



[_http://www.mot.gov.cn](http://www.mot.gov.cn)

欢迎使用交通智搜

交通运输部办公厅关于开展打造国内水路旅游客运精品航线试点工作的通知

各省、自治区、直辖市交通运输厅（局、委）：

为深入贯彻落实《交通强国建设纲要》《国家综合立体交通网规划纲要》，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，交通运输部决定开展打造国内水路旅游客运精品航线试点工作，现将有关事项通知如下：

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，服务构建新发展格局，以高质量发展为主题，以深化供给侧结构性改革为主线，以改革创新为动力，以满足人民日益增长的美好生活需要为根本目的，坚持市场主导、政府引导，充分发挥打造国内水路旅游客运精品航线试点工作的引领作用，在疫情防控常态化条件下，更好统筹发展和安全，培育水运发展新动能，推进水运与旅游业深度融合，全面提升服务质量和水平，促进水路旅游客运高质量发展。

利用2年时间，通过开展城市景观游、自然景观游、特色文化游、沿海观光游等不同类型的水路旅游客运精品航线试点，打造一批功能完善、内涵丰富、便捷舒适、安全绿色的高品质国内水路旅游客运精品航线，培育特色突出、品质精良、游客满意的水路旅游客运品牌。在总结试点工作成效基础上，形成可复制、可推广的经验，更好满足人民群众多元化、高品质的旅游客运服务需求。

二、试点内容

（一）提升旅游客运船舶和设施品质。推进船舶船龄年轻化、品质高端化，适应旅游消费升级需求，加快现有老旧船舶报废更新、提档升级。因地制宜推进船型标准化、系列化。加强船容船貌建设，具备整洁美观的船舶外观及标志标识，内部装饰大方得体，与沿途城市景观、自然景观或特色文化内涵等相协调。完善船舶服务设施、休闲娱乐设施等硬件设施。船舶客舱和餐厅、卫生间、文化娱乐场所等主要生活处所的设施设

备完好有效、整洁卫生，空调温度适宜，空气质量符合国家相关标准，鼓励安装使用新风系统，在严格落实疫情防控指南基本要求基础上，不断完善疫情防控具体措施。采取有效措施减轻船舶振动和噪音，提升游客舒适度。按照规定配备无障碍设施或提供无障碍服务。根据需要设置女性专用舱室和母婴室，因地制宜提供免费无线网络，设置医务室或配备必要的医疗器具及药品，航行时间超过24小时的，配有随船医务人员。

(二) 提升港口客运站和停靠站点服务品质。完善候船服务设施，营造整洁舒适的候船环境，室内空调温度适宜，卫生间干净整洁，按规定配备无障碍设施设备或提供无障碍服务，鼓励有条件的配置封闭廊桥式旅客登离船设施。完善旅客身份查验和行李安检设备，优化服务流程。提供免费无线网络服务，根据需要配备适当的娱乐设施和医疗器具或药品。具备便捷的配套公共交通接驳服务，根据需要配备停车场和汽车充电桩。有完善的停靠站点管理制度、明确的管理职责，提升停靠站点的管理水平和服务质量。

(三) 创新水路旅游服务产品。深入挖掘水路旅游资源，突出当地历史文化、红色传承、自然景观、现代都市、乡村振兴等特色，有效满足不同群体的旅游需求。通过现场讲解、视频展播、文艺演出等多种形式，宣传当地名胜古迹、人文景观、民俗风情、民间典故等特色文化，为旅客提供深度人文之旅，打造独具魅力的水路文化旅游品牌。结合船舶旅游特点和优势，加强旅游配套产品开发，根据航线特点因地制宜提供餐饮、住宿、文娱服务，举办丰富多样、健康文明、互动性强的活动，具备条件的可提供“吃住行游购娱”复合型旅游服务，完善以主题航次、定制化服务产品为升级体验的船舶旅游产品体系。

(四) 提升水路旅游服务质量。提升船舶准班率，除恶劣天气等不可抗力因素外，原则上按照对外公布的船期运行，实行班轮运输的，落实好船舶定点发班、定点收班、定点停靠制度。优化票务服务，票价公开透明，提供网络售票和退改签服务，针对老年游客、外籍游客等特殊群体，保留适当的人工售票渠道，并提供相应的辅助服务；实行旅客实名制管理的航线，为旅客办理临时身份证件提供便利。提升旅游服务水平，按照要求配备符合专业技能水平和数量要求的服务人员，规范服务流程，熟练使用服务用语；外籍乘客多的航线，配备具备英语会话能力的服务人员，使用双语广播。借鉴宾馆饭店星级服务标准管理经验，提升船上住宿型航线服务水平，鼓励具备条件的提供管家式服务。健全旅客投诉制度，对外公示或明确告知旅客投诉、纠纷处理的联系渠道或方式，具备快速妥善解决问题的能力，降低旅客投诉率。

(五) 提升企业绿色发展水平。落实企业安全生产主体责任，提升船舶安全性能

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_5957

