

ICS 号: 03.220.40

中国标准文献分类号: A 00

团 体 标 准

T/CSCA120024—2019

“上海品牌”评价认证依据：国际邮轮港游客服务规范

"Shanghai Brand" Certification Criteria: Service Regulations Of
Passenger At International Cruise Terminal

2019-08-22 发布

2019-08-26 实施

上海市认证协会发布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务要求.....	2
4.1 总则.....	2
4.2 导乘服务.....	2
4.3 候（离）船服务.....	3
4.4 行李服务.....	5
4.5 办票服务.....	5
4.6 安检服务.....	5
4.7 交通服务.....	6
4.8 特殊游客服务.....	7
4.9 医疗急救服务.....	7
4.10 服务环境.....	7
4.11 服务人员.....	7
5 管理要求.....	8
5.1 港口安保管理.....	8
5.2 服务质量管理.....	8
5.3 职业化培育规划.....	8
5.4 设备设施管理.....	9
5.5 游客服务策划.....	9
5.6 游客关系管理.....	9
5.7 游客投诉处理.....	9
5.8 职业健康安全管理.....	9
5.9 环境管理.....	10
5.10 应急保障.....	10
5.11 改进和创新.....	10
参考文献.....	11