



中华人民共和国国家标准

GB/T 15731—2015
代替 GB/T 15731—2008

内河旅游船星级的划分与评定

Star-rating standard for river cruises

2015-02-04 发布

2015-09-01 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

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 星级划分及标志 1

5 总则 2

6 各星级划分条件 2

7 安全管理 3

8 环境保护 3

9 主题文化 3

10 服务质量总体要求 3

11 管理制度要求 4

附录 A（规范性附录） 必备条件检查表 5

附录 B（规范性附录） 设施设备评分表 19

附录 C（规范性附录） 旅游船运营质量评价表 48

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 GB/T 15731—2008《内河旅游船星级的划分与评定》。

本标准与 GB/T 15731—2008 相比,主要技术内容变化如下:

- 更加关注旅游船服务的品质,适度弱化配套设施设备;
- 强调旅游船线路产品的完整性、多样性和创新性;
- 强调特色氛围的营造,增加了专门的主题文化条款;
- 进一步强化和细化安全、绿色环保条款;
- 提高旅游船服务质量评价的可操作性;
- 强调企业对游客满意度的关注;
- 取消了预备星级条款。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位:国家旅游局监督管理司、湖北省旅游局、武汉航海职业技术学院。

本标准主要起草人:李任芷、张海燕、孔磊、陈伟、袁俊、张一、张超、钱松华。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为:

- GB/T 15731—1995、GB/T 15731—2008。

引 言

随着我国旅游业的快速发展和内河航运条件的不断改善,为适应内河旅游船产业结构调整和产业升级的需要,引导内河旅游船专业化、规范化、特色化、品牌化和集团化发展,促进内河旅游船管理水平和服务质量的提升,取得良好的综合效益,推动内河旅游船产业的可持续发展。特对 GB/T 15731—2008《内河旅游船星级的划分与评定》标准进行修订。

省文旅标办

内河旅游船星级的划分与评定

1 范围

本标准规定了中华人民共和国境内内河旅游船(以下简称旅游船)星级的划分条件、服务质量和运营规范要求。

本标准适用于中华人民共和国境内内河水域,具有 24 h(含 24 h)以上营运能力的各类旅游船。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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/T 10001.1 公共信息图形符号 第 1 部分:通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第 2 部分:旅游休闲符号

GB/T 10001.4 标志用公共信息图形符号 第 4 部分:运动健身符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第 9 部分:无障碍设施符号

GB/T 19001 质量管理体系 要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

内河旅游船 river cruise

具有 24 h 以上(含 24 h)连续航行营运能力,以接待休闲、度假、观光、商务、会议等游客为主要服务对象,并为其提供食宿、娱乐、购物、上岸游览和导游服务的内河客船。

3.2

阳光甲板 sun deck

有一定面积,供旅游船的游客室外观景或开展其他室外活动的顶层甲板。

3.3

主题文化 the theme of culture

源自历史、地理、民风民俗、文化艺术等多方面文化元素的提炼和建构,围绕某种特定的主题为核心,通过文化元素、文化符号、文化氛围、文化活动等形式,让游客获得鲜明愉悦的文化感受和消费体验。

4 星级划分及标志

4.1 用星的数量表示旅游船的星级。分为五个级别,即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。最低为一星级,最高为五星级。星级越高,表示旅游船的等级越高。

4.2 星级标志由船舵、旅游船与五角星图案构成,用一颗五角星表示一星级,两颗五角星表示二星级,三颗五角星表示三星级,四颗五角星表示四星级,五颗五角星表示五星级。

4.3 旅游船星级的标志应置于旅游船前厅醒目位置。

5 总则

- 5.1 除非本标准有更高要求,旅游船的主体建造、航行设施、服务项目和航行管理应符合旅游、交通、安全、消防、食药、卫生、环境保护、劳动合同等有关法律、法规和标准的规定要求,并取得相应的营运证书。
- 5.2 各星级划分的必备条件见附录 A,各旅游船应逐项达标。
- 5.3 旅游船的外形、功能布局、设计、材质、装饰、线路产品等评价标准见附录 B。
- 5.4 旅游船的服务质量、清洁卫生、维护保养等评价标准见附录 C。
- 5.5 一星级、二星级、三星级旅游船是以游览观光为主的服务设施,评定星级时主要对基本食宿条件、卫生、安全、上岸游览、导游服务等进行重点评价;四星级、五星级旅游船是以休闲度假为核心内容的综合服务设施,评定星级时应对旅游船服务产品和旅游船企业的综合能力进行全面评价。
- 5.6 旅游船及其隶属的旅游船公司应建立统一、规范、科学的管理制度。
- 5.7 倡导绿色设计、清洁生产、环境管理、节能降耗、绿色消费、人文精神的理念。
- 5.8 旅游船应增强突发事件应急处置能力,突发事件处置的应急预案应作为旅游船的必备条件。评定星级后,如旅游船运营中发生重大安全责任事故,将立即取消其相应星级,星级标志不能继续使用。
- 5.9 评定星级时不应因为船舶某一区域经营权的分离而区别对待,倡导旅游船的各项服务,包括上岸游览、导游服务等质量水平应与旅游船的星级相一致,旅游船的线路产品应始终保持其完整性。
- 5.10 旅游船正式营运 1 年后可申请评定星级,经相应星级评定机构评定后,星级标志有效期为 3 年。3 年期满后应进行重新评定。

6 各星级划分条件

6.1 必备条件

- 6.1.1 必备条件是各星级旅游船应具备的服务项目和硬件设施。评定检查时,应按照附录 A 的规定,逐项打“√”确认达标后,再进入后续附录 B 和附录 C 的打分程序。
- 6.1.2 一星级必备条件见表 A.1;二星级必备条件见表 A.2;三星级必备条件见表 A.3;四星级必备条件见表 A.4;五星级必备条件见表 A.5。

6.2 设施设备

- 6.2.1 旅游船设施设备的要求见附录 B。总分 700 分。
- 6.2.2 一星级、二星级、三星级旅游船不作要求,四星级、五星级旅游船规定最低得分线:四星级 420 分,五星级 500 分。

6.3 旅游船运营质量

- 6.3.1 旅游船运营质量的要求见附录 C。总分 900 分。
- 6.3.2 旅游船运营质量的评价内容分为总体要求、前厅、客房、餐饮、其他服务项目、公共区域、员工设施、导游及上岸游览、游客满意度、综合效益 10 个大项。评分时按“优”、“良”、“中”、“差”打分并按式(1)计算得分率:

$$\text{得分率} = \text{该项实际得分} / \text{该项标准总分} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (1)$$

- 6.3.3 一星级、二星级、三星级旅游船不作要求。四星级、五星级旅游船规定最低得分率:四星级 80%,五星级 85%。
- 6.3.4 如旅游船不具备表 C.1 中带“*”的项目,统计得分率时应在分母中去掉该项分值。

7 安全管理

- 7.1 应严格执行国家有关安全航运、海事、船检、消防、旅游等法律、法规和标准,各项证照齐全合格。
- 7.2 应建立安全管理体系及相关内容,明确各岗位的安全职责。
- 7.3 船用救生设备、消防、防盗、救护、应急照明等各项设施的防护设备完好、有效,维修及时。
- 7.4 应注重食品货源和加工流程的卫生管理,保证食品安全。
- 7.5 应提供紧急救助服务。
- 7.6 应制定和完善海损、自然灾害、火灾、防污、卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件的应急预案。
- 7.7 对从业人员定期进行安全知识培训和应急处理技能的培训与演练。

8 环境保护

- 8.1 应严格遵守环保、节能、船舶防污等方面法律、法规和标准。
- 8.2 应有完整的环保、节能等方面规章制度和激励措施。
- 8.3 应有环保、节能等方面的宣传和措施。
- 8.4 应制定和完善防止船舶油污染、船舶生活污水污染、船舶垃圾污染、船舶大气污染等各项防污处理的应急预案。

9 主题文化

- 9.1 倡导旅游船从流域的自然资源、人文资源等角度提炼特色鲜明的主题文化。
- 9.2 可通过旅游船的外形、外貌、装修装饰、物品陈设、员工服饰等方面营造旅游船的主题文化氛围并为游客感知。
- 9.3 可通过旅游船线路产品、服务项目、服务方式等方面融入为玩家提供个性化的文化服务体验。

10 服务质量总体要求

10.1 服务基本原则

- 10.1.1 遵守国家法律法规,保障游客的合法权益。
- 10.1.2 尊重游客的宗教信仰与风俗习惯,不损害民族尊严。
- 10.1.3 对游客礼貌、热情、亲切、友好,一视同仁。
- 10.1.4 密切关注并及时响应游客的合理需求,有针对性地提供个性化服务。
- 10.1.5 关爱残疾人等特殊群体,及时提供有效服务。
- 10.1.6 遵守职业道德,有良好的服务意识和精神。
- 10.1.7 注重人际沟通,富有合作意识和团队精神。

10.2 服务基本要求

- 10.2.1 员工仪容仪表要求:
 - a) 遵守旅游船的礼仪规范,仪容仪表端庄、大方;
 - b) 工装整洁、熨烫平整、佩戴名牌;

- c) 服务过程中表情自然、亲切,热情适度,微笑服务。

10.2.2 员工言行举止要求:

- a) 站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求,主动服务,有职业风范;
- b) 以规范适度的自然语言和肢体语言对客服务,使游客感到尊重舒适;
- c) 语言文明,简洁、清晰,语音、语速适度,符合礼仪规范和岗位要求;
- d) 对游客提出的问题应予耐心解释,不推诿和应付。

10.2.3 员工业务能力与技能要求:

- a) 具有良好的沟通协调能力;
- b) 具有良好的应变能力和独立处理问题的能力;
- c) 及时、准确、全面的为游客提供相关服务;
- d) 应经过相应岗位技能和业务培训,掌握相关业务知识和技能,并能熟练运用。

11 管理制度要求

11.1 应有旅游船公司、各职能部门和旅游船的有效组织架构。

11.2 应按 GB/T 19001 的要求,建立游船公司和旅游船的服务质量管理体系,宜进行质量管理体系认证;提供安全、卫生、规范、诚信、有序、高效的服务。

11.3 应有质量手册、安全手册和员工手册。

11.4 应有完善的规章制度、管理规范、服务标准和操作程序并适时更新。宜建立规范、完整的企业标准体系。

11.5 应有服务项目、程序与标准说明书,对每一个服务项目完成的目标、为完成该目标所需要经过的程序,以及对各个程序的质量标准进行说明。

11.6 应有服务和专业技术人员岗位工作说明书,对岗位要求、任职条件、接受指令与协调渠道、主要工作职责等内容进行书面说明。

11.7 对国家和行业主管部门和强制性标准所要求的特定岗位的技术工作,如驾驶、轮机、消防、防污、食品加工与制作等,应有相应的工作技术标准说明书,相应岗位的从业人员应知晓并熟练操作,有适任证书要求的岗位应持证上岗。

11.8 旅游船公司应与具体相应资质的旅游客运站(码头)、旅游区(点)、旅游饭店、旅游餐馆、旅游汽车公司等建立有效的沟通机制,制定游客满意度监督、服务质量调查等相关制度,持续地改进服务工作。

附录 A
(规范性附录)
必备条件检查表

表 A.1 给出了一星级旅游船必备条件检查表。
表 A.2 给出了二星级旅游船必备条件检查表。
表 A.3 给出了三星级旅游船必备条件检查表。
表 A.4 给出了四星级旅游船必备条件检查表。
表 A.5 给出了五星级旅游船必备条件检查表。

表 A.1 一星级必备条件检查表

序号	项目	是否达标
1	一般要求	
1.1	外形整洁、大方,布局基本合理,方便游客在旅游船上的正常活动	
1.2	各种指示用和服务用文字应至少用规范的中文及第二种文字同时表示,导向系统的设置和公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.9 的规定	
1.3	公共区域应提供航线港口分布图、航线旅游景点分布图、旅游船平面示意图	
1.4	根据航行区域气候条件,室内公共区域应有采暖、制冷设备,各区域通风较好	
1.5	设施设备应定期维护保养,安全、有效、整洁和卫生	
1.6	应有广播系统	
1.7	应有定型线路产品和固定航班	
2	服务	
2.1	员工应具备基本礼仪礼貌,着装整洁,可用普通话提供服务	
2.2	停靠港口应提供迎送游客服务	
2.3	应有持证导游对航线中的主要景点提供普通话导游讲解服务	
2.4	可提供上岸短途旅游项目服务	
2.5	应至少 16 h 提供接待、问询、结账服务	
2.6	提供旅游船行程、活动项目、航线旅游景点信息服务和天气预报服务	
2.7	客房、卫生间应每天全面整理一次,每个航次更换床单、被单及枕套	
2.8	应 24 h 提供热饮用水	
2.9	应定时提供早、中、晚简餐服务	
2.10	应为残障人士提供必要的服务	
3	设施	
3.1	设总服务台,并提供旅游船服务项目宣传品及价目表,上岸游览项目的内容介绍及价目表	
3.2	应有至少 10 间(套)可供出租的客房	
3.3	客房内应有干净卫生的床和配套家具	
3.4	客房照明充足,有观景舷窗和遮光窗帘	

表 A.1 (续)

序号	项目	是否达标
3.5	客房内应备有服务指南、航行须知等	
3.6	不少于 30% 的客房内应有卫生间或提供方便游客使用的公共卫生间, 客房卫生间及公共卫生间均采取必要防滑措施	
3.7	应 24 h 供应冷水, 每日固定时段供应热水, 并有明确提示	
3.8	应有一定面积的餐厅, 配备桌椅、餐具, 灯光照明充足, 干净卫生	
3.9	前或后甲板应有一定的室外观景公共区域	
3.10	设有公共卫生间	
4	安全、环保、节能	
4.1	遵守国家有关旅游、安全、环保、节能等法律法规和标准, 各项证照齐全	
4.2	应有船舶安全管理体系、船舶垃圾管理系统	
4.3	应有突发事件处置的应急预案	
4.4	应有安全、环保、节能的宣传和措施	
4.5	应有安保人员 24 h 在岗	
4.6	廊道无障碍物, 无积水, 紧急出口、消防等标识规范清晰, 位置合理、醒目	
4.7	应有紧急救助设施, 可提供紧急救助服务	
4.8	客房门安全有效; 客房内应在显著位置张贴应急疏散图、救生衣穿着示意图及相关说明	
4.9	客房应按床位数 100% 配备救生衣和防毒面具, 救生艇或救生筏的载客量不少于旅游船额定载客量的 55%	
4.10	应有紧急照明系统	
4.11	厨房应配备烟感或温感报警器、煤气报警器、灭火毯或其他灭火设备	
4.12	应有与本星级相适应的节能减排方案并付诸实施	
	总体是否达标结论	

表 A.2 二星级必备项目检查表

序号	项目	是否达标
1	一般要求	
1.1	外形整洁、大方, 布局基本合理, 方便游客在旅游船上的日常活动	
1.2	各种指示用和服务用文字应至少用规范的中文及第二种文字同时表示, 导向系统的设置和公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.9 的规定	
1.3	公共区域应提供航线港口分布图、航线旅游景点分布图、旅游船平面示意图	
1.4	根据航行区域气候条件, 室内公共区域应有采暖、制冷设备, 各区域通风良好	
1.5	设施设备应定期维护保养, 安全、有效、整洁和卫生	
1.6	应有广播系统	

表 A.2 (续)

序号	项目	是否达标
1.7	应有定型线路产品和固定航班	
2	服务	
2.1	员工应具备基本礼仪礼貌,着装整洁,服务效率较高	
2.2	应以普通话提供服务,主要岗位服务人员能提供简单英语服务	
2.3	停靠港口应提供迎送游客服务	
2.4	应有持证导游对航线中的主要景点提供普通话导游讲解服务	
2.5	可提供上岸短途旅游项目服务	
2.6	应至少 18 h 提供接待、问询、结账服务,管理人员 16 h 在岗值班	
2.7	提供旅游船行程、活动项目、航线旅游景点信息服务和天气预报服务	
2.8	客房、卫生间应每天全面整理一次,每个航次更换床单、被单及枕套	
2.9	客房内应 24 h 提供热饮用水	
2.10	应定时提供早、中、晚简餐服务	
2.11	应为残障人士提供必要的服务	
3	设施	
3.1	设总服务台,位置合理,提供旅游船服务项目宣传品及价目表,上岸游览项目的内容介绍及价目表	
3.2	应设小型购物场所,出售旅行日常用品和旅游纪念品等	
3.3	应有至少 20 间(套)可供出租的客房	
3.4	客房内应有干净整洁的床以及桌、椅、床头柜或床头壁架等配套家具	
3.5	客房照明充足,应有观景舷窗和遮光窗帘	
3.6	客房内应备有服务指南、航行须知等	
3.7	客房内应有彩色电视机,且使用效果良好	
3.8	客房内设有两种以上规格的电源插座	
3.9	至少 50% 的客房内应有卫生间,或每一楼层提供数量充足,男女分设,方便使用的公共盥洗间,客房卫生间及公共盥洗间均采取必要的防滑措施	
3.10	应 24 h 供应冷水,18 h 供应热水,并有明确提示	
3.11	应有与客房接待能力相适应的餐厅,配备桌椅、餐具,灯光照明充足,环境清洁、卫生	
3.12	应有一定面积的室外观景区域或室内观景区域	
3.13	设有公共卫生间	
3.14	公共区域应有适当装修,墙面整洁、光线充足	
4	安全、环保、节能	
4.1	遵守国家有关旅游、安全、环保、节能等法律法规和标准,各项证照齐全	
4.2	应有船舶安全管理体系、船舶垃圾管理系统	
4.3	应有突发事件处置的应急预案	

表 A.2 (续)

序号	项目	是否达标
4.4	应有安全、环保、节能的宣传和措施	
4.5	应有安保人员 24 h 在岗	
4.6	廊道无障碍物,无积水,紧急出口、消防等标识规范清晰,位置合理、醒目	
4.7	应有紧急救助设施,可提供紧急救助服务	
4.8	客房门安全有效;客房内应在显著位置张贴应急疏散图、救生衣穿着示意图及相关说明	
4.9	客房应按床位数 100% 配备救生衣和防毒面具,救生艇或救生筏的载客量不少于旅游船额定载客量的 55%	
4.10	应有紧急照明系统	
4.11	厨房应配备烟感或温感报警器、煤气报警器、灭火毯或其他灭火设备	
4.12	应有与本星级相适应的节能减排方案并付诸实施	
	总体是否达标结论	

表 A.3 三星级必备项目检查表

序号	项目	是否达标
1	一般要求	
1.1	外形美观、大方,布局较为合理,方便游客在旅游船上的活动	
1.2	内部装饰材料较高档,工艺较好	
1.3	各种指示用和服务用文字应至少用规范的中文及第二种文字同时表示,导向系统的设置和公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.9 的规定	
1.4	公共区域应提供航线港口分布图、航线旅游景点分布图、旅游船平面示意图、停靠景点情况介绍和高级管理人员情况介绍	
1.5	根据航行区域气候条件,室内公共区域应有采暖、制冷设备,各区域通风良好	
1.6	设施设备应定期维护保养,安全、有效、整洁和卫生	
1.7	应有公共音响广播系统	
1.8	应有定型线路产品和固定航班	
1.9	每航次应有固定的活动安排,可提供历史文化、风土人情等专题讲座,有可供游客选择的停靠景点。晚间应有娱乐活动项目	
1.10	应定期开展员工培训	
2	服务	
2.1	员工应着工装,训练有素,礼仪礼貌规范,服务效率较高	
2.2	应以普通话和基本英语提供服务	
2.3	应为游客上下船提供迎送服务	
2.4	可提供接送行李服务,有行李存放服务	

表 A.3 (续)

序号	项目	是否达标
2.5	应有持证导游对航线中的风土人情及主要景点提供普通话导游讲解服务,根据需要提供外语导游讲解服务	
2.6	可提供上岸短途旅游项目服务	
2.7	应 24 h 提供接待、问询、结账服务,可提供银行卡结算服务。管理人员 16 h 在岗值班	
2.8	提供旅游船行程、活动项目、航线沿途城市情况介绍、航线旅游景点情况介绍等信息服务,提供天气预报和雨具服务	
2.9	客房、卫生间应每天全面整理一次,每个航次更换床单、被单及枕套,客用品补充齐全	
2.10	客房内应 24 h 提供热饮用水,免费提供瓶装水、茶叶或咖啡	
2.11	应提供叫醒服务,可提供擦鞋工具	
2.12	应定时提供早、中、晚简餐服务,可提供中式宴会、简易西餐服务	
2.13	可提供舞会、卡拉 OK、酒吧等娱乐服务	
2.14	应为残障人士提供必要的服务	
3	设施	
3.1	应有接待大厅和总服务台,位置合理,装修美观。提供旅游船服务项目宣传品及价目表,上岸游览项目的内容介绍及价目表等	
3.2	应设购物场所,出售旅行日常用品和旅游纪念品等	
3.3	公共区域应设有游客休息场所,并提供桌椅等休闲服务设施	
3.4	应有至少 30 间(套)可供出租的客房,不少于两种房型	
3.5	客房装修良好、美观,应有软垫床、衣橱等配套家具。电器开关位置合理,方便游客使用	
3.6	室内地面满铺地毯、木地板或其他较高档材料	
3.7	客房照明充足,应有观景舷窗,遮光窗帘效果较好	
3.8	客房内应备有服务指南、航行须知、沿线旅游交通图等	
3.9	客房内应配备电话机、彩色电视机,且使用效果良好	
3.10	应有两种以上规格的电源插座,位置方便游客使用,可提供插座转换器	
3.11	床上用棉织品(床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等)及卫生间针织用品(浴衣、浴巾、毛巾等)材质较好、柔软舒适	
3.12	客房内应有卫生间,装有卫生洁具、淋浴或浴缸。采取有效的防滑、防溅水措施,通风良好。采用较高级建筑材料装修地面、墙面和天花,色调柔和,目的物照明效果良好。有良好的排风设施,温湿度与客房适宜。24 h 供应冷、热水	
3.13	应有与客房接待能力相适应的独立餐厅,配备桌椅、餐具、备餐台,灯光照明充足,环境干净、卫生	
3.14	应有符合卫生标准和管理规范的厨房	
3.15	应有一定面积的多功能厅或酒吧(可共用),配有台、椅、酒水陈列柜及饮具等酒吧设施设备用品	
3.16	应有一定面积的室外观景区域和室内观景区域	
3.17	设有公共卫生间	

表 A.3 (续)

序号	项目	是否达标
3.18	公共区域走廊地面应满铺地毯或其他较高档材料,墙面整洁、装修美观,24 h 光线充足	
4	安全、环保、节能	
4.1	遵守国家有关旅游、安全、环保、节能等法律法规和标准,各项证照齐全	
4.2	应有船舶安全管理体系、船舶垃圾管理系统	
4.3	应有突发事件(突发事件应包括海损、自然灾害、火灾、防污、卫生、治安事件、设施设备突发故障等)处置的应急预案,并定期演练	
4.4	应有安全、环保、节能的宣传和措施	
4.5	主要公共区域应有闭路电视监控系统,安保人员 24 h 在岗	
4.6	廊道无障碍物,无积水,紧急出口、消防等标识规范清晰,位置合理、醒目	
4.7	应有紧急救助设施,可提供紧急救助服务	
4.8	客房门安全有效,有防盗装置;客房内应在显著位置张贴应急疏散图、救生衣穿着示意图及相关说明	
4.9	客房应按床位数 100% 配备救生衣和防毒面具,救生艇或救生筏的载客量不少于旅游船额定载客量的 55%	
4.10	应有紧急照明系统	
4.11	厨房应配备烟感或温感报警器、煤气报警器、灭火毯或其他灭火设备	
4.12	应使用净水、污水处理装置,污水排放应符合国家规定的技术标准	
4.13	客房应采用绿色节能物品及设施设备	
4.14	应有与本星级相适应的节能减排方案并付诸实施	
	总体是否达标结论	

表 A.4 四星级必备项目检查表

序号	项目	是否达标
1	一般要求	
1.1	船舶外形美观、大方,有一定的特色。空间布局和功能划分合理,能为游客提供舒适的活动场所	
1.2	内外装修应采用高档材料,符合环保要求,工艺精致,整体氛围协调	
1.3	各种指示用和服务用文字应至少用规范的中英文同时表示。导向标志清晰、实用、美观,导向系统的设置和公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.9 的规定	
1.4	应有计算机管理系统。主要营业区域均配有终端,有效提供服务	
1.5	公共区域应有专门的信息栏,提供航线港口分布图、航线旅游景点分布图、旅游船平面示意图、停靠景点情况介绍和高级管理人员情况介绍	
1.6	室内公共区域应有中央空调,各区域通风良好	
1.7	设施设备应维护保养良好,安全、有效、整洁和卫生	

表 A.4 (续)

序号	项目	是否达标
1.8	应有公共音响广播系统满足安全应急、游览介绍、氛围营造等需要,背景音乐曲目、音量适宜,音质良好	
1.9	应有多种类型的定型线路产品和固定航班	
1.10	每航次应有固定的活动安排,有可选择的活动项目,可提供历史文化、风土人情等专题讲座,有可供游客选择的停靠景点。晚间娱乐活动节目丰富、形式多样,有员工文艺表演	
1.11	应有系统的员工培训规划和制度	
2	服务	
2.1	员工应着工装,训练有素,礼仪礼貌规范,服务效率较高	
2.2	应以普通话和基本英语提供服务	
2.3	应为游客上下船提供迎送服务	
2.4	应提供接送行李服务,有行李存放服务	
2.5	应有驻船持证导游对航线中的风土人情及主要景点提供普通话和英语的导游讲解服务,根据需要可提供其他外语的导游讲解服务	
2.6	可提供上岸短途旅游项目服务	
2.7	应 24 h 提供接待、问询、结账服务,应提供离船一次性结账和银行卡结算服务,应提供 18 h 主要外币兑换服务。可提供代办交通票务和代订饭店住宿等延伸服务	
2.8	接待大堂服务人员 24 h 在岗,有管理人员 18 h 在岗值班	
2.9	接待大堂应提供旅游船行程和活动日程告示、航线沿途城市情况介绍、航线旅游景点情况介绍等信息服务	
2.10	应提供天气预报和雨具服务	
2.11	客房、卫生间应每天全面整理一次,应游客要求更换床单、被单及枕套,并做到每客必换,客用品和消耗品补充齐全,并应游客要求及时进房清扫整理	
2.12	客房内应 24 h 提供热饮用水,免费提供瓶装水、茶叶或咖啡	
2.13	应提供留言和叫醒服务。应备有擦鞋工具,可提供擦鞋服务	
2.14	应提供衣装湿洗和熨烫及缝补服务,可在 24 h 内交还游客,16 h 提供加急服务	
2.15	应提供开夜床服务	
2.16	应合理定时提供中式或西式早、中、晚餐服务,可提供中、西餐零点服务和中式宴会服务	
2.17	可在阳光甲板提供进餐服务和流动酒吧服务	
2.18	可提供与旅游船接待能力相适应的会议服务	
2.19	可提供舞会、棋牌、中医保健等娱乐康体服务	
2.20	应为残障人士提供必要的服务	
3	设施	
3.1	前厅	
3.1.1	区位功能划分合理	
3.1.2	整体装修精致、风格统一、色调协调、光线充足	

表 A.4 (续)

序号	项目	是否达标
3.1.3	设总服务台,位置合理。有小件行李寄存处	
3.1.4	在非经营区应设游客休息场所	
3.1.5	接待大堂有公共卫生间	
3.2	客房	
3.2.1	应有至少 40 间(套)可供出租的客房,不少于两种房型,应有两开间以上的豪华套房	
3.2.2	装修高档。应有舒适的软垫床,配有衣橱、座椅或沙发、床头柜或床头壁架等家具,布置合理。电器开关位置合理,方便游客使用	
3.2.3	室内地面满铺高级地毯,或优质木地板或其他高级材料	
3.2.4	采用区域照明,且日的物照明效果良好。应有观景舷窗、内窗帘和遮光窗帘,遮光效果良好	
3.2.5	客房内应备有服务指南、航行须知、每日行程或活动安排、所在航线旅游景点介绍和航行线路图	
3.2.6	客房内应配备电话机,并标注有旅游船主要服务电话。应有彩色电视机,画面和音质良好。播放频道不少于 8 个,备有频道目录	
3.2.7	应有两种以上规格的电源插座,位置方便游客使用,可提供插座转换器	
3.2.8	床上用棉织品(床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等)及卫生间针织用品(浴衣、浴巾、毛巾等)材质良好、柔软舒适	
3.2.9	在外部条件具备的情况下,可提供互联网接入服务,并备有使用说明	
3.2.10	应不少于 20% 的房间配备小冰箱,提供适量酒和饮料,并备有饮用器具和价目单	
3.2.11	客房内应有装修良好的卫生间。有抽水马桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品)、淋浴或浴缸。采取有效的防滑、防溅水措施,通风良好。采用高级建筑材料装修地面、墙面和天花,色调高雅柔和。采用分区照明且日的物照明效果良好。有良好的低噪声排风设施,温湿度与客房适宜。有电源插座、吹风机。24 h 供应冷、热水,水龙头冷热标识清晰。所有设施设备均方便游客使用	
3.3	餐厅及吧台	
3.3.1	应有与客房接待能力相适应的布局合理的中餐厅或西餐厅	
3.3.2	应有固定的自助餐台和酒水展示台(柜)	
3.3.3	应有与餐厅相匹配的独立备餐间	
3.3.4	餐具应按中外习惯成套配置,材质高档,无破损,光洁、卫生	
3.3.5	菜单、饮品单及自助餐牌应装帧精致,完整清洁,图文并茂	
3.3.6	应有独立的酒吧或茶室,分区设计合理,有独立的背景音乐,营业时间不少于 16 h	
3.3.7	应设有专业的吧台、酒水展示台(柜),备有不少于 20 种的中外酒水,应有专业的调酒和咖啡磨制设备、器皿	
3.4	厨房	
3.4.1	布局合理,传菜路线不与非餐饮公共区域交叉,应有独立传菜设备和通道	
3.4.2	墙面应作防油污处理,应使用防滑材料满铺地面,有地槽	
3.4.3	冷菜间、面点间独立分隔,有足够的冷气设备。冷菜间应有空气消毒设施	

表 A.4 (续)

序号	项目	是否达标
3.4.4	粗加工间与其他操作间隔离,各操作间温度适宜	
3.4.5	应有必要的冷藏、冷冻设施,生熟食品及半成品分柜放置。有干货、调料仓库并定期清理	
3.4.6	洗碗消毒区域位置合理,配有洗碗和消毒、保洁设施	
3.4.7	应有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭,排污设施(地槽、抽油烟机 and 排风口等)保持清洁通畅	
3.4.8	采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施	
3.4.9	应有食品留样机制	
3.5	公共区域	
3.5.1	前甲板或后甲板应有可供游客室外观景的区域,地面满铺人工草坪、高档胶垫或木质地板,应提供躺椅等休闲服务设施。	
3.5.2	应有前或后室内观景区域,配置茶几、座椅或沙发等家具	
3.5.3	应有面积与载客量相适应的多功能厅或舞厅(可共用),应配备多媒体投影、高级音响、灯光系统等	
3.5.4	应有康体设施,布局合理,并提供相应的服务	
3.5.5	应设有购物场所,出售日常生活用品、旅游工艺品、旅游纪念品等	
3.5.6	应提供会议服务场所(可与多功能厅或舞厅兼用)	
3.5.7	公共区域应有公共卫生间	
3.5.8	公共区域走廊地面应满铺地毯或其他高档材料,墙面高档材料装修,工艺精致,24 h 光线充足	
3.5.9	应有必要的员工生活和活动设施	
4	安全、环保、节能	
4.1	遵守国家有关旅游、安全、环保、节能等法律法规和标准,各项证照齐全合格	
4.2	应有船舶安全管理体系、船舶垃圾管理系统	
4.3	应有突发事件(突发事件应包括海损、自然灾害、火灾、防污、卫生、治安事件、设施设备突发故障等)处置的应急预案,并定期演练	
4.4	应有安全、环保、节能的宣传和措施	
4.5	应确定限制区域,主要公共区域应有闭路电视监控系统,安保人员 24 h 在岗,对意图登船人员应有效监控	
4.6	公共区域应张贴应变部署表、逃生路线示意图,舷墙、外舷栏杆、舷门、舷梯、观景阳台、阳光甲板等区域应有安全警示	
4.7	廊道无障碍物,无积水,集合地点、逃生路线、紧急出口、消防等标识规范清晰,位置合理、醒目	
4.8	应有紧急救助设施,可提供紧急救助服务	
4.9	客房门安全有效,门锁应为电子卡门锁,有防盗装置,客房内应在显著位置张贴应急疏散图、救生衣穿着示意图及相关说明	
4.10	客房应配置逃生手电、防毒面具,位置合理,方便游客取用	
4.11	客房应按床位数 100% 配备救生衣和防毒面具,其中应配备若干婴孩救生衣,至少等于旅游船额定载客量的 2.5%	

表 A.4 (续)

序号	项目	是否达标
4.12	客房卫生间应采取有效的安全和防滑措施,应有安全警示和安全扶手	
4.13	救生艇或救生筏的载客量不少于旅游船额定载客量的 55%	
4.14	应有紧急照明系统	
4.15	接待大堂、餐厅、客房、公共区域等应有醒目的禁烟标志	
4.16	应有禁止向水域抛掷废弃物的告示	
4.17	厨房应配备烟感或温感报警器、煤气报警器、灭火毯或其他灭火设备	
4.18	应使用净水、污水处理装置,污水排放应符合国家规定的技术标准	
4.19	烟囱烟尘排放、厨房油烟排放应符合国家规定的技术标准	
4.20	客房应采用绿色节能物品及设施设备	
4.21	应有绿色设计、清洁生产、节能减排的方案及措施	
5	主题文化	
5.1	旅游船内部装饰应呈现一定的主题文化,倡导主题文化的提炼应源自流域的人文资源、自然资源和社会资源	
5.2	接待大堂、餐厅、客房、公共区域的设计与装饰、艺术陈设等围绕主题文化展开	
5.3	主题文化符号经过提炼,基本色调协调,富有美感,能为游客识别并体验	
	总体是否达标结论	

表 A.5 五星级必备项目检查表

序号	项目	是否达标
1	一般要求	
1.1	船舶外形美观、特色明显,有灯饰装置。空间布局和功能划分合理,能为游客提供豪华、舒适的活动场所	
1.2	内外装修应采用高档材料,符合环保要求,工艺精致,整体氛围协调	
1.3	各种指示用和服务用文字应至少用规范的中英文同时表示。导向标志清晰、实用、美观,导向系统的设置和公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.9 的规定	
1.4	应有计算机管理系统。各营业区域均配有终端,有效提供服务	
1.5	公共区域应有专门的电子信息栏,提供航线港口分布图、航线旅游景点分布图、旅游游船舱透视图和平面示意图、停靠景点情况介绍和高级管理人员情况介绍	
1.6	应有中央空调,温度控制在 20℃~25℃,各区域通风良好	
1.7	设施设备应维护保养良好,安全、有效、整洁和卫生	
1.8	应有公共音响广播系统满足安全应急、游览介绍、氛围营造等需要,背景音乐曲目、音量与所在区域和时间段相适宜,音质良好	
1.9	应有多种类型的定型线路产品和固定航班	

表 A.5 (续)

序号	项目	是否达标
1.10	每航次应有固定的活动安排,有可选择的活动项目,可提供历史文化、风土人情等专题讲座,可供游客自由选择的停靠景点不少于3处。晚间娱乐活动特色鲜明、内容丰富、形式多样,应有专业文艺表演或员工文艺表演	
1.11	应有系统的员工培训规划和制度并有培训记录	
2	服务	
2.1	员工游客比率不低于1:4	
2.2	员工应着工装,工装专业设计、材质良好、做工精致	
2.3	员工训练有素,应以普通话和英语提供服务,必要时可用第二种外国语提供服务	
2.4	应为游客上下船提供迎送服务,每航次有欢迎和欢送仪式	
2.5	应提供接送行李服务,有行李存放服务	
2.6	应有驻船持证导游对航线中的历史文化、风土人情及沿线景点全程提供普通话和英语的导游讲解服务,根据需要可提供其他外语的导游讲解服务	
2.7	可提供上岸旅游项目服务,并保证与其星级相一致	
2.8	应24 h提供接待、问询、结账服务,应提供总账单结账、银行卡结算、主要外币兑换服务。可提供代办交通票务和代订饭店住宿等延伸服务	
2.9	接待大堂服务人员24 h在岗,有管理人员24 h在岗值班	
2.10	接待大堂应提供旅游船行程和活动日程告示、航线沿途城市情况介绍、航线旅游景点情况介绍等信息服务	
2.11	应提供传真、复印、打字等商务服务	
2.12	应提供天气预报和雨具服务	
2.13	在外部条件具备的情况下,可提供无线上网等服务	
2.14	客房、卫生间应每天全面整理一次,应游客要求更换床单、被单及枕套,并做到每客必换,客用品和消耗品补充齐全,并应游客要求及时进房清扫整理	
2.15	客房内应24 h提供热饮用水,免费提供瓶装水、茶叶或咖啡	
2.16	应提供留言和叫醒服务。应备有擦鞋工具,并提供擦鞋服务	
2.17	应提供衣装湿洗和熨烫及缝补服务,可在16 h内交还游客,24 h提供加急服务	
2.18	应提供开夜床服务,放置晚安致意品	
2.19	可16 h提供送餐服务。有送餐菜单和饮料单,送餐菜式品种不少于8种,饮料品种不少于4种,甜食品种不少于2种,有可挂置门外的送餐牌	
2.20	应合理定时提供中式或西式早、中、晚餐服务,可提供中、西餐零点服务和中、西式宴会服务	
2.21	可在阳光甲板提供进餐服务和流动酒吧服务	
2.22	可提供与旅游船接待能力相适应的会议服务	
2.23	可提供健身、舞会、棋牌、中医保健等娱乐康体服务	
2.24	可提供管家式服务	
2.25	应为残障人士、儿童、病客提供必要的服务	
3	设施	

表 A.5 (续)

序号	项目	是否达标
3.1	前厅	
3.1.1	功能划分合理,空间效果良好	
3.1.2	整体装修精致,风格统一、色调协调、光线充足、视觉效果和谐	
3.1.3	设总服务台,位置合理。有行李寄存处和贵重物品保险箱(两者空间可共用)	
3.1.4	在非经营区应设游客休息场所	
3.1.5	接待大堂应有公共卫生间	
3.2	客房	
3.2.1	应有至少 50 间(套)可供出租的客房,不少于 3 种房型,应有 3 开间以上的豪华套房	
3.2.2	装修豪华。应有舒适的软垫床,单人床宽度不小于 1 m,配有写字台、衣橱及衣架、座椅或沙发、床头柜或床头壁架、全身镜、行李架等家具,布置合理,使用方便。电器开关位置合理,方便游客使用	
3.2.3	室内地面满铺高级地毯,或优质木地板或其他高级材料	
3.2.4	采用区域照明,且目的物照明效果良好。应有观景舷窗、内窗帘和遮光窗帘,遮光效果良好	
3.2.5	游客可自行调节室温,通风良好	
3.2.6	应有游客可以调控且音质良好的背景音乐系统	
3.2.7	客房内应备有服务指南、航行须知、每日行程和活动安排、所在航线旅游景点介绍和航行线路图	
3.2.8	客房内应配备电话机,并标注有旅游船主要服务电话。应有彩色电视机,画面和音质良好。播放频道不少于 8 个,备有频道目录	
3.2.9	应有两种以上规格的电源插座,位置合理,方便游客使用,可提供插座转换器	
3.2.10	床上用棉织品(床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等)及卫生间针织用品(浴衣、浴巾、毛巾等)材质良好、柔软舒适	
3.2.11	在外部条件具备的情况下,可提供互联网接入服务,并备有使用说明	
3.2.12	应不少于 30% 的房间配备小冰箱,提供适量酒、饮料和冰块,并备有饮用器具和价目单	
3.2.13	客房内应有装修良好的卫生间。有抽水恭桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品)、淋浴或浴缸。采取有效的防滑、防溅水措施,通风良好。采用高级建筑材料装修地面、墙面和天花,色调高雅柔和。采用分区照明且目的物照明效果良好。有良好的低噪声排风设施,温湿度与客房适宜。有电源插座、吹风机。24 h 供应冷、热水,水龙头冷热标识清晰。所有设施设备均方便游客使用	
3.2.14	不少于 70% 的客房有专用观景阳台并配备桌或椅	
3.3	餐厅及吧室	
3.3.1	应有与客房接待能力相适应的布局合理的中餐厅或西餐厅	
3.3.2	应有固定的自助餐台和酒水展示台(柜)	
3.3.3	应有与餐厅相匹配的独立备餐间	
3.3.4	餐具应按中外习惯成套配置,材质高档,无破损,光洁、卫生	
3.3.5	菜单、饮品单及自助餐牌应装帧精致,完整清洁,图文并茂	

表 A.5 (续)

序号	项目	是否达标
3.3.6	应有宴会单间或小宴会厅	
3.3.7	应有独立的酒吧或茶室,分区设计合理,有独立的背景音乐,营业时间应不少于 16 h	
3.3.8	应设有专业的吧台、酒水展示台(柜),备有不少于 30 种的中外酒水,应有专业的调酒和咖啡磨制设备、器皿	
3.4	厨房	
3.4.1	布局合理,传菜路线不与非餐饮公共区域交叉,应有独立传菜设备和通道	
3.4.2	墙面应作防油污处理,应使用防滑材料满铺地面,有地槽	
3.4.3	冷菜间、面点间独立分隔,有足够的冷气设备。冷菜间内有空气消毒设施和二次更衣措施	
3.4.4	粗加工间与其他操作间隔离,各操作间温度适宜	
3.4.5	应有充足的冷柜,生熟食品及半成品分柜放置。有干货、调料仓库并定期清理	
3.4.6	应有独立的蔬菜、水果冷藏柜,独立的鱼肉类、禽类冷冻柜	
3.4.7	洗碗消毒区域位置合理,配有洗碗和消毒、保洁设施	
3.4.8	应有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭,排污设施(地槽、抽油烟机 and 排风口等)保持清洁通畅	
3.4.9	采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂、铁锈虫等虫害措施	
3.4.10	应有食品留样机制	
3.5	公共区域	
3.5.1	前甲板或后甲板应有可供游客室外观景的区域,地面满铺人工草坪、高档胶垫或木质地板,应提供躺椅等休闲服务设施	
3.5.2	应有前或后室内观景区域,配置茶几、座椅或沙发等家具	
3.5.3	应有面积与载客量相适应的多功能厅或舞厅(可共用),应配备多媒体投影、高级音响、影像设备、灯光系统等	
3.5.4	应有阅览室或图书室(可与前或后室内观景室兼用),并提供中外书刊或报纸	
3.5.5	应有健身房、棋牌室、中医保健室等康体设施,布局合理,并提供相应的服务	
3.5.6	应设有购物场所,出售日常生活用品、旅游工艺品、旅游纪念品等	
3.5.7	可提供会议服务场所(可与多功能厅或舞厅兼用)	
3.5.8	每楼层应有公共卫生间	
3.5.9	公共区域走廊地面应满铺地毯或其他高档材料,墙面高档材料装修,工艺精致,24 h 光线充足	
3.5.10	应有充足的员工生活和活动设施	
3.5.11	后台区域设施完好、卫生整洁、维护良好	
4	安全、环保、节能	
4.1	遵守国家有关旅游、安全、环保、节能等法律法规和标准,各项证照齐全合格	
4.2	应有船舶安全管理体系、船舶垃圾管理系统	
4.3	应有突发事件(突发事件应包括海损、自然灾害、火灾、防污、卫生、治安事件、设施设备突发故障等)处置的应急预案,并定期演练	

表 A.5 (续)

序号	项目	是否达标
4.4	每航次应有安全说明会,定期组织游客参与消防、海损、弃船演习	
4.5	应有安全、环保、节能的宣传和措施	
4.6	应确定限制区域,主要公共区域应有闭路电视监控系统,安保人员 24 h 在岗,对意图登船人员应有效监控	
4.7	公共区域应张贴应变部署表、逃生路线示意图,舷墙、外舷栏杆、舷门、舷梯、观景阳台、阳光甲板等区域应有安全警示	
4.8	廊道无障碍物,无积水,集合地点、逃生路线、紧急出口、消防等标识规范清晰,位置合理、醒目	
4.9	应有紧急救助设施,可提供紧急救助服务	
4.10	客房门安全有效,门锁应为电子卡门锁,有门铃、防盗装置,客房内应在显著位置张贴应急疏散图、救生衣穿着示意图及相关说明	
4.11	客房应配置客房用保险箱、逃生手电、防毒面具,位置合理,方便游客取用	
4.12	客房应按床位数 100% 配备救生衣和防毒面具,其中应配备若干婴幼儿救生衣,至少等于旅游船额定载客量的 2.5%	
4.13	客房卫生间应采取有效的安全和防滑措施,应有安全警示和安全扶手	
4.14	救生艇或救生筏的载客量不少于旅游船额定载客量的 55%	
4.15	应有紧急照明系统	
4.16	接待大堂、餐厅、客房、公共区域等应有醒目的禁烟标志	
4.17	应有禁止向水域抛掷废弃物的告示	
4.18	厨房应配备烟感或温感报警器、煤气报警器、灭火毯或其他灭火设备	
4.19	应使用净水、污水处理装置,污水排放应符合国家规定的技术标准	
4.20	烟囱烟尘排放、厨房油烟排放应符合国家规定的技术标准	
4.21	客房应采用绿色节能物品及设施设备	
4.22	应有绿色设计、清洁生产、节能减排的方案及措施	
5	主题文化	
5.1	旅游船内部装饰应呈现一定的主题文化,倡导主题文化的提炼应源自流域的人文资源、自然资源和社会资源	
5.2	接待大堂、餐厅、客房、公共区域的设计与装饰、艺术陈设等围绕主题文化展开,公共信息图形符号牌、指示牌、警示牌、告示牌等制作精美,体现主题文化	
5.3	主题文化符号经过提炼,主体色调协调,富有美感,能为游客识别并体验	
5.4	接待大堂或客房应有介绍主题文化的宣传品或资料	
5.5	可开展主题文化讲座,或主题文化表演,或提供饮食主题产品,或提供主题文化商品、或主题旅游线路等主题文化产品	
	总体是否达标结论	

附 录 B
(规范性附录)
设施设备评分表

表 B.1 给出了设施设备评分表。

表 B.1 设施设备评分表

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评定机构计分
1	船形、船貌、船体结构及功能布局	57					
1.1	船形		5				
	船体呈流线型,飞剪式船首,首部甲板外飘					5	
	船体舷弧流畅,前倾型船首,富有动感					3	
	船体风格简朴,线条较流畅					1	
1.2	船貌		14				
1.2.1	上层建筑			5			
	首尾端壁呈现流线阶梯形,整体感和动感性强					5	
	首尾端壁呈现大平面箱形,比例协调,有整体感					3	
	首尾端壁呈现一定特点,比例协调,有稳定感					1	
1.2.2	钢板平整,无明显凹凸;焊缝平直,无变形			2		2	
1.2.3	油漆色泽光亮,外观色彩协调			2		2	
1.2.4	烟囱新颖、独特			1		1	
1.2.5	桅杆稳定、装饰性强			1		1	
1.2.6	规范悬挂国旗及航行旗号			1		1	
1.2.7	有灯饰装置			1		1	
1.2.8	公司名称标志、船名、船籍港名、船舶识别号中英文(汉语拼音)醒目、美观			1		1	
1.3	船体结构及功能布局		38				
1.3.1	船体结构形式			2			
	纵横混合骨架式					2	
	横骨架式或纵骨架式					1	
1.3.2	各功能设施位置恰当、分隔合理,方便游客使用(酌情给1分~3分)			3		3	
1.3.3	客房区域位于主甲板以上			1		1	
1.3.4	客房区域与员工生活区分隔			1		1	
1.3.5	客房区域位于上层建筑前部			3			
	不少于80%					3	

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计 分	评定机构计分
	不少于 60%					2	
	不少于 50%					1	
1.3.6	旅游船空间比率			5			
	不少于 50					5	
	不少于 40					4	
	不少于 30					3	
	不少于 20					2	
	不少于 10					1	
1.3.7	员工游客比率			5			
	不低于 1 : 1.5					5	
	不低于 1 : 2					4	
	不低于 1 : 2.5					3	
	不低于 1 : 3					2	
	不低于 1 : 4					1	
1.3.8	人均拥有娱乐场所面积(含酒吧、多功能厅等)			5			
	不小于 15 m ²					5	
	不小于 12 m ²					4	
	不小于 9 m ²					3	
	不小于 6 m ²					2	
	不小于 3 m ²					1	
1.3.9	人均拥有餐饮场所面积			5			
	不小于 3 m ²					5	
	不小于 2.5 m ²					4	
	不小于 2 m ²					3	
	不小于 1.5 m ²					2	
	不小于 1 m ²					1	
1.3.10	人均拥有阳光甲板面积			5			
	不小于 6 m ²					5	
	不小于 5 m ²					4	
	不小于 4 m ²					3	
	不小于 3 m ²					2	
	不小于 2 m ²					1	

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评定机构计分
1.3.11	标准客房房门宽度			3			
	不小于 0.9 m					3	
	不小于 0.8 m					2	
	不小于 0.7 m					1	
2	共用系统	35					
2.1	智能化管理系统		5				
2.1.1	结构化综合布线系统			2			
	采用结构化综合布线系统					2	
	局部采用综合布线系统					1	
2.1.2	游客信息系统(综合游客个人信息、游客消费结算、登船卡、门卡等多功能)			3		3	
2.2	信息管理系统		3				
	全面覆盖前台,数据关联的旅游船专用管理信息系统(前台管理系统、餐厅管理系统、酒吧管理系统、二次消费管理系统、娱乐管理系统等数据流自动化处理并关联)					3	
	主要对客服务区域均有独立的管理信息系统					2	
	只覆盖前台对客服务部门					1	
2.3	互联网覆盖范围		4				
2.3.1	所有的客房配可实现互联网联接(有线、无线均可)				2	2	
2.3.2	所有的室内公共区域均有无线网络覆盖				1	1	
2.3.3	所有的室外公共区域均有无线网络覆盖				1	1	
2.4	移动电话信号覆盖所有客房及公共区域		1			1	
2.5	导向系统		3			3	
2.5.1	指示标志规范、清晰,设置合理,导向效果良好			2		2	
2.5.2	各楼层有平面示意图			1		1	
2.6	公共音响转播系统		3				
	能提供高质量的背景音乐和导游讲解服务					3	
	有背景音乐和导游讲解服务					2	
	有导游讲解服务					1	
2.7	导航助航系统		10				
2.7.1	有综合船桥系统(IBS 系统)			2		2	
2.7.2	有船舶自动识别系统(AIS 系统)			2		2	
2.7.3	有船舶远程识别和跟踪系统(LRIT 系统)			2		2	

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评定机构计分
2.7.4	有船舶电子海图显示与信息系统(ECDIS 系统)			2		2	
2.7.5	有横向侧推器			1		1	
2.7.6	采用其他的先进助航设施			1		1	
2.8	通风管系		6				
2.8.1	空调系统			3			
	有中央空调系统					3	
	有分组集中式空调系统					2	
	无中央空调系统,但客房、餐厅及公共区域采用窗式、分体式或柜式空调					1	
2.8.2	有加置除湿机或除湿剂的机械通风设施			2		2	
2.8.3	有自然通风的通风筒			1		1	
3	前厅	61					
3.1	接待大堂每间客房占有面积		3				
	不小于 1.5 m ²					3	
	不小于 1 m ²					2	
	不小于 0.6 m ²					1	
3.2	地面装饰		3				
	采用高档大理石或优质地毯等其他高档材料(材质高档、色泽均匀、拼接整齐、工艺精致、装饰性强)					3	
	采用大理石或高级地毯等其他材料(材质良好、工艺较好、色泽较协调、装饰一般)					2	
	采用普通地毯或其他材料(材质一般,有色差)					1	
3.3	墙面装饰		3				
	采用高档大理石或优质木材等其他高档材料(材质高档、色泽均匀、拼接整齐、工艺精致、装饰性强,与整体氛围协调)					3	
	采用高级木材或高档墙纸(布)(立面有线条变化,高档墙纸包括丝质及其他天然原料墙纸)					2	
	采用木材、墙纸或喷涂材料					1	
3.4	天花		3				
	工艺精致、造型别致,与整体氛围相协调					3	
	工艺较好,格调一般					2	
	有一定装饰					1	
3.5	立柱		2				
	工艺精致,与整体氛围相协调					2	

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评定机构计分
	工艺较好,格调一般					1	
3.6	艺术装饰		2				
	有壁画或浮雕或其他艺术品装饰					2	
	有简单艺术装饰					1	
3.7	家具(台,沙发等)		3				
	设计专业、材质高档、工艺精致,摆设合理,使用方便、舒适					3	
	材质较好,工艺较好					2	
	材质普通,工艺一般					1	
3.8	灯具与照明		5				
	照明设计有专业性,采用高档定制灯具,功能照明、重点照明、氛围照明和谐统一					5	
	采用高档灯具,照明整体效果较好					3	
	采用普通灯具,照明效果一般					1	
3.9	服务信息系统		9				
3.9.1	信息发布栏			2			
	有规范、醒目的电子信息发布栏					2	
	有信息发布栏					1	
3.9.2	有旅游游船舱透视图			1		1	
3.9.3	有旅游船平面示意图			1		1	
3.9.4	有航线港口分布图和旅游景点分布图			1		1	
3.9.5	有高级管理人员简介			1		1	
3.9.6	有船舶行程活动和娱乐活动介绍			1		1	
3.9.7	旅游景点信息介绍			2			
	有旅游信息电子查询设备					2	
	有沿途主要旅游景点介绍立牌					1	
3.10	主甲板有接待序厅		2			2	
3.11	公共卫生间		6				
3.11.1	位置合理(大堂应设置公共卫生间,且与大堂在同一楼层)			1		1	
3.11.2	材料、装修和洁具(对所有公共卫生间分别打分,取算术平均值的整数部分)			3			
	设计专业(洁具、灯光、冷热水、照明、通风等),采用高档装修材料,装修工艺精致,采用高级洁具					3	
	采用较高档装修材料,装修工艺较好,采用较好洁具					2	

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计 分	评定机构计分
	采用普通装修材料,装修工艺一般,采用普通洁具					1	
3.11.3	公共卫生间设施(少一项,扣1分)						
	抽水恭桶						
	卫生纸						
	污物桶						
	半身镜						
	洗手盆						
	洗手液或香皂						
	烘手机或擦手纸						
3.11.4	每个抽水恭桶都有单独的隔间,隔间的门有插销,所有隔间都配置衣帽钩			1		1	
3.11.5	每两个男用小便器中间有隔板,使用自动冲水装置			1		1	
3.12	客用观光电梯		8				
3.12.1	数量			4			
	不少于平均每60间客房一部客用电梯					4	
	不少于平均每80间客房一部客用电梯					3	
	不少于平均每100间客房一部客用电梯					2	
	不少于1部客用电梯					1	
3.12.2	性能优良、运行平稳、梯速合理			1		1	
3.12.3	内饰与设备			3			
3.12.3.1	有一定装饰、照明充足				0.5	0.5	
3.12.3.2	有旅游船主要设施楼层指示				0.5	0.5	
3.12.3.3	有扶手杆				0.5	0.5	
3.12.3.4	有通风系统				0.5	0.5	
3.12.3.5	与外界联系的对讲功能				0.5	0.5	
3.12.3.6	有残疾人专用按键				0.5	0.5	
3.13	商务中心		6				
3.13.1	位置合理、方便游客使用			1		1	
3.13.2	配备完整的办公设施(包括复印机、打印机、传真机、手机充电器等)			1		1	
3.13.3	装修与装饰			3			
	材质高档,工艺精致					3	
	材质较好、工艺较好					2	

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计 分	评定机构计分
	材质一般,工艺一般					1	
3.13.4	有可供出租的无线上网设备			1		1	
3.14	前厅整体舒适度		6				
3.14.1	绿色植物、花卉摆放得体,插花有艺术感,令游客感到自然舒适			2		2	
3.14.2	光线、温度适宜			2		2	
3.14.3	背景音乐曲目适宜、音质良好、音量适中,与前厅整体氛围协调			2		2	
3.14.4	异味,强噪声,强风(扣分,每项扣1分)			-3		-3	
3.14.5	置于前厅明显位置的商店、摊点影响整体氛围			-2		-2	
4	客房	175					
4.1	普通客房(4.1~4.11 均针对普通客房打分)		21				
4.1.1	70%客房的净面积(不包括卫生间、门廊和阳台)			6			
	不小于 24 m ²					6	
	不小于 21 m ²					5	
	不小于 18 m ²					4	
	不小于 15 m ²					3	
	不小于 12 m ²					2	
	不小于 9 m ²					1	
4.1.2	净高度			3			
	不低于 2.3 m					3	
	不低于 2.2 m					2	
	不低于 2.1 m					1	
4.1.3	软床垫(长度不小于 1.9 m),宽度			7			
4.1.3.1	单人床				3		
	不小于 1.1 m					3	
	不小于 1 m					2	
	不小于 0.9 m					1	
4.1.3.2	双人床				3		
	不小于 2 m					3	
	不小于 1.8 m					2	
	不小于 1.5 m					1	
4.1.3.3	床垫硬度适中、无变形				1	1	

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计 分	评定机构计分
4.1.4	床上用品			5			
4.1.4.1	可提供 3 种以上不同类型的枕头				1	1	
4.1.4.2	床单、被套、枕套的含棉量为 100%				1	1	
4.1.4.3	床单、被套、枕套的纱支规格				3		
	不低于 80×60 支纱					3	
	不低于 60×40 支纱					2	
	不低于 40×40 支纱					1	
4.2	装修与装饰		6				
4.2.1	地面			3			
	采用优质地毯或木地板,工艺精致					3	
	采用高档地毯或木地板,工艺较好					2	
	采用普通地毯或木地板,工艺一般					1	
4.2.2	墙面			2			
	采用高级墙纸或其他优质材料,有艺术品装饰					2	
	采用普通涂料或墙纸					1	
4.2.3	天花有装饰			1		1	
4.3	家具		6				
4.3.1	档次			3			
	设计专业、材质高档、工艺精致,摆设合理,使用方便、舒适,空间感协调					3	
	材质较好,工艺较好					2	
	材质普通,工艺一般					1	
4.3.2	衣橱			3			
	进深不小于 50 cm,宽度不小于 100 cm					3	
	进深不小于 45 cm,宽度不小于 90 cm					2	
	进深不小于 40 cm,宽度不小于 80 cm					1	
4.4	灯具和照明		11				
4.4.1	灯具配备			9			
4.4.1.1	主光源(顶灯或槽灯)				1	1	
4.4.1.2	门廊照明灯				1	1	
4.4.1.3	床头阅读灯				1	1	
4.4.1.4	写字台照明灯				1	1	
4.4.1.5	衣柜照明灯				1	1	

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计 分	评定机构 计分
4.4.1.6	行李架或行李柜照明灯				1	1	
4.4.1.7	小酒吧照明灯				1	1	
4.4.1.8	装饰物照明灯				1	1	
4.4.1.9	夜灯				1	1	
4.4.2	灯光控制			2			
	各灯具开关位置合理,床头有“一键式”总控制开关,标识清晰,方便使用					2	
	各灯具开关位置合理,方便使用					1	
4.5	彩色电视机		8				
4.5.1	类型与尺寸			3			
	平板电视,不小于 25 in ¹⁾					3	
	平板电视,不小于 21 in					2	
	平板电视,不小于 17 in					1	
4.5.2	频道和节目			2			
4.5.2.1	卫星或自办闭路电视节目不少于 8 套				1	1	
4.5.2.2	外语频道或外语节目不少于 3 套				1	1	
4.5.3	有电视频道指示说明及电视节目单			1		1	
4.5.4	有视音频交互服务系统			2		2	
4.6	客房有电话,电话机上有旅游船常用电话号码和使用说明		1			1	
4.7	微型酒吧(包括小冰箱)		4				
4.7.1	数量			3			
	100%的客房有微型酒吧(包括小冰箱)					3	
	不少于 30%的客房有微型酒吧(包括小冰箱)					2	
	不少于 20%的客房有微型酒吧(包括小冰箱)					1	
4.7.2	提供适量饮品和食品,并配备相应的饮具			1		1	
4.8	客房便利设施及用品		9				
4.8.1	电热水壶			1		1	
4.8.2	西装衣撑			1		1	
4.8.3	每房不少于 4 个西服衣架、2 个裤架和 2 个裙架			1		1	
4.8.4	不间断电源插座(国际通用制式)不少于 1 处,并有明确标识,方便使用			1		1	

1) 1 in=0.025 4 m。

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评定机构计分
4.8.5	吹风机			1		1	
4.8.6	浴衣(每客 1 件)			1		1	
4.8.7	咖啡(含伴侣、糖),配相应杯具			1		1	
4.8.8	环保或纸制礼品袋(每房 2 个)			1		1	
4.8.9	针线包			1		1	
4.9	客房必备物品(少一项,扣 1 分)						
	服务指南(含欢迎词、旅游船各项服务简介、安全须知等)						
	航行安排及娱乐活动行程单或节目单						
	笔						
	信封(每房不少于 2 个)						
	信纸(每房不少于 4 张)						
	免费茶叶						
	暖水瓶(有电热水壶可不备)						
	凉水瓶(或免费矿泉水)						
	雨伞或其他雨具						
	擦鞋用具(每房 2 份)						
	“请勿打扰”“请清理房间”挂牌或指示灯						
	垃圾桶						
	根据不同床型配备相应数量的枕芯、枕套、床单、毛毯或棉被						
4.10	客房卫生间		47				
4.10.1	70%的客房卫生间面积			5			
	不小于 6 m ²					5	
	不小于 5 m ²					4	
	不小于 4 m ²					3	
	不小于 3 m ²					2	
	不小于 2 m ²					1	
4.10.2	卫生间装修			3			
	专业设计,全部采用高档材料装修或高档整体卫生间、工艺精致,采用统一风格的高级品牌卫浴设施					3	
	采用高档材料装修或普通整体卫生间,工艺较好					2	
	采用普通材料装修,工艺一般					1	
4.10.3	淋浴及浴缸			13			

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评定机构计分
4.10.3.1	淋浴设施				2		
	有整体淋浴间					2	
	有淋浴					1	
4.10.3.2	浴缸				3		
	100%的客房卫生间有浴缸					3	
	不少于 70%的客房卫生间有浴缸					2	
	不少于 50%的客房卫生间有浴缸					1	
4.10.3.3	浴缸或淋浴间有单独照明,区域照明充足				1	1	
4.10.3.4	完全打开热水龙头,水温在 15 s 内上升到 37℃~40℃,水温稳定				1	1	
4.10.3.5	水流充足(水压为 0.2 MPa~0.35 MPa)、水质良好				1	1	
4.10.3.6	淋浴间下水保持通畅,不外溢				1	1	
4.10.3.7	淋浴喷头的水流可以调节				1	1	
4.10.3.8	淋浴有水流定温功能				1	1	
4.10.3.9	配备热带雨林喷头				1	1	
4.10.3.10	浴缸或淋浴间配有防滑设施(或有防滑功能)				1	1	
4.10.4	面盆及五金件			2			
	高档面盆及配套五金件					2	
	普通面盆及五金件					1	
4.10.5	棉织品			6			
4.10.5.1	毛巾(含浴巾、面巾、地巾、方巾等)的纱支规格				2		
	32 支纱(或螺旋 16 支),含棉量为 100%					2	
	不低于 16 支纱					1	
4.10.5.2	毛巾(含浴巾、面巾、地巾、方巾等)规格(一个规格不达标扣 0.5 分,扣满 2 分以上,降低一档)				3		
	浴巾:不小于 1 400 mm×800 mm,重量不低于 750 g;面巾:不小于 750 mm×350 mm,重量不低于 180 g;地巾:不小于 800 mm×500 mm,重量不低于 450 g;方巾:不小于 320 mm×320 mm,重量不低于 55 g					3	
	浴巾:不小于 1 300 mm×700 mm,重量不低于 500 g;面巾:不小于 600 mm×300 mm,重量不低于 120 g;地巾:不小于 700 mm×400 mm,重量不低于 320 g;方巾:不小于 300 mm×300 mm,重量不低于 45 g					2	

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评定机构计分
	浴巾:不小于1 200 mm×600 mm,重量不低于400 g;面巾:不小于550 mm×300 mm,重量不低于110 g;地巾:不小于650 mm×350 mm,重量不低于280 g					1	
4.10.5.3	布草筐或其他布草容器				1	1	
4.10.6	坐便器			3			
	直冲式坐便器					3	
	虹吸式坐便器					2	
	漩涡式坐便器					1	
4.10.7	其他			15			
4.10.7.1	饮用水系统				2		
4.10.7.2	梳妆镜				2		
	防雾梳妆镜					2	
	普通梳妆镜					1	
4.10.7.3	化妆放大镜				1	1	
4.10.7.4	面巾纸				1	1	
4.10.7.5	电源插座				1	1	
4.10.7.6	晾衣绳				1	1	
4.10.7.7	连接客房电视的音响装置				1	1	
4.10.7.8	体重秤				1	1	
4.10.7.9	电话副机(方便游客取用)				1	1	
4.10.7.10	浴室里挂钩不少于1处,方便使用				1	1	
4.10.7.11	浴帘或其他防溅设施				1	1	
4.10.7.12	浴巾架				1	1	
4.10.7.13	应游客要求,可提供牙刷、牙膏、沐浴液、梳子等客用消耗品				1	1	
4.10.8	卫生间客用必备品(少一项扣一分)						
4.10.8.1	漱口杯(每房2个)						
4.10.8.2	浴巾(每房2条)						
4.10.8.3	地巾						
4.10.8.4	面巾(每房2条)						
4.10.8.6	卫生袋						
4.10.8.7	卫生纸						
4.10.8.8	垃圾桶						
4.11	观景阳台		10				

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计 分	评定机构计分
4.11.1	数量			3			
	100%的客房有观景阳台					3	
	不少于 70%的客房有观景阳台					2	
	不少于 50%的客房有观景阳台					1	
4.11.2	观景阳台装修			3			
	与旅游船风格、档次协调					3	
	与旅游船风格、档次基本协调					2	
	装修效果一般					1	
4.11.3	地面			2			
	高档木地板					2	
	一般木地板					1	
4.11.4	家具			2			
	休闲沙滩椅和茶几					2	
	普通座椅或茶几					1	
4.12	套房		19				
4.12.1	数量			5			
	不少于客房总数的 20%(不包括连通房)					5	
	不少于客房总数的 15%(不包括连通房)					4	
	不少于客房总数的 10%(不包括连通房)					3	
	不少于 4 套					2	
	不少于 2 套					1	
4.12.2	规格			9			
4.12.2.1	种类至少有三种规格的套房				3		
	不少于 3 种规格的套房					3	
	不少于 2 种规格的套房					2	
	不少于 1 种规格的套房					1	
4.12.2.2	有豪华套房				6		
	面积不小于 120 m ² ,有专用的前观景台					6	
	面积不小于 100 m ² ,有专用的前观景台					5	
	面积不小于 80 m ² ,有专用的前观景台					4	
	面积不小于 60 m ² ,有专用的前观景台					3	
	面积不小于 50 m ² ,有专用的前观景台					2	

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评定机构计分
	面积不小于 40 m ² , 有专用的前观景台					1	
4.12.3	套房卫生间			5			
4.12.3.1	有供主人和来访游客分别使用的卫生间				2	2	
4.12.3.2	有主客共用的卫生间				1	1	
4.12.3.3	有音响装置				1	1	
4.12.3.4	配有电视机				1	1	
4.13	有连通客房		1			1	
4.14	行政区域		9				
4.14.1	有专门的门禁系统			2		2	
4.14.2	专设接待台, 可办理接待、问询、结账等服务			1		1	
4.14.3	有专设的餐饮区域			2		2	
4.14.4	有专门的休息或阅览区域			1		1	
4.14.5	装修、家具档次高于普通楼层客房			1		1	
4.14.6	客用品配置高于普通楼层客房			1		1	
4.14.7	可提供管家式服务			1		1	
4.15	客房舒适度		13				
4.15.1	温度			3			
4.15.1.1	室内温度可调节				2	2	
4.15.1.2	公共区域与客房区域温差不超过 5 ℃				1	1	
4.15.2	相对湿度: 冬季为 55%~60%, 夏季为 50%~55%			1		1	
4.15.3	客房门、墙、窗、天花、卫生间采取隔音措施, 效果良好, 最大噪声限值为 60 dB			2		2	
	客房隔音、防震效果差, 或部分客房靠近高噪声设施(如多功能厅、电梯等), 影响游客休息					-2	
4.15.4	窗帘与客房整体设计匹配, 有纱帘, 方便开闭, 密闭遮光效果良好			1		1	
4.15.5	可通过房间观景阳台或观景舷窗观看沿岸景观			1		1	
4.15.6	照明效果			3			
	专业设计, 功能照明、重点照明、氛围照明和谐统一					3	
	有目的物照明光源, 满足不同区域的照明需求					2	
	照明效果一般					1	
4.15.7	客用品方便取用, 插座、开关位置合理, 方便使用			1		1	
4.15.8	电视机和背景音乐系统的音、画质良好, 节目及音量调节方便有效			1		1	

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大 项总 分	各分 项总 分	各次 分项 总分	各小 项总 分	计 分	评定 机构 计分
4.16	楼层布草间和消毒间		2				
	独立的布草间和消毒间					2	
	空间共用,区间有效隔断					1	
4.17	客房走廊		8				
4.17.1	走廊宽度及高度			4			
	宽度不少于 1.8 m,高度不低于 2.1 m					4	
	宽度不少于 1.7 m,高度不低于 2.1 m					3	
	宽度不少于 1.6 m,高度不低于 2.1 m					2	
	宽度不少于 1.5 m,高度不低于 2.1 m					1	
4.17.2	光线适宜			1		1	
4.17.3	通风良好,温度适宜			1		1	
4.17.4	客房门牌标识醒目,制作精良			1		1	
4.17.5	管道井、消防设施的装饰与周边环境协调			1		1	
5	餐饮	62					
5.1	餐厅(对有多个餐厅的,分别打分,取算术平均值)		44				
5.1.1	面积			5			
	不小于 600 m ²					5	
	不小于 450 m ²					4	
	不小于 350 m ²					3	
	不小于 200 m ²					2	
	不小于 150 m ²					1	
5.1.2	布局			9			
5.1.2.1	有分区设计,有绿色植物或一定装饰品				1	1	
5.1.2.2	有接待序厅				1	1	
5.1.2.3	有宴会单间或小宴会厅				2	2	
5.1.2.4	有独立的备餐间				1	1	
5.1.2.5	有酒水台或酒水展示柜				1	1	
5.1.2.6	有固定的自助布菲台				1	1	
5.1.2.7	有开放式的烹饪台				1	1	
5.1.2.8	有服务台				1	1	
5.1.3	装修与装饰			11			
5.1.3.1	地面				3		

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评定机构计分
	采用优质地毯、木地板或其他材料,工艺精致					3	
	采用高档地毯、木地板或其他材料,工艺较好					2	
	采用普通地毯或普通材料,工艺一般					1	
5.1.3.2	墙面				2		
	采用优质木材、高档墙纸(布)或其他优质材料					2	
	采用普通墙纸或喷涂材料					1	
5.1.3.3	立柱				2		
	工艺精致,与整体氛围相协调					2	
	工艺较好,格调一般					1	
5.1.3.4	天花				3		
	工艺精致,造型别致,格调高雅					3	
	工艺较好,格调一般					2	
	有一定装饰					1	
5.1.3.5	窗帘与餐厅整体设计匹配,方便开闭				1	1	
5.1.4	灯具与照明			3			
	照明设计有专业性,采用高档特色灯具,照度适应,有不少于三种的场景模式					3	
	采用高档灯具,照明整体效果较好					2	
	采用普通灯具,照明效果一般					1	
5.1.5	独立的音响系统或音乐演奏			1		1	
5.1.6	家具			3			
	设计专业、材质高档、工艺精致,摆设合理,使用方便、舒适					3	
	材质较好,工艺较好					2	
	材质普通,工艺一般					1	
5.1.7	餐具			3			
	高档材质,工艺精致,配套齐全					3	
	较好材质与工艺,配套齐全					2	
	一般材质与工艺,基本配套					1	
5.1.8	菜单、酒水单及自助餐菜牌			3			
	用电子菜单,图文并茂,中英文对照					3	
	用专业设计,图文并茂,中英文对照					2	
	有中文菜单,保持完整、清洁					1	
5.1.9	有儿童用餐专用椅			1		1	

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评定机构计分
5.1.10	宴会			2			
	船长欢迎、欢送宴会形式新颖,参与性强					2	
	有船长欢迎、欢送宴会					1	
5.1.11	零点服务			3			
	经营时间不少于每天 16 h					3	
	经营时间不少于每天 12 h					2	
	经营时间不少于每天 8 h					1	
5.2	厨房		12				
5.2.1	应有与餐厅经营面积和菜式相适应的厨房区域(含粗细加工、面点间、冷菜间、冻库等)			2		2	
5.2.2	为某特定类型餐厅配有专门厨房(每个 1 分,最多 2 分)			2		2	
5.2.3	位置合理、布局科学,方便烹饪的操作流程			2		2	
5.2.4	冷、热制作区域分隔			1		1	
5.2.5	配备与厨房相适应的保鲜和冷冻设施,生熟分开			1		1	
5.2.6	粗细加工区域分隔			1		1	
5.2.7	洗碗区域位置合理			1		1	
5.2.8	有洗碗机、消毒和保洁设备			1		1	
5.2.9	厨房内、灶台上采取有效的通风、排烟措施			1		1	
5.3	餐饮区域整体舒适度		6				
5.3.1	温湿度适宜,通风良好,无炊烟及烟酒异味			2		2	
5.3.2	专业设计照明,环境舒适,无噪声。背景音乐曲目、音量适宜,音质良好			2		2	
5.3.3	餐具按各菜式习惯配套齐全,无破损,无水迹			2		2	
6	公共区域	131					
6.1	多功能厅或舞厅		21				
6.1.1	面积(面积计算以固定隔断为准)			6			
	不小于 600 m ²					6	
	不小于 500 m ²					5	
	不小于 400 m ²					4	
	不小于 300 m ²					3	
	不小于 200 m ²					2	
	不小于 100 m ²					1	
6.1.2	装修与装饰			3			

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大 项总 分	各分 项总 分	各次 分项 总分	各小 项总 分	计 分	评定 机构 计分
	专业设计、材质高档、工艺精致,氛围协调					3	
	材质高档、工艺较好					2	
	材质一般,工艺一般					1	
6.1.3	家具			3			
	设计专业、材质高档、工艺精致,摆设合理,使用方便、舒适					3	
	材质较好,工艺较好					2	
	材质普通,工艺一般					1	
6.1.4	音像控制系统			6			
6.1.4.1	有专门的音控室				1	1	
6.1.4.2	音像设备				5		
	音响效果好,有LED显示屏,有现场摄录装备					5	
	音响效果良好,有投影仪及屏幕,有摄录装备					3	
	音响效果一般,有电视机					1	
6.1.5	灯光			3			
	专业设计、可营造不同氛围					3	
	灯光分区控制,亮度可调节					2	
	灯光分区控制					1	
6.2	酒吧、茶室及其他吧室		15				
6.2.1	装修与装饰(包含家具、杯具、饮具等)			3			
	专业设计,材质高档、工艺精致					3	
	较好材质与工艺					2	
	普通材质与工艺					1	
6.2.2	氛围			3			
	环境高雅、独特,装饰及灯光设计有专业性,背景音乐曲目、音量适宜、音质良好					3	
	氛围较好,有背景音乐					2	
	氛围一般					1	
6.2.3	酒吧设备			9			
6.2.3.1	酒水展示台				2		
	不少于30种中外名酒,陈列美观、大方					2	
	不少于20种中外名酒,陈列效果一般					1	
6.2.3.2	调酒台				1	1	
6.2.3.3	咖啡机				1	1	

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大 项总 分	各分 项总 分	各次 分项 总分	各小 项总 分	计 分	评定 机构 计分
6.2.3.4	榨汁机				1	1	
6.2.3.5	制冰机				1	1	
6.2.3.6	红酒恒温柜				1	1	
6.2.3.7	冰柜或冰箱				1	1	
6.2.3.8	洗杯机或玻璃器皿冲洗台				1	1	
6.3	室内观景室		4				
6.3.1	位置合理,视线开阔			1		1	
6.3.2	有专业设计,装修材料高档,工艺精致			1		1	
6.3.3	有茶几、座椅或沙发,家具配套齐全			1		1	
6.3.4	通风良好,温度适宜			1		1	
6.4	独立的影剧院或会议室		10				
6.4.1	面积			4			
	不小于 300 m ²					4	
	不小于 200 m ²					3	
	不小于 100 m ²					2	
	不小于 50 m ²					1	
6.4.2	通风良好,温度适宜			1		1	
6.4.3	灯光专业,隔音、遮光效果良好			1		1	
6.4.4	会议设施			4			
6.4.4.1	同声传译功能设置(设备可租借)				1	1	
6.4.4.2	电视电话会议功能设置(设备可租借)				1	1	
6.4.4.3	多媒体演讲系统(电脑、即席发言麦克风、投影仪、屏幕等)				1	1	
6.4.4.4	音响效果良好				1	1	
6.5	游泳池		7				
6.5.1	室内游泳池面积			3			
	不小于 150 m ²					3	
	不小于 100 m ²					2	
	不小于 50 m ²					1	
6.5.2	室外游泳池面积			2			
	不小于 100 m ²					2	
	不小于 50 m ²					1	
6.5.3	有池水循环过滤系统和消毒池			1		1	

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评定机构计分
6.5.4	有水深、水温和水质的明显指示标志(立式或墙上),在明显位置悬挂救生设备,有安全说明,并有专人负责现场安全与指导			1		1	
6.6	水疗		8				
6.6.1	有等待休闲区			1		1	
6.6.2	有独立的盥洗室,男女分设			1		1	
6.6.3	有独立的更衣室,男女分设			1		1	
6.6.4	有桑拿浴			1		1	
6.6.5	有蒸汽浴			1		1	
6.6.6	护理装修装饰			2			
	专业灯光、音响设计,装修材质高档、工艺精致,氛围浓郁					2	
	装修材料普通,装修工艺一般,					1	
6.6.7	配有专业的护理技师			1		1	
6.7	健身房		13				
6.7.1	布局合理,通风良好,照明良好(与客房区域相对隔离)			1		1	
6.7.2	自然采光,光线充足			1		1	
6.7.3	装修装饰			2			
	专业设计,装修材质较好、工艺精致					2	
	装修材料普通,工艺一般					1	
6.7.4	面积			3			
	不小于 150 m ²					3	
	不小于 100 m ²					2	
	不小于 50 m ²					1	
6.7.5	器械			2			
	专业健身器械,不少于 10 种,涵盖有氧健身器材、肌肉锻炼器材等					2	
	不少于 5 种					1	
6.7.6	有音像设施和器械使用说明			1		1	
6.7.7	有存放毛巾、瓶装水、随身用品的服务台			1		1	
6.7.8	有专用形体房,并开设一定形体课程			1		1	
6.7.9	配备专业健身教练,提供专业指导			1		1	
6.8	专业中医保健按摩		2			2	
6.9	美容美发室		1			1	
6.10	图书阅览室		4				

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评定机构计分
6.10.1	数量			2			
	有中外文报纸、期刊、图书,不少于 300 册(外文图书不少于 100 册)					2	
	有中外文报纸、期刊、图书,不少于 150 册(外文图书不少于 50 册)					1	
6.10.2	种类			2			
	不少于 30% 的关于风土人情、历史文化和景观介绍方面的图书或刊物					2	
	不少于 20% 的关于风土人情、历史文化和景观介绍方面的图书或刊物					1	
6.11	网吧		3				
	独立空间,不少于 10 台电脑					3	
	独立空间,不少于 3 台电脑					2	
	与其他空间共用,不少于 3 台电脑					1	
6.12	棋牌室		2			2	
6.13	KTV 包房		1			1	
6.14	室内电子游戏室		1			1	
6.15	室外高尔夫练习场		1			1	
6.16	有儿童活动场所和设施,并有专人看护		1			1	
6.17	其他休闲娱乐场所(每个 1 分,最多 5 分)		5			5	
6.18	阳光甲板		9				
6.18.1	地面			3			
	满铺高档浮动甲板					3	
	满铺高档木质地板或胶垫					2	
	满铺人工草坪					1	
6.18.2	休闲设施和服务			6			
6.18.2.1	休闲家具				2		
	不少于客房数 30% 的休闲躺椅或座椅和茶几					2	
	不少于客房数 20% 的休闲躺椅或座椅和茶几					1	
6.18.2.2	有秋千椅或吊床				1	1	
6.18.2.3	有慢跑跑道等运动休闲设施				1	1	
6.18.2.4	可提供流动酒吧服务				1	1	
6.18.2.5	可提供烧烤等餐饮服务				1	1	

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计 分	评定机构计分
6.19	娱乐活动安排		6				
6.19.1	有针对性地开展多种主题文化讲座或活动			2		2	
6.19.2	有专业艺术团表演			2		2	
6.19.3	有员工的文艺表演			1		1	
6.19.4	有同乐晚会,参与性强			1		1	
6.20	游览活动安排		14				
6.20.1	航行观光游览			4			
6.20.1.1	沿线主要景观均白天通过				2	2	
6.20.1.2	沿线导游讲解				2		
	针对游客的兴趣,提供高水平的导游讲解服务					2	
	针对航线中的景观,提供导游讲解服务					1	
6.20.2	上岸游览			10			
6.20.2.1	不少于 3 个的固定游览景点				2	2	
6.20.2.2	不少于 3 个供游客自选的游览景点				2	2	
6.20.2.3	游览景点的质量等级				3		
	全部为 5A 级旅游景区(点)					3	
	全部为 4A 级旅游景区(点)					2	
	全部为 A 级旅游景区(点)					1	
6.20.2.4	能保证与本星级一致的各类岸上延伸服务				3	3	
6.21	可提供贯穿整个航程的摄像、摄影、冲洗和光碟制作等配套服务		2			2	
7	安全设施	46					
7.1	有安全管理体系,并持有 SMC 证书		3			3	
7.2	公共安全设施		23				
7.2.1	安全广播系统			3			
7.2.1.1	具有强制性紧急广播功能				1	1	
7.2.1.2	紧急广播能覆盖船舶任何区域				1	1	
7.2.1.3	应急声明和应急须知规范、简洁				1	1	
7.2.2	安全监控系统			9			
7.2.2.1	有安全监控中心				2	2	
7.2.2.2	有视频监控系统				2		
	覆盖旅游船所有公共区域。画面清晰,定期保存监控资料					2	
	进出舱口、大堂、多功能厅、走廊、阳光甲板等主要公共区域有视频监控					1	

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计 分	评定机构计分
7.2.2.3	有驾驶台安全监控系统				2	2	
7.2.2.4	各限制区域安全警示醒目、清晰				1	1	
7.2.2.5	有安保人员 24 h 值班、巡逻				1	1	
7.2.2.6	对意图登船人员实行身份识别和有效监控				1	1	
7.2.3	公共区域有船舶应变部署表和逃生路线示意图			2		2	
7.2.4	救生艇或救生筏			3			
	不少于额定载客数的 100%					3	
	不少于额定载客数的 60%					2	
	不少于额定载客数的 55%					1	
7.2.5	上下船舶处有安全护栏、安全网,游客上下船时有工作人员值守			1		1	
7.2.6	每航次行程说明会有专门的安全说明内容			1		1	
7.2.7	每航次组织有游客参与的应急讲座或演习			1		1	
7.2.8	不定期组织有游客参与的海损事故演习			1		1	
7.2.9	能对应急状态下拥挤人群进行心理安抚和疏散			1		1	
7.2.10	对登船人员和游客上船前随身携带行李物品进行非侵犯性检查,对游客在乘船期间的不安全行为进行劝阻和制止			1		1	
7.2.11	公共安全必备设施和条件(少一项,扣 2 分)						
	各通道规范设置紧急出口标志						
	公共区域和通道有应急照明设施						
	安全通道畅通无堆积物、无积水						
	客区有烟感或温感报警器						
	有手动报警设施						
7.3	前厅安全设施		2				
7.3.1	有贵重物品保险箱					1	
7.3.2	位置隐蔽,安全、能保护游客隐私					1	
7.4	客房安全设施		12				
7.4.1	电子卡门锁或其他高级门锁			1		1	
7.4.2	客房门有自动闭合功能			1		1	
7.4.3	客房门有门窥镜			1		1	
7.4.4	贵重物品保险箱			3			
7.4.4.1	位置隐蔽,照明良好,高度适宜,方便使用				1	1	
7.4.4.2	数量				2		
	100%的客房配备					2	

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评定机构计分
	不少于 50% 的客房配备					1	
7.4.5	客房配备逃生电筒,位置合理,使用有效			1		1	
7.4.6	客房配备与游客人数相等的防毒面具			1		1	
7.4.7	客房床头有紧急呼叫按钮			1		1	
7.4.8	卫生间有紧急呼叫按钮或呼救功能的电话			1		1	
7.4.9	卫生间淋浴区域或浴缸有安全扶手或防滑措施			1		1	
7.4.10	观景阳台有安全警示			1		1	
7.4.11	必备设施和条件(少一项,扣 2 分)						
	航行安全须知						
	安全疏散示意图						
	救生衣						
	救生衣穿着示意图						
	烟感或温感报警器						
7.5	餐饮安全设施		5				
7.5.1	设食品留样柜,并有相应管理制度			1		1	
7.5.2	刀、板、勺、铲等食品加工工具规范消毒、分类存放			1		1	
7.5.3	各类厨房设备使用和操作规范			1		1	
7.5.4	厨房有烟感或温感报警器、煤气等报警器			1		1	
7.5.5	厨房配有灭火毯或灭火布及其他灭火设备			1		1	
7.6	有紧急救助室,可提供必要的紧急救助		1			1	
8	环境保护与节能措施	47					
8.1	环境保护		32				
8.1.1	有船舶垃圾管理体系			2		2	
8.1.2	公共区域			6			
8.1.2.1	有环保宣传告示牌				1	1	
8.1.2.2	每航次有不定期的环保宣传教育广播				1	1	
8.1.2.3	接待大堂、餐厅、客房、公共区域等有禁烟标志				1	1	
8.1.2.4	设有专门的吸烟区域,抽风效果良好				1	1	
8.1.2.5	有垃圾分类回收装置				1	1	
8.1.2.6	有专门的垃圾舱				1	1	
8.1.3	客房			5			
8.1.3.1	服务指南有绿色消费的倡导				1	1	

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评定机构计分
8.1.3.2	电视机有频道进行绿色环保的循环播放				1	1	
8.1.3.3	设置宣传卡,鼓励游客减少布草洗涤和客用品				1	1	
8.1.3.4	客用品包装合理,使用环保材料				1	1	
8.1.3.5	卫生间使用节水型坐便器				1	1	
8.1.4	餐饮			6			
8.1.4.1	有倡导绿色消费,杜绝浪费行为的宣传告示				1	1	
8.1.4.2	结合游客消费标准,有针对性地安排餐饮品种和数量,防止原料和成品浪费				1	1	
8.1.4.3	不提供以野生保护动物和珍稀植物为原料的菜肴				1	1	
8.1.4.4	不使用对环境造成污染的不可降解的一次性餐具				1	1	
8.1.4.5	厨房有油烟过滤或净化装置				1	1	
8.1.4.6	厨房有垃圾分类的设施并保持其封闭				1	1	
8.1.5	其他			13			
8.1.5.1	有二次净水系统				2	2	
8.1.5.2	有生活污水处理装置				1	1	
8.1.5.3	有油污水处理装置				1	1	
8.1.5.4	采用环保设备和用品(布质可重复使用洗衣袋、无磷洗衣粉、环保型冰箱、不使用哈龙灭火器等)				1	1	
8.1.5.5	动力系统使用电力推进系统或利用清洁能源,如气体燃料、太阳能、风能等				3	3	
8.1.5.6	有降低硫含量的排气后处理系统				2	2	
8.1.5.7	采用降低噪声和振动的措施(使用低噪声主机、浮动甲板、机舱主电分舱、隔音罩、阻尼材料使用等)				3	3	
8.2	节能措施		15				
8.2.1	有能效管理计划(SEEMP)			2		2	
8.2.2	有建筑节能设计和措施(如自然采光、船体围护结构采用保温材料、采用防辐射隔热镀膜玻璃等)			2		2	
8.2.3	采用节能产品和技术(如节能灯、电机、风机、水泵的变频技术,废气再循环系统,主机、锅炉的余热回收装置)			4		4	
8.2.4	采用船用智能型柴油机系统(包括运行模式控制系统、主机控制系统和主机工况监测与分析)			2		2	
8.2.5	有燃油定额考核标准及激励措施			2		2	
8.2.6	有节能宣传告示牌			1		1	
8.2.7	每航次有不定期的节能宣传广播			1		1	

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计 分	评定机构计分
8.2.8	确保安全前提下,通过优化航速、优化航线结构、优化主机功率等形式提高燃油经济性			1		1	
9	主题文化和氛围	42					
9.1	主题提炼		3				
	有源自航线流域自然资源、人文资源或社会资源的主题文化,并通过文化元素、文化符号、文化氛围、文化活动、文化服务等形式充分展现出来					3	
	有展现某一历史、地理、风土人情或文学艺术的文化主题,并通过文化符号、文化氛围、文化活动等形式展现出来					2	
	有一定的主题文化元素,有一定的展现形式					1	
9.2	主题文化展示		2				
	覆盖所有营业区域产品、服务,主题文化氛围浓厚					2	
	覆盖公共区域、客房及其他					1	
9.3	有定位明确、文字优美、表述精炼的主题释义		1			1	
9.4	有审美性、象征性、传达性强的文化主题符号		1			1	
9.5	有配合主题,符合色彩规律的主体色调		1			1	
9.6	导向系统和公共信息图形符号突出主题符号和主体色调,系统、规范,制作精美		1			1	
9.7	船形和船貌		2				
	船体造型、风格符合主题内涵要求					2	
	船体有一定的特色,含主题文化元素					1	
9.8	前厅		6				
9.8.1	主题氛围效果			2			
	色调协调,主题文化氛围浓郁,有烘托主题的中心艺术品,感官效果突出					2	
	有包含主题元素的艺术品装饰或陈设,工艺较好,氛围一般					1	
9.8.2	主题装修与装饰			2			
	墙面、地面、天花、灯饰有浮雕、壁画、艺术陈设、主题文化符号等充分展示主题,效果良好					2	
	墙面、地面、天花造型有包含主题元素的艺术装饰					1	
9.8.3	总台装饰背景,构思独特,折射主题内涵			1		1	
9.8.4	家具风格与主题统一,制作精良			1		1	
9.9	客房		7				
9.9.1	主题装修与装饰			2			

表 B.1 (续)

序号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评定机构计分
	墙面、地面、天花、灯饰的材质、色彩、符号、图案、款式等符合主题要求,整体性强,效果良好					2	
	墙面、地面、天花造型有包含主题元素的艺术装饰					1	
9.9.2	房门装饰、门牌号形制考究,有主题文化元素			1		1	
9.9.3	家具款式统一,符合主题。有烘托主题的装饰性家具			1		1	
9.9.4	有展示主题文化的艺术品或陈设			1		1	
9.9.5	有宣传主题文化的宣传品。文印品、客用消耗品包装袋等制作精美,有主题元素			1		1	
9.9.6	有介绍主题文化及相关服务的专用电视频道			1		1	
9.10	餐饮		9				
9.10.1	主题装修与装饰			2			
	整体设计有专业性,主题突出,氛围浓郁,感官效果突出					2	
	有一定的专业设计,装饰融入了主题文化符号					1	
9.10.2	酒水台和布菲台设计专业,有主题元素,形成良好的视觉效果			1		1	
9.10.3	家具款式统一,符合主题。桌布、椅套有主题元素			1		1	
9.10.4	餐具、器皿、价目表、各种标牌均能体现主题元素			1		1	
9.10.5	餐桌摆台、菜单设计、餐饮出品能突出主题并形成特色菜系列			1		1	
9.10.6	依据主题,开发有主题宴会产品			1		1	
9.10.7	背景音乐与主题相符,音质良好、音量适中			1		1	
9.10.8	员工服装有设计,有利于烘托主题			1		1	
9.11	公共区域及其他		9				
9.11.1	走廊、电梯轿厢等公共区域的墙面、地面、天花、家具及艺术品配置应体现主题元素			1		1	
9.11.2	各类公共娱乐场所的设计、装饰体现主题,氛围浓郁			1		1	
9.11.3	有主题特色商品售卖			1		1	
9.11.4	游客登船或离船有主题迎宾或送宾仪式			1		1	
9.11.5	有展示主题的文艺表演			1		1	
9.11.6	有围绕主题展开的各类专题讲座或活动			1		1	
9.11.7	每航次导游均能讲解本船的主题文化,各对客区域员工能提供不同程度的主题文化解说服务			1		1	
9.11.8	有围绕主题打造的专项线路产品			2		2	
10	员工设施	17					
10.1	员工宿舍		8				

表 B.1 (续)

序号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评定机构计分
10.1.1	人均住宿面积			3			
	不少于 5 m ² /人					3	
	不少于 4 m ² /人					2	
	不少于 3 m ² /人					1	
10.1.2	配置			3			
10.1.2.1	有调节温度和湿度的设备				1	1	
10.1.2.2	有必要的家具和储衣柜				1	1	
10.1.2.3	有盥洗区域				1	1	
10.1.3	不设底舱			1		1	
10.2	有男女分设的浴室和公共卫生间		2			2	
10.3	有独立的洗衣间、晾衣间或区域		1			1	
10.4	有员工衣裤杀菌、灭菌的有效措施		1			1	
10.5	有员工休闲娱乐活动室或阅览室		1			1	
10.6	有独立的员工食堂		2			2	
10.7	有独立的员工厨房		1			1	
10.8	有船务公开信息栏和员工文化宣传栏		1			1	
11	其他	28					
11.1	所属公司		20				
11.1.1	有规范、完善的旅游标准体系			3		3	
11.1.2	有 SMS 安全管理体系,并持有 DOC 证书			2		2	
11.1.3	品牌化、集团化程度高,有独立的连锁品牌或多类子品牌			2		2	
11.1.4	委托专业管理公司管理			1		1	
11.1.5	线路产品开发设计			5			
	不少于 12 种的固定航线或专项主题产品,覆盖全流域,每年新开发产品不少于 3 种					5	
	不少于 6 种的固定航线或专项主题产品,涵盖主要流域,每年新开发产品不少于 2 种					3	
	不少于 3 种的固定航线或专项主题产品					1	
11.1.6	有专门的安全、物资供应等运营保障部门			2		2	
11.1.7	有专门的服务质量监督部门。定期对游客满意度进行调查,建有服务质量信息反馈、分析、改进和跟进体系			2		2	
11.1.8	公司网站			3			

表 B.1 (续)

序 号	设施设备评分表	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计 分	评定机构计分
	有独立的网站,可进行在线宣传、咨询,即时网上沟通,网上预订和网上支付					3	
	有独立的网站,可进行在线宣传、咨询和预订					2	
	加入第三方渠道网站					1	
11.2	管理人员和从业人员资质		6				
11.2.1	公司总经理连续 5 年以上担任公司高级管理职位			1		1	
11.2.2	船长有不少于 10 年的内河船舶驾驶经历或不少于 5 年的高星级旅游船驾驶经历			1		1	
11.2.3	旅游船驻船经理有不少于 5 年的旅游船从业经历			1		1	
11.2.4	导游			3			
	有高级外语或普通话驻船导游					3	
	有中级外语或普通话驻船导游					2	
	有初级外语或普通话驻船导游					1	
11.3	旅游船在前期设计或改建工程的决策中		2				
	采纳相应星级评定机构的意见					2	
	征询相应星级评定机构的意见					1	
	总分	700					

附录 C

(规范性附录)

旅游船运营质量评价表

表 C.1 给出了旅游船运营质量评价表。

表 C.1 旅游船运营质量评价表

序号		标准	评价			
1.总体要求						
1.1	管理制度与规范		优	良	中	差
1.1.1	有完备的规章制度(包括游船公司和旅游船岗位架构、各项政策、质量体系、财务制度、资产管理、服务理念、人力资源、劳动保障等内容)		8	6	4	2
1.1.2	有完备的操作程序(包括各对客部门和各服务部门的部门职责、运营规范、工作流程等内容)		8	6	4	2
1.1.3	有完备的服务规范(包括各服务和专业岗位工作说明书、服务流程、行为、动作、语言的要求等内容)		8	6	4	2
1.1.4	有安全管理体系与各类突发事件应急预案,有培训、演练计划和实施记录		6	4	2	1
1.1.5	所在公司制定人力资源规划,有明确的考核、激励机制。有系统的员工培训制度和实施记录。企业文化特色鲜明		6	4	2	1
1.1.6	所在公司建立能源管理与考核制度。有完备的设备设施运行、巡检与维护记录		6	4	2	1
1.2	员工素养		优	良	中	差
1.2.1	仪容仪表得体,着装统一,体现岗位特色;工服整洁、熨烫平整,鞋袜整洁一致;佩戴名牌,着装效果好,体现主题文化		3	2	1	0
1.2.2	训练有素、业务熟练;有较好的服务水平和技巧		3	2	1	0
1.2.3	熟练、流利运用普通话和工作日常英语,服务语言规范		3	2	1	0
1.2.4	应变能力较强,及时满足游客合理需求		3	2	1	0
1.2.5	各部门组织严密、沟通有效,富有团队精神		3	2	1	0
小计			57			
实际得分						
得分率:(实际得分)/该项总分×100%						
2.前厅						
2.1	前厅服务质量					
2.1.1	迎送服务		优	良	中	差
2.1.1.1	主动、友好、微笑地问候游客,热情接待		3	2	1	0
2.1.1.2	对话中宜用姓氏称呼游客,保持目光交流		3	2	1	0
2.1.1.3	根据气候情况,备有冷热饮品;可提供毛巾服务		3	2	1	0
2.1.1.4	指示客房或电梯方向,或招呼行李员为游客服务,祝愿游客入住愉快		3	2	1	0
2.1.2	*行李服务		优	良	中	差

表 C.1 (续)

序号	标准	评价			
2.1.2.1	正常情况下,有行李服务人员在港口热情友好地问候游客	3	2	1	0
2.1.2.2	帮助游客搬运行李,确认行李件数,轻拿轻放,勤快主动	3	2	1	0
2.1.2.3	及时将行李送入房间,礼貌友好地问候游客	3	2	1	0
2.1.2.4	离船时及时收取行李,协助游客将行李放入车辆中,并与游客确认行李件数	3	2	1	0
2.1.3	接待、礼宾、问讯服务	优	良	中	差
2.1.3.1	热情友好,乐于助人,及时响应游客合理需求	3	2	1	0
2.1.3.2	熟悉旅游船各项产品,包括客房、餐饮、娱乐等信息	3	2	1	0
2.1.3.3	熟悉航线停靠港口的周边环境,包括当地特色商品、旅游景点、购物中心、文化设施、餐饮设施等信息	3	2	1	0
2.1.3.4	委托代办业务效率高,准确无差错	3	2	1	0
2.1.3.5	接待柜台物品收纳整洁,物品摆放整齐有序	3	2	1	0
2.1.4	外币兑换和结账服务	优	良	中	差
2.1.4.1	熟悉当日主要外币兑换价格	3	2	1	0
2.1.4.2	确认游客的所有消费,提供总账单,条目清晰、正确完整	3	2	1	0
2.1.4.3	效率高,准确无差错	3	2	1	0
2.1.4.4	征求游客意见,向游客致谢并邀请游客再次光临	3	2	1	0
2.1.5	总机	优	良	中	差
2.1.5.1	在正常情况下,电话铃响 10 s 内应答	3	2	1	0
2.1.5.2	接电话时正确问候游客,同时报出岗位名称,语音清晰,态度亲切	3	2	1	0
2.1.5.3	转接电话准确、及时、无差错(无人接听时,15 s 后转回总机)	3	2	1	0
2.1.5.4	熟练掌握岗位英语或岗位专业用语	3	2	1	0
2.1.6	* 叫醒服务	优	良	中	差
2.1.6.1	重复游客的要求,确保信息准确	3	2	1	0
2.1.6.2	准确、有效地叫醒游客;根据游客需要提供第二次叫醒	3	2	1	0
2.1.6.3	人工叫醒电话正确问候游客	3	2	1	0
2.1.7	服务预订	优	良	中	差
2.1.7.1	及时接听电话,确认游客计划时间,语音清晰,态度亲切,	3	2	1	0
2.1.7.2	熟悉旅游船各项产品,正确描述各项服务差异,说明价格及所含内容	3	2	1	0
2.1.7.3	提供预订姓名,询问游客房号或联系方式	3	2	1	0
2.1.7.4	说明各项服务的有关规定,通话结束前重复确认预订的所有细节,并向游客致谢	3	2	1	0
2.1.8	其他服务	优	良	中	差
2.1.8.1	天气预报服务:及时、准确、醒目、有效	3	2	1	0
2.1.8.2	广播服务:语言流畅、声调甜美、信息准确、景点介绍情况详细	3	2	1	0
2.1.8.3	* 行李寄存和贵重物品保存服务:数量适宜、可同时开启、保护游客隐私	3	2	1	0

表 C.1 (续)

序号	标准	评价			
2.2	前厅维护保养与清洁卫生	优	良	中	差
2.2.1	地面:完整、无破损、无变色、无变形、无污渍、无异味、清洁、光亮	3	2	1	0
2.2.2	门窗:无破损、无变形、无划痕、无灰尘	3	2	1	0
2.2.3	天花(包括空调排风口):无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网、无污渍	3	2	1	0
2.2.4	墙面(柱):平整、无破损、无开裂、无脱落、无污渍、无蛛网	3	2	1	0
2.2.5	扶梯:稳固、平整、无破损、无开裂、无污渍、无脱漆、清洁、光亮	3	2	1	0
2.2.6	* 电梯:平稳、有效、无障碍、无划痕、无脱落、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
2.2.7	家具:稳固、完好,与整体装饰风格相匹配。无变形、无破损、无烫痕、无脱漆、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
2.2.8	电器及插座:完全、有效、安全、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
2.2.9	灯具:完好、有效,与整体装饰风格相匹配。无灰尘、无污渍	3	2	1	0
2.2.10	盆景、花木、艺术品:无枯枝败叶、修剪效果好,无灰尘、无异味、无昆虫,与整体装饰风格相匹配	3	2	1	0
2.2.11	总台及各种设备(贵重物品保险箱、信息栏、垃圾桶、伞架、指示标志等):有效、无破损;无污渍、无灰尘	3	2	1	0
小计		126			
实际得分					
得分率:(实际得分)/该项总分×100%					
3.客房					
3.1	客房服务质量				
3.1.1	整理客房服务	优	良	中	差
3.1.1.1	正常情况下,每天清扫客房。如遇“请勿打扰”标志,按相关程序进行处理。能做到“一日三清”	3	2	1	0
3.1.1.2	客房与卫生间清扫整洁、无毛发、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
3.1.1.3	所有物品已放回原处,所有客用品补充齐全,摆放规范	3	2	1	0
3.1.1.4	应游客要求更换床单、被套、毛巾、浴巾等	3	2	1	0
3.1.1.5	电器、照明灯具、卫生间设备等完好、正常、有效	3	2	1	0
3.1.2	* 开夜床服务	优	良	中	差
3.1.2.1	正常情况下,每天 20:00 前提供开夜床服务;如遇“请勿打扰”标志,按相关程序进行处理	3	2	1	0
3.1.2.2	客房与卫生间清扫整洁、无毛发、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
3.1.2.3	所有物品已整理整齐,所有客用品补充齐全	3	2	1	0
3.1.2.4	床头灯处于打开状态,遮光窗帘已充分闭合	3	2	1	0
3.1.2.5	床边垫巾和拖鞋放置到位,电视遥控器、洗衣袋等放置方便游客取用	3	2	1	0
3.1.2.6	床头柜或写字台放置第二天航行安排表或娱乐活动节目单	3	2	1	0
3.1.2.7	床头放置晚安卡或致意品	3	2	1	0

表 C.1 (续)

序号	标准	评价			
		优	良	中	差
3.1.3	* 洗衣服务				
3.1.3.1	洗衣单上明确相关信息(服务时间、价格、服务电话、送回方式等),配备旅游船专用环保洗衣袋	3	2	1	0
3.1.3.2	应游客要求,及时收集待洗衣物,并仔细检查	3	2	1	0
3.1.3.3	在规定时间内送还衣物,包装、悬挂整齐	3	2	1	0
3.1.3.4	所有的衣物已被正确洗涤、熨烫,如果污渍不能被清除,口头或书面告知游客	3	2	1	0
3.1.4	* 微型酒吧	优	良	中	差
3.1.4.1	小冰箱运行状态良好,无明显噪声,清洁无异味	3	2	1	0
3.1.4.2	提供微型酒吧价目表,价目表上的食品、酒水与实际提供的相一致	3	2	1	0
3.1.4.3	食品、酒水摆放整齐,且标签朝外,均在保质期之内	3	2	1	0
3.1.4.4	及时补充微型酒吧上被耗用的物品,应要求及时供应冰块和饮用水	3	2	1	0
3.1.5	客房安全巡视	优	良	中	差
3.1.5.1	定时巡查客区楼层,灯具、消防设备正常;无异味(焦味、烟味等)	3	2	1	0
3.1.5.2	检查客人离房后,无插卡取电、灯具上无悬挂衣物、无漏水、无冷凝水、无异味(焦味、烟味等)	3	2	1	0
3.1.5.3	停靠期间,空房所有灯具、电器、总电源处于关闭状态;住客房无插卡取电、关闭灯具、电器等,灯具上无悬挂衣物、无漏水、无冷凝水、无异味(焦味、烟味等)	3	2	1	0
3.1.6	其他服务	优	良	中	差
3.1.6.1	提供物品服务;重复需求,及时送达;物品准确、完整;并致谢游客	3	2	1	0
3.1.6.2	提供开门服务;询问游客身份;核对游客信息;及时开门并致谢游客	3	2	1	0
3.1.6.3	* 提供擦鞋服务 ;确认需求,及时完成;鞋子干净、光亮、无尘、无污	3	2	1	0
3.2	客房维护保养与清洁卫生	优	良	中	差
3.2.1	房门:完好、有效,无破损、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
3.2.2	地面:完整,无破损、无变色、无变形、无污渍、无异味	3	2	1	0
3.2.3	窗户、窗帘:玻璃明亮、无破损、无污渍、无脱落、无灰尘	3	2	1	0
3.2.4	墙面:无破损、无裂痕、无脱落,无灰尘、无水迹、无蛛网	3	2	1	0
3.2.5	天花(包括空调排风口):无破损、无裂痕、无脱落;无灰尘、无水迹、无蛛网、无污渍	3	2	1	0
3.2.6	家具:稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无脱漆,无灰尘、无污渍	3	2	1	0
3.2.7	灯具:完好、有效;无灰尘、无污渍	3	2	1	0
3.2.8	布草(床单、枕头、被子、毛毯、浴衣等):配置规范、清洁,无灰尘、无毛发、无污渍	3	2	1	0
3.2.9	电器及插座(电视、电话、冰箱等):完好、有效、安全,无灰尘、无污渍	3	2	1	0
3.2.10	客房内印刷品(航行安排表、娱乐活动单、服务指南、电视节目单、安全出口指示图、救生衣穿着示意图等):规范、完好、方便取用,字迹图案清晰、无皱折、无涂抹,无灰尘、无污渍	3	2	1	0
3.2.11	绿色植物、艺术品:与整体氛围相协调、完整、无褪色、无脱落、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
3.2.12	床头(控制)柜:完好、有效、安全、无灰尘、无污渍	3	2	1	0

表 C.1 (续)

序号	标准	评价			
3.2.13	* 贵重物品保险箱:方便使用,完好有效、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
3.2.14	客房电话机:完好、有效、无灰尘、无污渍,旁边有便笺和笔	3	2	1	0
3.2.15	卫生间门、锁:安全、有效、无破损、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
3.2.16	卫生间地面:平坦、无破损、无灰尘、无污渍、排水畅通	3	2	1	0
3.2.17	卫生间墙壁:平整、无破损、无脱落、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
3.2.18	卫生间天花:无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网、无污渍	3	2	1	0
3.2.19	面盆、浴缸、淋浴区:洁净、无毛发、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
3.2.20	水龙头、淋浴喷头等五金件:无污渍、无滴漏、擦拭光亮	3	2	1	0
3.2.21	坐便器:洁净、无堵塞、噪声低	3	2	1	0
3.2.22	下水:通畅、无明显噪声、无异味	3	2	1	0
3.2.23	排风系统:完好,运行时无明显噪声	3	2	1	0
3.2.24	客用品(毛巾、口杯等):摆放规范、方便使用,完好、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
3.2.25	* 观景阳台地面:平坦、无破损、无污渍、排水畅通	3	2	1	0
3.2.26	* 观景阳台墙面:无破损、无裂痕、无脱落、无蛛网	3	2	1	0
3.2.27	* 观景阳台天花:无破损、无裂痕、无脱落、无蛛网、无污渍	3	2	1	0
3.2.28	* 观景阳台家具:稳固、完好、无变形、无破损、无脱漆、无污渍	3	2	1	0
小计		162			
实际得分					
得分率:(实际得分)/该项总分×100%					
4. 餐饮					
4.1	餐饮服务质量				
4.1.1	自助餐服务	优	良	中	差
4.1.1.1	在游客抵达餐厅后,及时接待并引座。正常情况下,游客就坐的餐桌已经布置完毕	3	2	1	0
4.1.1.2	在游客入座后及时提供咖啡或茶	3	2	1	0
4.1.1.3	所有自助餐食及时补充,适温、适量	3	2	1	0
4.1.1.4	食品和饮品均正确标记说明。标记牌洁净统一	3	2	1	0
4.1.1.5	宜提供加热过的盘子取用热食。厨师能够提供即时加工服务	3	2	1	0
4.1.1.6	咖啡或茶应游客要求及时添加	3	2	1	0
4.1.1.7	游客用餐结束后,及时收拾餐具。游客离开餐厅时,向游客致谢	3	2	1	0
4.1.2	正餐服务	优	良	中	差
4.1.2.1	在游客抵达餐厅后,及时接待并引座。正常情况下,游客就坐的餐桌已经布置完毕	3	2	1	0
4.1.2.2	服务员着装符合餐厅氛围;餐桌摆台规范、美观,宜呈现一定主题	3	2	1	0
4.1.2.3	餐食品种规格与旅游船档次、氛围协调、统一	3	2	1	0

表 C.1 (续)

序号	标准	评价			
4.1.2.4	上菜节奏适中,准确、清晰报出菜名;席间服务有序、准确	3	2	1	0
4.1.2.5	用餐结束时,递送游客衣物,热情欢送,主动征询游客意见并致谢	3	2	1	0
4.1.2.6	游客用餐时,照明效果好;背景音乐音质好,音量适宜,能烘托氛围	3	2	1	0
4.1.3	船长欢送晚宴服务	优	良	中	差
4.1.3.1	服务员着宴会服装,干净、平整;检查所有餐具、台面是否清洁、光亮、无破损;所有配备品是否充足、无遗漏;椒盐瓶口通畅,能正常使用	3	2	1	0
4.1.3.2	开餐前准备好充足的茶、冰水及软饮等;准备好开餐前的食品、调料及相关配备品;开餐15 min 将冷菜摆放至餐桌	3	2	1	0
4.1.3.3	餐厅开门时,所有服务员站在自己服务区域,身体呈 45°面向大门,面带微笑迎接游客;在游客抵达餐厅后,及时接待并引座;主动为游客拉椅,方便落座;及时提供口布和饮料服务	3	2	1	0
4.1.3.4	船长讲话时,服务员暂停手中工作,身体呈 45°面向船长;船长讲话完后,开始上热菜服务,上菜节奏适中,准确、清晰报出菜名;席间服务有序、准确	3	2	1	0
4.1.3.5	宴会结束时,递送游客衣物,热情欢送,主动征询游客意见并致谢	3	2	1	0
4.1.3.6	宴会用餐时,照明效果好;背景音乐音质好,音量适宜,能烘托氛围	3	2	1	0
4.1.4	零点服务	优	良	中	差
4.1.4.1	在营业时间,及时接听电话,重复并确认所有预订细节	3	2	1	0
4.1.4.2	在游客抵达餐厅后,及时接待并引座。正常情况下,游客就坐的餐桌已经布置完毕	3	2	1	0
4.1.4.3	提供菜单和酒水单;熟悉菜品知识,主动推荐特色菜肴,点单时与游客保持目光交流	3	2	1	0
4.1.4.4	点菜单信息完整(如烹调方法、搭配等),点单完毕后与游客确认点单内容	3	2	1	0
4.1.4.5	点单完成后,及时上酒水及冷盘(头盘),根据需要适时上热菜(主菜),上菜时主动介绍菜名	3	2	1	0
4.1.4.6	根据不同菜式要求及时更换、调整餐具,确认游客需要的各种调料,提醒游客小心餐盘烫手,西餐时,主动提供面包、黄油	3	2	1	0
4.1.4.7	向游客展示酒瓶,在游客面前打开酒瓶,西餐时,倒少量酒让主人鉴酒	3	2	1	0
4.1.4.8	红葡萄酒应是常温,白葡萄酒应是冰镇。操作玻璃器皿时,应握杯颈或杯底	3	2	1	0
4.1.4.9	游客用餐结束后,结账效率高、准确无差错,主动征询游客意见并致谢	3	2	1	0
4.1.5	菜点质量	优	良	中	差
4.1.5.1	原材料多样,选料精致、用料新鲜,讲究营养搭配	3	2	1	0
4.1.5.2	菜肴装盘规范,造型美观,点缀得当,刀工均匀;点心个头均匀,方便食用	3	2	1	0
4.1.5.3	菜点颜色悦目,芡汁明亮,主配料搭配得当,颜色富有美感	3	2	1	0
4.1.5.4	针对游客的不同,菜点口味咸淡适宜,火候恰当	3	2	1	0
4.1.5.5	菜点上桌温度适宜,饮料上桌的温度适合。饮料的品种恰当	3	2	1	0
4.1.5.6	提供不同风格的自助餐,满足游客的不同要求;餐点品种丰富,每餐应保持一定的变化程度	3	2	1	0
4.1.5.7	有反应航线流域的特色菜点或体现主题文化的特色菜点	3	2	1	0

表 C.1 (续)

序号	标准	评价			
4.1.6	* 送餐服务	优	良	中	差
4.1.6.1	正常情况下,及时接听订餐电话,熟悉送餐菜单内容,重复和确认预订的所有细节,主动告知预计送餐时间	3	2	1	0
4.1.6.2	正常情况下,送餐的标准时间为:事先填写好的早餐卡:预订时间 5 min 内;临时订早餐:25 min 内;小吃:25 min 内;中餐或晚餐:40 min 内	3	2	1	0
4.1.6.3	送餐时按门铃或轻轻敲门(未经游客许可,不得进入客房);礼貌友好地问候游客;征询游客托盘放于何处,为游客摆台、倒酒水、介绍各种调料	3	2	1	0
4.1.6.4	送餐用具保持清洁,保养良好。饮料、食品均盖有防护用具	3	2	1	0
4.1.6.5	口布清洁、熨烫平整、无污渍。盐瓶、胡椒瓶及其他调味品盛器洁净,装满	3	2	1	0
4.1.6.6	送餐完毕,告知餐具回收程序(如果提供回收卡,视同已告知),向游客致意,祝愿游客用餐愉快	3	2	1	0
4.1.7	* 酒吧服务(茶室)	优	良	中	差
4.1.7.1	酒吧照明、音乐能烘托氛围;吧台展示有专业化水平;酒类品种齐全	3	2	1	0
4.1.7.2	游客到达后,及时接待,热情友好。提供酒水单,熟悉酒水知识,主动推荐,点单时与游客保持目光交流	3	2	1	0
4.1.7.3	点单后,使用托盘及时上齐酒水,使用杯垫,主动提供佐酒小吃	3	2	1	0
4.1.7.4	提供的酒水与点单一致,玻璃器皿与饮料合理搭配,各种酒具光亮、洁净、无裂痕、无破损,饮品温度合理	3	2	1	0
4.1.7.5	账单清晰、准确无差错;向游客致谢	3	2	1	0
4.1.7.6	酒水食品质量评价	3	2	1	0
4.2	餐饮区域维护保养与清洁卫生	优	良	中	差
4.2.1	餐台(包括自助餐台):稳固、美观、整洁	3	2	1	0
4.2.2	地面:完整、无破损、无变色、无变形、无污渍、无异味	3	2	1	0
4.2.3	门窗及窗帘:玻璃明亮、无破损、无变形、无划痕、无灰尘	3	2	1	0
4.2.4	墙面:平整、无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	3	2	1	0
4.2.5	天花(包括空调排风口):平整、无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	3	2	1	0
4.2.6	家具:稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无脱漆、无灰尘、无污染	3	2	1	0
4.2.7	灯具:完好、有效、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
4.2.8	盆景、花木:无枯枝败叶、修剪效果好,无灰尘、无异味、无昆虫	3	2	1	0
4.2.9	艺术品:有品位、完整、无褪色、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
4.2.10	客用品(包括台布、餐巾、面巾、餐具、烟灰缸等):方便使用,完好、无破损、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
4.2.11	酒吧设备:齐全、完好、有效、安全、无破损、无灰尘、无污垢	3	2	1	0
小计		174			
实际得分					
得分率:(实际得分)/该项总分×100%					

表 C.1 (续)

序号	标准	评价			
5.其他服务项目					
5.1	迎送游客	优	良	中	差
5.1.1	迎送员工精神充沛、彬彬有礼、热情周到,提前 15 min 到岗;要等游客消失在视线之外时,才能离开送宾工作岗位;做到不迟到不早退	3	2	1	0
5.1.2	站在指定位置迎送客人,着工装、化淡妆、保持微笑,使用规范用语、迎宾时行鞠躬礼 15°、送宾时行鞠躬礼 30°,无吸烟、玩手机、扎堆闲聊或东倒西歪行为	3	2	1	0
5.1.3	主动热情向每位游客打招呼;对于儿童、年老体弱和行动不便的客人主动搀扶;对、老、弱、病、残、幼、孕等游客的手提行李要主动搬运	3	2	1	0
5.1.4	在恶劣天气下为客人提供雨具、防滑工具、御寒茶饮和毛巾等	3	2	1	0
5.2	多功能厅或舞厅	优	良	中	差
5.2.1	可提供多种厅房布置方案,并可营造不同氛围	3	2	1	0
5.2.2	有专业化照明,空调可独立调控	3	2	1	0
5.2.3	窗户配备窗帘,遮光效果好	3	2	1	0
5.2.4	有较好的隔音效果,不干扰客区	3	2	1	0
5.2.5	茶几、圈椅配套、稳固、无破损、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
5.2.6	音响、照明、投影等设施提前调试好,功能正常	3	2	1	0
5.2.7	有酒水立牌或酒水单;及时续水,响应游客需求	3	2	1	0
5.3	* 室内观景室	优	良	中	差
5.3.1	位于旅游船高层,场地空间感好,观景视野开阔	3	2	1	0
5.3.2	窗户配备窗帘,遮光效果好	3	2	1	0
5.3.3	配备一定数量的座椅或休闲躺椅,风格统一	3	2	1	0
5.3.4	有音响装置,背景音乐音质好,音量适宜,能烘托氛围	3	2	1	0
5.4	* 图书阅览室	优	良	中	差
5.4.1	开放时间不少于 18 h,热情问候、接待	3	2	1	0
5.4.2	提供毛巾,备有饮水机与水杯或瓶装水	3	2	1	0
5.4.3	温度合理、清洁卫生、感觉舒适、无异味	3	2	1	0
5.4.4	有中外文报刊、图书;宜以关于风土人情、景观介绍、历史文化的书籍为主	3	2	1	0
5.4.5	窗户配备窗帘,遮光效果好;隔音效果较好	3	2	1	0
5.5	* 棋牌室	优	良	中	差
5.5.1	开放时间不少于 18 h,热情问候、接待	3	2	1	0
5.5.2	主动为游客打开设备电源并调试完好,提供所需的筹码或棋牌物品	3	2	1	0
5.5.3	提供毛巾,备有瓶装水,应游客需要提供茶水、饮料服务	3	2	1	0
5.5.4	温度合理、清洁卫生、无异味;窗户配备窗帘,遮光效果好	3	2	1	0
5.5.5	游客结束娱乐结账后,提醒游客不要忘记随身物品并送至门口,致谢、道别、目送游客离去	3	2	1	0

表 C.1 (续)

序号	标准	评价			
		优	良	中	差
5.6	* 影视厅				
5.6.1	开放时间不少于 18 h,热情问候、接待	3	2	1	0
5.6.2	音像效果好;有良好隔音、遮光效果	3	2	1	0
5.6.3	放映音像节目合法;宜以关于航线的风土人情、历史文化、景观介绍的音像为主	3	2	1	0
5.7	* 健身房				
5.7.1	开放时间不少于 18 h,热情问候、接待	3	2	1	0
5.7.2	提供毛巾,备有饮水机与水杯或瓶装水,有安全提示	3	2	1	0
5.7.3	温度合理、清洁卫生、感觉舒适、无异味	3	2	1	0
5.7.4	健身器械保养良好、易于操作,并配有注意事项,必要时向游客讲解器械操作指南	3	2	1	0
5.7.5	照明、音像设施运行正常,照明充足、音质良好	3	2	1	0
5.8	* 游泳池				
5.8.1	水深标记及安全提示清晰、醒目(在显眼处张贴当地安全法规,要在游泳池边上能清楚地看见游泳池深度标志)	3	2	1	0
5.8.2	游泳池周边保持清洁卫生、照明充足	3	2	1	0
5.8.3	水温适当,室内游泳池水温不低于 25℃,水质洁净、无混浊	3	2	1	0
5.8.4	配备专职救生人员及相应救生设施	3	2	1	0
5.8.5	提供数量充足的躺椅,且位置摆放合理,保养良好。室外游泳池提供数量充足的遮阳伞,且保养良好	3	2	1	0
5.8.6	提供毛巾,并及时更换游客用过的毛巾。应游客要求提供饮品	3	2	1	0
5.9	* 水疗				
5.9.1	开放时间不少于 18 h,热情问候、接待	3	2	1	0
5.9.2	室内整洁舒适,有香薰设施;播放舒缓、放松的 SPA 专属音乐;灯光柔和、温馨	3	2	1	0
5.9.3	为游客提供服务咨询,服务语言规范、柔和、亲切;适当推荐适宜游客的护理项目	3	2	1	0
5.9.4	引领游客至更衣区,帮助更衣并保管好游客的物品;预先调试好适宜游客的水温,准备好毛巾和茶饮;护理动作轻柔、规范	3	2	1	0
5.9.5	护理结束结账后,提醒游客不要忘记随身物品并送至门口,致谢、道别、目送游客离去	3	2	1	0
5.10	* 购物场所、商务中心、其他休闲娱乐项目				
5.10.1	购物场所的商品陈列美观、明码标价、质量可靠,包装精美,与旅游船整体氛围相协调,结账效率高,准确无差错	3	2	1	0
5.10.2	商务中心应明示各项服务收费规定,员工业务熟练、效率高、质量好	3	2	1	0
5.10.3	休闲娱乐设施完好、有效、安全,无灰尘、无污渍、无异味	3	2	1	0
5.10.4	休闲娱乐项目热情接待、服务周到,外包项目管理规范	3	2	1	0
小计		144			
实际得分					
得分率:(实际得分)/该项总分×100%					

表 C.1 (续)

序号	标准	评价			
6.公共区域					
6.1	旅游船外形、外貌	优	良	中	差
6.1.1	外形造型美观、特色明显	3	2	1	0
6.1.2	钢板平整,焊缝平直,无明显凹凸;油漆色泽光亮	3	2	1	0
6.1.3	护栏、甲板美观、牢固、无破损、无变形、无蛛网	3	2	1	0
6.1.4	中英文船名醒目、美观,无变色、无破损、无污渍	3	2	1	0
6.1.5	有灯饰装置,完整、美观、有效	3	2	1	0
6.2	* 阳光甲板	优	良	中	差
6.2.1	视野开阔,面积与载客数量相匹配	3	2	1	0
6.2.2	地面:平整,无破损、无变形、无污渍、无异味	3	2	1	0
6.2.3	配置一定数量的茶几及座椅或休闲躺椅,稳固、洁净、保养良好、无破损、无灰尘	3	2	1	0
6.3	楼梯、走廊、电梯厅	优	良	中	差
6.3.1	地面:完整,无破损、无变色、无变形、无污渍、无异味	3	2	1	0
6.3.2	墙面:平整、无破损、无裂痕、无脱落,无污渍、无水迹、无蛛网	3	2	1	0
6.3.3	天花(包括空调排风口):平整、无破损、无裂痕、无脱落;无灰尘、无水迹、无蛛网	3	2	1	0
6.3.4	灯具、装饰物:保养良好、无灰尘、无破损	3	2	1	0
6.3.5	家具:洁净、保养良好、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
6.3.6	紧急出口与消防设施:标识清晰,安全通道保持畅通	3	2	1	0
6.3.7	公用电话机:完好、有效、清洁	3	2	1	0
6.3.8	垃圾桶:完好、清洁	3	2	1	0
6.4	公共卫生间	优	良	中	差
6.4.1	地面:完整,无破损、无变色、无变形、无污渍、无异味、光亮	3	2	1	0
6.4.2	墙面:平整、无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	3	2	1	0
6.4.3	天花(包括空调排风口):平整、无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	3	2	1	0
6.4.4	照明充足、温湿度适宜、通风良好	3	2	1	0
6.4.5	洗手台、坐便器、小便池保持洁净、保养良好、无堵塞、无滴漏	3	2	1	0
6.4.6	梳妆镜完好、无磨损、玻璃明亮、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
6.4.7	洗手液、擦手纸充足,干手器完好、有效,方便使用,厕位门锁、挂钩完好、有效	3	2	1	0
6.5	后台区域	优	良	中	差
6.5.1	通往后台区域的标识清晰、规范,各区域有完备的门锁管理制度	3	2	1	0
6.5.2	后台区域各通道保持畅通,无杂物堆积	3	2	1	0
6.5.3	地面:无油污、无积水、无杂物、整洁	3	2	1	0
6.5.4	天花(包括空调排风口):无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	3	2	1	0
6.5.5	墙面:平整、无破损、无开裂、无脱落、无污渍、无蛛网	3	2	1	0

表 C.1 (续)

序号		标准	评价			
6.5.6	各项设备维护保养良好,运行正常,无“跑、冒、滴、漏”现象		3	2	1	0
6.5.7	在醒目位置张贴有关安全、卫生的须知		3	2	1	0
6.5.8	餐具的清洗、消毒、存放符合卫生标准要求,无灰尘、无水渍		3	2	1	0
6.5.9	食品的加工与贮藏严格做到生、熟分开,操作规范		3	2	1	0
6.5.10	有防鼠、蟑螂、蝇类、蚊虫的装置与措施,完好有效		3	2	1	0
6.5.11	各类库房温度、湿度适宜,照明、通风设施完备有效,整洁卫生		3	2	1	0
6.5.12	下水道无堵塞、无油污,保持畅通无阻		3	2	1	0
6.5.13	排烟与通风设备无油污、无灰尘,定期清理		3	2	1	0
6.5.14	垃圾分类收集,垃圾舱周围保持整洁,无保洁死角		3	2	1	0
小计			111			
实际得分						
得分率:(实际得分)/该项总分×100%						
7.员工设施						
7.1	员工宿舍		优	良	中	差
7.1.1	有专人进行管理和保洁;宿舍公共区域地面、墙面、天花整洁卫生,无杂物、无油污、无破损、无污渍、无蛛网		3	2	1	0
7.1.2	有专门的员工文化宣传栏;位置醒目、灯光照明充足、无破损、无污渍、无蛛网		3	2	1	0
7.1.3	有调节温度和湿度的设备或措施		3	2	1	0
7.1.4	宿舍内配备有基本的家具及电器,满足员工日常生活需求		3	2	1	0
7.1.5	宿舍内地面、墙面、天花:整洁卫生,无油污、无破损、无污渍、无蛛网		3	2	1	0
7.2	员工浴室或盥洗间、公共卫生间		优	良	中	差
7.2.1	男女分设,数量满足正常需要		3	2	1	0
7.2.2	地面、墙面、天花:整洁卫生,无异味、无破损、无污渍、无蛛网		3	2	1	0
7.2.3	水龙头、淋浴喷头等五金件:无污渍、无滴漏、擦拭光亮		3	2	1	0
7.3	员工餐厅及厨房		优	良	中	差
7.3.1	有完备的食品卫生、清洁卫生、操作流程等管理制度和标准,装框上墙		3	2	1	0
7.3.2	位置合理,方便员工使用		3	2	1	0
7.3.3	有通风设施,照明合理;室内保持清洁,保养良好		3	2	1	0
7.3.4	地面、墙面、天花:整洁卫生,无异味、无破损、无污渍、无蛛网		3	2	1	0
7.4	* 员工娱乐室或阅览室		优	良	中	差
7.4.1	有专人管理和保洁;规则制度装框上墙		3	2	1	0
7.4.2	有通风设施,照明合理;室内保持清洁,保养良好		3	2	1	0
7.4.3	地面、墙面、天花:整洁卫生,无异味、无破损、无污渍、无蛛网		3	2	1	0
小计			45			
实际得分						
得分率:(实际得分)/该项总分×100%						

表 C.1 (续)

序号	标准	评价			
8.导游及上岸游览					
8.1	导游	优	良	中	差
8.1.1	熟悉本航次接待团队或游客的接待计划及相关资料;欢迎游客登船,态度热情,语言沟通良好;与领队、全陪沟通相关事宜	3	2	1	0
8.1.2	召开行程说明会,介绍旅游船管理人员、服务设施、活动安排、游览行程、主要停靠景点及安全等注意事项;回答游客的各类问题	3	2	1	0
8.1.3	沿途讲解有针对性,内容取舍应以科学性和真实性为原则,言之有物;语言准确易懂、吐字清晰、生动风趣,并富有感染力	3	2	1	0
8.1.4	积极参与船长欢迎酒会、船长欢送宴会、文艺表演等各类活动	3	2	1	0
8.1.5	主动征询游客对旅游船设施、服务、活动的意见要求,及时沟通和反馈	3	2	1	0
8.2	上岸游览	优	良	中	差
8.2.1	旅游船到港口前,广播通知游客到港时间,提醒游客做好下船游览准备	3	2	1	0
8.2.2	到港口后,由地陪陪同有序离船,核实团名、人数,交待注意事项及开航时间;有游客离船服务	3	2	1	0
8.2.3	与本星级一致的各类岸上延伸服务	3	2	1	0
8.2.4	可提供专业人士随同摄像、摄影等配套服务	3	2	1	0
8.2.5	游客游览结束后登船,有欢迎服务;热情、友好并提供饮品和毛巾服务	3	2	1	0
8.2.6	主动征询游客对游览活动的意见和建议,及时沟通和反馈	3	2	1	0
小计		33			
实际得分					
得分率:(实际得分) 该项总分 $\times 100\%$					
9.游客满意度					
9.1	质量管理体系	优	良	中	差
9.1.1	通过国际或国家管理或服务认证体系并取得证书;有质量方针、质量目标、质量手册,建立和实行全面有效的质量监督、检查、评审制度	3	2	1	0
9.1.2	有专门的质量管理机构 and 岗位,确保服务质量控制的策划、服务质量控制的实施、服务质量控制的检查和评估、服务质量的持续改进	3	2	1	0
9.1.3	有游客满意监视和测量控制程序,对服务质量、服务效率、游客满意、游客需求、游客投诉等信息数据进行收集、传递、分析和监视、测量,确保服务质量的稳定和持续提升	3	2	1	0
9.1.4	有质量纠正措施控制程序,对不合格服务和产品、内审过程中的不合格项等制定、实施纠正措施,确保管理体系和服务提供过程的改进	3	2	1	0
9.1.5	有专门的投诉处理机构,投诉处理的程序、解决争议的途径、处理的方式合理;有投诉处理的信息记录,定期整理和分析并制定改进措施	3	2	1	0
9.2	游客满意度	优	良	中	差
9.2.1	定期进行服务质量和游客满意度调查或聘请第三方专业调查组织	3	2	1	0
9.2.2	每航次向游客发放满意度调查表,全年回收数量不低于全年接待量的5%;公司质量管理部门应使用电话调查、面访调查、电子调查等方式进行游客满意度调查	3	2	1	0

表 C.1 (续)

序号	标准	评价			
9.2.3	能关注各类形式的网络游客评价,及时、针对、有效回复并改进	3	2	1	0
小计		24			
实际得分					
得分率:(实际得分)/该项总分×100%					
10.综合效益					
10.1	社会效益	优	良	中	差
10.1.1	有效带动流域的社会就业,促进流域经济的产业融合发展	3	2	1	0
10.1.2	获得国际、国家或省、部级的荣誉称号,各类评比活动中获得好评	3	2	1	0
10.1.3	积极参加行业内的各类活动;积极参加各级旅游主管部门的各类活动	3	2	1	0
10.1.4	成功承办各类社会主体组织的活动,社会反映较好	3	2	1	0
10.1.5	诚信经营,不进行虚假宣传;不以不合理的低价投入市场,进行无序竞争,破坏行业的良性发展	3	2	1	0
10.2	环境效益	优	良	中	差
10.2.1	开展绿色船舶创建活动或环保活动获得社会的良好反映(有各种报道)	3	2	1	0
10.2.2	积极参与流域地区或全国性、国际性的环境保护活动	3	2	1	0
10.2.3	有政府节能、环境保护方面的特殊奖励	3	2	1	0
小计		24			
实际得分					
得分率:(实际得分)/该项总分×100%					
总分		900			
实际总得分					
总得分率					