用礼貌用语致以问候。
- 6.1.2 提醒游客注意安全，引导游客上船，积极主动帮护老、弱、病、残、孕游客。

6.2 讲解服务

- 6.2.1 航行过程中应提供讲解员讲解服务。
- 6.2.2 根据不同游客对象的需求设计不同的讲解词。
- 6.2.3 讲解服务应符合国家 5A 级景区的要求。
- 6.2.4 启航后介绍船上工作人员，对游船安全、卫生等注意事项及游览线路、两江四湖概况进行简单的介绍。
- 6.2.5 主动引导游客随着灯光观赏景点，对沿途重要景点，如两江四湖及其内桥梁、日月双塔等进行详细讲解。
- 6.2.6 在讲解中融入本地的风土人情、历史文化、自然景观以及本地的社会经济发展基本情况。
- 6.2.7 设有停船游览内容的航线，应告知游客景点停留时间。
- 6.2.8 在特殊场地、设备，如船闸、升船机等应提醒游客注意安全。
- 6.2.9 在适当的地段唱山歌向游客致意。

6.3 民俗文化展演服务

- 6.3.1 根据桂林当地民俗特色，可组织能够体现桂林人民的勤劳与智慧的桂湖渔火秀表演等民俗及节庆活动。
- 6.3.2 应组织策划并制定活动实施方案，并经相关部门审批后，组织实施。
- 6.3.3 应做好展演的人员、时间和地点等安排。

6.4 灯光秀服务

- 6.4.1 以木龙湖和具有文化历史特色的建筑为载体，设计符合桂林文化特色的灯光秀主题。
- 6.4.2 利用彩灯突出两江四湖的重点景观，并由解说员对其进行解说，展现景观文化内涵。

6.5 卫生与环境服务

- 6.5.1 游览水域干净卫生，卫生标准应符合相关规定。
- 6.5.2 游览船应保持卫生整洁，厕所应无异味、无污垢。

6.6 送客服务

游程结束，讲解员应向游客致欢送词，提醒游客注意安全。对老、弱、病、残、孕、行走不便旅客应给予帮助。

7 安全要求

应符合JT/T 1316的规定。

8 服务改进

- 8.1 应在醒目位置公示服务质量监督投诉电话号码，主动接受游客监督。
- 8.2 通过多种方式接受游客投诉，并及时、积极进行处理；建立投诉意见档案，保存完整的投诉处理记录。
- 8.3 诚恳征求游客对本次游览的意见和建议，游览结束前 10min 向游客发放调查问卷二维码，调查表参见附录 A，游客自愿扫码填写。
- 8.4 定期收集和分析来自各方面的服务质量信息，不断改进服务质量。

附录 A
(资料性)

桂林两江四湖夜游服务调查表

表A. 1给出了桂林两江四湖夜游服务调查表。

表A. 1 桂林两江四湖夜游服务调查表

1、请对导游进行评价：服务评价
A. 很好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 很差
2、请对游船进行评价：请您对所游览景区（游船）的卫生进行评价
A. 很好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 很差
3、您对本景区的总体评价
A. 很好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 很差
4、您来桂是乘坐
A. 飞机 B. 火车 C. 汽车 D. 自驾
5、您是通过何种渠道知道本景区的
A. 朋友 B. 广告 C. 旅行社 D. 旅游手册 E. 网络
6、您认为本景区的亮点有哪些
A. 日月双塔 B. 鱼鹰捕鱼 C. 灯光秀 D. 升船机、船闸 E. 夜景灯光 F. 其它
7、您认为本景区还有哪些方面需要提升
A. 夜景灯光 B. 游船设施 C. 游船外观 D. 演艺项目 E. 售票员服务 F. 导游员服务 G. 船员服务 H. 码头工作人员服务 I. 其它

参 考 文 献

- [1] 《内河船舶法定检验技术规程》
-