



中华人民共和国国家标准

GB/T 16890—2025

代替 GB/T 16890—2008

水路旅客运输服务质量要求

Service requirements of passenger transport by water

2025-06-30 发布

2026-01-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体要求 2

5 水路客运站点 3

6 承运人 5

7 票务 7

8 信息服务 7

9 安全应急 8

10 投诉处理与服务评价..... 9

附录 A（资料性） 服务指标计算方法 10

参考文献 12

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替 GB/T 16890—2008《水路客运服务质量要求》，与 GB/T 16890—2008 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了范围的适用界限(见第 1 章,2008 年版的第 1 章)；
- b) 更改了水路旅客运输服务企业的服务质量、服务人员和设施设备的要求(见 4.1、4.2 和 4.4, 2008 年版的第 4 章、5.2、5.3),增加了航线班期的服务要求(见 4.3)；
- c) 删除了客运服务质量基本要求(见 2008 年版的 5.1)；
- d) 更改了水路客运站点的服务质量要求(见第 5 章,2008 年版的第 7 章)；
- e) 更改了承运人的服务质量要求(见第 6 章,2008 年版的第 8 章)；
- f) 更改了票务的服务质量要求(见第 7 章,2008 年版的 6.1)；
- g) 删除了行李托运的要求(见 2008 年版的 6.2)；
- h) 更改了信息服务的要求(见第 8 章,2008 年版的附录 A)；
- i) 增加了安全应急的要求(见第 9 章)；
- j) 增加了投诉处理与服务评价的要求(见第 10 章)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国交通运输部提出。

本文件由全国内河船与水路运输标准化技术委员会(SAC/TC 130)归口。

本文件起草单位：交通运输部科学研究院、交通运输部水运科学研究所、交通运输部规划研究院。

本文件主要起草人：陈宗伟、李亚敏、顾明臣、王伟、骆义、周紫君、刘宇、马楠、刘畅、王霓、蹇峰。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 1997 年首次发布为 GB/T 16890,共七个部分；
- 2008 年第一次修订时,将 GB/T 16890(所有部分)合并为 GB/T 16890—2008；
- 本次为第二次修订。

水路旅客运输服务质量要求

1 范围

本文件规定了水路旅客运输服务的总体要求,以及水路客运站点、承运人、票务、信息服务、安全应急、投诉处理与服务评价等要求。

本文件适用于国内水路旅客运输的服务和管理。

本文件不适用于远洋邮轮、乡镇渡船渡口的客运服务和管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB 5768.1 道路交通标志和标线 第1部分:总则
- GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分:道路交通标志
- GB 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分:道路交通标线
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
- GB/T 10001.3 公共信息图形符号 第3部分:客运货运符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分:总则
- GB 16557 船用救生设备安全标志
- GB/T 18225 水路旅客运输术语
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 31015 公共信息导向系统 基于无障碍需求的设计与设置原则和要求
- GB/T 33660 城市公共交通设施无障碍设计指南
- GB/T 34417 服务信息公开规范
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 41023 客滚船码头安全技术及管理要求
- JT/T 405 水路客运计算机售票票样及管理使用要求
- JT/T 1293 客运码头安全管理基本要求
- JT/T 1294 邮轮港服务规范
- JT/T 1433.1 水路客运电子船票系统技术规范 第1部分:电子船票

3 术语和定义

GB/T 18225 界定的术语和定义适用于本文件。