

国家标准
水路旅客运输服务质量要求
(征求意见稿)
编制说明

标准起草组

2024 年 5 月

目 录

一、 工作简况	2
二、 标准编制原则和主要内容及其依据	4
三、 主要试验的分析综述报告、技术经济论证或预期的经济效果	14
四、 与国际、国外同类标准技术内容的对比情况	14
五、 以国际标准为基础的起草情况	15
六、 与有关法律、行政法规及相关标准的关系	15
七、 重大分歧意见的处理经过和依据	15
八、 涉及专利的有关说明	15
九、 实施国家标准的要求	15
十、 其他应予说明的事项	15

一、工作简况

（一）任务来源。

2023 年 12 月 28 日，国家标准化管理委员会正式下达了《水路旅客运输服务质量要求》（GB/T 16890—2008）国家标准的修订计划，计划编号为 20233943-T-348。主管部门为交通运输部，技术归口单位为全国内河船与水路运输标准化技术委员会。

（二）起草单位。

第一起草单位：交通运输部科学研究院。

参与起草单位：交通运输部水运科学研究所，交通运输部规划研究院。

（三）主要工作过程。

本标准主要工作过程如下：

1. 标准预研

2022 年 1 月～6 月，搜集、整理并分析了水路旅客运输相关政策和标准，初步研究分析形成两个国标主要修订方向和内容，同步推进国标计划申报。编制标准草案框架，梳理和明确重点调研问题和对象，依托研究项目开展大纲评审会，讨论完善调研提纲和调研方案。

2022 年 7 月～12 月，赴浙江等地对水路旅客运输企业和主管部门开展调研和座谈，收集水路旅客运输资料和标准修订建议，完善标准草案。依托研究项目中期评审会议、专家咨询会议等方式，就草案内容充分征求专家意见。

2023 年 1 月～3 月，根据部水运局和专家对服务质量标准修订提出的意见，赴重庆、四川等省市进行实地调研，与地方港航管理部门、科研院校、企业等专家和代表交流，并修改完善标准草案。

2023 年 4 月～6 月，针对草案中涉及的重点内容设计网络调研问卷，面向行业主管部门、水路客运企业以及科研单位开展广泛调研，共回收问卷 73 份，对草案技术内容进行进一步论证研究。

2023 年 7 月～12 月，依托研究项目验收会议，就标准草案再次征求部水运局和有关专家意见，进一步修改完善标准草案，编写标准编制说明。

2. 标准起草完善

2024 年 1 月，国标委网站公布了《关于下达 2023 年国家标准复审修订计划的通知》（国标委发〔2023〕64 号），包括《水路旅客运输服务质量要求》（计划号：20233943-T-348）。

2024 年 2 月，《水路旅客运输服务质量要求》（计划号：20233943-T-348）被列入《2024 年交通运输标准化工作要点》（交办科技函〔2024〕399 号）重点标准项目清单。按照部科技司对重点标准项目清单管理的要求，起草组就标准修订进度向内河船和水路运输标委会汇报了进度计划。

2024 年 2 月～5 月，按照部水运局关于标准技术内容的要求，开展补充调研和资料搜集，完善了《水路旅客运输服务质量要求》中客舱等级划分、船舶设施配置等要求。同步梳理近期行业水路旅客运输管理政策，以及发布和在研的水运领域相关标准技术内容，进一步研讨和修改完善两个标准草案。按照 GB/T 1.1—2020 格式要求，进一步完善文本及编制说明格式，形成两项国家标准征求意见稿。

（四）主要起草人员及其所做的工作

各主要起草人及其分工情况见表 1。

表 1 起草人员及分工

序号	姓名	单位	具体工作
1	陈宗伟	交通运输部科学研究院	标准修订总负责人，总体负责标准编写、协调和标准框架确定，负责各阶段调研和全过程标准技术内容研讨；负责标准第4章内容编写。
2	李亚敏	交通运输部科学研究院	负责第5、6章及附录的编写，负责标准统稿以及标准编制说明的起草；组织标准修订技术研讨，参与标准框架起草。
3	顾明臣	交通运输部规划研究院	负责第7 章的编写，参与标准框架研究和第8章至第10 章编写。
4	王 伟	交通运输部科学研究院	负责第 8 章的编写，参与第 7、8 章及附录和编制说明的编写。参与标准框架研究和标准调研。
5	骆 义	交通运输部水运科学研究院	参与第5至10章的编写，以及修订依据的确认。
6	周紫君	交通运输部科学研究院	参与标准第 7 至 10 章及编制说明编写，参与标准调研和技术研讨。
7	刘 宇	交通运输部科学研究院	参与标准第 5 至 6 章及编制说明编写，参与标

序号	姓名	单位	具体工作
			准调研和技术研讨。
8	马楠	交通运输部科学研究院	参与标准第4章的编写，参与资料搜集和调研。

二、标准编制原则和主要内容及其依据

（一）标准编制原则

1. 规范性

标准编写符合《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写规则》（GB/T 1.1—2020）的规范要求，保证标准的编写质量。

2. 协调性

在结构上与国家服务标准以及现行交通运输各类服务标准结构相协调，在内容上与现行相关法律法规、国家和行业标准的内容和要求相衔接和统一。

3. 适应性

标准贯彻落实《国内水路运输管理规定》《港口经营管理规定》《水路旅客运输实名制管理规定》等法律法规和政策文件，力求适应水路旅客运输发展的新形势、新业态、新需求。标准内容在满足基本服务的基础上，增加提高旅客便利性、提升服务品质的服务要求。标准综合考虑全国水路旅客运输发展区域差异性，提炼出共性基础服务条款，作为应满足的服务要求；结合个性化多样化服务需求、信息化网络化技术趋势，提出可供选择的多样化服务条款，作为宜满足的服务内容。兼顾全国各类水路旅客运输服务管理和运营实际，确保可行性和可操作性。

4. 完整性

标准涉及水路旅客运输服务各环节、各要素，基本涵盖了组织、人员、设施设备及服务与反馈，并对运输服务过程中的航班航线、票务、信息、安全应急等重点环节提出要求。

（二）标准结构调整思路

在对本标准进行修订前，分析了服务标准编写的相关国家标准，主要包括以下标准：

——按照《服务标准编写通则》（GB/T 28222），服务提供标准包括服务提供者、服务提供条件、服务提供过程，服务质量四个方面，其中服务提供条件

包括服务人员、服务环境、服务设施设备、服务用品、服务合同、安全应急等要素；服务提供过程包括服务信息提供、服务交付、售后服务等要素。

——《服务标准制定导则 考虑消费者需求》（GB/T 24620）（ISO/IEC Guide 76:2008, IDT）中指出，服务标准制定时需要考虑服务提供者、供方、职员、顾客、合同、支付、交付、服务结果、服务环境、设备、补救措施、沟通等要素。

——《服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写》（GB/T 24421）给出了服务业组织标准中的服务要求构成要素，为服务规范、服务提供规范、人员资质、运行管理、安全、环境、设施、设备及用品等。

因此，本标准修订在遵循上述标准的基础上，根据水路旅客运输服务特点与需求，对 GB/T 16890 的结构进行了调整。具体结构调整和大致内容见表 2 与图 1。具体考虑如下：

（1）水路旅客运输服务企业是水路旅客运输服务的提供者，根据服务条件、服务提供过程的不同，分为港口客运经营人和水路客运承运人。针对其在服务设施设备与环境、服务提供等要素上的不同，本标准分为两章分别提出要求规范。

（2）对于港口客运经营人和水路客运承运人在提供者责任、服务人员、设施设备等方面的共性要求归纳为“总体要求”一章；

（3）船票是水路旅客运输服务的特殊合同形式，因此单独在“票务”一章进行规定；

（4）信息服务是服务提供过程中重要环节，是服务高效便捷度的重要体现；

（5）投诉处理与服务评价属于售后服务也是服务沟通；

（6）安全应急对于保障人民生命财产安全至关重要；

因此，上述内容均以单独成章提出要求。

表 2 GB/T 16890 结构调整对比

旧版本	新版本
封面	封面
目次	目次
前言	前言
1 范围	1 范围
2 规范性引用文件	2 规范性引用文件
3 术语和定义	3 术语和定义
4 服务质量管理要求	4 总体要求

旧版本	新版本
5 客运服务质量 5.1 基本要求 5.2 服务人员 5.3 服务设施设备和服务环境	4.1 企业 4.2 服务人员 4.3 航线班期 4.4 设施设备
7 客运站要求 7.1 站容站貌 7.2 小件寄存 7.3 候船和上下船场所 7.4 滚装场所	5 水路客运站点 5.1 港口客运站 5.1.1 设施设备 5.1.1.1 广场区域 5.1.1.2 站房区域 5.1.1.3 码头泊位区域 5.2.2 运营服务 5.2.2.1 进出站服务 5.2.2.2 候船服务 5.2.2.3 上下船服务 5.2.2.4 其他服务 5.2 港口外客运船舶停靠站点 5.3 邮轮港
8 客船要求 8.1 一般要求 8.2 远洋客船、旅游客船 8.3 游览船 8.4 高速客船	6 水路客运承运人 6.1 设施设备 6.2 运输服务 6.2.1 乘船服务 6.2.2 餐饮住宿服务 6.2.3 旅游服务
6.1 票务	7 票务
	8 信息服务 8.1 基本要求 8.2 港口客运经营人 8.3 水路客运承运人
	9 安全应急
	10 投诉处理与服务评价
附录 A（规范性）服务场所传递信息基本要求	
	附录 A（资料性）服务指标计算方法
参考文献	参考文献

（三）标准的主要内容及其依据

本标准基于原 GB/T 16890—2008 进行修订与完善，在编写内容与格式上，主要遵照 GB/T 1.1—2020 的要求进行编写。

本标准修订有以下三个特点：一是充分依据和吸纳了《国内水路运输管理规定》的要求，为《国内水路运输管理规定》的实施提供标准技术支撑；二是充分

考虑区域和市场差异，兼顾全国各地各客运站的实际建设和水路旅客运输服务实际情况，提出水路旅客运输应满足的基本服务要求；三是综合考虑了新形势下旅游需求的增长对服务质量提升的新要求，吸收了近年来行业推动“水路客运服务提升”民生实事的相关举措以及国内水路旅游客运精品航线的相关经验，在标准里增加了提升旅游客运船舶和设施品质和港口客运站和停靠站点服务品质等方面的条文内容，突出体现了水路客运服务的差异性、多样化、个性化，更好满足人民群众多元化、高品质的旅游客运服务需求。

标准中的主要技术内容及其依据说明如下：

1. 范围

本标准作为国家标准，旨在主要提出适用于整个水路旅客运输服务行业、各种客运服务类型企业的，具有普适性、通用性的基本要求。针对具体运输类型如客滚船运输、城市内水路客运、邮轮运输、乡镇渡运等，以及涉及具体场景的服务要素如码头安全、船舶环保等标准，在不同的标准中更有针对性、更加个性化、更为详细的要求。

因此，《水路旅客运输服务质量要求》定位为水路旅客运输领域的基础性、通用性服务标准，规定水路旅客运输服务应达到的共性、总体和基本要求，是各类水路旅客运输服务运营和管理中应满足的基本标准。不同船型、不同方式的水路旅客运输服务质量，在满足本标准的基础上，还应满足各自适用的具体标准。

本章除按 GB/T 1.1—2020 的要求给出了标准的内容提要，重点修改了标准的适用界限，适用于国内水路旅客运输服务企业的经营服务和管理。不适用于远洋邮轮、景区内封闭水域游览船及码头、乡镇渡船渡口的经营服务和管理，主要基于以下考虑：

（1）《国内水路运输管理规定》中明确“本规定所称水路运输，是指始发港、挂靠港和目的港均在中华人民共和国管辖的通航水域内使用船舶从事的经营性旅客运输和货物运输”。邮轮涉及国际运输，有单独标准《邮轮运输服务质量等级评价规范》（JT 2022-56）加以规范。

(2) 景区内封闭水域游览船是景区内部旅游项目，不属于为公共交通服务的设施设备；

(3) 乡镇渡船渡口的服务对象决定了其船型结构不同、渡口建设要求不同、运行管理方式不同，将逐步向公交化、惠民化方向改革，更加强调运输的安全保障性，所以适宜单独制定标准。

2. 规范性引用文件

本章引导语按照 GB/T 1.1—2020 的要求修改，而且随着标准条款的改变，条文中引用的标准发生变化，规范性引用文件清单随之变更。

3. 术语和定义

考虑到《水路客运术语》标准同时在修订中（《水路旅客运输术语》，计划编号：20233940-T-348），本标准中出现的术语将体现在新的术语标准中，定义也以新的术语标准中的定义为准，所以删除原版本中“水路客运企业”“供方”“远洋客船”“旅游客船”四个术语及其定义。

4. 总体要求

本章融合了原版本第 4 章、第 5 章的条款，并进行了大量增减和更改。本章旨在归纳提出对于所有水路旅客运输服务企业在运营服务中都需要遵守的总体或共性要求。通过归纳梳理，这些要求可以分为关于企业义务责任的要求、全体参与运输服务工作的人员应该做到的基本要求、企业制定并执行航班航线时的规则。为避免重复，水路旅客运输业务经营者和港口旅客运输服务经营人设施、设备、环境卫生管理方面均会涉及的条款，通过提炼归纳纳入本章总体要求。具体如下：

(1) 4.1 企业

4.1.1 条更改了原版本的 4.1，主要包括：

——给出了水路旅客运输服务企业（以下简称企业）包括水路旅客运输业务经营者（以下简称水路客运承运人）和港口旅客运输服务经营人（以下简称港口经营人）。对企业进行分类，是为了便于在标准中能更有针对性的提出相应的要求；

——删除了其中关于按 GB/T 19001 建立质量管理体系的要求。ISO 9000 质

量管理体系的建立是企业自愿行为，因此在标准中不对企业提出硬性要求；

——删除了拥有或经营远洋客船的企业应遵守《国际海上人命安全公约》（SOLAS 公约）和《国际船舶和港口设施保安规则》（ISPS 规则）的要求。SOLAS 公约和 ISPS 规则针对的是远洋运输，不符合《国内水路运输管理规定》中第二条的适用范围界定。

4.1.2 条更改了原版本的 4.3 的内容表述，使表述更完整。

4.1.3 条为新增条款。落实了《国内水路运输管理规定》第三十一条中“水路运输经营者从事水路运输经营活动，应当依法经营，诚实守信，禁止以不合理价格或其他不正当方式、不规范行为争抢客源、货源和提供运输服务”的要求。

4.1.4 条为新增条款。作为组织者和相关方的企业应尽到服务培训建立制度、提供培训的责任。

4.1.5 和 4.1.6 条为新增条款。信息化技术已经成为交通运输服务与管理的有效手段，通过调研发现，各地交通管理部门都在积极建设和推动运行运输信息管理系统或数据平台，使之成为提升水路旅客运输服务的有力抓手。另外，其中的信息保存和保密要求也是依据《国内水路运输管理规定》第二十四条中“水路运输经营者应当对托运人身份信息、托运货物信息进行登记并保存至运输合同履行完毕后 6 个月”，以及第三十一条中“对其在经营活动中知悉的旅客个人信息，应当予以保密”的规定。4.1.7 条为新增条款，增加了关于食品、餐饮的卫生要求。根据调研，现在的水路旅客运输逐步向旅游休闲化、高端定制化发展，旅客对于包括餐饮在内的各种服务要求越来越高，企业有义务在提升服务感受的同时保障旅客安全，这其中也包括食品安全。

4.1.8 条保留了原版本 4.2 的内容。

（2）4.2 服务人员

本节更改了原版本 5.2 的关于服务人员在业务技能、仪容仪表、服务语言、服务行为等方面的要求，依据《国内水路运输管理规定》第三十二条中“水路旅客运输业务经营者应当配备具有相应业务知识和技能的乘务人员”的规定，参考了《国内水路客滚运输服务质量规范》（JT/T 1314）等标准对服务人员的要求，对水路客运承运人和港口客运经营人的服务人员提出了技能、仪容仪表、文明用语和服务礼貌等方面的要求，并增加了紧急情况时的服务人员行为要求，使内容

更为全面。原标准引用的 JT/T 28 、 JT/T 29 已于 2010 年废止，因此不在本节内容中体现。

(3) 4.3 航班航期

本节为新增条款，依据《国内水路运输管理规定》第二十七条“水路旅客班轮运输业务经营者应当自取得班轮航线经营许可之日起 60 日内开航，并在开航的 15 日前通过媒体并在该航线停靠的各客运站点的明显位置向社会公布所使用的船舶、班期、班次、票价等信息。旅客班轮应当按照公布的班期、班次运行。变更班期、班次、票价的（因不可抗力变更班期、班次的除外），水路旅客班轮运输业务经营者应当在变更的 15 日前向社会公布。停止经营部分或者全部班轮航线的，经营者应当在停止经营的 30 日前向社会公布，并报原许可机关备案”的规定，并借鉴 JT/T 1314 中 5.4 的内容，提出了水路客运班轮化、航线班期及其变更调整信息发布等要求，增加了对企业船舶正班率、船舶正点率的指标要求。

4.4 设施设备

本节更改了原版本 5.3 关于服务设施设备及其环境卫生的内容，借鉴了《铁路旅客运输服务质量 第 2 部分：服务过程》（GB/T 25341.2）的 4.1，针对企业的设备设施功能、性能保障、视频监控系统、公共信息导向系统、场所环境卫生等方面提出了共性要求。而且，原版本所引用的 7 个强制性国家标准已经废止，被《公共场所卫生管理规范》（GB 37487）、《公共场所卫生指标及限值要求》（GB 37488）所代替。此外，对水路客运电子船票应用设施、无障碍设施等提出总体要求。

5. 水路旅客运输客运站

原版标准的第 7 章针对客运站的站容站貌、小件寄存处、候船和上下船场所和滚装场所提出要求，是将涉及设施设备的要求和服务要求混同在一起提出的，要求的具体内容较为笼统、简单。

本标准则针对客运站及其所能提供服务的特点，从结构上进行了修改更新。一是依据《交通运输部办公厅关于规范水路客运船舶船岸靠泊问题的通知》，除了常规的港口客运站外，将在水网地区市内航线和支线航道中大量存在的港口外客运船舶停靠站点纳入了标准范围。按照目前水路旅客运输客运站包括的形式分为：港口客运站、港口外客运船舶停靠站点和邮轮港。二是将港口客运站的

设施设备和运营服务分开设置为节，并细化其要求内容，更便于标准使用者理解、操作。另外，本标准凡涉及安全、应急的要求都集中归于新增的第 9 章之中。

5.1 港口客运站

5.1.1 设施设备

本节更改了原版本第 7 章中有关客运站设施设备的要求，依据《港口经营管理规定》第七条、第十八条、第二十五条，按客运站建筑特点划分为广场区域、站房区域、码头泊位区域，分别针对其功能区布局划分、通道连接、标志标识、环境保障、便民便利、无障碍等方面的设施设备给出了 23 条相应的条款。而停靠点因其特殊性，大多数设施都较为简陋，不具备功能区划分条件。本标准根据调研情况，提出鼓励建设具有一定标准的泊位设施并能在岸边划分出上下船区和候船区，以保障乘船秩序的建议。

5.1.2 运营服务

除了硬件环境的建设与营造，港口经营人还应着力提升运营服务水平。

本节更改了原版本第 7 章中有关客运站运营服务的要求，依据《港口经营管理规定》第二十三条、第二十五条，针对在港口客运站为旅客在进出站、候船、上下船等环节提供的服务，以及涉及特殊旅客服务、紧急救助服务等方面提出了 14 条要求。

5.2 依据 2023 年 04 月 18 日发布的《交通运输部办公厅关于规范水路客运船舶船岸靠泊问题的通知》（交办水函〔2023〕492 号），针对港口外客运船舶停靠站点提出相关服务要求，包括为船舶靠泊和人员上下及候船提供引导、遮蔽和无障碍设施、硬化靠泊设施、消防、救生、环保、船舶污染防治，以及夜间照明等方面服务要求。

5.3 作为近些年旅游客运新业态的典型设施邮轮港，其服务质量的要求在《邮轮港服务规范》（JT/T 1294）中已有规定，本标准不再另作要求。

6 水路客运承运人

原版标准的第 8 章提出了客船设施、服务、船容船貌的基本要求，并分别将涉及远洋客船、旅游客船、游览船、高速客船的设施设备及服务的要求混在一起提出，具体内容也比较简单，共 14 条。

本标准从客运船舶满足运输质量需求的角度和水路客运承运人在运输过程

中提供服务的要求出发，从结构上进行了修改更新，同第 5 章对应分别设置了 6.1 船舶设备和 6.2 运营服务，并细化其要求内容，更便于标准使用者理解、操作。另外，本标准凡涉及安全、应急的要求都集中归于新增的第 9 章之中。

6.1 船舶设备

本节更改了原版本第 8 章中有关船舶设施设备的要求，除 4.5 的总体要求外，提出了关于船舶改装、客舱等级、舱室座位配布、舱室设施配备、标志标识、便民助残、环境噪声控制等方面的要求，另外单独给出了滚装客船、旅游客船、高速客船个性化要求，共计 14 条。

6.1.1 依据《国内水路运输管理规定》的第二十五条提出。

6.1.3~6.1.11，主要是为了提升旅游客运船舶和设施品质，对船型、外观、内饰、客舱坐席等级、卫生、空气质量等提出要求。特别的，为推进船舶品质高端化，适应旅游消费升级需求，提出了船舶外观与沿途城市景观、自然景观或特色文化内涵等相协调、安装使用新风系统等要求，促进水路旅客运输与旅游融合发展，提升国内水路旅游客运服务质量。

6.1.12~6.1.13 对滚装客船、旅游客船、高速客船等提出特殊要求。

6.1.14 规定船舶客舱内的噪音应不超过 70dB，是依据《内河船舶法定检验技术规则》，要求噪音不超过 70dB。

6.2 运营服务

本节更改了原版本第 8 章中有关运输服务的要求，依据《国内水路运输管理规定》，按照水路客运承运人在运输过程中所提供的服务类型而非船舶类型提出相应的 13 条要求，既有关于乘船服务、餐饮住宿服务、旅游服务三个方面的条款，又兼顾滚装客船、旅游客船、高速客船的个性特点，而且删除了不在标准适用范围内的远洋客船相关内容。其中，6.2.1.1 依据《国内水路运输管理规定》第二十三；6.2.1.2、6.2.1.3、6.2.1.4 落实了《国内水路运输管理规定》的第三十条、第三十二条。

其中，6.2.2 和 6.2.3 特别针对水路旅游服务的特点，提出了多元化差异化的餐饮服务、房间送餐服务、住宿星级服务，以及适合当地自然资源和人文资源特点的特色鲜明的旅游航线服务。

7 票务

船票是旅客乘船的凭证，是水路旅客运输服务企业与旅客之间服务合同成立的证明。票务活动就是旅客享受运输服务的第一环节，是我国水路旅客运输服务管理的重点之一。

本章更改了原标准的第 6 章内容，依据《国内水路运输管理规定》第二十九条、第三十条和《水路旅客运输实名制管理规定》，参考了 JT/T 1314 的 5.5 的思路和内容，从凭证样式、售（改、退）票方式、价格、优惠便利措施、票务管理等几个方面提出了要求，其中增加了适应信息化发展趋势的电子船票和互联网售票的要求、实名制要求，明确了享受优惠政策的对象范围等，内容更加全面，表述更加清晰准确。

由于近些年来水路客运逐步转向旅游客运和短途通勤客运，行李以随身携带为主，行李托运不再是水路旅客的主要需求，即便是滚装客船，其装载的车辆、行包等也不同于从前的行李托运，且有 JT/T 1314 进行规范，本标准不再单独针对行李托运提出要求，故删除了原标准 6.2 的内容。

8 信息服务

本章更改了原标准的附录 A 的内容，参考 GB/T 25341.1 的 8.1、JT/T 1314 的 6.4 和 7.4、JT/T 1316 的第 7 章，针对信息发送方式渠道式、信息内容真实规范、广播语音等共性问题提出基本要求；针对港口经营人在客运站点应为旅客提供信息的种类、提供信息的场所、提供信息的关键点等提出要求；针对水路客运承运人应为旅客提供信息的种类、内容等提出要求。其中，8.1.1、8.3.2 落实了《国内水路运输管理规定》第三十一条、第三十三条的规定。

9 安全应急

本章是新增内容。安全问题一直是水路运输管理的重中之重，安全应急服务是所有水路旅客运输服务企业必须具备并需要不断强化提升的能力。为了贯彻《中华人民共和国反恐怖主义法》，保障水路运输安全，维护社会各方合法权益和运输秩序，《国内水路运输管理规定》第五条之（六）、第二十四条、第二十六条、第三十四条和《港口经营管理规定》第七条之（四）、第二十五条至第二十九条都作出了涉及安全的规定。依据此，本章对安全制度、安全应急组织、安全设施设备与标志、安全信息宣传、安全检查、安全保障人员和重大事件处置等方面提出了相应的要求，逐一落实了上述规定。其中客滚船码头的

安全管理要求直接规范引用《客滚船码头安全技术及管理要求》（GB 41023），其他客运码头的安全管理要求直接规范引用《客运码头安全管理基本要求》（JT/T 1293）。

10 投诉处理与服务评价

本章是新增内容。企业建立与旅客平等沟通的机制，多方面多渠道倾听旅客的意见建议，是水路旅客运输服务不能缺少的环节，也是改进、提高服务质量的有效手段，本章对制度建立、投诉处理形式和效率和开展服务评价提出了要求。

11 附录

本标准新增加了 1 个资料性附录，即“附录 A 服务指标计算方法”，对企业在开展服务考核评价时可能涉及的指标及其计算方法进行补充说明，供标准使用者参考。

三、预期的经济效果

《水路客运服务质量要求》标准的修订实施将从规范水路旅客运输秩序、改善船舶安全和卫生环境、提升船舶准点率、强化服务质量监督等方面，整体提升国内水路旅客运输企业的经营服务质量，提高旅客满意度，助力交通运输业、旅游业等第三产业的蓬勃发展；也为《国内水路运输管理规定》的实施提供了技术支撑，为强化水路客运行业管理提供了有力保障，具有十分显著的经济和社会效益。因为地域和市场的差异性，标准兼顾了全国各地各客运站的实际建设和水路旅客运输服务实际情况，提出了水路旅客运输服务应满足的基本要求；同时，综合考虑了新形势下旅游需求的增长对服务质量提升的新要求，在标准里增加了提升旅游客运船舶和设施品质、提升港口客运站和停靠站点服务品质等方面的内容，突出体现了水路客运服务的差异性、多样化、个性化，更好满足人民群众多元化、高品质的旅游客运服务需求，为推进水运与旅游业深度融合和全面提升服务质量和水平提供技术支撑，促进水路旅游客运高质量发展。

四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况

经文献资料调研检索，未搜集到国际国外专门针对水路旅客服务质量的标

准。本标准未采用国际标准。

五、以国际标准为基础的起草情况

本标准未以国际标准为基础组织起草，未引用或采用国际国外标准。国外未针对水路旅客运输提出详细的服务质量要求，因此未采用。

六、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

本标准与现行国家相关法律、行政法规，以及强制性标准和相关推荐性标准协调一致。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

八、涉及专利的有关说明

本标准专利信息正在征集中。

九、实施国家标准的要求

本标准发布后，需要结合国内现行水路旅客运输管理相关规定，多渠道、广泛开展标准宣贯培训，促进国内水路旅客运输服务水平提升。考虑到各地需要依据标准完善相关管理和服务制度，建议标准实施过渡期为 6 个月。

十、其他应予说明的事项

无。