



中华人民共和国国家标准

GB/T 26365—2025

代替 GB/T 26365—2010

游览船服务质量要求

Requirements on services of sightseeing ship

2025-12-31 发布

2026-04-01 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 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 设施设备和环境要求 2

6 接待服务要求 3

7 讲解要求 4

8 服务人员要求 4

9 服务管理要求 5

参考文献..... 6

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 26365—2010《游览船服务质量要求》，与 GB/T 26365—2010 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了“术语和定义”一章中“游览船”的定义(见 3.1, 2010 年版 3.1)；
- b) 删除了“服务基础条件要求”一章(见 2010 版的第 4 章)；
- c) 增加了“基本要求”一章(见第 4 章)；
- d) 增加了场所设置、移动充电、无线网络、夜航设备设置、设备维护保养和节能环保要求(见 5.1.6、5.1.7、5.1.8、5.1.10、5.1.11)；
- e) 增加了防撞保护要求(见 5.2.3)；
- f) 增加了降噪声措施(见 5.3.4)；
- g) 增加了卫生制度建设、禁烟、蚊虫灭杀和废油废水处置要求(见 5.4.1、5.4.4、5.4.7、5.4.8)；
- h) 增加了票务服务要求(见 6.1)；
- i) 增加了游客上船前候客、上船迎客和船上安全提示要求(见 6.3.1、6.3.2、6.3.3)；
- j) 增加了餐饮服务要求(见 6.4)；
- k) 增加了主题文化要求(见 6.5)；
- l) 增加了智慧讲解要求(见 7.2.4)；
- m) 增加了服务人员专业业务能力要求(见 8.3)；
- n) 增加了文明引导责任要求(见 8.7)；
- o) 增加了游客满意度调查要求(见 9.6)；
- p) 增加了投诉处理要求(见 9.7)；
- q) 删除了“计分标准”一章和“附录 A 服务质量评定检查表”(见 2010 年版第 10 章、附录 A)。

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。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本文件起草单位：中国水利水电科学研究院、中国旅游车船协会、香港中旅国际投资有限公司、中国船级社质量认证有限公司、海南海峡航运股份有限公司、华北水利水电大学、天津津旅海河游船股份有限公司、浙大城市学院、浙江旅游职业学院、湖南省乡村文化旅游促进会、北京联合大学旅游学院、北京市北海公园管理处、杭州市商贸旅游集团有限公司、中交水运规划设计院有限公司。

本文件主要起草人：万金红、杨国兵、李匡、牟琳、闫立新、宋磊、刘毅、李召辉、崔子瀛、贾兵强、喻洁、刘敏、王嵩、冯杰、张洪斌、李广宁、方琳、胡斌、闫晗、黄明燕、张磊、林猷锐、赵蕊、潘丹、刘孝蓉、赵超辉、余博文、李子璇、钱庆江。

游览船服务质量要求

1 范围

本文件规定了游览船服务的基本要求、设施设备和环境要求、接待服务要求、讲解要求、服务人员要求和服务管理要求。

本文件适用于旅游景区、旅游度假区等区域内提供旅游服务的游览船。

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/T 10001.1 公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号
- GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第 2 部分：旅游休闲符号
- GB/T 10001.3 公共信息图形符号 第 3 部分：客运货运符号
- GB/T 10001.5 公共信息图形符号 第 5 部分：购物符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第 9 部分：无障碍设施符号
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
- WS 10013 公共场所集中空调通风系统卫生规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

游览船 sightseeing ship

设有观光区域，航行于旅游景区、旅游度假区等区域内，为游客提供游览、观光、休闲娱乐等服务的客船。

注：客船是能源燃料为动力的载客量大于 12 人的船舶。

4 基本要求

- 4.1 应以游客为本，诚信经营，遵守对游客的服务质量承诺。
- 4.2 应制定游览船服务质量目标，明确实现目标的方法、路径和措施，并在可控的状态下提供安全、卫生、规范、诚信、有序、高效的服务。
- 4.3 应建立游览船游览安全制度，制定游客落水、船舶及关键设备突发故障、拥挤踩踏、自然灾害、火灾、污染防控、卫生、治安事件等突发事件应急预案，并定期开展突发事件应急演练。