

## 前 言

旅游交通通常被人们称为旅游业的三大支柱之一。旅游汽车做为旅游交通中的重要组成部分,同旅游饭店、旅行社一样,成为国家发展旅游业不可缺少的基础服务行业。旅游汽车服务质量,不仅关系到旅游业的发展,同时也关系到国家的声誉和对外形象,为此特制定本标准,以确保全国各旅游汽车公司为旅游者提供高质量、规范化的服务。

本标准是在参考了我国各主要旅游汽车企业制定的企业服务规范的基础上,根据全国各旅游汽车企业的现状而制定的,是旅游汽车企业规范化管理的技术依据。

本标准的附录 A、附录 B、附录 C 是标准的附录。

本标准由全国旅游标准化技术委员会提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口并负责解释。

本标准起草单位:北京首汽集团公司。

本标准主要起草人:邢渤海、谭照霞、宋瑞民。

# 中华人民共和国旅游行业标准

## 旅游汽车服务质量

LB/T 002—1995

Service quality of tourist coach

### 1 范围

本标准规定了旅游汽车服务的基本质量要求,包括车况技术要求、设施、设备要求及服务的提供和服务质量的监督检查。

本标准适用于全国各提供旅游汽车服务的企业。

### 2 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成为本标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

- GB 1495—79 机动车辆允许噪声
- GB 3798—83 汽车大修竣工出厂技术条件
- GB 3799—83 汽车发动机大修竣工出厂技术条件
- GB 3842—83 汽油车怠速污染物排放标准
- GB 3843—83 柴油车自由加速烟度排放标准
- GB 3845—83 汽油车怠速污染物测量方法
- GB 3846—83 柴油车自由加速烟度测量方法
- GB 5336—85 大客车车身修理技术条件
- GB 7258—87 机动车运行安全技术条件

### 3 定义

本标准采用下列定义:

#### 3.1 旅游汽车 tourist coach

为旅游团队(者)提供交通服务,一般需要预订的客运汽车。

#### 3.2 服务质量 service quality

为满足旅游者(乘客)的需要,在为其提供的交通服务中能满足规定的或隐含需要的特征和特性的总和。

### 4 旅游汽车车况

#### 4.1 对整车的要求

4.1.1 旅游车辆必须经过当地车辆监理部门年度检验合格。

4.1.2 车辆各总成、零、部件安装正确,齐全,完好,作用有效,具体应符合 GB 3798—83 的规定。

4.1.3 车辆外观整洁,车身形状正确,车体周正,左右部位对称。

4.1.4 车辆各总成运转温度正常,无漏水、漏油、漏电、漏气现象,但润滑油、冷却水密封接合处允许有不致形成滴状的浸渍。

4.1.5 各总成及各部润滑油、脂加注正确,符合规定。冷却液及各储液罐加注正确,符合出厂规定。

4.1.6 离合器、刹车踏板高度及自由行程符合出厂规定。

4.1.7 车辆尾气排放不超过 GB 3842—83 和 GB 3843—83 的规定。

4.1.8 车辆噪声不超过 GB 1495—79 的规定。

4.1.9 车轮后侧应安装挡泥板和罩尾垂帘。

#### 4.2 对发动机的要求

4.2.1 发动机在正常环境温度下(柴油机不低于 5 摄氏度,汽油机不低于-5 摄氏度),5 秒钟内用起动机能启动。

4.2.2 发动机在正常工作温度下,怠速运转稳定,怠速转速符合 GB 3799—83 的规定。

4.2.3 发动机动力性能良好,在各种转速下运转稳定,在各种正常工作状况下,不得有过热现象。改变转速时过渡圆滑。突然加速或减速时,没有突爆声,化油器不回火,消声器没有放炮声。排气管不冒黑烟。

4.2.4 在正常工作温度及规定转速下,机油压力符合出厂规定。

4.2.5 发动机在正常温度下,额定转速以内,除允许有正时齿轮、机油泵齿轮、喷油泵传动齿轮及气门脚有轻微均匀响声外,不得有其它异常响声。

4.2.6 发动机燃润料消耗不超过规定定额指标。

4.2.7 柴油机停机装置必须灵活有效。

注:上述条目中的发动机正常工作温度为:水冷式发动机应在水温 75~80 摄氏度,风冷式发动机应在油温 80~90 摄氏度。

#### 4.3 对传动系的要求

4.3.1 离合器操作轻便,接合平稳,分离彻底,没有异响、抖动和打滑现象。

4.3.2 变速器换挡轻便,互锁、自锁装置有效,没有乱档、自行跳档现象,运行中无异响,换挡时变速杆不得与其它部件相干涉。

4.3.3 传动轴在运转时不发生震抖和异响,中间轴承、方向节不得有裂纹和松动现象。

4.3.4 主传动器、差速器工作正常无异响。

4.3.5 具体应符合 GB 7258—87 的规定。

#### 4.4 对行路机构及转向系的要求

4.4.1 方向盘不得设置于右侧。

4.4.2 方向盘转动灵活,操纵轻便,无阻滞现象。车轮转到极限位置时不得与其它部件有接触。

4.4.3 车辆行驶状态中,转向轮转向后应有自动回正能力,以保持车辆稳定的直线行驶。

4.4.4 车辆在平坦、硬实、干燥和清洁的道路上行驶,方向盘不得有摆振、路感不灵、方向跑偏或其它异常现象。

4.4.5 转向节及臂、转向横、直拉杆及球销无裂纹及损伤,各球销不松旷,锁紧装置齐全有效,横直拉杆不得拼焊。

4.4.6 减震器工作正常,减震作用良好,减震弹簧无缺损。

4.4.7 轮胎搭配合理,气压符合规定,轮胎胎冠上应有明显的花纹,不允许装平板轮胎,胎面局部磨损不得暴露轮胎帘布层及破损、割伤。

4.4.8 具体应符合 GB 7258—87 的规定。

#### 4.5 对制动系的要求

4.5.1 行车制动系应灵敏有效。

4.5.2 行车制动系最大制动效能应在踏板全行程的五分之四以内达到。

4.5.3 采用气压制动的车辆,当气压升至 590 kPa 时,在不使用制动的情况下,停止空气压缩机 3 分钟,其气压的降低应不超过 9.8 kPa,在气压为 590 kPa 的情况下,将制动踏板踏到底,待气压稳定后观察 3 分钟,单车气压降低值不得超过 19.6 kPa。

4.5.4 采用液压制动系统的车辆,当制动踏板压力最大时,保持 1 分钟,踏板不得有缓慢向底板移动现

象。

4.5.5 采用气压制动系统的车辆,发动机在中等转速下4分钟内气压表的指示气压应从零升至起步气压(未标起步气压者按392 kPa气压计)。贮气筒的容量应保证在不继续充气的情况下,车辆在连续五次全制动后,气压不低于起步气压(未标起步气压者按392 kPa气压计)。

4.5.6 四轮制动有效不跑偏,制动距离符合有关规定。

4.5.7 驻车制动操纵杆必须有一定储备行程,应在操纵杆全行程的四分之三以内产生最大制动效能,棘式制动器应在第三次拉动拉杆全行程的三分之二以内产生最大制动效能。

4.5.8 车辆在平坦道路上,用标准档的上一档(大轿车用标准档)起步,拉紧驻车制动器操纵杆时,发动机应有熄火现象。

4.5.9 具体应符合GB 7258—87的规定。

4.6 对车身及电气设备的要求

4.6.1 车身内外整洁,车身外表平整无锈蚀、腐烂,漆皮光亮,颜色一致,无褪色,无脱层,无龟裂。

4.6.2 车身内部及外部不允许有任何可能会使人致伤的尖锐凸起物。车身内外电镀装饰件光亮、无脱层锈斑,车身内部非金属件应具有阻燃能力。

4.6.3 车辆车窗玻璃齐全无破损,使用不眩目安全玻璃,前挡风玻璃应采用夹层玻璃或部分区域钢化玻璃,其它车窗可采用钢化玻璃。

4.6.4 门窗不松旷,启动轻便,关闭严密,锁止可靠,无自行开启、下落现象。行车时门窗无振响,车厢内无漏土、漏雨现象。门把、摇把、扣碗齐全完好。座椅沙发完整牢固可靠,客车车身与地板密合,座椅扶手安装牢固可靠,排列整齐。

4.6.5 挡风玻璃在冬季应有防冻、除霜设备。

4.6.6 气动开启的车门,应能在气压低于工作压力时,通过另外的机构开启车门。

4.6.7 挡风玻璃刮水器工作正常可靠。

4.6.8 仪表、灯光、信号、标志齐全,工作正常,符合地方车检的规定。后视镜成像清晰,调节灵活,支架无断裂锈蚀、安装牢固。

4.6.9 具体应符合GB 5336—85的规定。

4.7 有关旅游汽车车况的技术要求见附录A(标准的附录)。

## 5 旅游汽车设备及服务设施

5.1 轿车前排座椅必须装置座椅安全带,并符合有关规定。

5.2 车长大于8 m或乘员座位数多于40人的客车,如车身右侧仅有一个供乘客上下的车门,应设有安全门或安全出口。安全门(安全出口)上应有明显的红色标志。

5.3 大客车车内应设有行李架。

5.4 车内装有收音机、收音机,音响设备工作性能良好。

5.5 车内装有冷暖风设备且工作性能良好。

5.6 车内烟灰盒齐全、整洁。

5.7 车内备有符合规定的灭火器。

5.8 窗帘、座椅座套齐全、整洁美观。

## 6 旅游汽车车容

6.1 企业标志、公里单价标志、运营标志完好无损、不褪色。

6.2 司机服务监督卡片固定在车内明显位置上。

6.3 车身漆皮、玻璃、装饰件整洁光亮、轮胎无泥污。

6.4 车内无浮土、无杂物、无异味;脚垫齐全整洁;及时清洁烟缸;头垫、靠垫平整清洁、不缺不破。

6.5 引擎无油垢,后背箱清洁整齐,无杂物。

## 7 旅游汽车司机

### 7.1 仪容仪表

7.1.1 仪容整洁:保持个人卫生,发型整齐,着装清洁,美观大方。

7.1.2 仪表大方:接待乘客时要稳重大方,姿态端正,面带微笑,谈吐得当,热情周到。

7.1.3 精神饱满:旅游汽车司机执行任务时必须做到精力充沛。

7.1.4 举止文雅:接待乘客要始终做到彬彬有礼,落落大方。执行任务前和执行任务中,不食生葱、生蒜等异味食品。

### 7.2 职业道德

7.2.1 旅游汽车司机要有高度责任心和事业心,尽职尽责、敬业勤业,热情周到地为乘客提供安全正点、清洁舒适的服务。

7.2.2 要尊重旅游者的宗教信仰和风俗习惯。

7.2.3 要具有良好素质和道德风尚,在服务过程中做到不卑不亢、自尊自重、遵守外事纪律,不向乘客借东西,不托乘客代买物品,不向乘客索要小费,不在外事场合大声喧哗。

7.2.4 行驶中坚持安全礼让;严禁酒后开车。

### 7.3 外语水平

旅游汽车司机应能运用一门外语为旅游者提供一般性的服务。能听懂乘客用外语表达的旅游景点、机场、车站、饭店等常去的公共场所。并能使用外语表达迎接、问候、告别等。

### 7.4 对旅游汽车司机驾龄和年龄的要求

大客车司机必须具备5年以上的驾驶经历;小轿车司机必须具备3年以上的驾驶经历;大客车司机年龄上限为55岁。

## 8 旅游汽车安全行车

8.1 旅游汽车企业要设置行车安全管理机构,加强管理,建立健全行车安全规章制度,教育司机树立安全第一的思想,自觉遵守交通法规,做到知法、懂法、遵法。

具体应符合《中华人民共和国道路交通管理条例》的要求。

8.2 坚持出车前、行驶中和收车后的一日三检制度,保证车辆技术状况的完好。

8.3 坚持安全操作,安全行驶,合理掌握车速,确保行车安全与乘客的人身安全。

8.4 一旦发生行车事故,应按交通法规和安全管理规定,及时抢救伤者,配合有关部门妥善处理好事故。

8.5 有关旅游汽车安全驾驶操作的具体要求,见附录B(标准的附录)。

## 9 旅游汽车服务要求

9.1 旅游汽车企业各服务环节要协调配合,确保服务质量。

9.2 旅游汽车调度要准确无误地调派好车辆。

9.3 旅游汽车司机要根据调派命令,记清用车单位、时间、地点、电话和联系人姓名,提前到达用车地点,打开空调,调整好车内温度,等候乘客,使客人上车有舒适感。

9.4 旅游汽车到达指定地点就近停靠,以方便乘客上下车。

9.5 旅游汽车司机在迎接乘客时,要面带微笑,姿势端正,站在车门一侧,打开车门,引客上车,用规范化的语言作自我介绍,热情迎送乘客,主动提拿行李,搀扶老弱病残者。行车到复杂路面时应提醒乘客扶好。

9.6 旅游汽车司机等候乘客要耐心,不得远离车辆,不用喇叭催客。

9.7 旅游汽车司机在执行团队包车任务中,要与陪同、导游密切协作,互通情况,做好服务工作。

9.8 在完成任务告别时,主动征求旅游者与陪同、导游的意见,仔细查看有无遗失物。如发现遗失物,及



时归还失主。

## 10 旅游汽车服务质量的检查与评定

10.1 旅游汽车企业要设置服务质量监督检查机构,设专人负责,定期对企业的质量管理及司机、调度的服务情况进行监督、检查与评定,以保证旅游汽车的服务质量。

10.2 旅游汽车企业应依据本标准制定出本企业的服务规范、安全制度、操作规程等企业标准。

10.3 及时搜集乘客的反馈意见,在旅游汽车上设置“乘客意见卡”,根据乘客正反面的反映,不断改进服务工作。

“乘客意见卡”的格式见附录 C(标准的附录)。

10.4 建立健全服务质量的检查与评定制度,定期对服务质量检查评比,奖优罚劣。在检查中发现不合格项目时,应加以记录、分析和纠正。纠正措施一般分两个阶段进行:首先立即采取积极措施,满足旅游者的需要;其次是对不合格项目的根本原因进行分析,采取必要的纠正措施,防止问题再次发生。

10.5 各级旅游行政管理部门,依据本标准对旅游汽车服务质量进行监督检查。

10.6 各级旅游质量监督管理机构,依据本标准受理旅游者对旅游汽车服务质量的投诉。

附录 A  
(标准的附录)  
旅游汽车车况技术要求

**A1 对整车的技术要求**

A1.1 按本标准 4.1。

A1.2 汽油车废气排放应符合 GB 3842—83 的规定。测量方法按 GB 3845—83 测量。柴油车废气排放应符合 GB 3843—83 的规定,测量方法按 GB 3846—83 测量(如地方环保部门有特殊规定,应符合地方环保部门的规定要求)。

A1.3 车辆噪声不超过 GB 1495—79 规定的允许噪声级。

**A2 对发动机的要求**

A2.1 按本标准 4.2。

A2.2 在正常工作温度下,气缸压缩压力应符合原厂规定,各缸压力差:汽油机不超过各缸平均值的 8%;柴油机不超过 10%。

A2.3 发动机最大功率不低于原额定功率的 75%。

**A3 对传动系的要求**

A3.1 按本标准 4.3。

A3.2 离合器踏板力不超过 300 N。

**A4 对行路机构及转向系的要求**

A4.1 按本标准 4.4。

A4.2 方向盘最大自由转动量从中间位置向左右各不得超过 15 度。

A4.3 车辆在平坦、硬实、干燥和清洁的水泥或沥青路面上以 10 km/h 的速度从直线行驶过渡到直径为 24 m 的圆周行驶,施加于方向盘外缘的最大圆周力不得大于 245 N。

A4.4 车辆最小转弯直径、最大转向角、前轮定位值符合原厂规定。

A4.5 用侧滑仪检验前轮的侧滑量不超过 5 m/km。

**A5 对制动系的要求**

A5.1 按本标准 4.5。

A5.2 行车制动系在产生最大制动作用时,踏板力不得超过 700 N。

A5.3 用制动距离检验车辆的制动性能应符合 GB 7258—87 中 4.13 的规定。用制动减速度检验车辆的制动性能应符合 GB 7258—87 中 4.14 的规定。用制动力检验车辆的制动性能应符合 GB 7258—87 中 5.15 的规定。车辆制动性能符合以上三种方法之一者即为合格。

A5.4 汽车空载时,以正反两个方向在 20% 的坡道上使用驻车制动 5 分钟以上应保持固定不动。

**A6 对车身及电气设备的要求**

A6.1 按本标准 4.6。

A6.2 挡风玻璃刮水器能在 -40~+50 摄氏度温度范围内正常工作。多座驾驶室要有两处以上扫刮区域,每块扫刮面积不少于 1 800 平方厘米。

A6.3 前灯光、喇叭音响符合相应技术条件和 GB 7258—87 中 5.3 和 5.5.1 的要求。

## 附录 B

(标准的附录)

## 旅游汽车安全驾驶操作规程

## B1 坚持一日三检,确保车况完好

B1.1 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。

B1.2 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,应中途检查各部位有无漏油、漏气、漏水情况及轮胎气压是否正常,并随时观察仪表工作是否正常。

B1.3 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。清洁烟缸内的脏物,检查车内是否有未熄灭的烟蒂,防止起火。注意补充燃油、机油。关好车门,锁好门窗及后备箱。

## B2 坚持安全操作,确保行车安全

B2.1 车辆发动:拉紧手制动器,将变速杆放在空档位置上。用起动机启动发动机时,每次不超过5秒钟,连续三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,各种仪表指示灯必须正常,读数符合规定。

A2.2 平稳起步:起步时必须先观察车辆周围情况,应用标准档起步,松开手制动器,打开方向灯,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,必须立即停车,必要时在轮胎后部打掩。

B2.3 驾姿端正:司机执行任务时必须精力充沛;不准将胳膊倚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。

B2.4 车辆行驶:要根据车速顺序换档,不得跳换,不得低速拉车和勉强行驶。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,必须在落实了各种安全措施后方得出车;驾驶中要根据特殊天气的特点,坚持“一慢二看三通过”。

B2.5 车辆停放时,必须挂好档,拉紧手制动器。在坡道上临时停车时,司机不准离车,防止溜车滑坡事故的发生。

## 附录 C

(标准的附录)

## 乘客意见卡

C1 旅游汽车上必须放置“乘客意见卡”,在接待旅游团时,司机应主动将卡发放到乘客手中。

C2 车队要及时收回“乘客意见卡”,对乘客提出的意见及时做出反应,并将各类意见汇总报告公司业务和质量管理部门。

C3 旅游汽车公司业务和质量管理部门要定期对“乘客意见卡”做出统计和汇总,并对各类意见进行分析,报告公司领导,提出改进服务质量的办法。

C4 “乘客意见卡”的格式如下:



## 乘客意见卡

## PASSENGER'S OPINION CARD

Your stay in our city is drawing to a close. We sincerely hope that your experience has been rewarding. In order to make your future visits more enjoyable, please assist us filling out this questionnaire.

请在下表中您认为相对应的格中划“√”

PLEASE MARK "√" AT THE BLAND WHICH YOU WANT.

项 目 ITEM	评 价 EVALUATION	优 EXCELLENT	良 VERY GOOD	中 AVERAGE	差 POOR
	车容车貌 COACH APPEARANCE				
司机仪表 DRIVER'S APPEARANCE					
司机正点 DRIVER'S PUNCTUALITY					
司机友好 DRIVER'S FRIENDLINESS					
安全驾驶 DRIVER'S SAFETY					
服务周到 TRANSPORTATION SERVICES					
其他意见 OTHERS					

姓名: NAME \_\_\_\_\_ 团号: GROUP NUMBER \_\_\_\_\_

国籍或地区: NATIONALITY (REGION) \_\_\_\_\_