

## 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:邢渤涛、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