

ICS 43.080.20
R 11



中华人民共和国国家标准

GB/T 26359—2010

旅游客车设施与服务规范

Facility and service specifications of tourist coach

2011-01-14 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：中国旅游车船协会、北京首汽(集团)股份有限公司、上海锦江汽车服务有限公司、广州广骏旅游汽车企业集团有限公司、广西桂林旅游股份有限公司。

本标准主要起草人：齐平书、何红琳、赵金俊、韩汇田、简庆森、崔寒松、丁娜娜。

引 言

随着我国旅游业的发展,旅游者对于旅游客车设施和服务的要求也在不断提高。为了促进旅游客车生产企业设计、制造出更能满足旅游市场需要的旅游客车,提高旅游客车服务提供者的服务水平,使旅游客车的使用者能够享受到更高质量的产品和更规范的服务,特制定本标准。

旅游客车设施与服务规范

1 范围

本标准规定了旅游客车的设施配置、服务规范、安全要求与质量评价等。
本标准适用于为满足旅游者需要而进行的客车的生产服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件中所包含的条款,通过在本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 3798.1 汽车大修竣工出厂技术条件 第1部分:载客汽车
GB 7258 机动车运行安全技术条件
GB 8410 汽车内饰材料的燃烧特性
GB 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范
JT/T 325 营运客车类型划分及等级评定
QC/T 633 客车座椅

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

旅游客车 **tourist coach**

为旅游团队(者)在旅行活动中提供地面交通服务的,由旅游企业或有旅游需求的组织和个人预订的,通常配有专职驾驶员的客运汽车。

不包括提供公共服务的城市观光客车、房车和用于自驾旅游的车辆。

3.2

设施 **facilities**

在游客旅行过程中,满足游客合理的旅行需求的硬件设施,包括车辆及配套设备等。

3.3

服务 **service**

在旅程中,由服务人员提供的满足游客合理的旅行需求的活动。

4 总则

4.1 旅游客车及其配套设施应符合安全、消防、卫生、质量检验、环境保护等国家和地方的现行标准。

4.2 以旅游客车为载体提供的服务,除满足乘客作为一般车辆使用者的需求外,更能满足乘客作为旅游者而产生的服务需求。

5 服务设施

5.1 基本要求

5.1.1 旅游客车设施设备应符合安全、舒适、环保、人性化、节约能源的要求。

5.1.2 旅游客车设施设备应满足旅游者在旅行过程中各种合理、可能的需要。