

ICS 03.080
A 12
备案号: 63617-2019

DB11

北 京 市 地 方 标 准

DB11/T 3021—2019

京津冀旅游直通车服务规范

Specifications for express tourist buses services in
Beijing-Tianjin-Hebei region

2019 - 04 - 01 发布

2019 - 07 - 01 实施

北京市市场监督管理局

发布

目 次

前 言.....	II
引 言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务内容与要求.....	1
5 运行管理.....	2
6 安全管理.....	3
7 服务评价与改进.....	4

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市文化和旅游局、天津市文化和旅游局、河北省文化和旅游厅、北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理局共同组织制定本地方标准，在京津冀区域内适用，现予以发布。

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由北京市文化和旅游局提出并归口。

本标准由北京市文化和旅游局、天津市文化和旅游局、河北省文化和旅游厅组织实施。

本标准起草单位：北京市文化和旅游局、天津市文化和旅游局、河北省文化和旅游厅、北京众合艺美景观规划设计有限公司、河北省标准化研究院。

本标准主要起草人：厉新建、崔莉、吕宁、宋宇、那书晨、尹大勇、王荣丽、周卫民、邹伟南、赵广朝、张军、张靖、褚惠生、王进军、胡虎、李化、王保仁、高欣娜、彭丽丽、谢阳、白光璞、程霞、路源、贾迎新、傅林峰、贾然。

引 言

为了积极贯彻京津冀协同发展战略，进一步规范京津冀旅游直通车服务质量，提升服务水平，优化服务功能，推进京津冀旅游市场一体化，制定本标准。

京津冀旅游直通车服务规范

1 范围

本标准规定了京津冀旅游直通车的服务内容与要求、运行管理、安全管理、服务评价与改进等相关内容。

本标准适用于京津冀旅游直通车提供的旅游交通运输服务。

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/T 31381—2015 城市旅游集散中心等级划分与评定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

京津冀旅游直通车 *express tourist buses in Beijing-Tianjin-Hebei region*

以依托京津冀三地城市旅游集散中心为主，发往京津冀范围内的城市旅游集散中心或景区（景点），以半自助游形式开展业务的旅游客车。

3.2

城市旅游集散中心 *city tourist transportation center*

为游客（主要是散客）提供旅游集散、咨询、换乘服务，同时具有旅游公共服务功能的组织实体。

[GB/T 31381—2015，定义3.1]

4 服务内容与要求

4.1 城市旅游集散中心

4.1.1 城市旅游集散中心（简称集散中心）应符合 GB/T 31381—2015 中第 5 章规定的基本条件。

4.1.2 应按照以人为本、安全第一的原则运营。

4.1.3 应依法经营、诚实守信，提供优质服务。

4.2 京津冀旅游直通车

4.2.1 宜设计和使用京津冀旅游直通车（简称直通车）统一标识。

4.2.2 车辆显著位置应明示道路旅游客运专用标识，包括经营者、驾驶人、道路运输管理机构监督电话等相关信息。

4.3 旅游票证

- 4.3.1 直通车票应包含日期、班次、发车时间、座位号、乘车地点、到达站名等内容。
- 4.3.2 直通车联票宜包含旅游集散中心线路车票、旅游景区（点）线路车票及景区（点）门票等信息。
- 4.3.3 可设计直通车护照、年册、年票、一卡通等。

4.4 旅游合同

集散中心和游客应在行程开始前按规定签订旅游服务合同，向游客明示合同内容和注意事项，有条件的宜提供电子旅游行程单。

4.5 直通车旅游线路

- 4.5.1 应开通集散中心至集散中心的直通车旅游集散中心线路和集散中心至京津冀地区重点景区（点）、旅游度假区等的直通车旅游景区（点）线路。
- 4.5.2 可通过高铁等方式使游客在集散中心之间进行周转，将高铁站与集散中心进行衔接，线路的衔接应安全、有序、便捷。
- 4.5.3 直通车旅游集散中心线路与旅游景区（点）线路抵发车时间应有效衔接，方便游客换乘。

4.6 服务内容

- 4.6.1 在满足游客基本要求的基础上，服务内容宜突出直通车特色。
- 4.6.2 应尊重游客民族风俗习惯、宗教信仰。
- 4.6.3 应主动为老、弱、病、残、孕等特殊游客提供相应服务。
- 4.6.4 应及时公告直通车时间表、景区（点）票价、旅游产品、咨询电话等基本信息。
- 4.6.5 提供旅游集散服务，方便游客从当地集散中心到达其它城市集散中心。
- 4.6.6 提供旅游换乘服务，方便集散中心班线与当地旅游景区（点）专线之间的换乘。
- 4.6.7 提供旅游咨询服务，包括旅行、游览、休闲、度假等方面的非商业性咨询服务。
- 4.6.8 提供联网购票服务，提供京津冀旅游直通车票、景区（点）门票、套票等。
- 4.6.9 宜根据直通车线路和当地旅游产品制作旅游宣传资料，提供给游客。
- 4.6.10 售票人员售票时做到细心、准确、迅速、唱收唱付，解答游客问讯，做好票据报表日清工作。
- 4.6.11 检票人员应依据发车班次和时间，提供引导上车、检票服务，监督车辆正班正点运营，填写检票记录及行车路单，办好交接手续。
- 4.6.12 乘务人员在服务过程中，不得向游客兜售物品或索要小费，应对游客进行安全提示。
- 4.6.13 驾驶员应当遵守道路运输法规和驾驶员操作规程，安全驾驶，文明服务。
- 4.6.14 及时收集并向游客推送直通车途径区域、目的地气象信息。如收集到可能影响安全的气象信息，及时通知工作人员采取必要措施。
- 4.6.15 提供良好的乘车环境，确保车辆设施设备安全有效，保持车辆清洁卫生。
- 4.6.16 提示和检查直通车运行过程中安全带使用。
- 4.6.17 直通车应配备应急医药箱、清洁袋等。

5 运行管理

5.1 人员要求

- 5.1.1 各岗位应有服务制度、标准和流程。
- 5.1.2 工作人员应统一着装，佩戴工牌，仪表整洁得体。

- 5.1.3 对待游客态度应礼貌、热情、亲切、友好。
- 5.1.4 语言清晰准确，表情自然亲切，有问必答。
- 5.1.5 上岗前不饮酒，不食用异味食品；在岗时不吸烟、不饮酒，不做与工作无关的事情。
- 5.1.6 宜配备持证的导游员或讲解员（可兼作乘务人员）。
- 5.1.7 不得强迫游客乘车、擅自更换旅游直通车辆、中途将游客交给他人运输或者甩客。
- 5.1.8 相关人员应掌握必要的消防疏散及应急救护等技能。
- 5.1.9 建立人员培训制度，制定年度培训计划，对员工就安全生产、职业道德、业务知识、操作规程等方面进行培训、考核。

5.2 车辆管理

应对直通车实行择优选配、正确使用、周期维护、视情修理、定期检测和适时更新，保证直通车符合技术要求。

5.3 运输要求

- 5.3.1 应建立直通车定位平台系统，对直通车行驶轨迹、行驶速度等实时监控、记录，记录信息保存时间不应少于6个月。
- 5.3.2 运输途中发生侵害游客人身、财产安全的治安违法行为时，工作人员应及时向公安机关报告并配合行动。
- 5.3.3 引导游客持有效客票乘车、遵守乘车秩序，提示游客不得携带危险物品及其他违禁物品乘车。
- 5.3.4 直通车发车前应播放安全告知。
- 5.3.5 直通车不得超载运行。
- 5.3.6 直通车应一站到达，不应随意停车揽客。

6 安全管理

6.1 管理机制

- 6.1.1 应建立直通车安全生产与应急管理机制。
- 6.1.2 应建立安全生产与应急管理领导小组，确定组长和成员。
- 6.1.3 可根据直通车规模设立若干管理小组，包括但不限于消防安全、交通安全、食品安全、地质安全等。
- 6.1.4 宜与相关安全管理领导组织或安全生产协调机构建立有效的沟通机制。

6.2 管理制度

- 6.2.1 应建立安全生产管理制度，包括安全生产责任制、安全生产监督检查、驾驶人员和车辆安全生产管理等。
- 6.2.2 应建立业务操作规程，包括服务规范、安全生产操作规程、车辆发车前例检、危险品查堵等。

6.3 应急预案

- 6.3.1 应制定车辆故障、交通事故、人员走失、乘客突发疾病等情况应急预案，包括报告程序、应急指挥、应急车辆和设备储备以及处置措施等内容。
- 6.3.2 发生突发事件时，应服从县级及以上相关管理部门的统一调度、指挥。
- 6.3.3 定期组织突发事件应急演练，及时发现问题并对应急预案进行完善。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

7.1.1 集散中心应定期对直通车服务进行自评，查找不足。

7.1.2 应收集游客对直通车服务的满意度评价。

7.2 投诉处理

7.2.1 建立直通车投诉处理制度，设置投诉电话，配备专门人员受理投诉。

7.2.2 及时、合理、妥善处理直通车投诉事件，记录和档案应保管完整。

7.2.3 应对投诉者提出的问题予以耐心解释，不推诿和应付。

7.3 改进

7.3.1 对直通车满意度偏低的服务内容应及时改进，不断提高服务水平。

7.3.2 对直通车投诉事件应进行处理和整改，并将处理结果反馈给乘客。