

T/SYLX

沈阳市旅游协会团体标准

T/SYLX 005—2018

全国团体标准信息平台

旅游车（船）运营服务规范

全国团体标准信息平台

2018 - 02 - 13 发布

2018 - 03 - 13 实施

沈阳市旅游协会

发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 设备设施	2
5 服务人员	3
6 服务质量	4
7 安全要求	5
8 卫生要求	6
9 质量监督	7
附录 A（规范性附录）旅游车船安全驾驶操作规程	8
附录 B（资料性附录）服务质量意见表	10

前 言

本标准根据GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》而制定,依据国家旅游行业标准LB/T002-1995《旅游汽车服务质量》、GB/T16890-2008《水陆客运服务质量要求》、GB/T15731-2008《内河旅游船星级的划分与评定》的有关规定。结合沈阳市实际制定,对沈阳市内旅游车(船)服务质量实行规范化管理的技术依据。

本标准由沈阳市旅游协会提出并归口。

本规范起草单位：沈阳市旅游协会。

本标准的主要起草人：于龙、闫守祝、徐阳、张玉圣。

本标准于2018年02月首次发布。

旅游车（船）运营服务规范

1 范围

本标准规定了旅游车（船）运营服务的设施设备、服务人员、服务质量、安全要求、卫生要求、质量监督、控制等规范。

本标准适用于省内各旅游车船服务企业拥有或租用的用于旅游服务的旅游汽车（不包括旅游房车及旅游电瓶车）和游船（不包括漂流用竹筏、橡皮艇、冲锋舟、大型游轮和过夜游船）。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 7258 机动车运行安全技术条件

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 15971 导游服务质量

GB/T 16766 旅游服务基础术语

GB/T 18092 免水冲卫生厕所

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

SB/T 10001 酒店（饭店）服务规范

SB/T 10002 酒店（饭店）管理规范

中华人民共和国主席令第9号 中华人民共和国食品卫生法（2015年4月24日修订）

3 术语及定义

GB/T 16766 确立的以及下列术语和定义适用于本标准

3.1 服务质量

服务质量 (Quality of Service), 指利用设施、设备、消费环境和产品所提供的服务劳动在使用价值适用和满足客人需要的物质和心理的满足程度。

3.2 旅游车船

取得旅游营运资质，为旅游者提供旅游交通服务的旅游汽车 (Tourist Coach) 和游船 (Sightseeing Cruise Ships)。

其中，旅游汽车指为旅游团队（者）提供交通服务的客运汽车。

游船指航行于江、河、湖（库）区、沿海及岛屿之间的旅游景点，为游客提供游览、观光、娱乐等服务的船舶。

3.3 驾驶员

汽车驾驶员（Driver）：依法持有相应机动车驾驶证和道路交通运输管理机构颁发的客运驾驶员从业资格证，在旅游汽车上从事驾驶工作的人员。

游船驾驶员（Pilot）：依法持有游船驾驶员资格证和水上交通行政管理主管部门颁发的客运驾驶员从业资格证，在游船上从事驾驶工作的人员。

3.4 讲解员

讲解员（Guide），持有讲解员上岗证书，按照接待计划，在旅游车船上从事景观讲解服务和相关其他服务工作的人员。

4 设施设备

4.1 基础设施设备

4.1.1 旅游汽车设施设备

- 4.1.1.1 所有座椅应装置安全带，其他技术要求应符合 GB 7258 的规定。
- 4.1.1.2 车长大于 9m 或成员座位数多于 40 人的客车，如车身右侧仅有一个供旅客上下的车门，应设有安全门或安全出口中，安全门（安全出口）上应有明显的红色标志。
- 4.1.1.3 车内应安装烟感报警器，车内备有符合规定的灭火器、灭火毯、救生锤。
- 4.1.1.4 车内装有冷暖风设备。
- 4.1.1.5 车内设有垃圾桶，配备一次性环保垃圾袋，配有一次性污秽袋。
- 4.1.1.6 19 座以上车内装有影视、音响设备。
- 4.1.1.7 应有照明设备，照明设施保持完好。
- 4.1.1.8 配备有常用药箱和急救药品。
- 4.1.1.9 应安装符合的车辆 GPS 导航系统。
- 4.1.1.10 车内应该安装有摄像头，行车记录仪。司机位置处、车箱内部前中后区分四个位置安装全景摄像头；车头车尾安装行车记录仪。
- 4.1.1.11 应配备无线 WIFI 信号，明显位置张贴旅游公司 APP 二维码。

4.1.2 游船设施设备

4.1.2.1 公共区域设施设备

a) 游船布局合理，设有与游船规模相适应的接待服务区域，能为游客提供舒适的活动场所；

- b) 根据所在区域气候条件，船内应有取暖制冷设备；
- c) 船内醒目处挂有时钟；
- d) 船内应有供娱乐用的音、视设备；
- e) 备有旅游服务指南、景区景点游览图、逃生提示说明书（图）及乘船规章；
- f) 设有旅客意见簿；
- g) 配备餐具、茶具等；
- h) 有符合规定的垃圾回收及防污设施。

4.1.2.2 厨房

厨房至少应具备下列条件：

- a) 墙面要做防油污处理，用防滑材料铺设地面；
- b) 布局合理，食品处理应在室内，冷菜间应有专门隔间，有充足的冷柜，有专门的餐具洗涤消毒和垃圾处理区域；
- c) 有充足的排风设施；
- d) 与餐厅之间设有隔音、隔味和隔热的措施；
- e) 采取有效的消灭蚊蝇、蟑螂等虫害措施。

4.1.2.3 照明设施

应有照明设备，照明设施应保持完好。

4.1.2.4 安全设施

- a) 危险或不宜进入的区域应设置警示标识或禁止进入标识，安全防范设施齐备；
- b) 应及时排除各类危及游客安全的因素，无法排除的应采取必要的防护措施，并在游客容易见到的位置设置规范的中英文警示标识；
- c) 应在指定位置放置救生艇、救生衣等救生设施，救生设施设备符合国家规定；
- d) 有残疾人安全通道和残疾人使用的设施；
- e) 各种安全标志应随时检查，发现有变形、破损和变色的应及时整修或更换。

4.1.2.5 消防设施

- a) 应根据需要配备消防设备、器具和火警监控系统，应设置消防通道并保持其畅通。消防设施的完好率达到 100%；
- b) 必需的易燃、易爆和化学危险品应在规定区域内存放，并设置必要的安全隔离带和严禁游客进入的警示标识。

4.1.2.6 卫生设施

- a) 设置全封闭式垃圾桶、一次性使用环保垃圾袋；
- b) 对连续营运时间 2h 以上的游船应分设男女卫生间并正确悬挂标识，卫生间设施完整，有通风系统和排水系统。配备必要客用品和消耗品。

4.1.2.7 通讯设备

旅游通讯设施设备应保证线路畅通、完好，通讯设备音质清晰并保证联络正常；设立公共 WIFI，信号保证良好。

4.2 设施质量要求

4.2.1 车船内座椅舒适、牢固，椅套干净、铺装整齐；汽车座椅调节按钮灵活。

4.2.2 各种服务设施标志悬挂位置应合理、醒目，所使用的中英文文字、图形、符号及颜色符合规范，无涂改，无错漏。

4.2.3 服务指南及乘座规章齐全完好、宣传品（册）适量放置。

4.2.4 影像设备工作性能、抗震性能良好。电视画面流畅、声音清晰，内容符合国家规定。

4.2.5 残疾人轮椅、雨伞架、垃圾桶等设施外形完好，使用功能有效，无灰尘，无污迹，无锈迹，无破损，无变形。

4.2.6 游船内的时钟完好，位置醒目，走时准确，悬挂稳固、规范、整齐。

4.2.7 窗帘挡光效果好，悬挂整齐，清洁卫生。

4.3 车容车貌、船容船貌要求

- 4.3.1 外形美观大方，充分反映地方特色。
- 4.3.2 内外整洁，无严重锈斑或脱漆；地面干净，无果皮、痰迹和垃圾，天花板及墙面无污迹、蛛网。
- 4.3.3 玻璃齐全无破损，光洁、明净。挡风玻璃在冬季应有防冻、除霜设备。
- 4.3.4 旅游车船行驶过程中门窗无振响，车船内无漏土、漏雨现象，门把、摇把、扣腕齐全完好，座椅沙发排列整齐、牢固可靠。
- 4.3.5 在显眼处标注所属企业或代管单位的名称及监督举报电话号码、微信。

5 服务人员

5.1 基本要求

- 5.1.1 旅游汽车就设置至少 1 名服务接待人员，游船上服务接待人员的数量与游客的比例不小于 1: 40。
- 5.1.2 职业道德
 - 5.1.2.1 遵纪守法，敬业爱岗，忠于职守。
 - 5.1.2.2 主动、热情、礼貌、周到，提供人性化服务。
 - 5.1.2.3 团结协作，顾全大局，礼貌待人，互谅互让。
 - 5.1.2.4 对游客诚信服务，不乱收费，不宰客，维护旅游者的合法权益。
- 5.1.3 仪容仪表
 - 5.1.3.1 仪表端庄、大方整洁。
 - 5.1.3.2 女性服务人员不化浓妆，男性服务人员不留光头。
 - 5.1.3.3 服务人员按服务岗位的不同分别统一着装，佩带服务标识牌。
- 5.1.4 举止姿态
 - 5.1.4.1 耐心、及时对待游客的问询与要求。
 - 5.1.4.2 与游客交谈应热情大方，举止文明，姿态端正。
 - 5.1.4.3 当班时间不得参与任何娱乐休闲活动，禁止使用手机，不做与工作无关的事。
 - 5.1.4.4 为有需要的老人、小孩、孕妇、残疾人提供特殊服务。
- 5.1.5 语言规范
 - 5.1.5.1 统一使用服务标准用语，不得使用方言和俚语。
 - 5.1.5.2 口齿清晰、用词文明，语速、声音适中，语调规范。

5.2 驾驶员

- 5.2.1 驾驶员应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道路交通事故。旅游经营者应组织驾驶员进行专门培训，驾驶员持证上岗。
- 5.2.2 认真学习相关技术、业务知识，提高驾驶操作及服务水平。
- 5.2.3 牢固树立“安全第一”的思想，严格遵守交通规则，认真执行驾驶操作规程，确保安全驾驶。
- 5.2.4 汽车（游船）驾驶员应具备基本的（游船）维修保养技能，应有能力排除常见的汽车（游船）故障。
- 5.2.5 驾驶员与所属经营者签订安全生产管理责任合同。
- 5.2.6 旅游线路单程运程 400km 以上的长途旅游汽车驾驶每天落地休息时间应在 8h 以上。

5.3 讲解员

- 5.3.1 讲解员应经过专门培训，持证上岗。
- 5.3.2 讲解员应具备较强的组织、协调、应变等能力。
- 5.3.3 讲解员应较强的组织、协调、应变能力。
- 5.3.4 讲解员应熟悉讲解内容，具有广泛的基础知识，能准确回答有关旅游的常识性问题。
- 5.3.5 讲解员应具备基本知识和常见急救措施。
- 5.3.6 讲解员应熟悉投诉处理程序，能独立处理简单的游客投诉事件。
- 5.3.7 讲解员不得以任何方式向游客索要小费。

5.4 其他人员

- 5.4.1 餐饮服务人员应经专门培训，熟悉餐饮服务规范和礼仪，身体健康，经体检合格并持健康合格证上岗。
- 5.4.2 其他人员上岗前应进行必要的素质和技能，国家有规定持证上岗的应取得相应证书。

6 服务质量

6.1 出行前准备

- 6.1.1 驾驶员出车（船）前应备齐驾驶证、汽车（游船）检验合格证等相关证件，办理好相关手续。明确旅游景点线路，检查车（船）况，在确保汽车（游船）各部件正常运转后圆满油箱，提前半小时到达预定地点，开好空调候客。
- 6.1.2 讲解员在出发前应明确景点、线路，备齐所需证件，交通票据等，并提前 0.5h 到达预定地点，协助驾驶员搞好车（船）内卫生，检查空调，调好车船内空调温度候客
- 6.1.3 游船上其他服务人员应该提前 0.5h 到达工作岗位，做好开航前的清洁卫生工作，摆放服务用品，消毒餐具，检查食品安全卫生，做好迎宾准备。
- 6.1.4 旅游汽车或接待游客的游船舱室温度应控制在冬季 18℃~20℃，夏季 24℃~26℃，通风良好。

6.2 迎宾服务

- 6.2.1 旅游车船按时抵达预约地点，讲解员提前在入口微笑迎接游客，并用礼貌用语致以问候，引导游客登车上船。
- 6.2.2 车船启动，讲解员清点游客人数，确保所有游客就座。
- 6.2.3 车船启动后，讲解员首先做自我介绍、致欢迎词并向游客介绍驾驶员和其他服务人员，其次向游客介绍旅游车船概况（包括所属旅游车船公司、技术状况等），向游客介绍本次游览行程，告知游客接车（船）时间、地点，提醒游客记录车船牌号和特征。

6.3 讲解服务

- 6.3.1 讲解服务质量应达到 GB/T15971 中的要求。
- 6.3.2 在旅程中，讲解员向游客介绍本地的风土人情、历史文化、自然景观以及本地的社会经济发展基本情况。
- 6.3.3 在前往景区时，讲解员向游客介绍该景点的简要情况，并告知在景区停留的时间，以及参观浏览结束后集合的时间和地点。
- 6.3.4 进入景区后，讲解员主动引导游客观赏景点，并在景点最佳观察位置上详细讲解景点

特色、历史文化价值和科学艺术价值。

6.3.5 讲解内容应生动、幽默，兼顾少数游客的兴趣，及时耐心地回答游客的相关问题。

6.4 驾驶服务

6.4.1 驾驶员上岗时应佩带由车船主管部门发放的服务质量监督卡。

6.4.2 按预定时间准时启程。

6.4.3 车船行驶过程中，驾驶员应文明驾驶，不得有妨碍安全驾驶的行为。

6.4.4 驾驶过程中发现车船有异常时，应及时进行检查维修并向管理人员汇报。

6.4.5 行程中发现道路或航线有异常时，应及时向有关人员通报。

6.4.6 严禁驾驶人员疲劳驾驶、酒后驾驶。

6.4.7 单次连续行驶时间在 6h 以上的旅游车船应配备 2 名驾驶员。

6.5 停靠服务

6.5.1 游程开始时，讲解员告知游客依靠时间和地点。

6.5.2 到达停靠点时，讲解员向游客介绍停靠点特色和服务内容，再次提醒游客记录车船牌号、特征，并约定停放地点和返程时间。

6.5.3 旅游车船和服务人员、讲解员应在约定的返程时间前到达停放地点等候游客返程。

6.6 游船餐饮服务

6.6.1 结合游览行程给游客提供餐饮服务。

6.6.2 餐饮服务应符合 SB/T 10001 和 SB/T 10002 的要求。

6.6.3 食品卫生应符合《中华人民共和国食品卫生法》的要求。

6.6.4 公开餐饮目录和价格，不得降低餐饮标准或以各种方式克扣游客。

6.6.5 不得提供违反国家有关规定的野生动植物。

6.6.6 饮食应能满足广大游客的就餐要求，能体现当地的饮食文化特色。

6.6.7 严格按照卫生防疫要求，对餐具、茶具进行消毒，不得有污垢、水渍，不得断裂。使用环保卫生筷。

6.6.8 不得强行要求游客点用某菜式或酒水，保证餐饮质量，价格合理。

6.6.9 对游客提出的游船无法提供的餐饮，应及时向游客说明，并诚恳道歉。

6.6.10 服务人员应熟悉游船所提供的各种餐饮食品，并能准确地回答游客的有关问题。

6.6.11 游船在服务期间供应冷热饮用水，免费提供冰块、茶叶、茶具，质量符合国家食品卫生的相关标准。

6.7 游船其他服务

6.7.1 游船问询台、商品销售台服务人员态度热情，耐心服务。

6.7.2 问询台、商品销售台上的商品、物件应摆放整齐，清洁卫生。

6.7.3 所售商品应通过国家相关检验，质量合格，明码标价。

6.7.4 有偿服务人员应佩带标识挂牌，明码标价，文明经营。

6.8 送客服务

6.8.1 游程结束前，讲解员应致欢送辞。

6.8.2 讲解员应诚恳征求游客对服务工作的意见。

6.8.3 讲解员提醒游客携带好行李物品，并礼貌送别。

6.8.4 全部游客离开后，旅游车船方可启程返（程）航。

7 安全要求

- 7.1 旅游车船应通过合法程序购买，通过技术权威部门检验，各项技术状况良好，各种手续、证件齐全的车船，不能使用拼装、废旧及达到淘汰或报废标准的车船。
- 7.2 旅游车船应持证经营。旅游车船需通过车辆管理部门、海事、船检等部门登记、检验，取得交通运输管理部门的许可并持有相关有效营运证照才可进行旅游接待。
- 7.3 车船应按照核定的游客定额配载。消防、安保、卫生等特种设施设备及环境保护等安全工作符合国家和地方相关法律法规的要求。应有禁止游客携带危险品的宣传标识和紧急处理措施。有游客紧急疏散、救援和操作程序等应急预案。
- 7.4 车船启程时，应由指定人员向游客宣传安全、环保卫生、公务须知等，向游客示范系安全带（穿救生衣），遇到紧急情况时，要求游客穿上救生衣，并引导游客撤离到安全地带。
- 7.5 游船应在安全航道内照预定的路线航行，在规定码头停靠。游程中需要临时停靠的，应在相关管理部门规定的安全码头（固定码头、浮动码头）停靠。停靠时不得影响其他船只的正常运行。
- 7.6 游船动力系统、强弱电、消防、食品加工与制作等特殊工种的操作流程符合国家、行业相关标准要求和规定。
- 7.7 旅游车船驾驶应按附录 A 的相关规定执行。
- 7.8 在旅游车船行驶过程中发生意外事故时，驾驶员和服务人员应当立即采取有效措施排除险情，及时向有关部门报告。
- 7.9 条件具备的地方应设立修理场（车间），配备技术保修人员。旅游车船企业设维修保养部门，修理后的旅游车船按检验程序进行交接验收。
- 7.10 旅游车船的各级保养按 GB 7258 的相关规定执行。

8 卫生要求

- 8.1 车船干净整洁，无蜘蛛（网），玻璃窗无污垢，地板清洁无杂物，地毯或地板胶干净打折不折。
- 8.2 垃圾箱布局合理，标识明显，造型美观，与车船环境相协调，分类设置，应及时清理、清洗，保持卫生状态。
- 8.3 供游客使用的椅套、窗帘、地毯等应及时清洗、消毒。游船内供游客使用的桌布应第二天更换清洗，餐前餐后及时整理桌台，清理地面卫生。
- 8.4 游船内供游客使用的餐具、茶具无破损，消毒合格。

8.5 游览船卫生间

- 8.5.1 使用标识应符合 GB/T 10001.1 的相关规定。
- 8.5.2 卫生间应及时清扫，地面不积水，不打滑。
- 8.5.3 卫生间的设施和管理要求应符合 GB/T 18973 和 GB/T 18093 的规定。
- 8.5.4 便器完好，噪音低，无堵塞，清洁卫生，无污垢，无异味。
- 8.5.5 面盆、镜面等用具完好无破损，光洁明亮，面盆无堵塞，水龙头无滴漏，冷热水切换自如，冷热水标识明显规范。
- 8.5.6 卫生纸、纸筐、卫生袋、纸巾应符合相关的卫生要求。

8.5.7 照明及电源开关插座安装规范，完好有效；排风、吹风机、干手器等其它设备清洁、完好有效。

8.6 车船内禁止吸烟，并在明显位置悬挂标识。

9 质量监督、控制

9.1 质量监督

9.1.1 旅游车船管理部门负责对车船客运服务质量的检查与监督。

9.1.2 旅游车船管理部门应向社会公布举报、投诉监督电话，投诉网站，对旅游车船服务质量实施监督。

9.1.3 实行岗位员工公示制度，在旅游车船内张贴岗位员工相关信息。

9.1.4 旅游车船企业向全社会公布企业网站、APP、微信公众号，不定期发放游客征求意见表，广泛接受社会监督。

9.2 质量控制

9.2.1 旅游车船企业建立服务质量保证体系。

9.2.2 旅游车船企业设立内部质量鉴定机构，负责确保质量体系的建立、审核，为改进服务质量而进行持续评价和评审工作，以达到预期的质量方针要求。

9.2.3 服务质量信息管理制度化，对信息收集、反馈及处理制度化，对质量问题分析研究，根据质量分析制订改进措施并实施，同时跟踪改进处理。

9.2.4 对旅游车船进行分级管理。

9.3 质量评价

旅行结束后，由旅游车船管理企业、车船服务人员、游客分别对车船的硬件、软件两方面做出评价，填写《服务质量意见表》（见附录 B），也可登录旅游车船管理企业网站、APP、微信公众号进行评价。

由旅游车船管理公司对网上意见表和纸质《服务质量意见表》进行回收并总结，提出改进方法，为下一次服务打好基础。

附录 A

(规范性附录)

旅游车船安全驾驶操作规程

A.1 旅游汽车安全驾驶操作规程

A.1.1 坚持一日三检，确保车况完好

A.1.1.1 出车前的检查：汽车发动机机油、燃油、冷却水、电解液加足适量；手脚制动器、转向机灵敏有效，各部管路完好，轮胎气压、花纹深度和其他磨损情况符合规定；车灯、喇叭、雨刷机及仪表工作正常；电瓶搭线清洁牢固；四轮制动鼓轮胎螺丝紧固，轴碗不松动。

A.1.1.2 行驶中的检查：行车中要随时注意发动机及底盘各部件的声响，如有异响，及时修复，长途行驶时，应中途检查各部分有无漏油、漏水、漏气情况及轮胎气压是否正常，并随时观察仪表工作是否正常。

A.1.1.3 收车后的检查：任务执行完毕后，装有电源总闸的车辆，应关闭总电闸，拉紧手制动器，气压制动车辆应放掉水分离器及储气罐内的污水，并拧紧堵塞。清洁垃圾桶内的脏物，检查是否有旅客遗留的烟蒂，检查是否熄灭避免火灾。注意补充燃油、机油。关好车门，锁好门窗及后备箱。

A.1.2 坚持安全操作，确保安全

A.1.2.1 车辆发动：拉紧手制动器将变速杆放在空档位置上。用启动机启动发动机时，每次不超 5s，连续 3 次使用起动机而发动机仍不发动时，应查明原因再启动。发动机发动后，禁止猛轰油门，各种仪表指示灯应正常，读数符合规定。

A.1.2.2 平稳起步：起步时应先观察车辆周围情况，应用标准档起步，松开手制动器，打开转向灯，通过后视镜察看后方有无来车，轻抬离合器，适量加油。坡路起步时，如发生熄火，应立即停车，必要时在轮胎后部打掩。

A.1.2.3 驾姿端正：司机执行任务时应精力充沛；不准将胳膊挎在车门上或斜坐驾驶，行驶中做到起步平稳，转弯不晃，刹车不点头；不准吸烟、吃东西或做有碍安全行车的动作。

A.1.2.4 车辆行驶：要根据车速顺序换挡，不得跳换，不得低速拉车和勉强驾驶，行驶中要经常注意仪表和车辆的工作情况，发现异常立即停车检查，及时排除。严格遵守会车、让车、超车、跟车的规定，不得超速行驶，禁止高速滑行，间歇滑行或熄火滑行。冰雪天气或雨雾天气时，应在落实了各种措施后方可出车；驾驶中要根据特殊天气的特点，坚持“一慢二看三通过”。

A.1.2.5 车辆停放时，应挂好档，拉紧手制动器，在坡道上临时停车时，司机不准离车，以防溜车滑坡事故的发生。

A.2 游船安全驾驶操作规程

A.2.1 做好航前检查，确保船况完好

A.2.1.1 出航前船长应履行以下职责：通知所属船员按时回船，并备路燃油物料及所需生活物品检查游船的助航仪器、操作机械工具、拖带设备、锚泊设备、消防救生设备，如发现

问题应采取措施排除，严禁带病出航。召开航次会议，认真落实安全措施，明确分工，职责到人。

A. 2. 1. 2 出航前的备车检查与准备：将燃料油、润滑油、冷却液、压缩空气管系中的有关阀门打开，排放日用燃油柜中的积水和沉淀物，并补足燃料油和润滑油。检查齿轮箱、推力轴承油位；检查有关电器设备；检查并补充启动空气压力；检查水泵等传动三角皮带的松紧程度。

A. 2. 2 严格操作规范，确保行船安全

A. 2. 2. 1 离码头的操作：船长应根据风向、风力、流速、流向对游船的影响及码头周围的水深和船停靠情况，决定离码头的方法。值班人员和在甲板上操作的人员一律要穿好救生衣。收起船舷外不必要的缆绳和障碍物。注意码头、泊位、周围环境、前后船、来往船舶动态，在无妨碍其他船航行时方可行动，并按章鸣放离码头信号，在得到附拖驳船同意后方可动车操作。

A. 2. 2. 2 追越操作：游船在追越前应充分考虑航道条件，周围环境及当时风向、水流情况，确定最佳追越方案，在狭窄、弯曲航道、船闸引航道、桥梁、滩险处及有明确规定不能追越的航段不得追越或齐头并进，严禁强行追越，在可追越的航道中，应按章鸣放追越信号，在取得前船同意后，方可追越。

A. 2. 2. 3 会船操作：游船在交会前都要认真瞭望，随时注意周围环境和交会船动态，如动不明，信号不统一时，应严禁交会，两船对驶交会，顺流船（下行船）应当在距 1km 以上处，及早鸣放会船信号；逆流船（上行船）听到信号后，如无特殊情况，应立即回答相应的会船信号，并采取避让行动。

A. 2. 2. 4 尾随行驶操作：游船尾随行驶时，后船与前船都应保持适当距离，以防前船突然发生意外时，能有充分的避让余地。后船尾随前船行驶，应加强瞭望，提高警惕，密切注意前船和前方动态，随时准备采取减速、停车、倒车和倒锚。前船在行驶中，如遇到特殊情况，应倒车或后退时，应即时鸣放三短声，以引起后船注意。

A. 2. 2. 5 过桥操作：在过桥前应认真掌握范围内的水流、风力、桥梁通航孔和净空高度。根据本船控制能力和附拖驳船情况，制定过桥操纵方法。遵守各地有关过桥规定，过险桥应正驾驶（或船长）亲自指挥操作，备好防撞工具，正缆过桥。过桥时禁止在桥也内追越，交会或齐头并进。

A. 2. 2. 6 通过船闸操作：严格遵守船闸管理制度，听从船闸值班人员指挥，依次顺序进闸，闸门未开满不准进闸，进闸时不得抢档，追越或齐头并进。

A. 2. 2. 7 游船调头的操作：游船调头应选择河面宽阔，水深足够的平直河段进行。根据方向、水流的情况和方向及航道的特点确定调头方法。调头前应按《内河避碰规则》规定显示灯号、型号、鸣放声号，密切注意来往船舶的动态及周围环境，在确认无碍他船航行后方可调头，调头不能抢越他船船头。

A. 2. 2. 8 靠码头的操作：在靠码头前应考虑到游船冲程大小、载重发问、倒车后制动能力、风向、水流对游船的影响、码头结构特点、码头泊位前后船的动态、水域大小等，并考虑靠码头的方法，备好靠码头的工具，靠码头时，应集中思想，谨慎驾驶，抵达码头时按章鸣放信号，慢车、停车利用惯性采用小舵角逐步靠拢码头，当到达泊位适当位置时，用倒车停稳。除在水流湍急情况下，不得使用快速靠码头。

附录 B

(规范性附录)

服务质量意见表

服务质量意见表见表 B.1

表 B.1 服务质量意见表 QOS Views Table

评价项目 Item	评价 Evaluation				
	很满意 Very good	满意 Good	一般满意 So so	不满意 Dissatisfied	很不满意 Bad
服务人员仪表 Attendant' s Appearance					
服务设施 Service Facilities					
服务质量 Quality of Services					
安全驾驶 Safety					
卫生环境 Hygienic Conditions					
其他意见 Suggestions					

游客性别 Sex:

年龄 Age:

职业: occupation

国家或地区: Nationality (Region)

请在上表中您认为相对应的格中划“√”