

# DB4503

桂 林 市 地 方 标 准

DB4503/T 0023—2021

## 漓江景区星级游船服务规范

Service specification for star cruise ships in Lijiang river scenic area

2021-12-15 发布

2022-01-01 实施



## 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。

本文件由桂林漓江风景名胜区管理委员会和桂林市文化广电和旅游局共同提出。

本文件起草单位：桂林漓江风景名胜区管理委员会、桂林市市场监督管理局、桂林市文化广电和旅游局、桂林市鼎翔旅游运输有限责任公司、广西标准化协会。

本文件主要起草人：何运保、秦荣军、李琼、王敏丹、唐德彪、蒋爱红、谢宏昭、韦玮。



# 漓江景区星级游船服务规范

## 1 范围

本文件界定了漓江景区星级游船的术语和定义,规定了三星级游船服务要求、四星级游船服务要求、安全管理要求和服务改进的要求。

本文件适用于航行于磨盘山码头(竹江码头)到阳朔的三星级游船、四星级游船。

## 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 2811 头部防护 安全帽
- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB 4302 救生圈
- GB 4303 船用救生衣
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
- LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范
- JT 243 内河船舶救生设备标志

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**漓江景区星级游船** star cruise ship in Lijiang river scenic area

专为游客提供游览、观光和娱乐服务,航行于磨盘山码头(竹江码头)到阳朔的三星级游船、四星级游船。

## 4 三星级游船服务要求

### 4.1 服务人员要求

#### 4.1.1 人员配置及基本要求

- 4.1.1.1 驾驶、水手(兼安全员)、轮机按照《中华人民共和国船舶最低安全配员规则》配员,具有《船舶最低安全配员证书》。
- 4.1.1.2 配备1名具备双语解说能力的讲解员。
- 4.1.1.3 普通舱按服务员与游客1:35配比,商务舱按服务员与游客1:20配比。至少配备1名具备一定英语口语交流能力的服务员。
- 4.1.1.4 应提供微笑服务、人性化服务。主动对儿童、年老体弱和行动不便的游客及时提供特别帮助。

4.1.1.5 开航时间不做与工作无关的事（含抽烟、聊天、玩手机、看小说杂志及电脑视频等）；不坐游客座位，用餐、喝水、休息时回避游客。

4.1.1.6 航途中遵守行为规范，不应出现不文明现象，影响景区形象。

4.1.1.7 各岗位服务人员的仪容仪表、仪态规范应符合附录 A 的规定。

#### 4.1.2 服务岗位要求

##### 4.1.2.1 船长

4.1.2.1.1 取得相应准驾资格三年以上，且一年内无负同等责任（含）以上致人重伤或死亡的航船事故，应有当地海事管理机构颁发的适任证书，持证上岗。

4.1.2.1.2 应熟练掌握游船操作技能，熟悉游览航线的航道情况。

4.1.2.1.3 具备基本的游船维修保养技能，能排除常见的游船故障。

4.1.2.1.4 具备较强的应急、安全救护能力。

##### 4.1.2.2 水手

4.1.2.2.1 应有当地海事管理机构颁发的合格证，持证上岗。

4.1.2.2.2 具备较强的应急、安全救护能力。

##### 4.1.2.3 服务员

4.1.2.3.1 身体健康，持有效健康证上岗。

4.1.2.3.2 经管理部门和企业专业培训，熟悉服务规范和礼仪要求，培训合格后持证上岗。

4.1.2.3.3 语言表达能力较好，具备一定的组织、应变、协调能力。

4.1.2.3.4 应掌握急救知识和简单手语，熟悉防火、防灾等突发事件的应急处置流程。

4.1.2.3.5 女性身高不低于 158 cm，男性身高不低于 168 cm。

##### 4.1.2.4 讲解员

4.1.2.4.1 具备普通话二级乙等以上证书，持有导游职业资格证及船员证上岗。

4.1.2.4.2 了解与讲解内容有关的政治、经济、历史、地理、人文风俗，并将其运用于讲解工作。

4.1.2.4.3 能够使用普通话或英语进行景区内容的讲解，发音准确，表达逻辑清楚，用语礼貌自然，适度生动。

4.1.2.4.4 具备基本救护知识，掌握常用急救技能。

4.1.2.4.5 女性身高不低于 160 cm，男性身高不低于 170 cm。

4.1.2.4.6 应符合 LB/T 014 的规定。

##### 4.1.2.5 摄影员

熟悉摄影技巧，明码标价。

#### 4.2 服务内容要求

##### 4.2.1 迎客服务

4.2.1.1 迎宾员工提前 30 min 到岗并做好迎宾准备工作。

4.2.1.2 为游客提供雨具、伞套，设置雨伞存放处。

4.2.1.3 在征得游客同意的情况下，主动帮助游客搬运行李，确认件数、轻拿轻放。

4.2.1.4 游客寄存行李时，服务员应了解寄存物品情况、检查物品外观，发放行李牌，游客寄存 2 件以上行李时，用行李绳栓好。

4.2.1.5 服务员应主动询问游客座位号，引领游客入座，提醒游客注意安全。对行动不便的游客，应主动搀扶。

4.2.1.6 待游客入座后，服务员及时为游客提供迎客茶。

4.2.1.7 服务员开航前确保所有游客安全就座。

4.2.1.8 讲解员首先致欢迎词、做自我介绍并向游客介绍船长和其他服务人员；依次向游客介绍游船概况，宣传游船安全、卫生、公物须知，救生衣穿着示范，向游客介绍本次游览行程，告知游客到达时间、地点。

4.2.1.9 开航前，船长向游客致词，致词规范，语言流畅、声音洪亮，服务人员定岗定位。

## 4.2.2 航行中服务

### 4.2.2.1 讲解服务

4.2.2.1.1 介绍桂林漓江风景名胜区的简要情况，突出桂林漓江风景名胜区的背景、地位、价值和特色。

4.2.2.1.2 应按照讲解服务单位确定的游览路线与内容进行讲解，不应随意删减，全程讲解包括但不限于望夫石、冠岩、仙人推磨、半边渡、杨堤、九马画山、黄布倒影等 40 个景点。

4.2.2.1.3 九马画山、黄布倒影等 2 个以上主要景点上顶层甲板结合实景讲解，应向游客预告重点景点到达时间，抵近时予以现场指点，重点讲解，在顶层甲板讲解时应配备专业的扩音器材，确保实景讲解效果。

4.2.2.1.4 讲解内容正确、生动，方位准确、不脱节，能主动引导游客观赏景点。

4.2.2.1.5 讲解宜伴播体现漓江风光特色的和谐的背景音乐，营造良好氛围。

4.2.2.1.6 语言表达清晰、易于理解，词景融汇，并能及时、耐心地回答游客的相关问题。

4.2.2.1.7 讲解时应根据天气和游客的实际情况进行经常性的安全提示，次数不少于 5 次。

4.2.2.1.8 讲解服务质量达到 LB/T 014 的要求。

### 4.2.2.2 餐饮服务

4.2.2.2.1 开航前应备足航次所需的生活饮用水；提供统一的配餐服务，餐饮的质量和数量能满足游客的需求。

4.2.2.2.2 服务人员应熟悉各种配餐食品，能准确地回答游客的有关问题；对游客提出的游船无法提供的餐饮，及时向游客说明。

4.2.2.2.3 端取、摆放标准餐及餐具的行为应规范，无上错、上漏现象。

4.2.2.2.4 在服务过程中服务员应系围裙，戴一次性手套。

4.2.2.2.5 全程提供冷热开水、茶水，巡视加茶水不少于 3 次。

4.2.2.2.6 餐饮服务卫生应符合 GB 31654 的规定。

### 4.2.2.3 休闲文娱服务

4.2.2.3.1 兴坪渔村至阳朔码头段水域宜组织与游客互动的休闲娱乐活动。

4.2.2.3.2 选播符合桂林漓江风景名胜区宣传要求的影片，影片应画质清晰、播放流畅。

4.2.2.3.3 组织的休闲娱乐活动主题应健康向上，符合社会主义核心价值观，利于宣传桂林旅游或漓江风光，体现本地特色或民族特色，互动形式多样。

#### 4.2.2.4 特色服务

如设有茶艺服务，具体服务要求如下：

- a) 茶艺服务人员熟悉茶文化知识，掌握茶艺服务程序及有关技巧；
- b) 基本茶具齐全，制作精美，质量优良；
- c) 茶艺服务人员泡茶时，操作规范，动作优美。

#### 4.2.2.5 其他服务

- 4.2.2.5.1 舱室内设置服务台，提供服务指南、摄影服务价格表等，对游船上的相关服务和产品明码标价，不应过度推销，不应强制要求游客购买。
- 4.2.2.5.2 食品类、商品类项目有专门的柜台陈列出售食品、反映漓江特色的旅游纪念品等，陈列美观。
- 4.2.2.5.3 航行中服务员应航行中注意巡视，对身体不适人员及时提供服务；对突发疾病等情况及时处置。
- 4.2.2.5.4 应建立应急救援预案，设置便民药箱，提供非处方类药品。
- 4.2.2.5.5 提供鞋刷、针线、雨具等生活小用品和数据线（至少包含安卓、苹果手机两类充电数据线）、充电设备。
- 4.2.2.5.6 摄影服务项目须经桂林漓江风景名胜区管理委员会许可，按物价部门规定，明码标价。
- 4.2.2.5.7 航程中伴播和谐的背景音乐、营造优良氛围。

#### 4.2.3 送客服务

- 4.2.3.1 游程结束 10 min 前，讲解员致欢送辞。
- 4.2.3.2 游船停稳后，安全员在下船处维护游客下船秩序及安全，服务员站立于前舱门外，礼貌送别游客，送别时应向游客行 30° 鞠躬礼道别。
- 4.2.3.3 游客领取寄存物品时，服务员应仔细检查行李牌，核发行李，确保无错发、冒领等现象发生。
- 4.2.3.4 全部游客离开后，游船方可启程返航。
- 4.2.3.5 服务人员在客舱内检查游客是否有物品遗漏，有遗漏的及时向游客反馈。
- 4.2.3.6 对儿童、年老体弱和行动不便的游客应主动服务。
- 4.2.3.7 及时进行游船的清洁整理，规范返航途中服务人员的行为。

### 5 四星级游船服务要求

#### 5.1 服务人员要求

##### 5.1.1 人员配置及基本要求

- 5.1.1.1 驾驶、水手（兼安全员）、轮机按照《中华人民共和国船舶最低安全配员规则》配员，具有《船舶最低安全配员证书》。
- 5.1.1.2 配备 1 名具备双语解说能力的讲解员。
- 5.1.1.3 普通舱按服务员与游客 1:25 配比，商务舱按服务员与游客 1:20 配比；至少配备 1 名具备一定英语口语交流能力的服务员；至少配备 2 名厨师及备餐员。
- 5.1.1.4 应提供微笑服务、人性化服务。主动对儿童、年老体弱和行动不便的游客及时提供特别帮助。
- 5.1.1.5 开航时间不做与工作无关的事（含抽烟、聊天、玩手机、看小说杂志及电脑视频等）；不坐游客座位，用餐、喝水、休息时回避游客。
- 5.1.1.6 航途中遵守行为规范，不应出现不文明现象，影响景区形象。

5.1.1.7 各岗位服务人员的仪容仪表、仪态规范应符合附录 A 的规定。

## 5.1.2 服务岗位要求

### 5.1.2.1 船长

5.1.2.1.1 取得相应准驾资格三年以上，且一年内无负同等责任（含）以上致人重伤或死亡的航船事故，应有当地海事管理机构颁发的适任证书，持证上岗。

5.1.2.1.2 应熟练掌握游船操作技能，熟悉游览航线的航道情况。

5.1.2.1.3 具备基本的游船维修保养技能，能排除常见的游船故障。

5.1.2.1.4 具备较强的应急、安全救护能力。

### 5.1.2.2 水手

5.1.2.2.1 应有当地海事管理机构颁发的合格证，持证上岗。

5.1.2.2.2 具备较强的应急、安全救护能力。

### 5.1.2.3 服务员

5.1.2.3.1 身体健康，持有效健康证上岗。

5.1.2.3.2 服务员应具有中专及以上学历背景。

5.1.2.3.3 经管理部门和企业专业培训，熟悉服务规范和礼仪要求，培训合格后持证上岗。

5.1.2.3.4 语言表达能力较好，具备一定的组织、应变、协调能力。

5.1.2.3.5 应掌握急救知识和简单手语，熟悉防火、防灾等突发事件的应急处置流程。

5.1.2.3.6 至少有一名服务员具备茶艺师初级及以上资格证书，掌握茶艺技术。

5.1.2.3.7 女性身高不低于 160 cm，男性身高不低于 170 cm。

### 5.1.2.4 讲解员

5.1.2.4.1 具备普通话二级乙等以上证书，具有大专以上学历背景，持有导游职业资格证及船员证上岗。

5.1.2.4.2 了解与讲解内容有关的政治、经济、历史、地理、人文风俗，并将其运用于讲解工作。

5.1.2.4.3 能够使用普通话或英语进行景区内容的讲解，发音准确，表达逻辑清楚，用语礼貌自然，适度生动。

5.1.2.4.4 具备基本救护知识，掌握常用急救措施。

5.1.2.4.5 女性身高不低于 160 cm，男性身高不低于 170 cm。

5.1.2.4.6 符合应符合 LB/T 014 的规定。

### 5.1.2.5 厨师

5.1.2.5.1 身体健康，持有效健康证上岗。

5.1.2.5.2 经管理部门和企业专业培训，掌握菜品烹饪技能，培训合格后持证上岗。

5.1.2.5.3 认真执行菜品烹饪要求，确保食品品质及安全，根据游客的需求提供中西风味及地方特色菜品，满足不同国家及民族游客的特殊饮食要求。

### 5.1.2.6 摄影员

熟悉摄影技巧，明码标价。

## 5.2 服务内容要求

### 5.2.1 迎客服务

- 5.2.1.1 迎宾员工提前 30 min 到岗并做好迎宾准备工作。
- 5.2.1.2 为游客提供雨具、伞套，设置雨伞存放处。
- 5.2.1.3 在征得游客同意的情况下，主动帮助游客搬运行李，确认件数、轻拿轻放。
- 5.2.1.4 游客寄存行李时，服务员应了解寄存物品情况、检查物品外观，应发给游客带有漓江风光特色的行李牌，游客寄存 2 件以上行李时，用行李绳栓在一起。
- 5.2.1.5 服务员应主动询问游客座位号，引领游客入座，提醒游客注意安全。对行动不便的游客，应主动搀扶。
- 5.2.1.6 待游客入座后，服务员及时为游客提供迎客茶。
- 5.2.1.7 服务员开航前确保所有游客安全就座。
- 5.2.1.8 讲解员首先致欢迎词、做自我介绍并向游客介绍船长和其他服务人员；依次向游客介绍游船概况，宣传游船安全、卫生、公物须知，救生衣穿着示范，向游客介绍本次游览行程，告知游客到达时间、地点。
- 5.2.1.9 船长简短致辞，致辞内容包括游船概况，如船名、所属公司、座位数、运行时刻等，承诺安全行驶，预祝航程愉快顺利。
- 5.2.1.10 应设计简短的，体现漓江风光特色的开航节目，如表演迎客山歌等。

### 5.2.2 航行中服务

#### 5.2.2.1 讲解服务

- 5.2.2.1.1 介绍桂林漓江风景名胜区的简要情况，突出桂林漓江风景名胜区的背景、地位、价值和特色。
- 5.2.2.1.2 应按照讲解服务单位确定的游览路线与内容进行讲解，不应随意删减，全程讲解包括但不限于望夫石、冠岩、仙人推磨、半边渡、杨堤、九马画山、黄布倒影等 40 个景点。
- 5.2.2.1.3 九马画山、黄布倒影等 2 个以上主要景点上顶层甲板结合实景讲解，应向游客预告重点景点到达时间，抵近时予以现场指点，重点讲解，在顶层甲板讲解时应配备专业的扩音器材，确保实景讲解效果。
- 5.2.2.1.4 讲解内容正确、生动，方位准确、不脱节，能主动引导游客观赏景点。
- 5.2.2.1.5 讲解宜伴播体现漓江风光特色的和谐的背景音乐，营造良好氛围。
- 5.2.2.1.6 语言表达清晰、易于理解，词景融汇，并能及时、耐心地回答游客的相关问题。
- 5.2.2.1.7 讲解时应根据天气和游客的实际情况进行经常性的安全提示，次数不少于 5 次。
- 5.2.2.1.8 讲解服务质量达到 LB/T 014 的要求。

#### 5.2.2.2 餐饮服务

- 5.2.2.2.1 开航前应备足航次所需的生活饮用水；餐饮的质量和数量能满足游客的需求。
- 5.2.2.2.2 菜单酒水单设计精美、印刷精良，无涂改、标明价格等，有体现漓江主题文化的特色菜点。
- 5.2.2.2.3 服务人员应熟悉各种餐饮食品，能准确地回答游客的有关问题；对游客提出的游船无法提供的餐饮，及时向游客说明。
- 5.2.2.2.4 应全程提供冷热白开水、茶水，游客桌上配的咖啡或茶应游客要求及时添加，至少为游客斟茶 3 次。
- 5.2.2.2.5 在服务过程中服务员应系围裙，戴一次性手套。
- 5.2.2.2.6 自助餐具体服务要求如下：

- a) 开餐前 10 min 内要将菜点上齐，热菜要加盖，并配有暖锅保温；
- b) 游客就餐期间服务员及时巡台、整理自助餐台面，视情况添加菜点，保证菜品供应充足；
- c) 服务员应热情为游客服务，同时指引游客有序取餐，避免游客等候取餐时间过长；
- d) 服务员应注意餐台、垫盘、夹子的卫生，及时清洁或更换；
- e) 应提示游客文明用餐，杜绝浪费。

5.2.2.2.7 食材要求、餐具要求、菜品要求应符合附录 B 的要求。

5.2.2.2.8 餐饮服务卫生应符合 GB 31654 的规定。

### 5.2.2.3 休闲文娱服务

5.2.2.3.1 兴坪渔村至阳朔码头段水域宜组织与游客互动的休闲娱乐活动。

5.2.2.3.2 选播符合桂林漓江风景名胜区宣传要求的影片，影片应画质清晰、播放流畅。

5.2.2.3.3 组织的休闲娱乐活动主题应健康向上，符合社会主义核心价值观，利于宣传桂林旅游或漓江风光，体现本地特色或民族特色，互动形式多样，宜准备具有特色的游船工艺品作为奖品赠送给参与互动的游客，活动时长应在 15 min~30 min。

5.2.2.3.4 船上宜提供棋牌类文娱用品供游客租借或购买。

### 5.2.2.4 特色服务

5.2.2.4.1 如设有茶艺服务，具体服务要求如下：

- a) 茶艺服务人员熟悉茶文化知识，掌握茶艺服务程序及有关技巧；
- b) 基本茶具齐全，制作精美，质量优良；
- c) 茶艺服务人员泡茶时，操作规范，动作优美。

5.2.2.4.2 中外图书、报刊供游客借阅，以风土人情、景观介绍、历史文化的书籍为宜。

5.2.2.4.3 配置一定数量的茶几、座椅或休闲躺椅，可供游客在甲板上享用咖啡、饮料及茶点等。

5.2.2.4.4 如设有微型酒吧，具体服务要求如下：

- a) 酒吧服务人员熟练掌握酒吧服务工作程序、各类酒水知识，具备较高调酒技巧；
- b) 各种调酒用品应配备齐全；
- c) 为游客调酒时，酒吧服务人员要操作规范，向游客展示良好的调酒技艺，宜在 5 min 内完成；
- d) 调酒时，酒吧服务人员拿取酒杯时应握底部，取用冰块、点缀物应用专用工具；
- e) 上酒时向游客展示酒瓶，在游客面前打开酒瓶，操作玻璃器皿时，应握杯颈或杯底。

### 5.2.2.5 其他服务

5.2.2.5.1 舱室内设置服务台，提供服务指南、摄影服务价格表等，对游船上的相关服务和产品明码标价。

5.2.2.5.2 有专门的柜台陈列出售食品、反映漓江特色的旅游纪念品等，陈列美观，明码标价。

5.2.2.5.3 航行中服务员应注意巡视，对身体不适人员及时提供服务；对突发疾病等情况及时处置。

5.2.2.5.4 应建立应急救援预案，设置便民药箱，提供非处方类药品。

5.2.2.5.5 提供鞋刷、针线、雨具等生活小用品和数据线（至少包含安卓、苹果手机两类充电数据线）、充电设备。

5.2.2.5.6 摄影服务项目须经桂林漓江风景名胜区管理委员会许可，按物价部门规定，明码标价。

5.2.2.5.7 应提供商务会议、婚庆等定制服务所需的场地以及电脑投影、音响话筒等设施 and 配套服务。

5.2.2.5.8 游船应实行二十分钟检查清扫制，保持客舱地面、卫生间、盥洗区、洗手台、甲板地面干净整洁、无垃圾、无污渍。

### 5.2.3 送客服务

- 5.2.3.1 游程结束 10 min 前，讲解员致欢送辞，提醒游客携带好行李物品。
- 5.2.3.2 游船停稳后，安全员在下船处维护游客下船秩序及安全，服务员站立于前舱门外，礼貌送别游客，送别时应向游客行 30° 鞠躬礼道别。目送游客离去，至游客离开视线方可返回船舱，或可准备体现漓江游船文化特色的送客仪式。
- 5.2.3.3 游客领取寄存物品时，服务员应仔细检查行李牌，核发行李，确保无错发、冒领等现象发生。
- 5.2.3.4 服务人员在客舱内检查游客是否有物品遗漏，有遗漏的及时向游客反馈。
- 5.2.3.5 对儿童、年老体弱和行动不便的游客应主动服务。
- 5.2.3.6 及时进行游船的清洁整理，规范返航途中服务人员的行为。

## 6 安全管理要求

- 6.1 每艘游船应按核定载客定额配备足够的安全救生设备和设施。救生圈、船用救生衣等设施应符合 GB 2811、GB 4302、GB 4303 的要求。
- 6.2 安全标志齐全、明显，符合 GB 2894 和 JT 243 的规定，设置中、英文对照的警示牌，机房、厨房有“禁止通行”标志；救生通道畅通，有游客上下船的安全设备和措施。
- 6.3 按照星级游船核定的客位配载，不超载、私载游客。
- 6.4 航行中采取视频监控和安全员巡查的方式检查安全游览情况，确保游船和游客安全。
- 6.5 消防设备按规定设置。
- 6.6 救生设备按规定设置，护栏完整、设施设备边缘应钝化处理。
- 6.7 应建立健全应急预案。在游船行驶过程中发生意外事故时，应当立即采取有效措施排除险情，并及时向相关部门报告，最大限度确保游客生命财产安全。

## 7 服务改进

- 7.1 建立健全投诉处理制度，在醒目位置公开投诉电话、设置意见箱。
- 7.2 投诉处理应符合 LB/T 063 的要求，耐心细致解答游客的咨询，及时、妥善处理游客投诉，认真听取游客的意见和建议，满足游客的合理要求。
- 7.3 制定服务质量考评机制，根据考核评价结果，制定改进措施，不断改进服务质量。

## 附录 A

(规范性)

## 服务人员仪容仪表、仪态规范要求

## A.1 三星级游船要求

## A.1.1 仪容仪表

## A.1.1.1 发式要求

A.1.1.1.1 头发清洁，梳理整齐。

A.1.1.1.2 保持自然发色，男员工不留长发，女员工过肩长发应用统一发网束起，头上不应佩戴发网以外的装饰品。

## A.1.1.2 仪容要求

A.1.1.2.1 仪容、仪表端庄、大方。

A.1.1.2.2 男员工应不蓄须；女员工着淡妆上岗，不应涂指甲油。

A.1.1.2.3 不应外露纹身。

## A.1.1.3 配饰要求

A.1.1.3.1 手部不应佩戴除订（结）婚戒指、正装手表以外的其它饰物。

A.1.1.3.2 其他部位不宜佩戴饰物，如若佩戴，不应外露。

## A.1.1.4 个人卫生

A.1.1.4.1 保持个人清洁卫生。

A.1.1.4.2 保持体味清新。

## A.1.1.5 着装要求

A.1.1.5.1 根据工作岗位不同，分别统一着装。

A.1.1.5.2 工作服应整齐干净，得体挺括，无汗臭、无破洞、无皱折，钮扣齐全扣好。

A.1.1.5.3 工号牌水平佩戴在左胸前或左上衣袋处。

A.1.1.5.4 女员工宜统一着坡跟或半坡跟黑色布鞋或无装饰皮鞋，男员工宜统一着无绑带黑色皮鞋，工作鞋干净、无破损。

A.1.1.5.5 女员工着裙装时长度及膝，统一着颜色丝袜，丝袜不应有破洞或跳丝。

## A.1.2 仪态规范

## A.1.2.1 举止姿态

A.1.2.1.1 站姿要求：收腹挺胸，双肩放平，头部端正，男员工两脚与肩同宽，女员工膝盖和脚后跟靠紧，双脚呈现“V”字型。

A.1.2.1.2 行姿要求：行进时昂首挺胸收腹，肩平身直，不奔跑。

A.1.2.1.3 蹲姿要求：下蹲时统一采取高低式蹲姿，两膝一高一低，上半身姿势与站姿相同，女员工下蹲时应并紧双腿。

A. 1. 2. 1. 4 手势要求：递物时应双手递送，上身前倾，物品正面朝向游客递出；给游客介绍、引路、指引方向时统一用手掌，五指自然并拢指向目标。

#### A. 1. 2. 2 微笑服务

坚持微笑服务，微笑与表情、语言、举止相结合。

#### A. 1. 2. 3 言谈规范

在工作场合应使用普通话，礼貌用语；与客交流，语言亲切，音量适中，答话迅速、明确，不与游客争吵。

### A. 2 四星级游船要求

#### A. 2. 1 仪容仪表

##### A. 2. 1. 1 发式要求

A. 2. 1. 1. 1 男女员工保持自然发色，头发清洁，梳理整齐。

A. 2. 1. 1. 2 男员工不留长发，头发长度前不掩眉，侧不盖耳和后不触领。

A. 2. 1. 1. 3 女员工过肩长发应用统一发网束起，短发不过领，刘海不压眉，头上不应佩戴发网以外的装饰品。

##### A. 2. 1. 2 仪容要求

A. 2. 1. 2. 1 服务人员仪容、仪表应端庄、大方、整洁。

A. 2. 1. 2. 2 男员工坚持每日剃须，不留须髻角，鼻毛、耳毛不外露。

A. 2. 1. 2. 3 女员工着淡妆，涂口红，不涂指甲油，不在客服务区域内化妆或补妆。

A. 2. 1. 2. 4 不应外露纹身。

##### A. 2. 1. 3 配饰要求

A. 2. 1. 3. 1 手部不应佩戴除订（结）婚戒指、正装手表以外的其它饰物。

A. 2. 1. 3. 2 其他部位不宜佩戴饰物，如若佩戴，不应外露。

##### A. 2. 1. 4 个人卫生

A. 2. 1. 4. 1 上岗前应自行检查 1 次，保持个人清洁卫生。

A. 2. 1. 4. 2 保持体味清新，保持口腔和牙齿的清洁与卫生，上岗前不吃带异味的食品及饮用含酒精的饮料。

A. 2. 1. 4. 3 随时保持双手清洁，不应在手上涂写，不留长指甲。

##### A. 2. 1. 5 着装要求

A. 2. 1. 5. 1 根据工作岗位不同，分别统一着装，员工制服应体现漓江游船企业文化；船长应着有别于其他船员的专属制服，打深色领带。

A. 2. 1. 5. 2 工作服应整齐干净，得体挺括，无汗臭、无破洞、无皱折，钮扣齐全扣好。

A. 2. 1. 5. 3 工号牌应佩戴在左胸前或左上衣袋处，保持工号牌水平。

A. 2. 1. 5. 4 女员工宜统一着坡跟或半坡跟黑色布鞋或无装饰皮鞋，男员工宜统一着无绑带黑色皮鞋，

工作鞋干净、无破损。

A.2.1.5.5 女员工统一着颜色丝袜，丝袜不应有破洞或跳丝，男员工应着深色袜子。

## A.2.2 仪态规范

### A.2.2.1 站姿要求

A.2.2.1.1 挺胸收腹，双肩放平，头部端正，男员工两脚与肩同宽，女员工膝盖和脚后跟靠紧，双脚呈现“V”字型。

A.2.2.1.2 应双臂自然下垂，手指并拢或微弯，可体前或体后交叉，右手放在左手上。

A.2.2.1.3 站立时双手不应抱在胸前、叉腰，袖手或双手不应插在口袋中，身体不应斜倚在游客的座椅上。

### A.2.2.2 坐姿要求

上半身姿势与站立应相同，两腿自然平放，男员工双膝应间隔10 cm~15 cm，女员工双膝并拢。

### A.2.2.3 行姿要求

A.2.2.3.1 行进时昂首挺胸收腹，肩平身直，不奔跑。

A.2.2.3.2 应靠右行走，除紧急情况外，一律让游客先行，遇急事必须超越游客时，应先道歉后超越。

### A.2.2.4 蹲姿要求

下蹲时统一采取高低式蹲姿，两膝一高一低，上半身姿势与站姿相同，女员工下蹲时应并紧双腿。

### A.2.2.5 手势要求

A.2.2.5.1 递物时应双手递送，上身前倾，物品正面朝向游客递出。

A.2.2.5.2 给游客介绍、引路、指引方向时统一用手掌，五指自然并拢指向目标。

### A.2.2.6 鞠躬要求

应迎送客时需给游客行鞠躬礼，其中迎客行15°鞠躬礼，送客行30°鞠躬礼，鞠躬时双腿并拢，男员工两手下垂贴于大腿外侧，女员工双手交握于腹前。

### A.2.2.7 微笑服务

坚持微笑服务，对游客从始至终展现发自内心的真诚微笑，微笑与表情、语言、举止相结合。

### A.2.2.8 言谈规范

A.2.2.8.1 在工作场合，应使用普通话，注意使用礼貌用语。

A.2.2.8.2 与客交流应语言亲切，声调自然，音量适中，答话迅速、明确，不与游客争辩。

A.2.2.8.3 服务人员与游客对话宜保持0.5 m~1 m的距离。

A.2.2.8.4 言谈视线要求如下：

- a) 与游客交谈要注视对方，面带微笑，避免斜视、瞟视、俯视或眼神忽闪等不礼貌神情；
- b) 跟坐着的游客说话时，应躬身拉平视线；
- c) 在楼梯上遇到下面的游客问询时，应主动下到平处，站在跟游客相同的高度；

- d) 与儿童说话时，应蹲下使视线高度一致。

**附录 B**  
**(规范性)**  
**食材、餐具、菜品要求**

**B.1 食材要求**

B.1.1 食材均实行净菜上船制，即食材应先完成淘洗和前期处理（荤菜类、青菜类需进行初加工）再输送上船，鼓励使用合格的桶装水。

B.1.2 应执行食品卫生制度，厨房整齐清洁，各类食品分隔存放。

**B.2 餐具要求**

B.2.1 为就餐者提供符合卫生要求的独立餐具，包括：筷子(刀叉)、餐勺、餐碟、餐碗等，餐具应能体现漓江主题文化。

B.2.2 餐具、茶具均应严格按照卫生防疫要求进行消毒，有检查消毒保洁记录。消毒后的餐饮器具表面光洁、无油渍、无水渍、无异味、无泡沫、无不溶性附着物。

B.2.3 确保相应的食品有相应的盛放餐具，如米饭旁配备饭碗；水果配备骨碟和水果叉；汤汁类食品配备宽口汤碗；各种菜肴旁摆放公用的食品夹或食品勺，食品夹、勺的柄应向下倾斜45° 摆放。

**B.3 菜品要求**

B.3.1 餐桌摆台体现漓江主题文化特色，菜品摆放布局合理，游客取用方便，摆放顺序依次为汤、热菜、甜品、水果等，配备菜品中英文标识。

B.3.2 菜肴装盘规范，造型美观，点缀得当，刀工均匀，菜点颜色悦目，主配料搭配得当，富有美感，温度适宜。

B.3.3 应根据游客用餐需求制定符合不同国籍、不同宗教用餐习俗的餐食，并结合地域餐饮特色提供较为丰富的中、西餐菜品和主食，餐标下限为60元，具体要求为：

- a) 水果：应有 2 种以上时令水果，水果应切成块，精美摆盘，小型水果可整果呈现；
- b) 饮品：应用有 3 种以上饮品，其中一种为果汁；
- c) 主菜：应有 6~8 种，荤素搭配合理，为照顾各民族地方饮食习惯，应有净牛羊肉、猪肉、鱼肉、鸡肉等主菜以及西式菜肴，辛辣清淡菜数量分布合理；
- d) 稀饭、汤：至少配备 1 种以上稀饭，配 1 种以上汤品；
- e) 主食：应有米饭、中式面点、西式面点以及根据时令季节提供当地风味粗粮和高纤维类食品，西式面点应搭配黄油、果酱等；
- f) 甜点：应有 2 种以上中、西式甜品；
- g) 地方美食：提供 1 种以上桂林地方特色美食。

参 考 文 献

- [1] JT/T 1316 城市水上旅游客运服务规范
  - [2] 《漓江旅游客船法定检验规定》，海法规[2010]417号
  - [3] 《中华人民共和国船舶最低安全配员规则》，交通运输部令[2014]10号
  - [4] 《中华人民共和国食品安全法》
  - [5] 《餐饮管理办法》
  - [6] 《旅游船餐饮管理》
  - [7] 《桂林漓江船舶安全和防污染监督管理规定》
-