

ICS 号: 03.220.40

中国标准文献分类号: A 00

团 体 标 准

T/CSCA120024—2019

“上海品牌”评价认证依据：国际邮轮港游客服务规范

"Shanghai Brand" Certification Criteria: Service Regulations Of
Passenger At International Cruise Terminal

2019-08-22 发布

2019-08-26 实施

上海市认证协会发布

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 服务要求.....	2
4.1 总则.....	2
4.2 导乘服务.....	2
4.3 候（离）船服务.....	3
4.4 行李服务.....	5
4.5 办票服务.....	5
4.6 安检服务.....	5
4.7 交通服务.....	6
4.8 特殊游客服务.....	7
4.9 医疗急救服务.....	7
4.10 服务环境.....	7
4.11 服务人员.....	7
5 管理要求.....	8
5.1 港口安保管理.....	8
5.2 服务质量管理.....	8
5.3 职业化培育规划.....	8
5.4 设备设施管理.....	9
5.5 游客服务策划.....	9
5.6 游客关系管理.....	9
5.7 游客投诉处理.....	9
5.8 职业健康安全管理.....	9
5.9 环境管理.....	10
5.10 应急保障.....	10
5.11 改进和创新.....	10
参考文献.....	11

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由上海市认证协会提出并归口管理。

本标准由上海市认证协会发布。

本标准起草单位：上海吴淞口国际邮轮港发展有限公司、中国船级社质量认证公司、上海市认证协会、上海工程技术大学、北京龙之辉管理咨询有限公司。

本标准主要起草人：陆怡雯、陆经纬、赵丹、叶欣梁、王顺琳、黄卫忠、边震宇、陈艺虹。

本标准首次发布。

“上海品牌”评价认证依据：国际邮轮港游客服务规范

1 范围

本标准规定了国际邮轮港为游客提供服务的服务要求和管理要求。

本标准适用于认证机构实施对国际邮轮港游客服务的“上海品牌”评价认证活动，也适用于国际邮轮港经营单位规范其服务活动，或相关方对其符合性的确认。

本标准所涉及的国际邮轮港游客服务，仅限于国际邮轮港经营单位（以下简称港口经营方）提供的游客服务，不包括旅行社、邮轮公司及代理等相关单位提供的服务，以及国家派驻口岸的海关、边防检查、检验检疫等履行进出境监管、执法服务。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 15566 公共信息导向系统 设置原则与要求

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 20501 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 28001 职业健康安全管理体系 要求

GB/T 33660 城市公共交通设施无障碍设计指南

ISPS CODE 国际船舶与港口设施保安规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

邮轮 cruise

具有定线、定期航行并具备生活、娱乐、购物等设施，以供游客休闲度假为主要功能的海上船舶。

3.2

邮轮访问港 port of call

以挂靠航线为主的邮轮港口，具备邮轮停泊、游客和船员上下船等基本功能。访问港一般分布在旅游资源丰富的城市或岛屿。

3.3

邮轮母港 home port

邮轮游客规模更大、服务功能较为完备和城市邮轮相关产业集聚度较高的始发港，是邮轮公司的运营基地，除具备始发港基本功能外，还应具备邮轮维修保养、邮轮公司运营管理等功能。邮轮母港是市场发展到现在一定阶段的产物，通常由邮轮公司根据市场需求、城市依托条件和企业经营战略来确定。

3.4

邮轮始发港 port of departure

以始发航线为主，兼顾挂靠航线的邮轮港口。除访问港基本功能外，始发港应具备邮轮补给、垃圾污水处理、游客通关、行李托运、旅游服务、船员服务等功能。始发港多分布在腹地人口稠密、经济发展水平较高、旅游资源丰富、交通便捷的港口城市。

3.5

运输系统 transportation system

航站楼内供游客使用的自动扶梯、直梯等系统。

4 服务要求

4.1 总则

4.1.1 港口经营方应当取得所在地港口行政管理部门颁发的经营许可证，方可开展运营。

4.1.2 港口经营方应与邮轮、旅行社、口岸查验等相关单位及时互相沟通、密切配合，保障各项活动按预定的计划实施，确保为游客提供良好的服务。

4.1.3 港口经营方应在游客抵达后，提供热情、友好的接待，主动、礼貌地提供各项服务。

4.1.4 国际邮轮港应具备可同时停靠15万吨级及22.5万吨级邮轮各1艘的能力，设计游客接待能力不低于200万人次/年。

4.1.5 港口经营方应承诺为游客提供服务达到以下目标（包括但不限于）：

- a) 游客满意率： $\geq 90\%$ ；
- b) 通行效率：游客出境的平均通关时间 ≤ 50 分钟，符合安检通关要求的游客通过安检设备的时间 ≤ 5 秒；
- c) 行李卸船率：入境游客下船前30分钟完成80%行李卸船；
- d) 故障响应能力：设备故障维修响应时间 ≤ 8 分钟，95%物业故障在80分钟内完成初步急修。

4.2 导乘服务

4.2.1 问询服务

港口经营方提供的问询服务应满足以下要求：

- a) 设置合理、易见的问询柜台，与游客路线衔接顺畅；
- b) 能向游客提供旅游相关的服务信息，在游客上下邮轮期间，至少有一个在岗，帮助游客解决各类问题；
- c) 服务人员接受问询时应站立，着装得体、主动热情、用语文明、解答耐心；

- d) 提供中、英文版本的服务指南或游客须知信息。

4.2.2 广播服务

港口经营方提供的广播服务应满足以下要求：

- a) 提供邮轮动态信息、服务信息、特别通告和紧急信息等；
- b) 制定清晰的广播用语规范；
- c) 广播播报准确、清晰、自然流畅，速度和音量适中，适时播放音乐；
- d) 广播专业术语统一，语句通顺易懂，内容更新及时；
- e) 广播使用汉语普通话并配以英语（或与邮轮游客相适当的外语），至少重复进行两次；
- f) 系统设备完好，公共区域广播覆盖率达到100%；
- g) 游客有特殊广播需求的，可视实际情况播报；
- h) 火灾应急广播与公众广播合用时，具有强制切入消防应急广播的功能。

4.2.3 标志标识

港口的各类标志标识应满足以下要求：

- a) 标志标识应规范、清晰、醒目、完好、整洁，文字内容应规范使用汉字并配英文译文；
- b) 应在邮轮港进出通道、航站楼等公共基础设施明显位置设置导向标志、位置标志和安全警示标志，电梯、步梯应有明显安全提示；
- c) 标志应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 15566 的相关要求；
- d) 标志标识要素设计应符合 GB/T 20501 的相关要求，用语设计规范，注解简明清晰；
- e) 标志应具有连续引导作用，游客沿标志能顺畅到达目的地；
- f) 在明显位置应设置安全疏散指示图、紧急疏导标识和安全警示标识；
- g) 透明玻璃门应有明显防撞标识，玻璃护栏有明显警示标识；
- h) 设备维修时应安放有效的标识和围挡；
- i) 标志标识应安装牢固，不应存在有造成游客伤害的潜在危险。

4.2.4 通信及信息服务

港口经营方提供的通信及信息相关服务应满足以下要求：

- a) 应设置多媒体自助查询和公共信息显示系统，系统运作良好，显示流畅、清晰，显示的信息应准确、及时、有效，并与 APP、公众号、网站等可访问系统的信息统一、同步；
- b) 宜配备免费无线网络系统，为游客提供便捷的网络服务。

4.3 候（离）船服务

4.3.1 等候区域

4.3.1.1 应设有与游客高峰值相匹配的迎客厅、候船场所，且应满足以下要求：

- a) 整体布局间距合理，整齐有序、宽敞明亮；
- b) 牢固、安全、舒适，干净整洁；
- c) 提供一定数量的休息座椅；
- d) 应在游客聚焦区设置隔离带或隔离栏，保证游客秩序，但不影响游客动线流程；
- e) 应配备适当的应急照明设施；
- f) 设有贵宾休息室，专人接待，宜设置 VIP 通道，为特殊人群提供便利。

4.3.1.2 港口经营方应提供完善的航站楼运输系统，且应满足以下要求：

- a) 确保在邮轮保障时间供游客使用；
- b) 运输设施应安全完好、平稳，无异常噪音；
- c) 服务人员做好游客疏导，及时分流游客；
- d) 发生故障及时实施维修，并设立停用警示牌。

4.3.1.3 航站楼应设置完善的供水系统，且应满足以下要求：

- a) 配备全自动饮水设施，为游客供应饮用水，应标明冷热水标志；
- b) 饮水水质应符合 GB 5749 的规定。

4.3.1.4 航站楼内温湿度应满足以下要求：

- a) 温度：22℃~26℃（夏、秋季）；16℃~24℃（冬、春季）；
- b) 相对湿度：40%~80%（夏、秋季）；30%~60%（冬、春季）。

4.3.1.5 港口经营方应根据港口所在地规定设置不同分类标志的垃圾箱；垃圾箱的数量、布局应当适当、合理；垃圾箱完好，表面干净、无污渍；垃圾箱内垃圾应及时清理，避免垃圾堆积。

4.3.2 卫生间服务

港口经营方应向游客提供卫生间服务，且应满足以下要求：

- a) 设置明显引导标志，分布在游客主要路线附近，清晰易见；
- b) 设施应齐全、质量完好，厕位通水良好，厕纸充足；
- c) 空气无异味，隔间光线明亮；
- d) 洁具、卫生纸架等干净整洁，地面无污渍、水渍和垃圾杂物；
- e) 卫生间洗手盆提供冷、热水，并有标识；
- f) 设置无障碍卫生通道与卫生设施，宜设置低位洗手台；
- g) 设置“小心地滑”等防滑提示并做好防滑措施，应设置环保节能等提示；
- h) 洗手间保洁达标率≥98%；
- i) 应达到 GB/T18793 中 A 级以上标准。

4.3.3 行李推车服务

港口经营方应在指定区域为游客提供行李推车，且应满足以下要求：

- a) 行李手推车完好整洁、取用方便，数量与游客高峰值相匹配，停放区有明显标识和使用须知；
- b) 行李手推车能到达停车区域及行李房；
- c) 工作人员在游客使用完后及时将行李手推车停放在有明显标志的地点，摆放整齐有序。

4.3.4 登（离）船

港口经营方在游客登（离）船时应满足以下要求：

- a) 应及时引导游客上、下船，维持秩序，协调、配合口岸查验监管单位的作业，提高通关速度；主动规范调解服务场所内发生的矛盾纠纷，涉及治安管理的问题，应向驻口岸或当地的公安部门报告。
- b) 游客登船或离船时应有专人引导，通道畅通、专人守护。
- c) 邮轮抵达时应有专人迎接、引导，有序协调游客分流，应当协助游客填写各类表单。
- d) 应向有需要的入境游客发放含有邮轮港位置及交通示意图的信息卡。

4.3.5 其他服务

港口经营方应向游客提供下列服务：

- a) 航站楼内为游客提供的餐饮服务,符合 GB16153 的要求;服务人员应身体健康并无传染疾病,持有国家卫生行政主管部门规定的《健康证》。
- b) 航站楼内宜为游客提供公共电话、传真、复印、打印、失物招领、货币兑换、WIFI、寄存、免税商店、离境退税、自助银行等服务。

4.4 行李服务

4.4.1 总则

港口经营方应为游客提供行李托运、行李提取和行李装卸服务,且满足以下要求:

- a) 应准时、准确接收交付、提取行李;
- b) 应有行李保管服务项目,并宜设特大行李特殊搬运服务;
- c) 应有行李运行系统,其信息、监控、接受、交付等运作良好;
- d) 应摆放或张贴严禁托运或携带物品的中英文公告牌、图片。

4.4.2 行李托运

服务人员应提示游客按行李运输规定托运行李,且应满足以下要求:

- a) 应提示游客主动申报限制或禁运物品;
- b) 应检查游客是否规范栓挂行李条、标志牌,并及时修正或联系游客;
- c) 服务人员应核实游客行李件数,记录台账,并在行李托运结束后有专人及时与船方核对;
- d) 托运行李应接受安全检查,对不符合托运条件的行李不予接收,及时联系游客进行处理;
- e) 按照船公司的需要(靠泊船名以及行李条所属颜色/序号)分类堆放行李。

4.4.3 行李提取

游客应凭行李单提取行李,对于出现找不到行李等问题的游客,工作人员应协助游客寻找行李,且态度端正,文明礼貌。

4.4.4 行李装卸

行李装卸区域监控应全覆盖,或有专人监装、监卸;行李装卸应有防雨措施,及时,不影响航班准点,装卸、搬运过程应轻拿轻放,避免行李损坏。若行李有破损,可通知游客与船公司客服沟通协调处理。

4.5 办票服务

港口经营方应为邮轮公司办票提供便利,且满足以下要求:

- a) 应配备与游客吞吐量相适应的办票柜台,柜台应分配合理,设备完好,设备设施应基本满足邮轮公司的办票需求,如通畅的网络、足够数量的插座及必要的其他保障服务;
- b) 服务人员应为游客提供办票引导服务;
- c) 服务人员应及时疏导办票游客,避免拥挤;
- d) 应设有专门人员对办理乘船手续柜台实施监控与调整。

4.6 安检服务

4.6.1 安检设备

安检设备设施应完好、整洁，配备率应满足通关时间要求，覆盖人员、行李进入隔离区的所有通道，且应满足以下要求：

- a) 在通道前设置一米线，并有文字提示；
- b) 安检柜台高度应符合职业健康要求；
- c) 宜设置隔离带，保证游客秩序和安全；
- d) 完好率在邮轮保障时间内为 98%。

4.6.2 安检通道

应按普通游客、VIP 游客、工作人员分别设置，且应满足以下要求：

- a) 数量应与邮轮港高峰小时客流量相适应；
- b) 宜根据条件设置团队游客通道或专用通道；
- c) 应设置备用通道，应急情况下供游客使用；
- d) 应规范摆放隔离带，使用完毕后，应摆放整齐，不影响游客上下船路线。

4.6.3 安检服务人员

安检服务人员在提供服务时应遵循以下要求：

- a) 女性游客应由女性安检人员实施检查；
- b) 应文明检查，主动提醒游客配合检查的注意事项，对游客疑问耐心解答；
- c) 应主动引导过检人员正确、有序放置随身物品，引导动作、语言应规范；
- d) 应提醒游客勿忘携带随身物品；
- e) 检查完毕后，应尽量帮助过检人员恢复行李原样（要求自行恢复的除外）；
- f) 发现有游客遗失物品的，应及时通过广播发布遗失物品通知；
- g) 应配合口岸监管部门，保障出发游客顺畅和有序地通关、过检。

4.7 交通服务

4.7.1 港区交通设施

4.7.1.1 港口经营方应结合游客交通方式选择情况，设置与邮轮码头设计游客量相适应的道路、交通站点等集疏运设施，合理布局限速、禁停、出租车、停车场、公共交通等引导标志。

4.7.1.2 港口经营方应在港区道路设置合理的车、人行路线，标划明显的车道线、人道线和行车方向，并确保车道/人行道/车道边平整、无损，行李手推车行进畅通、安全。

4.7.1.3 港口经营方应根据港区及周边道路情况提供停车场服务，设有专人管理、协调，车辆分类停放，进出有序，避免车流混杂、人车交叉，且应满足以下要求：

- a) 采用自动收费系统；
- b) 停车总车位数应与客流高峰流量相匹配，停车位低于 500 个时，车辆出入口不少于 2 个；停车位 500 个及以上时，车辆出入口不少于 3 个；
- c) 应有出租车、公共交通专用的候客停车泊位、专用车道；
- d) 无障碍停车位设置在靠近航站楼主要出入口和电梯出入口处；
- e) 靠近航站楼主要出入口处设置的停车泊位加宽。

4.7.1.4 距离公共交通 1km 以上的国际邮轮港，港口经营方应提供短驳巴士，且应满足以下要求：

- a) 在信息服务处提供短驳车时刻表、乘车指南及其他游客须知，或在候车处派有专人负责；
- b) 车站及车内醒目位置公布服务监督电话；
- c) 保证车辆等候区域防晒、防雨、防风；

- d) 保持短驳车车身清洁，车内座椅、座套无污渍。

4.7.2 港区交通管理

- 4.7.2.1 港口经营方配置专人指挥港区内的交通，发生堵车现象及时疏导。
- 4.7.2.2 进出邮轮港车辆应按照旅游大巴、出租车、私家车、船供物资车辆等分类疏导，应设置道路标线，避免混流，保持交通畅通。
- 4.7.2.3 港区交通通告应设置于港口入口处，应规范清晰，信息更新及时。
- 4.7.2.4 港口经营方应提供第三方出租车服务，并应符合以下要求：
 - a) 有专人指挥管理并建立港区出租车管理办法；
 - b) 根据实际情况分区设置出租车站点（如郊区、市区）。

4.8 特殊游客服务

港口经营方应为特殊游客（包括老人、孕妇、儿童、怀抱婴幼儿妇女、残障者等需重点照顾的游客）主动提供如下相应的设施和服务：

- a) 应配备无障碍电梯，包括设置盲文按钮、设置语音信号提示及扶手等附属设施，在无障碍电梯入口处地面设置提示盲道；
- b) 应在航站楼内设置母婴休息室与亲子厕位，配备婴儿专用的辅助服务设施；
- c) 应在航站楼内提供无障碍厕位、低位小便器及无障碍洗手盆；
- d) 应设置国际通用的无障碍安检通道，无障碍标志要规范、醒目，应符合 GB/T33660 的要求；
- e) 宜配置轮椅、担架等助残障者的服务设施；
- f) 宜根据游客需求合理安排出境或入境优先服务。

4.9 医疗急救服务

港口经营方应向游客提供医疗急救服务，现场配置医疗箱；工作人员能够处理轻度擦伤等小意外的伤害，遇到急救情况，工作人员拨打120，配合专业医疗机构进行抢救。

4.10 服务环境

- 4.10.1 港区宜做好绿化工作，空气应清新、无异味，地面应平整、清洁、无杂物。
- 4.10.2 客运大楼应环境整洁、空气清新、温度适宜，地面应干净、无杂物、无明显影响人员行走安全的水渍，墙面应无灰尘、无污渍、无水痕、无蜘蛛网。
- 4.10.3 电梯、扶手、护栏等设备设施应无灰尘、无污渍，座椅无杂物。
- 4.10.4 噪声排放管理应符合港口所在地法律法规。

4.11 服务人员

- 4.11.1 服务人员应遵守职业道德，恪尽职守，服务主动热情，有基本的英语交流能力，耐心解答游客问询，重点帮助老、幼、病、残等特殊群体的游客；定期接受相应的专业培训和安全教育。
- 4.11.2 服务人员在岗时应着统一的工作服装，执行相应的仪表仪容规范，且应满足以下要求：
 - a) 服装整洁，举止大方；
 - b) 佩戴包含工号、姓名、单位等内容的工号卡（牌），不应佩戴规定以外的饰品；
 - c) 在岗期间仪容自然，仪表端庄。
- 4.11.3 服务人员应积极主动，文明礼貌，“请”字当头，“谢”字随口，执行相应的服务规范，且应满足以下要求：
 - a) 与游客讲话时应始终面带微笑，不得与游客争吵，游客优先；

- b) 在走廊、过道、电梯或活动时与游客相遇，应主动礼让；
 - c) 与游客讲话时应注意听、站立姿势，腰挺直、目视游客，用清楚简明的语句回答游客；
 - d) 如遇游客不礼貌言行时，勿与游客争吵，应婉言解释或及时向上级汇报。
- 4.11.4 服务人员服务时应讲普通话，语言清晰，语调亲切，音量适度，表达准确。
- 4.11.5 应制定并执行相应的服务语言规范。

5 管理要求

5.1 港口安保管理

- 5.1.1 港口经营方应建立健全安全管理制度，其制度应符合国际海事组织(IMO)《国际船舶与港口设施保安规则》(ISPS CODE)的要求。
- 5.1.2 有处理恶劣气候、公共卫生、防汛防旱、灭火应急、安全生产、窗口服务等突发事件处理应急预案，并定期组织实施演练、演习，记录台帐完整、完备；
- 5.1.3 候船场所应配备安全检查设备，对进入候船场所的自带行李进行安全检查。
- 5.1.4 候船场所与码头及码头与出站口之间的通道应无障碍、光线适当、路面防滑。
- 5.1.5 应有专人维持登轮廊桥等关键部位的秩序，避免伤亡和落水事故的发生。
- 5.1.6 安全标志应齐全、醒目，口岸各处通道畅通、重点部位有中英文警示牌，相关标志分别符合GB 2894、GB/T 13495.1的要求。

5.2 服务质量管理

- 5.2.1 港口经营方应依据 GB/T 19001 建立服务质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。港口经营方应：
- a) 制订服务方针、岗位责任，明确服务特性、服务流程，识别服务接触点，确定服务接触面；
 - b) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
 - c) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视；
 - d) 定期监视、测量（适用时）和分析；
 - e) 实施卓越绩效模式，以实现质量管理体系的持续改进。
- 5.2.2 针对港口经营方所选择的任何影响服务符合要求的外部提供过程、产品和服务，应确保在其质量管理体系的控制之中，并按规定实施控制。

5.3 职业化培育规划

港口经营方应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括但不限于：

- a) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制；
- b) 建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度；
- c) 有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训，或采取其他措施以满足服务游客需求；
- d) 定期评价高技能人才职业化培育规划的充分性、适宜性和有效性；
- e) 制定工作人员准入制度，工作人员应在上岗前通过准入培训，考核合格后方能上岗；
- f) 建立完善的工作标准体系，明确各岗位职责与权限，形成企业授权氛围，持续推动现场改进；
- g) 建立较为完整的授权机制，对服务现场一线员工职责、权限等均有明确规定，使其主动承担服务现场管理的责任，快速、灵活的满足游客个性化的需求；
- h) 构建灵活多样化的员工参与改进渠道，并出台各项具体举措制度，形成全员参与和改进机制，

增强员工素质和技能，提升员工管理能力。

5.4 设备设施管理

港口经营方应制定并实施服务设施管理制度，以满足游客要求和增强游客满意，包括但不限于：

- a) 建立设施管理档案，实行服务设施项目负责制，明确每项设施管理的责任人，由责任人对每项服务设施提出服务要求、建立检查标准、评估设施使用情况、提出优化建议；
- b) 建立设施报修系统作为生产运行的基层指挥信息系统；
- c) 建立设施评估制度，从设施报修等情况来评估其完好性，从游客典型意见和世界先进邮轮港对标分析设施是否需要更新换代，从合约方履约情况评估设施管理是否有待改进。

5.5 游客服务策划

港口经营方应制定并实施国际邮轮港游客服务策划、开发与管控规划，包括但不限于：

- a) 制定并实施服务的规划和开发程序，并保留有关文件信息；
- b) 获取潜在游客要求的信息作为设计和开发的输入之一；
- c) 建立游客服务总蓝图作为设计和开发的输出之一；
- d) 通过体验项目，以现场访谈、深度访谈、神秘游客体验和问卷调查等方式对游客进行调查分析，识别游客的服务需求和期望。

5.6 游客关系管理

港口经营方应建立并实施客户及游客关系管理制度，包括但不限于：

- a) 建立客户关系管理系统，持续跟踪和监控客户信息，为不同类型的客户制定差异化的客户关系维护方案；
- b) 制定定期客户关系维护结果评价机制，实施改进；
- c) 建立完善的游客关系沟通的渠道，建立相应的双向沟通渠道，加强与游客沟通，了解游客需求，协调其提出的问题。开展形式包括，但不仅限于：深入调研、专项测评、定期协调、主动拜访等，开展多种形式游客互动主题活动；
- d) 定期统计分析游客信息，分解至相关责任科室部门进行可行性分析；
- e) 根据游客典型意见，能针对不同游客的需求分别制定个性化的改进措施。

5.7 游客投诉处理

港口经营方应建立并实施面向游客的投诉处理机制，包括但不限于：

- a) 游客投诉处理时限及处理要求，并明确责任部门；
- b) 投诉记录管理制度，以及投诉处理的进度查询；
- c) 投诉处理的结果应及时反馈给投诉者；
- d) 投诉抱怨处理的快速响应机制，明确投诉抱怨处理的第一责任人，实行全员受理制和“首问负责制”；
- e) 在服务现场、网络上公布服务监督电话，并开通服务热线；
- f) 游客投诉信息汇总、分析等处理制度；
- g) 对于游客在航站楼内发生的人身伤害财产受损事件，制定相关处置细则。

5.8 职业健康安全管理

5.8.1 港口经营方应建立并实施 GB/T 28001 职业健康安全管理体系，包括但不限于：

- a) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案；
- b) 制定处理各种国际邮轮港游客服务异常情况的应急预案；
- c) 发生意外事件时，及时采取应急措施，以防止和减少相关的不良后果；
- d) 对相关人员进行应急预案的培训，定期进行模拟演练。

5.8.2 港口经营方应定期对可能影响安全生产的因素开展安全现状评价，且应符合以下要求：

- a) 根据安全评价结论制定合理可行的安全对策措施，及时整改安全生产条件，消除事故隐患；
- b) 发生在普通货物中发现危险货物情况的，港口经营方应当立即停止该货物的作业活动，并及时报告相关职能部门；
- c) 国际邮轮港封港时，港口经营方应督促邮轮公司按规定提供饮用水、餐食以及住宿服务；
- d) 不良天气下港口经营方应通过现场广播或网络公共平台，至少每隔 30min 向游客发布港区及邮轮动态信息，信息发布应迅速、及时、准确，广播或信息通告记录应保存 30 天。

5.9 环境管理

港口经营方应建立并实施 GB/T 24001 环境管理体系，包括但不限于：

- a) 将可持续发展和能源节约作为重要的追求目标；
- b) 做好邮轮港环境保护、废弃物管理、节能降耗、防止污染排放等各项环保工作，降低资源消耗，实现可持续发展；
- c) 按照港口所在地政府规定实施垃圾分类管理，做好生活垃圾源头减量、分类投放管理。

5.10 应急保障

5.10.1 基本要求

- a) 在国际邮轮港封港期间不提供办理邮轮服务和游客服务。
- b) 港口经营方应制定本单位的重大生产安全事故的游客紧急疏散和救援预案。
- c) 港口经营方应制定各项应急保障措施及应急预案，并报行业主管单位或地方政府备案。
- d) 港口经营方应定期开展各项应急预案的演练，并做好评价和改进。

5.10.2 港口经营方应组织建立应急服务规范，并应符合以下要求：

- a) 应协调邮轮公司及其代理做好相关应急工作；
- b) 邮轮公司及其地面代理应到现场解决问题，提供相关服务；
- c) 应及时向相关保障单位传递邮轮信息，应监控相关区域公共治安秩序并进行相应处置。必要时，应通知公安部门及时到场维持秩序；
- d) 邮轮公司应主动化解游客抱怨，维持秩序。

5.11 改进和创新

5.11.1 港口经营方应制定并实施服务改进措施，包括但不限于：

- a) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正和纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生；
- b) 定期评审国际邮轮港游客服务提供过程，结合游客反馈与自我评价结果采取改进措施，持续改进服务与管理水平。

5.11.2 港口经营方应鼓励并推动创新管理机制，以提高游客服务水平，包括但不限于：

- a) 实施并推广邮轮船票通关制度；
- b) 对大客流情况下的高峰时段及重点区域的客流进行区域分段、错峰错时管理，保证游客能安全顺畅的上下船。

参考文献

- [1] GB/T 16890—2008 水路客运服务质量要求
- [2] LB/T 017—2011 国际邮轮口岸旅游服务规范
- [3] JT/T 47—2018 邮轮港服务规范（报批稿）
- [4] 亚太邮轮港口服务标准联盟标准 2018 游客接待服务规范

全国团体标准信息平台