

ICS 47.060
R 24



中华人民共和国国家标准

GB/T 15731—2008
代替 GB/T 15731—1995

内河旅游船星级的划分与评定

Star-rating standard for river cruises

2008-11-25 发布

2009-03-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

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 星级符号	1
5 总则	1
6 星级的划分条件	2
7 服务质量要求	15
8 管理制度要求	16
附录 A (规范性附录) 设施设备及服务项目评分表	17
附录 B (规范性附录) 设施设备维修保养及清洁卫生评定检查表	44
附录 C (规范性附录) 服务质量评定检查表	60
附录 D (资料性附录) 服务与管理制度的评价表	65
参考文献	69

前 言

本标准代替 GB/T 15731—1995《内河旅游船星级的划分及评定》。

本标准与 GB/T 15731—1995 相比主要变化如下：

- a) 规定内河旅游船使用星级的有效期限为五年，取消了星级终身制，增加了预备星级（本标准 5.2）；
- b) 增加了旅游船安排游客上岸游览的各项服务水平应与旅游船的星级相一致的内容（见 5.3）；
- c) 增加了旅游船及其隶属的游船公司应建立统一、规范、科学的管理制度的内容（见 5.4）；
- d) 将原标准的服务项目分解到各对客部门（见 6.1.11, 6.1.12, 6.1.13, 6.1.15, 6.2.11, 6.2.12, 6.2.13, 6.2.15, 6.3.13, 6.3.14, 6.3.15, 6.3.16, 6.3.18, 6.4.13, 6.4.14, 6.4.15, 6.4.16, 6.4.18, 6.5.13, 6.5.14, 6.5.15, 6.5.16, 6.5.18）；
- e) 增加了专门的安全、环境保护与节能条款（见 6.1.16, 6.2.16, 6.3.19, 6.4.19, 6.5.19）；
- f) 提高了各星级旅游船的最低客房数量要求（见 6.1.12a, 6.2.12a, 6.3.14a, 6.4.14a, 6.5.14a）；
- g) 对三星级以上旅游船增加了选择项目。选择项目共 72 项，包括综合类别、特色类别、安全类别、环保节能类别四大部类（见 6.6）；
- h) 增加了对旅游船和游船公司管理制度的要求（见 9）；
- i) “内河旅游船星级的划分与评定”的英文改为“Star-rating standard for river cruises”。

本标准的附录 A、附录 B 和附录 C 为规范性附录，附录 D 为资料性附录。

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（CSBTS/TC 210）归口。

本标准起草单位：中华人民共和国国家旅游局质量规范与管理司、湖北省旅游局。

本标准主要起草人：满宏卫、刘士军、胡礼鸣、贺静、李伟、刘锦宏、袁俊、韩琪。

本标准于 1995 年首次发布。

引 言

随着社会发展水平和对外开放程度的提高,内河旅游船所面临的外部环境和市场结构发生了较大变化,其自身按不同客源类型和消费层次所作市场定位和分工也日趋细化。同时,国际、国内在环保、节能、安全等方面的政策法规也不断强化。为促进内河旅游船的管理和服务更加规范和专业,使之既符合中国实际又与国际发展趋势保持一致,本标准尚需不时进行修订。

内河旅游船星级的划分与评定

1 范围

本标准规定了我国内河旅游船星级的划分条件、评定规则及服务质量和管理制度要求。
本标准适用于我国内河水域,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

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 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 10001.3 标志用公共信息图形符号 第 3 部分:客运与货运

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准:

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,以经营接待度假、休闲、观光、商务等游客为主,并为其提供娱乐、食宿、上岸游览和导游服务的内河水域客运船舶。

3.2

星级 star-rating

用星的数量表示旅游船的等级。星级分为五个等级,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,表示旅游船的档次、服务等级越高。

3.3

预备星级 probationary star-rating

专门针对运营时间不足一年的旅游船设置,其等级与星级对应。

3.4

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。

4 星级符号

星级以五角星为符号,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。

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交通、安全、消防、卫生、环境保护等现行的国家有关法规和标准,并取得相应的营运证书。

5.2 旅游船正式营运一年后可申请星级,经评定批复后,可以享有五年有效的星级及其标志使用权。营运不足一年的旅游船可以申请预备星级,有效期一年。

- 5.3 旅游船安排游客上岸游览的各项服务水平应与旅游船的星级相一致。
- 5.4 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。
- 5.5 星级的评定按照本标准及附录 A(设施设备及服务项目评分表)、附录 B(设施设备维修保养及清洁卫生评定检查表)和附录 C(服务质量评定检查表)中给出的最低得分和得分率执行,服务与管理制度的评价表参见附录 D。

6 星级的划分条件

6.1 一星级

- 6.1.1 旅游船外形整洁、大方,内装饰材料一般。
- 6.1.2 布局基本合理,方便游客在旅游船上的正常活动。
- 6.1.3 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 10001.3 的规定。
- 6.1.4 根据航行区域气候条件,室内公共区域应有采暖或制冷设备,各区域通风较好。
- 6.1.5 设施设备养护良好,应达到整洁、卫生、有效。
- 6.1.6 应有旅游广播系统。
- 6.1.7 可提供离船短程旅游项目服务。
- 6.1.8 各种指示和服务用文字应以规范的中英文同时表示。
- 6.1.9 应以普通话提供服务,应有持证导游对航线中的主要景点提供导游服务。
- 6.1.10 应有定型线路产品和固定航班。
- 6.1.11 前厅
 - a) 应设有与旅游船规模、星级相适应的接待区域和服务台;
 - b) 总服务台应位于前厅显著位置,有装饰,光线好,应有中英文标志。前厅 24 h 应有工作人员在岗,提供接待、问讯、结账服务,提供天气预报服务;
 - c) 应提供旅游船服务项目宣传品及价目表、旅游船行程和活动日程告示、航线旅游景点分布图、旅游船平面示意图;
 - d) 应提供小件行李存放服务;
 - e) 可代售邮票,代发信件。
- 6.1.12 客房
 - a) 应有不少于 50 间(套)可供游客居住的客房;
 - b) 装修良好,应有床、桌、椅、床头壁架等配套家具;
 - c) 70%以上的客房应有卫生间,装有抽水恭桶、面盆、淋浴或浴缸、浴帘。客房中没有卫生间的楼层应设有男女分设、间隔式公共卫生间以及专供游客使用的男女分设、间隔式公共浴室,游客与相关设施的比例应为 6:1。应采取有效的排水措施,12 h 供应热水;
 - d) 根据航行区域的气候,应有采暖或制冷空调设备,通风良好;
 - e) 照明充足,客房宜有观景舷窗和遮光窗帘;
 - f) 应备有旅游船服务指南、价目表、航行须知;
 - g) 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;
 - h) 应 24 h 提供冷热饮用水。
- 6.1.13 餐饮
 - a) 应有与客房接待能力相适应的餐厅;
 - b) 应有桌椅、餐具,灯光照明充足;干净、卫生;
 - c) 应定时提供早、中、晚便餐服务,可提供小型中餐便宴;
 - d) 不使用一次性筷子和一次性湿纸巾,不使用塑料桌布。
- 6.1.14 厨房

- a) 厨房应使用防滑材料铺设地板；
- b) 冷菜间与热菜间应有分隔设施，应有充足的冷柜，宜有专门的洗碗消毒区域，布局合理。厨房温度适宜，应有充足的排风设施。设施设备及用具应保持整洁、卫生。

6.1.15 公共区域设施设备

- a) 前或后甲板应有一定的室外观光公共区域；
- b) 应有公共卫生间；
- c) 宜设有面积与客房数相适应的多功能厅或娱乐室，配备电视机及音像设备，提供茶点、饮料服务；
- d) 宜设室内公共休息处，配备书架，提供图书、报刊租借服务；
- e) 宜设日用商品柜台；
- f) 走廊墙面整洁、有装修，24 h 照明充足。

6.1.16 安全、环境保护与节能

- a) 遵守国家有关安全、环保、节能、食品、卫生、防疫等法律法规和标准，各项证照齐全；
- b) 应有安全、环保、节能降耗等规章制度；
- c) 应有安全广播系统，宜有安全、环保、节能的宣传或倡导；
- d) 应有应急供电设施和应急照明设施；
- e) 廊道无障碍物，紧急出口、消防等标识规范清晰，位置合理；
- f) 应有紧急救助设施，可提供紧急救助服务；
- g) 客房应按床位数 100% 配备救生衣，救生艇或救生筏的载客量应不少于旅游船额定载客量的 50%；
- h) 客房门锁宜为暗锁，有防盗装置，显著位置应张贴安全疏散示意图、救生衣穿着示意图；
- i) 客房卫生间应采取一定的安全和防滑措施；
- j) 全船防火结构应符合行业规范；
- k) 厨房应配备烟感或温感报警器、灭火毯、灭火布及其他灭火设备；
- l) 应有船舶垃圾管理系统；
- m) 应实行废油回收登记制度；
- n) 生活用水和污水排放应符合国家规定的技术标准；
- o) 烟囱烟尘排放、厨房油烟排放应达到有关规定标准；
- p) 应采用节能、降耗的设备设施或物品。

6.2 二星级

- 6.2.1 旅游船外形美观、大方，内装饰材料较好。
- 6.2.2 布局基本合理，方便游客在旅游船上的日常活动。
- 6.2.3 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 10001.3 的规定。
- 6.2.4 根据航行区域气候，室内公共区域应有采暖或制冷设备，各区域通风较好。
- 6.2.5 设施设备养护良好，应达到整洁、卫生、有效。
- 6.2.6 应有公共音响转播系统和旅游广播系统。
- 6.2.7 能提供离船短程旅游项目服务。
- 6.2.8 各种指示和服务用文字应以规范的中英文同时表示。
- 6.2.9 应以普通话提供服务，领班以上服务人员能提供简单英语服务。应有持证导游对航线中的主要景点提供导游服务。有晚间娱乐活动节目。
- 6.2.10 应有定型线路产品和固定航班。
- 6.2.11 前厅
 - a) 应有与旅游船规模、星级相适应的前厅和总服务台；

- b) 总服务台应位于前厅显著位置,有装饰,光线好,应有中英文标志。前厅 24 h 应有工作人员在岗,提供接待、问讯、结账服务,有贵重物品保存服务,提供天气预报服务;
- c) 应提供旅游船服务项目宣传品及价目表、旅游船行程和活动日程告示、航线旅游景点分布图及景点情况介绍、旅游船的平面示意图;
- d) 应提供小件行李存放服务;
- e) 可代售邮票,代发信件;
- f) 应有管理人员 16 h 在岗值班;
- g) 在非经营区应设游客休息场所。

6.2.12 客房

- a) 应有不少于 50 间(套)可供游客居住的客房;
- b) 装修大方,应有床、桌、椅、床头柜或床头壁架、衣橱、行李架等配套家具;
- c) 所有的客房应有卫生间,有抽水恭桶、面盆、梳妆镜、淋浴,有浴帘。采取有效的排水措施,18 h 供应热水;
- d) 根据航行区域气候条件,应有采暖或制冷空调设备,通风良好;
- e) 照明充足,应有观景舷窗和遮光窗帘;
- f) 宜有电话;
- g) 应有彩色电视机,画面音质清晰,至少两个以上的播放频道,备有节目单;
- h) 应有与星级相适的文具用品;
- i) 应设有至少两种规格的电源插座;
- j) 应备有旅游船服务指南、价目表、航行须知;
- k) 客房、卫生间应每天全面整理一次,每个航次更换一次或在航次中应游客要求更换床单、被单及枕套。应配备必要客用品和消耗品;
- l) 应 24 h 提供冷热饮用水。

6.2.13 餐饮

- a) 应有与客房接待能力相适应的餐厅,装修大方;
- b) 应有桌椅、餐具,灯光照明充足,环境清洁、卫生;
- c) 应定时提供早、中、晚餐服务,可提供宴会服务。

6.2.14 厨房

- a) 墙面宜作防油污处理,应使用防滑材料铺设地面;
- b) 餐饮加工区域、设施设备及用具应保持整洁、卫生;
- c) 厨房布局基本合理,冷菜间与热菜间应分设,应有充足的冷柜,宜有专门的洗碗消毒区域、位置合理。应有专门放置临时垃圾的设施。厨房温度适宜,应有充足的排水设施。厨房与餐厅之间应有隔音、隔味和隔热的设施。

6.2.15 公共区域设施设备

- a) 前甲板和后甲板应有可供旅游船游客室外观景的区域,宜设有前或后室内观景区域。配置休闲桌椅。阳光甲板宜铺设适量人工草坪;
- b) 应有供游客使用的公共卫生间;
- c) 宜有面积与载客数量相适应的多功能厅、酒吧或咖啡厅(可共用),配备电视机及音像设备,可提供卡拉 OK 和酒水服务;
- d) 应设室内公共休息处,配备书架,提供图书、报刊租借服务;
- e) 应设小型商场,出售旅行日常用品和旅游纪念品;
- f) 走廊墙面整洁、装修大方,24 h 光线充足。

6.2.16 安全、环境保护与节能

- a) 遵守国家有关安全、环保、节能、食品、卫生、防疫等法律法规和标准,各项证照齐全;
- b) 应有安全、环保、节能降耗等规章制度;
- c) 应有安全广播系统,宜有安全、环保、节能的宣传或倡导;
- d) 应有应急供电设施和应急照明设施;
- e) 廊道应无障碍物,紧急出口、消防等标识应规范清晰,位置合理;
- f) 应有紧急救助设施,可提供紧急救助服务;
- g) 客房应按床位数 100% 配备救生衣,救生艇或救生筏的载客量不少于旅游船额定载客量的 50%;
- h) 客房门锁应为暗锁,有防盗装置,显著位置应张贴安全疏散示意图、救生衣穿着示意图;
- i) 客房卫生间应采取一定的安全和防滑措施;
- j) 全船防火结构应符合行业规范;
- k) 厨房应配备烟感或温感报警器、灭火毯、灭火布及其他灭火设备;
- l) 应有船舶垃圾管理系统;
- m) 应实行废油回收登记制度;
- n) 生活用水和污水排放应符合国家规定的技术标准;
- o) 烟囱烟尘排放、厨房油烟排放应达到有关规定标准;
- p) 应采用节能、降耗的设备设施或物品。

6.3 三星级

6.3.1 旅游船外形美观、大方。内部装饰较高档,较精细。

6.3.2 布局合理,能为游客提供较舒适的活动场所。

6.3.3 指示用标志清晰,公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 10001.3 的规定。

6.3.4 室内公共区域应有中央空调,各区域通风良好。

6.3.5 有与本星级相适应的计算机管理系统。

6.3.6 设施设备养护良好,应达到整洁、卫生、有效。

6.3.7 应有公共音响转播系统和旅游广播系统,有背景音乐。

6.3.8 各项管理制度健全,与旅游船规模和星级相一致。

6.3.9 各种指示和服务用文字应以规范的中英文同时表示。

6.3.10 对客服务区域员工应以普通话和服务英语提供服务。应有持证导游对航线全程景点提供普通话导游服务,根据需要提供外语导游服务。

6.3.11 应有固定的活动安排,有可选择的活项目,可提供健身指导、专题讲座。晚间娱乐活动节目较丰富。宜有员工文艺表演。

6.3.12 应有定型线路产品和固定航班。

6.3.13 前厅

- a) 应有与旅游船规模、星级相适应的前厅和总服务台,前厅装修美观别致;
- b) 总服务台应位于前厅显著位置,装饰美观,照明充足,各区段应有中英文标志。接待人员应 24 h 提供接待、问讯和离船一次性结账服务,可提供信用卡、外币兑换服务,提供天气预报和雨具服务;
- c) 应提供接送行李服务,有行李存放服务;
- d) 应提供旅游船服务项目宣传品及价目表、旅游船行程和活动日程告示、航线的旅游景点分布图及景点情况介绍、旅游船的平面示意图、高级管理人员情况介绍;
- e) 可为游客上、下船提供迎送服务;
- f) 应提供离船短程旅游项目服务;

- g) 应有管理人员 24 h 在岗值班；
- h) 在非经营区应设游客休息场所。

6.3.14 客房

- a) 应有不少于 60 间(套)可供游客居住的客房,应有套房或单人间等两种以上的房型；
- b) 装修良好、美观,应有软垫床、梳妆台或写字台、衣橱及衣架、座椅或简易沙发、床头柜或床头壁架、床头灯及行李架等配套家具。室内满铺地毯或木地板。室内采用区域照明且目的物照明度较好。室内面积较宽敞；
- c) 所有客房应有卫生间,有抽水恭桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜)、淋浴或浴缸,并配有浴帘。采取有效的排水措施。采用较高级建筑材料装修地面、墙面和天花,色调柔和,目的物照明度良好。应有良好的排风系统或排风器,温湿度适宜。应有 110V/220V 不间断电源插座。应 24 h 供应冷、热水；
- d) 应有电话,可拨通各服务部门和客房,并配有使用说明和有关电话号码；
- e) 应有彩色电视机,画面音质清晰,至少三个以上的播放频道,播放时间不少于 10 h,结束播放时间不早于 24:00,内容符合中国政府规定；
- f) 所有客房应有观景舷窗和遮光窗帘；
- g) 应有至少两种规格的电源插座,提供插座转换器；
- h) 应有与本星级相适应的文具用品。应有旅游船服务指南、价目表、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；
- i) 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；
- j) 应提供开夜床服务；
- k) 床用棉织品(床单、枕芯、枕套、棉被及被单等)及卫生间针织用品(浴衣、浴巾、毛巾等)材质较好；
- l) 应 24 h 提供冷热饮用水,免费提供茶叶或咖啡；
- m) 应提供叫醒服务；
- n) 应提供衣装湿洗和熨烫服务；
- o) 应提供擦鞋工具。

6.3.15 餐厅

- a) 应有与客房接待能力相适应的餐厅,布局合理,装饰美观、别致；
- b) 应有较高档次的餐桌椅、备餐台,灯光照明充足,环境干净、卫生；
- c) 应提供早、中、晚餐服务,可提供中、西式早餐,中式宴会、西式冷餐酒会、简易西餐服务；
- d) 餐具应配套齐全、卫生、光洁,无破损；
- e) 应有中英文对照的菜单及饮品单,美观整洁。

6.3.16 酒吧

- a) 宜有独立封闭式酒吧或茶室(可与前或后观景室兼用),提供茶水、软饮、啤酒、鸡尾酒和洋酒服务,有中英文对照的酒水单；
- b) 分区设计合理,功能性较强,宜有艺术装饰；
- c) 应有台、椅、酒水陈列柜、制冰机及饮具等酒吧设施设备。

6.3.17 厨房

- a) 墙面应作防油污处理,应使用防滑材料满铺地面；
- b) 厨房布局基本合理,冷菜间与热菜间应分设,宜有单独的面点间。冷菜间温度应符合食品卫生标准,应配备空气消毒设施；
- c) 应有必要的冷藏、冷冻设施；
- d) 洗碗消毒区域应位置合理,设施齐备；

- e) 粗加工间与其他操作间应隔离,各操作间应有充足的排风设施,温度适宜;
- f) 厨房与餐厅之间应采取有效的隔音、隔味、隔热措施。

6.3.18 公共区域

- a) 前甲板和后甲板应有可供旅游船游客室外观景的区域,应设有前或后室内观景区域;
- b) 应有阳光甲板,满铺人工草坪,应提供躺椅等休闲服务设施;
- c) 各公共区域应设公共卫生间;
- d) 应有面积与载客数量相适应的多功能厅或舞厅(两者可共用),应配备投影、音像设备、灯光系统,可提供舞会、卡拉 OK 和酒水服务;
- e) 应有阅览室或图书馆(可与前或后观景室兼用),应有适量可供阅览的中外书刊和报纸;
- f) 应设小型商场,出售旅行日常用品和旅游纪念品;
- g) 应有商务中心,提供邮件、传真、复印、打字、国际国内长途电话等服务;
- h) 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。

6.3.19 安全、环境保护与节能

- a) 遵守国家有关安全、环保、节能、食品、卫生、防疫等法律法规和标准,各项证照齐全合格;
- b) 应有较完整的安全、环保、节能降耗等规章制度;
- c) 应有安全广播系统,宜有安全、环保、节能的宣传或倡导;
- d) 应有应急供电设施和应急照明设施;
- e) 应有贵重物品保险箱;
- f) 廊道应无障碍物,紧急出口、消防等标识应规范清晰,位置合理;
- g) 应有紧急救助设施,提供紧急救助服务;
- h) 客房应按床位数 100% 配备救生衣,救生艇或救生筏的载客量不少于旅游船额定载客量的 50%;
- i) 客房门锁应为暗锁,应有门铃及防盗装置,显著位置应张贴安全疏散示意图、救生衣穿着示意图;
- j) 客房卫生间应采取一定的安全和防滑措施;
- k) 全船防火结构应符合行业规范,采用无污染绝缘型灭火器;
- l) 厨房应配备烟感或温感报警器、灭火毯、灭火布及其他灭火设备;
- m) 应有船舶垃圾管理系统;
- n) 应实行废油回收登记制度;
- o) 应使用净水、污水处理装置,生活用水和污水排放应符合国家规定的技术标准;
- p) 烟囱烟尘排放、厨房油烟排放应达到有关规定标准;
- q) 宜有减摇、减振、降噪、隔声的措施;
- r) 客房应采用节能、降耗设备设施或物品;
- s) 应有控制能耗的措施。

6.3.20 在选择项目(6.6)中至少具备 20 项。

6.4 四星级

6.4.1 旅游船外形美观、大方,有特色。内部装饰高档,美观、精细,主题风格突出。

6.4.2 布局和功能划分合理,设施使用方便、安全,能为游客提供舒适的活动场所。

6.4.3 指示用标志清晰、实用,公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 10001.3 的规定。

6.4.4 室内公共区域应有中央空调,各区域通风良好。

6.4.5 应有与本星级相适应的计算机管理系统。

6.4.6 设施设备养护良好,应达到整洁、卫生、有效。

- 6.4.7 应有公共音响转播系统和旅游广播系统。背景音乐曲目、音量适宜,音质良好。
- 6.4.8 提供离船短程旅游项目服务。
- 6.4.9 各项管理制度健全,与旅游船规模和星级相一致。
- 6.4.10 各种指示和服务用文字应以规范的中英文同时表示。
- 6.4.11 各对客服务区域应以普通话和英语提供服务。应有驻船持证导游,提供全程普通话和外语导游服务。
- 6.4.12 应有固定的活动安排,有可选择的活动项目,有健身指导、专题讲座。晚间娱乐活动节目丰富、形式多样。宜有员工文艺表演。
- 6.4.13 前厅
- a) 应有与旅游船规模、星级相适应的前厅和总服务台;
 - b) 气氛豪华,风格独特,装饰典雅,色调协调,光线充足;
 - c) 总服务台应位于前厅显著位置,装饰精致、目的物照明度良好,各区段中英文标志规范、清晰。应 24 h 提供接待、问讯和离船一次性结账服务;
 - d) 应提供信用卡结算服务;
 - e) 应提供 18 h 外币兑换服务;
 - f) 应提供天气预报及雨具服务;
 - g) 应提供接送行李服务。有行李存放服务;
 - h) 应有定型的线路产品和固定航班;
 - i) 应提供旅游船服务项目宣传品及价目表;
 - j) 应有专门的信息栏,有旅游船行程和活动日程告示、航线的旅游景点分布图及景点情况介绍、旅游船的平面示意图、高级管理人员情况介绍;
 - k) 应为游客上、下船提供迎送服务;
 - l) 管理人员应 24 h 在岗值班;
 - m) 在非经营区应设游客休息场所。
- 6.4.14 客房
- a) 应有不少于 60 间(套)可供游客居住的客房;
 - b) 装修豪华、精致,应有高档软垫床、写字台、衣橱及衣架、茶几、座椅或沙发、床头柜、床头灯、台灯、全身镜及行李架等高级配套家具。室内满铺高级地毯或优质木地板。采用区域照明且目的物照明度良好。室内面积宽敞;
 - c) 应有卫生间,有高级抽水恭桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜)、淋浴间或浴缸,配有浴帘。水龙头冷热标识清晰。采取有效的排水措施。采用高级整体浴室或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度良好。应有良好的低噪音排风系统,温度与客房适宜。应有 110 V/220 V 不间断电源插座、电话副机。应 24 h 供应冷、热水;
 - d) 应有中央空调,游客可自行调节室温,通风良好;
 - e) 应有方便使用的电话,可拨通各服务部门和客房,并配有使用说明和有关电话号码;
 - f) 应有彩色电视机,画面音质清晰,提供卫星电视节目和两个频道的闭路电视节目,播放时间不少于 18 h,结束播放时间不早于 24:00,内容符合中国政府规定;
 - g) 应有两种以上的房型;
 - h) 应有两开间以上的豪华套房;
 - i) 所有客房应有观景舷窗、内窗帘及遮光窗帘;
 - j) 应有游客可以调控且音质良好的背景音乐系统;
 - k) 应有至少两种规格的电源插座,方便游客使用,应提供插座转换器;
 - l) 应有与本星级相适应的文具用品。应有旅游船服务指南、价目表、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；

- m) 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。应游客要求随时进房清扫整理,客用品和消耗品补充齐全;
- n) 应提供开夜床服务,放置晚安致意品;
- o) 床用棉织品(床单、枕芯、枕套、棉被及被单等)及卫生间针织用品(浴衣、浴巾、毛巾等)材质良好、工艺讲究、柔软舒适;
- p) 应 24 h 提供冷热饮用水,免费提供茶叶或咖啡;
- q) 客房应有小冰箱,提供软饮料和冰块,有饮用器具和中英文对照价目单;
- r) 应提供叫醒服务;
- s) 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;
- t) 应提供擦鞋服务。

6.4.15 餐厅

- a) 应有与客房接待能力相适应的布局合理的高级中餐厅或西餐厅;
- b) 装修高档,有特色,格调高雅,文化主题突出;
- c) 应有固定的自助餐台和酒水展示台(柜);
- d) 应有独立的备餐间;
- e) 应根据游客生活习惯,合理定时安排中、西式早、中、晚餐服务。可提供中餐或西餐零点服务,晚餐结束营业时间应不早于 21:00。餐厅主管、领班及服务人员应提供英语服务;
- f) 餐具应按中西餐习惯成套配置,无破损,卫生、光洁;
- g) 菜单及饮品单应装帧精美,完整清洁。

6.4.16 酒吧

- a) 应有专门的酒吧或茶室,装饰有特色,环境幽雅,宜有独立的背景音乐;
- b) 应备有多种洋酒和中国名酒,应有调酒和咖啡调制设备、器皿,可提供系列特色鸡尾酒、多种咖啡、软饮和点心;
- c) 分区设计应合理,功能性较强。

6.4.17 厨房

- a) 布局合理,传菜路线与其他公共区域应不交叉,应有专用传菜设备和通道;
- b) 墙面应作防油污处理,应使用防滑材料满铺地面和防潮材料吊顶;
- c) 应有单独的冷菜间、中、西面点间,应有足够的冷气设备。冷菜间内应配备空气消毒设施;
- d) 应有充足的冷柜,生熟食品及半成品分柜放置。宜有干货、调料仓库;
- e) 应有独立的蔬菜、水果冷藏库,独立的鱼肉类、禽类冷冻库;
- f) 洗碗消毒区域应位置合理、设施齐备;
- g) 厨房应有充足的排风设施,温度适宜;
- h) 厨房与餐厅之间应采取有效的隔音、隔味和隔热措施。

6.4.18 公共区域

- a) 前甲板和后甲板应有可供旅游船游客室外观景的区域,应设有前或后室内观景区域;
- b) 应有阳光甲板,应提供躺椅等休闲服务设施。可提供流动酒吧服务;
- c) 室外甲板应满铺人工草坪或高档胶垫;
- d) 各公共区域应设公共卫生间;
- e) 应有面积与载客数量相适应的多功能厅或舞厅(两者可共用),应配备多媒体投影、高级音响设备、灯光系统,应提供舞会、卡拉 OK、娱乐活动和酒水服务;
- f) 应设阅览室或图书馆(可与前或后观景室兼用),应有适量可供阅览的中外书刊和报纸;
- g) 应设小商场,出售日常用品和旅游纪念品;

- h) 应有商务中心,提供邮件、传真、复印、打字、翻译、国际国内长途电话、互联网和电脑出租等服务;
- i) 宜有会议设施及服务;
- j) 走廊地面应满铺较高档地毯,墙面高档材料装修,精致,24 h 光线充足。

6.4.19 安全、环境保护与节能

- a) 严格遵守国家有关安全、环保、节能、食品、卫生、防疫等法律法规和标准,各项证照齐全合格;
- b) 应有完整的安全、环保、节能降耗等规章制度;
- c) 应有安全广播系统和安全、环保、节能的宣传或倡导;
- d) 应有应急供电设施和应急照明设施;
- e) 应有服务人员和游客同时开启的贵重物品保险箱,位置安全、隐蔽;
- f) 廊道应无障碍物,紧急出口、消防等标识应规范清晰,位置合理;
- g) 应有紧急救助设施,提供紧急救助服务及保健服务;
- h) 客房按床位数 100% 配备救生衣,救生艇或救生筏的载客量应不少于旅游船额定载客量的 50%;
- i) 客房门锁应为暗锁,应有门铃及防盗装置,显著位置应张贴安全疏散示意图、救生衣穿着示意图;
- j) 客房卫生间应采取有效的安全和防滑措施;
- k) 全船防火结构应符合行业规范,采用无污染绝缘型灭火器;
- l) 厨房应配备烟感或温感报警器、灭火毯、灭火布及其他灭火设备;
- m) 应有船舶垃圾管理系统;
- n) 应实行废油回收登记制度;
- o) 应使用技术先进的净水、污水处理装置,生活用水和污水排放应符合国家规定的技术标准;
- p) 洗衣房应采用不含磷洗涤用品,使用和用量正确;
- q) 烟囱烟尘排放、厨房油烟排放应达到有关规定标准;
- r) 应有减摇、减振、降噪、隔声的有效措施;
- s) 应有控制能耗的设备和措施;
- t) 客房应积极采用节能、降耗设备设施或物品;
- u) 应有降低客房物资用品耗量的措施。

6.4.20 在选择项目(6.6)中至少具备 30 项。

6.5 五星级

- 6.5.1 旅游船外形美观、特色显著。内装修采用高档装饰材料,工艺精致,主题文化突出,气氛豪华。
- 6.5.2 布局和功能划分合理,设施设备高档齐全,使用方便、安全,能为游客提供豪华、舒适的活动场所。
- 6.5.3 指示用标志清晰、实用、美观,公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 10001.3 的规定。
- 6.5.4 室内公共区域应有中央空调,温度控制在 20℃~25℃,各区域通风良好。
- 6.5.5 应有与本星级相适应的计算机管理系统。
- 6.5.6 设施设备养护良好,应达到完备、整洁、有效。
- 6.5.7 应有公共音响转播系统和旅游广播系统。背景音乐曲目、音量适宜,音质良好。
- 6.5.8 提供离船短程旅游项目服务。
- 6.5.9 各项管理制度健全,与旅游船规模和星级相一致。
- 6.5.10 各种指示和服务用文字应以规范的中英文同时表示。
- 6.5.11 对客服区域员工应以普通话和英语提供服务。应有驻船持证中级导游,提供全程普通话和

两种以上外语(英语为必备)导游服务。

6.5.12 应有固定的活动安排,提供健身指导、文化专题讲座、多项文娱活动,根据游客要求可安排特殊旅游活动服务项目。每日晚间娱乐活动主题鲜明,节目丰富,形式多样。应有员工文艺表演或专业文艺表演。

6.5.13 前厅

- a) 应有与旅游船规模、星级、主题风格相适应的前厅和总服务台;
- b) 主题鲜明,特色显著,色彩协调,光线充足,工艺精致,气氛豪华;
- c) 总服务台应位于前厅显著位置,装饰精美、照明充足、烘托气氛,各区段有中英文标志。接待人员应 24 h 提供接待、问讯和离船一次性结账服务;
- d) 应提供信用卡结算服务;
- e) 应提供 18 h 外币兑换服务;
- f) 应提供天气预报及雨具服务;
- g) 应提供接送行李服务。有行李存放服务;
- h) 应提供旅游船服务项目宣传品及价目表;
- i) 应有专门的信息栏,有旅游船行程和活动日程告示、航线的旅游景点分布图及景点情况介绍、旅游船的平面示意图、高级管理人员情况介绍;
- j) 应有固定的航线和航班;
- k) 应为游客上、下船提供迎送服务;
- l) 管理人员应 24 h 在岗值班;
- m) 在非经营区应设游客休息场所。

6.5.14 客房

- a) 应有不少于 60 间(套)可供游客居住的客房;
- b) 装修豪华,艺术品突出主题文化,应有舒适的床垫、写字台、衣橱及衣架、茶几、座椅或沙发、床头柜、床头灯、台灯、全身镜及行李架等高级配套家具。室内应满铺高级地毯或优质木地板。采用区域照明且目的物照明度良好;
- c) 应有卫生间,有高级抽水恭桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜)、淋浴间或浴缸,装有浴帘。水龙头冷热标识清晰。采取有效排水措施。采用豪华建筑材料装修地面、墙面和天花,色调高雅柔和,采用分区照明且目的物照明度良好。应有低噪音排风系统,温度与客房无明显差异。有 110V/220V 不间断电源插座、电话副机。应提供吹风机。24 h 供应冷、热水;
- d) 应有中央空调,游客可自行调节室温,通风良好;
- e) 应有方便使用的电话,可拨通各服务部门和客房,并配有使用说明和有关电话号码;
- f) 应有彩色电视机,画面音质清晰,有外语频道,至少三个以上的播放频道及两个频道以上的自办闭路电视节目,全日播放,内容符合中国政府规定;
- g) 应有单人间;
- h) 应有至少两开间的豪华套房;
- i) 在外部条件具备的情况下,应提供国际互联网接入服务,并备有使用说明;
- j) 所有客房应有观景舷窗、纱帘及遮光窗帘;
- k) 应有游客可以调控且音质良好的背景音乐系统;
- l) 应有至少两种规格的电源插座,方便游客使用,应提供插座转换器;
- m) 应有与本星级相适应的文具用品。应有旅游船服务指南、价目表、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;
- n) 应有体重秤;
- o) 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。应游

客要求随时进房清扫整理,客用品和消耗品补充齐全;

- p) 应提供开夜床服务,放置晚安致意品;
- q) 床用棉织品(床单、枕芯、枕套、棉被及被单等)及卫生间针织用品(浴衣、浴巾、毛巾等)材质优良、工艺考究、柔软舒适;
- r) 应 24 h 提供冷热饮用水,免费提供茶叶或咖啡;
- s) 应有静音冰箱,提供饮料、冰块,备有饮用器具和价目单;
- t) 应提供叫醒服务;
- u) 应提供衣装湿洗和熨烫及缝补服务,可在 24 h 内交还游客。18 h 提供加急服务;
- v) 应提供擦鞋服务。

6.5.15 餐厅

- a) 应有与客房接待能力相适应的布局合理的高级中餐厅或西餐厅;
- b) 餐厅应装饰豪华,格调高雅,文化主题突出;
- c) 应有固定的自助餐台和酒水展示台(柜);
- d) 应有与餐厅相匹配的独立的备餐间;
- e) 应根据游客生活习惯,合理安排中、西式早、中、晚餐服务。中、晚餐可提供中餐或西餐零点服务,晚餐最后点菜时间应不早于 22:00。餐厅主管、领班及服务人员应用英语服务;
- f) 餐具应按中外习惯成套配置,材质高档,工艺精致,有特色,无破损磨痕,光洁、卫生;
- g) 菜单及饮品单应装帧精美、整洁。

6.5.16 酒吧

- a) 应有独立的酒吧或茶室装饰豪华,环境幽雅,应有独立的背景音乐,营业时间应不少于 18 h;
- b) 应设有专业的吧台、酒水展示台(柜),应具备有多种洋酒和中国名酒,应有专业的调酒和咖啡磨制设备、器皿,应提供系列特色鸡尾酒、多种咖啡、软饮和精美点心;
- c) 分区设计应合理,方便游客活动,功能性强。

6.5.17 厨房

- a) 布局合理,传菜路线与其他公共区域应不交叉,应有独立传菜设备和通道;
- b) 墙面应作防油污处理,应使用防滑材料满铺地面和防潮材料的吊顶;
- c) 应有单独的冷菜间、中、西面点间,应有足够的冷气设备。冷菜间内应配备空气消毒设施;
- d) 粗加工间与其他操作间应隔离,各操作间应冷气供应充足,温度适宜;
- e) 应有充足的冷柜,生熟食品及半成品分柜放置。应有干货、调料仓库并定期清理过期食品;
- f) 应有独立的蔬菜、水果冷藏库,独立的鱼肉类、禽类冷冻库;
- g) 洗碗消毒区域位置应合理、设施齐备;
- h) 厨房应有充足的排风设施,温度适宜;
- i) 厨房与餐厅之间应采取有效的隔音、隔味和隔热措施。

6.5.18 公共区域

- a) 前甲板和后甲板应有可供旅游船游客室外观景的区域,应设有前或后室内观景区域;
- b) 应有中央空调;
- c) 应有阳光甲板,应提供躺椅等休闲服务设施。应提供流动酒吧,12 h 对客服务;
- d) 室外甲板应满铺人工草坪或高档胶垫、木质地板;
- e) 各主要区域应设公共卫生间;
- f) 应有面积与载客数量相适应的多功能厅或舞厅(两者可共用),应配备多媒体投影、高级音像设备、专业灯光系统,应提供舞会、卡拉 OK、娱乐活动和酒水服务;
- g) 应有阅览室或图书馆(可与前或后观景室兼用),应有可供阅览的多种中外书刊、报纸;
- h) 应设小商场,出售日常用品、工艺品和旅游纪念品;

- i) 应有商务中心,提供邮件、传真、复印、打字、翻译、国际国内长途电话、互联网和电脑出租等服务;
 - j) 应有会议设施及服务;
 - k) 走廊地面应满铺高级地毯,墙面高档材料装修,工艺精致,24 h 光线充足。
- 6.5.19 安全、环境保护与节能
- a) 严格遵守国家有关安全、环保、节能、食品、卫生、防疫等法律法规和标准,各项证照齐全合格;
 - b) 应有完整的安全、环保、节能降耗等规章制度;
 - c) 应有安全广播系统和安全、环保、节能的宣传或倡导;
 - d) 应有应急供电设施和应急照明设施;
 - e) 应有服务人员和游客同时开启的贵重物品保险箱,位置安全、隐蔽;
 - f) 廊道应无障碍物,紧急出口、消防等标识应规范清晰,位置合理;
 - g) 应有紧急救助设施,提供紧急救助服务及保健服务;
 - h) 客房按床位数 100% 配备救生衣,救生艇或救生筏的载客量应不少于旅游船额定载客量的 50%;
 - i) 客房门锁应为暗锁,应有门铃及防盗装置,显著位置应张贴安全疏散示意图、救生衣穿着示意图;
 - j) 客房卫生间应采取有效的安全和防滑措施;
 - k) 全船防火结构应符合行业规范,应采用无污染绝缘型灭火器;
 - l) 厨房应配备烟感或温感报警器、灭火毯、灭火布及其他灭火设备;
 - m) 应有船舶垃圾管理系统;
 - n) 应实行废油回收登记制度;
 - o) 应使用技术先进的净水、污水处理装置,生活用水和污水排放应符合国家规定的技术标准;
 - p) 洗衣房应采用不含磷洗涤用品,使用和用量正确;
 - q) 烟囱烟尘排放、厨房油烟排放应达到有关规定标准;
 - r) 应有减摇、减振、降噪、隔声的有效措施;
 - s) 应有控制能耗的设备和措施;
 - t) 客房应积极采用节能、降耗设备设施或物品;
 - u) 应有降低客房物资用品耗量的措施。

6.5.20 在选择项目(6.6)中至少具备 36 项。

6.6 选择项目(共 72 项)

6.6.1 综合类别(14 项)

- a) 隶属公司拥有 3 艘吨位在 3 000 t 以上的旅游船;
- b) 隶属公司拥有独立的品牌或共同享有连锁品牌;
- c) 隶属公司和船舶获得交通部或其授权的管理机构颁发的 DOC 和 SMC 证书;
- d) 隶属公司或加盟的公司有独立的网络预订系统,可及时接受国内外游客对旅游船客房的预订;
- e) 隶属公司总经理连续 5 年以上担任过旅游船企业高级管理职位;
- f) 船长连续 5 年以上担任旅游船船长;
- g) 船舶诚信评价等级为 AAA;
- h) 所属公司拥有 5 种外语以上的导游人员;
- i) 每航次沿途停靠游览景点均为 AAAA 级以上;
- j) 在外部条件具备的情况下,100% 的客房能提供国际互联网接入服务;
- k) 有为残疾人服务的设施,一般可满足残疾人生活起居的要求;
- l) 可为聋哑人提供必要的手语服务;

- m) 有旅游信息电子查询系统;
- n) 24 h 管家服务。

6.6.2 特色类别(26项)

- a) 至少容纳 20 人的独立专用西餐厅;
- b) 可在甲板上提供进餐服务;
- c) 厨房可对游客开展中餐烹饪专题活动;
- d) KTV 房;
- e) 棋牌室;
- f) 健身房;
- g) 美容美发室;
- h) 桑拿浴;
- i) 有游泳池;
- j) 设儿童游戏室,能提供代游客照顾儿童服务;
- k) 客用电梯;
- l) 商场有旅游船公司自主开发的品牌商品或纪念品;
- m) 独立的雪茄吧或特色休闲吧;
- n) 独立的大堂吧;
- o) 三台以上电脑的独立网吧;
- p) 有面积 80 m² 以上的主题套房;
- q) 有 4 个以上的豪华套房;
- r) 80%以上客房有阳台;
- s) 50%以上客房有浴缸;
- t) 有三场次以上专题文化讲座;
- u) 有中医保健按摩或足疗;
- v) 有专门的影视厅;
- w) 至少可容纳 15 人的专业会议室;
- x) 同声传译系统(至少两种语言);
- y) 多媒体演示系统(含电脑、多媒体投影仪、实物投影仪等);
- z) 提供摄像、摄影、冲洗等配套服务。

6.6.3 安全类别(11项)

- a) 有视频监控系统,能对旅游船重要部位进行 24 h 监视和录像;
- b) 客区有喷淋装置;
- c) 每航次组织游客参与消防演习;
- d) 每航次有客人参与的弃船演习;
- e) 客房门禁管理系统;
- f) 配备逃生手电;
- g) 床头有紧急呼叫按钮;
- h) 桑拿室有呼叫按钮和安全说明;
- i) 卫生间有紧急呼叫按钮;
- j) 50%以上的客房配备客用保险箱;
- k) 烟囱有火星熄灭装置。

6.6.4 环保、节能类别(21项)

- a) 给水管材质为不锈钢质;

- b) 有二次净水系统；
- c) 定期对水净化指标进行检测；
- d) 有中水处理系统；
- e) 客区墙面使用的水性涂料或壁纸为“环境标志产品”；
- f) 客区家具为“环境标志产品”；
- g) 客房棉织品和针织品为“环境标志产品”；
- h) 餐厅、酒吧、客房的陶瓷、玻璃、金属等餐饮器皿为“环境标志产品”；
- i) 客区木地板、地毯为“环境标志产品”；
- j) 采用安全食品；
- k) 有固定的食品供应点；
- l) 60%以上客房配备静音小冰箱；
- m) 积极采用高效节能技术或燃油替代技术；
- n) 中央空调系统使用节能型制冷机组或采用智能型控制技术；
- o) 冷、热水泵采用变频控制技术；
- p) 客区和员工生活区采用高效节能灯具；
- q) 采用节水型水龙头、冷热水混合器、自动冲洗阀；
- r) 客房洗衣袋为布质，可重复使用；
- s) 棉织品由旅游船公司或社会性服务企业集中洗涤；
- t) 客房卫生间采用节水型恭桶；
- u) 客房有棉织品和卫生间客用品征询游客意见牌(环保卡)。

7 服务质量要求

7.1 服务基本原则

- 7.1.1 对游客礼貌、热情、亲切、友好。
- 7.1.2 对所有游客，不分种族、民族、国别、贫富、亲疏，一视同仁。
- 7.1.3 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。
- 7.1.4 遵守国家法律法规和企业的规章制度，保障游客的合法权益。
- 7.1.5 尊重游客的宗教信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。
- 7.1.6 关爱残疾人等特殊群体，及时提供有效服务。
- 7.1.7 遵守职业道德，有良好的服务意识和敬业精神。
- 7.1.8 注重人际沟通，富有合作意识和团队精神。

7.2 服务基本要求

7.2.1 员工仪容仪表要求

- a) 工装整洁、熨烫平整、佩戴名牌，仪容仪表端庄、大方；
- b) 服务过程中表情自然、亲切，热情适度，微笑服务。

7.2.2 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) 以适度的自然语言和身体语言对客服务，让游客感到尊重舒适；
- c) 员工和游客对话时保持目光交流；
- d) 员工与同事交流时关注到游客的存在。

7.2.3 员工语言要求

- a) 语言文明、简明，音量、语速适度，符合礼仪规范和岗位要求；
- b) 对游客提出的问题暂时无法解决时，应耐心解释并于事后设法解决，不推诿和应付。

7.2.4 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、全面地为游客提供信息服务；
- 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。

8 管理制度要求

- 8.1 应有旅游船公司、旅游船和部门组织机构图。
- 8.2 应有员工手册和安全手册。
- 8.3 应建立整个旅游船公司和旅游船的管理制度体系，如层级管理制度、安全质量管理体系、突发事件应急预案、市场营销制度、环保节能管理制度等。
- 8.4 应建立包括管理人员岗位工作说明书、管理人员工作关系表、管理人员工作项目核检表、专门的质量文件、工作用表和质量管理记录等内容的部门化运作规范。
- 8.5 应建立对服务和专业技术人员的岗位要求、任职条件、班次、接受指令与协调渠道、主要工作职责等内容进行书面说明的服务和专业技术人员岗位工作说明书。
- 8.6 应建立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的服务项目、程序与标准说明书。
- 8.7 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、节能、食品加工与制作等，应有相应的工作技术标准说明书。

附录 A
(规范性附录)

设施设备及服务项目评分表

A.1 计分说明

A.1.1 满分 710 分(由于存在加分和系数因素,所有项目全部得分可能会高于满分)。

A.1.2 各星级应得的最低分数:一星级:150 分、二星级:240 分、三星级:320 分、四星级:420 分、五星级:500 分。

A.1.3 任何项目只有一档计时,如不能完全具备该项目要求,则减半计分。

A.1.4 任何设施设备如果具备两种以上功能,则只能选择最有代表性的项目。

A.1.5 计分一次,不可重复计分。

A.2 评分标准

设施设备及服务项目评定见表 A.1。

表 A.1

序号	项目及标准	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	外形、外貌、功能布局	57					
1.1	外形		8				
	造型新颖独特,装饰豪华					8	
	造型美观大方,装饰较好					6	
	造型普通,装饰一般					4	
1.2	外貌		13				
1.2.1	钢板平整,无明显凹凸			2		2	
1.2.2	油漆色泽新艳光亮			2		2	
1.2.3	焊缝平直,无变形			2		2	
1.2.4	护栏、甲板美观牢固			2		2	
1.2.5	烟囱、桅杆新颖独特			2		2	
1.2.6	规范悬挂国旗			1		1	
1.2.7	中英文船名醒目,美观			1		1	
1.2.8	有灯饰装置			1		1	
1.3	功能布局		10				
1.3.1	各类功能设施布局合理,方便游客使用			2		2	
1.3.2	客房区位于船体前部			2			
	不少于 80%					2	
	不少于 60%					1	

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
1.3.3	室外观景区容客量			3			
	不少于满载游客数量的 100%					3	
	不少于满载游客数量的 80%					2	
	不少于满载游客数量的 50%					1	
1.3.4	客区位于主甲板以上			2		2	
1.3.5	客区与员工生活区分隔			1		1	
1.4	游客人均占有空间面积和吨位		26				
1.4.1	游客平均占有面积			5			
	不小于 30 m ² /人均					5	
	不小于 25 m ² /人均					3	
	不小于 20 m ² /人均					2	
	不小于 15 m ² /人均					1	
1.4.2	游客平均占有吨位			5			
	不小于 30 t/人均					5	
	不小于 25 t/人均					3	
	不小于 20 t/人均					2	
	不小于 15 t/人均					1	
1.4.3	标准客房房门宽度			3			
	不小于 0.8 m					3	
	不小于 0.7 m					2	
	不小于 0.6 m					1	
1.4.4	内主走道宽度			3			
	不小于 1.7 m					3	
	不小于 1.6 m					2	
	不小于 1.5 m					1	
1.4.5	阳光甲板人均占有面积			5			
	不小于 5 m ² /人均					5	
	不小于 4 m ² /人均					3	
	不小于 3 m ² /人均					2	
	不小于 2 m ² /人均					1	
1.4.6	游客人均占有娱乐场所面积(含酒吧、多功能厅等)			5			
	不小于 12 m ² /人均					5	
	不小于 8 m ² /人均					3	

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
	不小于 5 m ² /人均					2	
	不小于 3 m ² /人均					1	
2	共用系统	35					
2.1	智能化管理系统		7				
2.1.1	结构化综合布线系统			3			
	采用结构化综合布线系统,具有先进性、可扩充性和灵活性					3	
	局部采用综合布线系统					1	
2.1.2	游客信息系统(综合游客消费结算、登船卡、门卡等多功能)			4		4	
2.2	计算机管理系统		3				
	使用内部联网的专业管理软件					3	
	使用内部未联网的微机管理软件					1	
2.3	互联网通讯系统		5				
2.3.1	功能			3			
	采用多种技术组网方式,能提供多种服务,覆盖客房区域和公共区域					3	
	简单组网技术,仅覆盖特定区域					1	
2.3.2	应用			2			
	所属公司有独立网站,国内国际二级以上域名,具有网上预订功能					2	
	在互联网上有所属公司的独立网页和电子邮件地址					1	
2.4	导向系统		4				
2.4.1	各区域有平面示意图			2		2	
2.4.2	指示标志规范、清晰,设置合理,导向效果良好			1		1	
2.4.3	各区域指示标志风格、材料统一,体现旅游船的文化特色			1		1	
2.5	公共音响转播系统		2				
	能提供高质量的背景音乐和导游讲解服务					2	
	有背景音乐和导游讲解服务					1	
2.6	导航助航系统		10				
2.6.1	船舶采用 3G 系统(有 GPS 全球定位、GIM 水域电子图、GPRS 地理信息系统)			4		4	
2.6.2	雷达设施			2			

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
	采用双雷达设施					2	
	有雷达设施					1	
2.6.3	有测深仪			1		1	
2.6.4	有横向侧推器			2		2	
2.6.5	有甚高频设备			1		1	
2.7	空调系统		4				
2.7.1	有中央空调系统			4		4	
2.7.2	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		1	
3	前厅	50					
3.1	接待大厅每间客房占有面积		5				
	不小于 1 m ²					5	
	不小于 0.6 m ²					3	
	不小于 0.3 m ²					1	
3.2	接待大厅地面		3				
	优质地毯、优质木地板或其他高档材料,色彩协调,拼接齐整,装饰性强					3	
	普通地毯或普通木地板或其他普通材料,色泽基本协调,拼接齐整,装饰一般					1	
3.3	墙壁装饰		5				
3.3.1	材料			3			
	优质木材、高档墙纸或其他高档材料					3	
	普通木材、墙纸					2	
	普通涂料					1	
3.3.2	艺术装饰			2			
	有壁画或浮雕或其他高档艺术品装饰					2	
	有艺术装饰					1	
3.4	天花		3				
	工艺精致,格调高雅					3	
	工艺较好,格调一般					2	
	有装饰					1	
3.5	灯具		5				
3.5.1	档次			3			
	豪华灯具					3	

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
	高级灯具					2	
	普通灯具					1	
3.5.2	照明			2			
	照明良好,有专业性设计,满足不同区域的照明要求					2	
	照明一般					1	
3.6	艺术品和花木		4				
3.6.1	艺术品			2			
	有中心艺术品,突出旅游船主题文化					2	
	有艺术品					1	
3.6.2	花木			2			
	绿色植物摆放合理、烘托气氛					2	
	有绿色植物					1	
3.7	总服务台		5				
3.7.1	布局功能			2			
	布局合理,功能齐全					2	
	布局较合理,功能较齐全					1	
3.7.2	装饰			3			
	装饰精致,格调高雅,主题鲜明					3	
	装饰大方,主题较突出					2	
	装饰一般					1	
3.8	服务信息系统		9				
3.8.1	信息发布栏			2			
	有规范、醒目的信息发布栏					2	
	有信息发布栏					1	
3.8.2	有旅游船平面示意图			1		1	
3.8.3	有高级管理人员简介			1		1	
3.8.4	有船舶行程活动告示			1		1	
3.8.5	有船舶娱乐活动介绍			1		1	
3.8.6	有沿途主要旅游景点介绍			1		1	
3.8.7	有旅游信息电子查询设备			2		2	
3.9	24 h 提供管家式服务		1			1	
3.10	主甲板有接待序厅		2			2	

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
3.11	前厅整体舒适度		8				
3.11.1	区域划分合理,方便游客活动					2	
3.11.2	各部位装修装饰档次匹配;装饰物美观、协调,令游客感到自然舒适					2	
3.11.3	光线、温度适宜,无异味,无烟尘,无噪音,无强风					2	
3.11.4	色调、格调、氛围相互协调					2	
4	客房	138					
4.1	套房		11				
4.1.1	套房数量			3			
	不少于6套					3	
	不少于4套					2	
	不少于2套					1	
4.1.2	套房种类			3			
	3种以上结构的套房					3	
	2种结构的套房					2	
	1种结构的套房					1	
4.1.3	套房卫生间			2			
	分别有供主人和来访者使用的卫生间					2	
	有主客共用卫生间					1	
4.1.4	有豪华套房			3			
	面积不少于80 m ² ,有专用观景台					3	
	面积不少于60 m ²					1	
4.2	80%普通客房的面积(不含卫生间和门廊)		8				
	不小于16 m ²					8	
	不小于12 m ²					5	
	不小于8 m ²					3	
4.3	普通客房高度		3				
	不低于2.3 m					3	
	不低于2.2 m					2	
	不低于2.0 m					1	
4.4	客房装修与装饰		7				
4.4.1	地面			3			
	优质地毯或木地板,工艺精致					3	

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
	普通地毯或木地板,工艺良好					2	
	塑胶地垫等					1	
4.4.2	墙壁			2			
	高级墙纸或优质材料装饰					2	
	普通涂料或墙纸					1	
4.4.3	天花			2			
	高档材料,装饰精致					2	
	一般材料,有装饰					1	
4.5	普通客房软床垫(长度不小于1.8 m)宽度		5				
4.5.1	单人床			3			
	不小于1.0 m					3	
	不小于0.9 m					2	
	不小于0.8 m					1	
4.5.2	双人床			2			
	不小于1.8 m					2	
	不小于1.5 m					1	
4.6	家具		17				
4.6.1	家具配置			11			
4.6.1.1	沙发或扶手椅				1	1	
4.6.1.2	茶几				1	1	
4.6.1.3	写字台及座椅				1	1	
4.6.1.4	行李架(含床下活动行李架)				1	1	
4.6.1.5	全身镜				1	1	
4.6.1.6	梳妆镜				1	1	
4.6.1.7	床头壁架				1	1	
4.6.1.8	床头柜				1	1	
4.6.1.9	衣橱				2		
	进深不小于40 cm,宽度不小于100 cm					2	
	进深不小于30 cm,宽度不小于80 cm					1	
4.6.1.10	每房不少于4个西服衣架、4个裤架和4个裙架				1	1	
4.6.2	家具档次			6			
4.6.2.1	材料				3		

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
	优质					3	
	较好					2	
	普通					1	
4.6.2.2	工艺				3		
	精致					3	
	较好					2	
	一般					1	
4.7	灯具		7				
4.7.1	写字台阅读灯			1		1	
4.7.2	镜灯			1		1	
4.7.3	床头灯			1		1	
4.7.4	夜灯			1		1	
4.7.5	走廊灯			1		1	
4.7.6	灯光控制			2			
4.7.6.1	床头设房间灯光总控制开关					1	
4.7.6.2	各灯具开关位置合理,方便使用					1	
4.8	彩色电视机		7				
4.8.1	尺寸			2			
	不小于 18 英寸					2	
	不小于 14 英寸					1	
4.8.2	可遥控			1		1	
4.8.3	节目			3			
	卫星电视或自办闭路电视节目不少于 8 套					3	
	卫星电视或自办闭路电视节目不少于 5 套					2	
	卫星电视或自办闭路电视节目不少于 3 套					1	
4.8.4	外语电视频道或闭路外语节目不少于 2 套			1		1	
4.9	客房电话		2				
4.9.1	普通电话			1		1	
4.9.2	有留言指示灯			1		1	
4.10	有小冰箱		3				
4.10.1	数量			2			
	达到客房数的 100%					2	
	不少于客房数的 60%					1	

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
4.10.2	提供适量软饮料,并配备饮具			1		1	
4.11	客房用品		7				
4.11.1	航行安排及娱乐活动节目单			1		1	
4.11.2	浴衣(不同颜色,每床1件)			1		1	
4.11.3	备用被、毯(每床1条)			1		1	
4.11.4	冰桶(配冰夹)			1		1	
4.11.5	咖啡			1		1	
4.11.6	鲜花或绿色植物			1		1	
4.11.7	艺术品			1		1	
4.12	客房必备用品(少一项,扣1分)						
	服务指南(含欢迎辞、旅游船各项服务简介及价目表)						
	电视频道指示说明及电视节目单						
	电话号码及电话使用说明						
	文具夹						
	笔						
	信封(每房2个)						
	信纸(每房4张)						
	针线包						
	洗衣袋(每床1个)						
	洗衣单(每床1个)						
	茶叶(每房4小袋)						
	水杯(每房2个)						
	暖水瓶(或电热水壶)						
	凉水瓶(或免费矿泉水)						
	擦鞋用具(每客1份)						
	垃圾桶						
	枕芯(每床2只)						
	枕套(每床2只)						
	床单(每床2条)						
	毛毯或棉被(每房2条)						
	“请勿打扰”、“请整理房间”的挂牌或指示灯						
4.13	客房总体评价		6				

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
	好(客房部分得分占客房总分的80%以上,即4.2—4.12得分不少于53分)					6	
	较好(客房部分得分占客房总分的60%以上,即4.2—4.12得分不少于40分)					4	
	一般(客房部分得分占客房总分的50%以上,即4.2—4.12得分不少于33分)					2	
4.14	客房卫生间		30				
4.14.1	80%的卫生间面积			4			
	不小于4 m ²					4	
	不小于3 m ²					3	
	不小于2 m ²					2	
	小于2 m ²					1	
4.14.2	卫生间装修			4			
	采用高档建筑材料装修或高档整体卫生间、工艺精致					4	
	大部分采用普通材料装修或普通整体卫生间、工艺较好					2	
4.14.3	卫生间照明			2			
	梳妆台和洗浴区分区域照明,光照充足					2	
	一般照明					1	
4.14.4	恭桶			3			
	低噪音高级恭桶					3	
	高级恭桶					2	
	普通恭桶					1	
4.14.5	淋浴设施及浴缸			6			
4.14.5.1	淋浴设施				2		
	有整体淋浴间					2	
	有淋浴					1	
4.14.5.2	淋浴有水流定温功能				1	1	
4.14.5.3	淋浴喷头的水流可以调节				1	1	
4.14.5.4	有浴缸				2	2	
4.14.6	面盆			2			
	高级面盆					2	
	普通面盆					1	

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
4.14.7	其他			7			
4.14.7.1	梳妆镜				2		
	防雾梳妆镜或高档多面梳妆镜					2	
	普通梳妆镜					1	
4.14.7.2	化妆放大镜				1	1	
4.14.7.3	110 V/220 V 不间断电源插座				1	1	
4.14.7.4	电话副机(方便游客取用)				1	1	
4.14.7.5	体重秤				1	1	
4.14.7.6	面巾纸				1	1	
4.14.8	客用必备品(少一项,扣1分)						
	小浴巾(每床1条)						
	小方巾(每床1条)						
	大浴巾(每床1条)						
	地巾						
	漱口杯(每床1个)						
	棉签						
	卫生纸及托架						
	卫生袋						
	污物桶						
	浴巾架						
	浴帽(每床1个)						
	香皂						
4.14.9	应游客要求,可提供牙刷、牙膏、洗浴液、洗发液、梳子等客用消耗品			2			
4.15	卫生间总体评价		3				
	好(卫生间部分得分占卫生间总分的80%以上,即4.14各项得分不少于26分)					3	
	一般(卫生间部分得分占卫生间总分的50%以上即4.14各项得分不少于16分)					1	
4.16	观景阳台		10				
4.16.1	数量			3			
	不少于80%的客房有观景阳台					3	
	不少于50%的客房有观景阳台					2	
	不少于30%的客房有观景阳台					1	

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
4.16.2	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	
4.16.3	地面			2			
	木地板					2	
	塑料地垫					1	
4.16.4	配置			2			
	休闲沙滩椅					2	
	普通座椅					1	
4.17	客房整体舒适度		12				
4.17.1	床垫硬度适中无变形;枕芯、棉被等床上用品柔软宜人;洗浴针织品轻柔质优						
	卫生间浴巾、卫生纸方便游客取用,质量与其星级相符			2		2	
4.17.2	隔音效果良好(客房内听不到其他房间及走廊的自然谈话和脚步声、窗外无明显噪声以及通风、送气等设备运转的噪音。)			2		2	
4.17.3	窗帘方便开闭,具有良好的密闭遮光作用;室内各区域照明适度,符合不同功能区域和不同照明目的物的需求			2		2	
4.17.4	温湿度适宜,各区域(含卫生间)保持一致,不闷、不燥、不冷不潮、无异味			2		2	
4.17.5	家具、艺术装饰品档次匹配,布置协调雅致;电器、灯饰档次匹配,色调和谐			2		2	
4.17.6	电视机和背景音乐系统的音、画质量良好,节目及音量调节方便有效			1		1	
4.17.7	可通过房间观景阳台或观景舷窗观看两岸景观			1		1	
4.18	客房隔音、防震效果差,或部分客房靠近舞厅等高噪音设施,影响游客休息					-4	
5	餐厨	64					
5.1	餐厅		44				
5.1.1	面积			4			
	面积不小于 320 m ²					4	
	面积不少于 260 m ²					3	

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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 200 m ²					2	
	面积不小于 100 m ²					1	
5.1.2	装饰			8			
5.1.2.1	地面				3		
	优质地毯或木地板,工艺精致					3	
	普通地毯或木地板,工艺良好					2	
	塑胶地垫					1	
5.1.2.2	墙壁				3		
	高级墙纸或优质木材装饰					3	
	普通墙纸或木材装饰					2	
	普通涂料装饰					1	
5.1.2.3	艺术品				2		
	有主题鲜明的壁画或艺术装饰,绿色植物摆放合理					2	
	有艺术装饰、绿色植物					1	
5.1.3	设计和氛围			3			
	设计合理,陈设豪华,文化主题突出					3	
	设计基本合理,陈设较美观,有文化主题					2	
	效果一般					1	
5.1.4	家具			6			
5.1.4.1	材质				3		
	优质					3	
	较好					2	
	一般					1	
5.1.4.2	工艺				3		
	精致					3	
	较好					2	
	一般					1	
5.1.5	灯具			5			
5.1.5.1	档次				3		
	豪华灯具					3	
	高级灯具					2	
	普通灯具					1	
5.1.5.2	照明				2		

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
	照明良好,光线充足,灯光设计有专业性					2	
	照明一般					1	
5.1.6	餐具			3			
	高档材质,工艺精致,配套齐全					3	
	较好材质,工艺较好,配套齐全					2	
	普通材质,工艺一般,基本配套					1	
5.1.7	餐厅布局			7			
5.1.7.1	有分区设计				1	1	
5.1.7.2	有酒水台(柜)				1	1	
5.1.7.3	有固定的自助餐台				1	1	
5.1.7.4	有独立的备餐间				1	1	
5.1.7.5	传菜线路不与其他公共区域交叉				1	1	
5.1.7.6	有宴会单间或小餐厅				2	2	
5.1.8	菜单			2			
	用中文及至少两种外文印制(英文菜单必备),装帧精美					2	
	用中英文印刷					1	
5.1.9	宴会			2			
	船长欢迎、欢送宴会设计新颖,别致,具有浓厚的主题文化氛围					2	
	有船长欢迎、欢送宴会					1	
5.1.10	有零点服务			3			
	经营时间不少于每天 12 h					3	
	经营时间不少于每天 8 h					1	
5.1.11	独立的音响系统或音乐演奏			1		1	
5.1.13	必备品(少一项,扣 1 分)						
5.1.13.1	桌布						
5.1.13.2	口布或口巾纸						
5.1.13.3	酒水单						
5.1.13.4	调味品						
5.1.13.5	牙签						
5.2	厨房		11				
5.2.1	为不同类型的餐厅配有专门厨房(每个 1 分,最多 2 分)			2		2	

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
5.2.2	厨房布局			5			
5.2.2.1	冷、热制作间分隔				1	1	
5.2.2.2	粗细加工间分隔				1	1	
5.2.2.3	洗碗间位置合理,消毒设备齐全				1	1	
5.2.2.4	墙面、天花有防火、防油污处理				1	1	
5.2.2.5	厨房内、灶台上采取有效的通风、排风措施				1	1	
5.2.3	厨房食品储存			4			
5.2.3.1	有干货、调料仓库				1	1	
5.2.3.2	有充足的冷柜,生熟食品及半成品分柜放置				1	1	
5.2.3.3	有独立的蔬菜、水果冷藏库				1	1	
5.2.3.4	独立的鱼肉类、禽类冷冻库				1	1	
5.3	餐饮区域整体舒适度		9				
	整体设计有专业性,格调高雅,色调协调,有文化氛围					2	
	温湿度适宜,通风良好,无炊烟及烟酒等异味					2	
	照明充足,环境舒适,无噪音;背景音乐曲目、音量适宜,音质良好					2	
	餐饮具按菜式习惯配置齐全,有特色,无破损,无磨损,无水迹					2	
	主题宴会风格与餐厅装饰、氛围协调、统一					1	
6	公共及康乐设施	174					
6.1	多功能厅		30				
6.1.1	面积			5			
	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	装饰			8			
6.1.2.1	地面				3		
	高档地毯或木地板,工艺精致					3	
	普通地毯或木地板,工艺较好					2	
	油漆或塑胶地垫					1	
6.1.2.2	墙壁				3		

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
	高级墙纸或优质木材、涂料装饰,工艺精致					3	
	普通木材、中档墙纸或涂料装饰,工艺较好					2	
	普通墙纸或涂料装饰,工艺一般					1	
6.1.2.3	艺术品				2		
	有与旅游船文化主题相协调的壁画或艺术装饰,绿色植物摆放合理					2	
	有艺术装饰、绿色植物					1	
6.1.3	氛围			3			
	高雅,独特,环境、装饰设计有专业性					3	
	氛围一般					1	
6.1.4	家具			6			
6.1.4.1	材质				3		
	优质					3	
	较好					2	
	一般					1	
6.1.4.2	工艺				3		
	精致					3	
	较好					2	
	一般					1	
6.1.5	灯具			5			
6.1.5.1	档次				3		
	豪华灯具					3	
	高级灯具					2	
	普通灯具					1	
6.1.5.2	照明				2		
	照明良好,设计有专业性,充分满足不同区域的照明要求					2	
	照明一般					1	
6.1.6	设备			3			
	有高级音响设备,有投影仪及屏幕,有现场录制设备					3	
	有较好音响设备,有投影仪及屏幕					2	
	有普通音响设备					1	
6.2	酒吧、大堂吧、咖啡厅及其他吧室		33				

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
6.2.1	单独的酒吧、咖啡厅、茶室或其他专业吧室(每个2分,最多6分)			6		6	
6.2.2	家具			3			
	高档家具					3	
	中档家具					2	
	普通家具					1	
6.2.3	灯具			5			
6.2.3.1	档次				3		
	豪华灯具					3	
	高级灯具					2	
	普通灯具					1	
6.2.3.2	照明				2		
	照明良好,设计有专业性,充分满足不同区域的照明要求					2	
	照明一般					1	
6.2.4	装饰			5			
6.2.4.1	地面				3		
	高档地毯或木地板,工艺精致					3	
	普通地毯或木地板,工艺较好					1	
6.2.4.2	艺术品				2		
	有主题鲜明的壁画或艺术装饰,绿色植物摆放合理					2	
	有艺术装饰、绿色植物					1	
6.2.5	功能			3			
	分区设计合理,方便游客活动,功能性强					3	
	分区设计较合理,功能性较强					2	
	有分区设计,功能性一般					1	
6.2.6	音乐			2			
	有现场音乐演奏					2	
	有背景音乐					1	
6.2.7	酒吧设备			9			
6.2.7.1	酒水展示台				3		
	不少于25种中外名酒,陈列美观、大方					3	
	不少于15种的中外名酒,陈列效果一般					1	

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
6.2.7.2	冰箱或冰柜				1	1	
6.2.7.3	制冰机				1	1	
6.2.7.4	咖啡机				1	1	
6.2.7.5	调酒台				2	2	
6.2.7.6	生啤机				1	1	
6.3	客用观光电梯		5				
6.3.1	数量			3			
6.3.1.1	不少于2部					3	
6.3.1.2	不少于1部					2	
6.3.2	装饰及设备			2			
6.3.2.1	装饰精致,照明充足				1	1	
6.3.2.2	有残疾人专用按键				1	1	
6.4	阳光甲板		13				
6.4.1	地面			3			
	满铺高档胶垫或木质地板					3	
	满铺人工草坪					2	
	局部铺设人工草坪					1	
6.4.2	休闲设施			5			
6.4.2.1	休闲躺椅				3		
	不少于客房数30%的休闲躺椅或座椅					3	
	不少于客房数15%的休闲躺椅或座椅					2	
	有普通座椅					1	
6.4.2.2	有秋千椅				1	1	
6.4.2.3	可提供茶几类家具				1	1	
6.4.3	有健身设施			1		1	
6.4.4	有流动酒吧服务			2		2	
6.4.5	阳光甲板提供烧烤等餐饮服务			2		2	
6.5	前或后室内观景室(不含豪华套房观景室)		4				
	装饰精致,有吧台、沙发、茶几、背景音乐					4	
	装饰大方,有沙发、茶几、背景音乐					2	
	装饰一般,有普通座椅、茶几					1	
6.6	公共卫生间		6				

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
6.6.1	各楼层均设有公共卫生间,位置合理,方便游客使用			2		2	
6.6.2	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			
	使用高档装修材料,装修工艺精致,采用高级洁具					3	
	使用较好装修材料,装修工艺较好,采用较好洁具					2	
	使用普通装修材料,装修工艺一般,采用普通洁具					1	
6.6.3	公共卫生间设施(少一项,扣1分)						
6.6.3.1	抽水恭桶						
6.6.3.2	厕位分隔						
6.6.3.3	卫生纸						
6.6.3.4	污物桶						
6.6.3.5	男用便器						
6.6.3.6	半身镜						
6.6.3.7	干手器						
6.6.3.8	洗手液或香皂						
6.6.4	有方便残疾人使用的专用设施			1		1	
6.7	歌舞厅(与多功能厅合用的不重复计分)		3				
	装饰豪华,配备现代化灯光音响设备					3	
	装饰较好,配备较好灯光音响设备					2	
	装饰一般,有灯光音响设备					1	
6.8	KTV房		2				
	不少于2个					2	
	1个					1	
6.9	棋牌室		2			2	
6.10	儿童游戏室		1			1	
6.11	美容美发室		3				
	有现代化理发美容设备					3	
	有普通理发美容设备					1	
6.12	按摩室		2				
	有按摩室,提供中医专业保健按摩					2	
	有按摩室,提供一般保健按摩					1	
6.13	桑拿浴		3				

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
	男女分设					3	
	有桑拿浴					1	
6.14	健身房		7				
6.14.1	面积			2			
	不小于 50 m ²					2	
	不小于 20 m ²					1	
6.14.2	装修			2			
	较好材料装修,工艺较好					2	
	普通材料装修,工艺一般					1	
6.14.3	器械			2			
	不少于 8 种功能					2	
	不少于 4 种功能					1	
6.14.4	有良好的通风设施			1		1	
6.15	有游泳池		2			2	
6.16	商场		7				
6.16.1	布局设计			3			
	专业性设计,布局合理,氛围良好					3	
	布局设计一般					1	
6.16.2	商品			3			
	出售日常生活用品和旅游用品,有工艺品柜台					3	
	出售日常用品和旅游用品					2	
	可出售必要的日常用品					1	
6.16.3	有自主开发的旅游纪念品			1		1	
6.16.4	商店、柜台设置不合理,影响旅游船整体氛围或人员行走					-4	
6.17	图书阅览室		5				
6.17.1	数量			3			
	有中外文报纸、期刊,图书不少于 500 册(外文图书不少于 200 册)					3	
	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					1	
6.17.2	种类			2			

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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 30% 的关于风土人情、景观介绍、历史文化方面的书籍					2	
	不少于 10% 的关于风土人情、景观介绍、历史文化方面的书籍					1	
6.18	有专门的影视厅		3			3	
6.19	专业会议室		6				
6.19.1	面积			2			
	不小于 100 m ²					2	
	不小于 30 m ²					1	
6.19.2	有良好隔音、遮光效果			1		1	
6.19.3	设备			3			
6.19.3.1	多媒体演讲系统(含电脑、多媒体投影仪、实物投影仪)				1	1	
6.19.3.2	电视机、录放设备				1	1	
6.19.3.3	同声传译系统(至少 2 种语言)				1	1	
6.20	商务中心		6				
6.20.1	提供国际、国内长途电话			1		1	
6.20.2	传真机			1		1	
6.20.3	中英文文字处理系统			1		1	
6.20.4	复印机			1		1	
6.20.5	可供出租的电脑,提供国际互联网服务			2		2	
6.21	小型网吧		3			3	
6.22	娱乐活动安排		8				
6.22.1	晚间文艺表演			6			
6.22.1.1	有专业艺术团表演				3	3	
6.22.1.2	有员工的文艺表演,民族特色突出				3	3	
6.22.2	根据游客需要开展多种主题文化活动			2		2	
6.23	游览活动安排		18				
6.23.1	航行观光游览			6			
6.23.1.1	沿线主要景观均在白天通过				2	2	
6.23.1.2	沿途导游讲解				4		
	针对游客的兴趣,提供导游讲解服务					4	
	针对航程中的景观,提供导游讲解服务					2	
	对主要景点进行讲解					1	

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
6.23.2	离船上岸游览			12			
6.23.2.1	不少于3个游览景点				3	3	
6.23.2.2	不少于1个自选游览景点				2	2	
6.23.2.3	游览景点的质量等级				4		
	全部为5A级景区(点)					4	
	全部为4A级以上景区(点)					3	
	全部为A级景区(点)					1	
6.23.2.4	能保证与本星级一致的各种岸上延伸服务				3	3	
6.24	可提供摄像、摄影、冲洗、VCD制作等配套服务		2			2	
7	安全设施	65					
7.1	公共安全设施		37				
7.1.1	全船防火结构符合行业规范			6			
7.1.1.1	用耐热与结构性限界面,将船舶划分为若干个主竖区				2	2	
7.1.1.2	用耐热与结构性限界面,将客区与船舶其他区域分隔				2	2	
7.1.1.3	各防火区之间通道有防火门				2	2	
7.1.2	全船阻燃材料及阻燃能力			6			
	优质					6	
	较好					4	
	一般					2	
7.1.3	安全广播系统			3			
7.1.3.1	具有强制性紧急广播功能				2	2	
7.1.3.2	紧急广播能覆盖船舶任何部位				1	1	
7.1.4	有安全监控中心			3		3	
7.1.5	有视频监控系統,能对旅游船重要部位(前厅、餐厨、多功能厅、酒吧、娱乐场所、甲板、机舱等)进行24h监视和录像			3		3	
7.1.6	有驾驶台安全监控系统			2		2	
7.1.7	水消防灭火系统			2		2	
7.1.8	二氧化碳灭火系统			2		2	
7.1.9	烟囱有火星熄灭装置			1		1	
7.1.10	客区有喷淋装置			2		2	
7.1.11	每航次组织有游客参与的消防演习			1		1	

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
7.1.12	不定期组织有游客参与的弃船演习			1		1	
7.1.13	游客上下船舶处有安全护栏、安全网,并有工作人员值守			2		2	
7.1.14	救生艇或气胀救生筏			3			
	不少于载客数的 80%					3	
	不少于载客数的 60%					2	
	不少于载客数的 50%					1	
7.1.15	公共安全必备设施、条件(少一项,扣 2 分)						
	客区安全通道畅通						
	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						
	客区有烟感或温感报警器						
	有手动报警设施						
7.2	前厅有贵重物品保险箱		4				
7.2.1	数量			2			
	不少于客房数量的 15%					2	
	不少于客房数量的 8%					1	
7.2.2	位置隐藏、安全			1		1	
7.2.3	服务人员和游客可同时开启			1		1	
7.3	客房安全设施		16				
7.3.1	客房门禁管理系统			3		3	
7.3.2	门窥镜			1		1	
7.3.3	客房门有自动闭合功能			1		1	
7.3.4	客房天花采用防火材料			3		3	
7.3.5	客房家具等设施经过防火处理			2		2	
7.3.6	客房贵重物品保险箱			2			
	100%客房配备					2	
	50%客房配备					1	
7.3.7	配备逃生手电			1		1	
7.3.8	床头有紧急呼叫按钮			1		1	
7.3.9	卫生间有紧急呼叫按钮			1		1	
7.3.10	卫生间浴缸或淋浴区域有扶手杆和防滑垫			1		1	
7.3.11	必备设施(少一项,扣 2 分)						

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
7.3.11.1	防盗装置						
7.3.11.2	航行安全须知						
7.3.11.3	安全疏散示意图						
7.3.11.4	救生衣						
7.3.11.5	救生衣穿着示意图						
7.3.11.6	烟感或温感报警器						
7.3.11.7	有应急照明系统						
7.4	桑拿室有呼叫按钮和安全提示		1			1	
7.5	游泳池		3				
7.5.1	游泳池明显位置悬挂救生设备,有专人负责现场安全与指导			1		1	
7.5.2	有水循环过滤系统			1		1	
7.5.3	有水深、水温和水质的明显指示标志,有消毒池			1		1	
7.6	厨房消防必备设施(少一项,扣2分)						
	烟感或温感报警器						
	灭火毯、灭火布及其他灭火设备						
7.7	紧急救助措施		3				
	可提供紧急救护及保健服务和专题讲座					3	
	可提供必要的紧急救护					1	
7.8	有内部专用安全对讲系统,各主要区域配备手持对讲机		1			1	
8	环境保护与节能设施	67					
8.1	船舶垃圾管理系统		8				
8.1.1	有船舶垃圾管理计划			2		2	
8.1.2	有船舶垃圾记录簿			1		1	
8.1.3	客区有环保宣传告示牌			1		1	
8.1.4	有不定期的环保宣传广播			1		1	
8.1.5	有垃圾分类回收装置			2		2	
8.1.6	统一回收废电池			1		1	
8.2	给排水系统		15				
8.2.1	给水系统			7			
8.2.1.1	材质				3		
	不锈钢管					3	

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
	镀锌管					1	
8.2.1.2	有二次净水系统				3	3	
8.2.1.3	定期对水净化指标进行检测				1	1	
8.2.2	有中水处理系统			3		3	
8.2.3	有生活污水处理装置			3		3	
8.2.4	有油污污水处理装置			2		2	
8.3	其他		22				
8.3.1	环保材料及客用品			10			
8.3.1.1	客区墙面使用的水性涂料或壁纸为“环境标志产品”				2	2	
8.3.1.2	客区家具为“环境标志产品”				2	2	
8.3.1.3	客房棉织品为“环境标志产品”				2	2	
8.3.1.4	餐厅、酒吧、客房的陶瓷、玻璃、金属等餐饮器皿为“环境标志产品”				2	2	
8.3.1.5	客区木地板、地毯为“环境标志产品”				2	2	
8.3.2	以合同形式确定无公害食品供应点			1		1	
8.3.3	客房配备静音小冰箱不少于客房数的60%			2		2	
8.3.4	厨房有油烟过滤或净化装置			2		2	
8.3.5	使用节能低排放灶具			2		2	
8.3.6	有噪音控制装置			2		2	
8.3.7	实行废油回收登记制度			1		1	
8.3.8	洗衣房使用不含磷洗涤用品,使用和用量正确			1		1	
8.3.9	采用无污染绝缘型灭火器			1		1	
8.4	节能		22				
8.4.1	动力系统采用高效节能技术或燃油替代技术			4		4	
8.4.2	中央空调系统采用节能型机组或采用智能型控制技术			3		3	
8.4.3	冷、热水泵采用变频控制技术			3		3	
8.4.4	采用节能型照明控制系统			2		2	
8.4.5	采用高效、节能照明灯具			2		2	
8.4.6	采用节水型水龙头、冷热水混合器、自动冲洗阀			2		2	
8.4.7	有定时环境保护和节能宣传广播及电视宣传节目			1		1	
8.4.8	客房有环境保护、节能倡导牌			1		1	
8.4.9	客房洗衣袋为布质,可重复使用			1		1	

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
8.4.10	客房卫生间采用节水型恭桶			2		2	
8.4.11	棉织品由旅游船公司或社会性服务企业集中洗涤			1		1	
9	员工设施	20					
9.1	员工宿舍		6				
9.1.1	住宿人数			2			
	4人/间以下					2	
	5~6人/间					1	
	多于6人/间					-2	
9.1.2	配置			4			
9.1.2.1	有调节温度和湿度的设备或措施				2	2	
9.1.2.2	有盥洗区域				2	2	
9.2	有分设的男女浴室和公共卫生间		2			2	
9.3	有独立的洗衣室和晾衣间		2			2	
9.4	有员工公共休息室或阅览室		2			2	
9.5	有员工娱乐和健身设施		2			2	
9.6	有独立的员工食堂		2			2	
9.7	有独立的员工厨房		2			2	
9.8	有员工文化宣传栏		1			1	
9.9	员工宿舍不设在底舱		1			1	
10	其他	40					
10.1	所属公司		20				
10.1.1	建立 SMS 安全管理体系,公司和船舶获得交通部或其授权管理机构颁发的 DOC 和 SMC 证书			3		3	
10.1.2	拥有经交通部核准、并持有水路运输许可证、3艘3000t 级以上的旅游船			2		2	
10.1.3	从业历史			3			
	不少于15年的内河旅游船业经营历史					3	
	不少于10年的内河旅游船业经营历史					2	
	不少于5年的内河旅游船业经营历史					1	
10.1.4	拥有独立的连锁品牌或共享的连锁品牌			2		2	
10.1.5	拥有独立或共享的连锁服务管理标准			2		2	
10.1.6	聘用专业管理公司管理			2		2	
10.1.7	有船务、服务质量、安全专门管理部门			2		2	

表 A.1 (续)

序号	项目及标准	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
10.1.8	有独立的销售和预订网络系统			2		2	
10.1.9	有定型产品和固定航班			2		2	
10.2	管理人员和从业人员资质		9				
10.2.1	公司总经理连续 5 年以上担任内河旅游船高级管理职位			1		1	
10.2.2	船长有 10 年以上内河船舶驾驶经历或 5 年以上旅游船驾驶经历			2		2	
10.2.3	驻船经理有 5 年以上旅游船从业经历			2		2	
10.2.4	导游			4			
	有中级外语导游					4	
	有初级外语导游或中级普通话导游					3	
	有初级普通话导游					1	
10.3	船舶诚信评价		3				
	船舶诚信评价级别为“AAA”					3	
	船舶诚信评价级别为“AA”					2	
	船舶诚信评价级别为“A”					1	
10.4	旅游船的设计、建造		5				
10.4.1	听取全国内河旅游船星级评定机构的意见			2		2	
10.4.2	采纳全国内河旅游船星级评定机构推荐的方案			3		3	
10.5	对特色类、安全类、环保节能类的选择项目,选择率达到 70%以上(最多 3 分)		3			3	
	总分	710					

附录 B
(规范性附录)

设施设备维修保养及清洁卫生评定检查表

B.1 计分说明

B.1.1 各星级旅游船规定得分率：一星 90%、二星 90%、三星 92%、四星 95%、五星 95%。

B.1.2 得分率=该项实际得分/该项标准得分×100%。

B.1.3 评分规定：设施设备的维修保养及清洁卫生的评定除综合得分率达到规定外，在前厅、客房、餐厅、厨房、酒吧、娱乐和健身设施、会议室、公共卫生间、驾驶室、机舱、员工设施等部位也应达到相应得分率，如其中任何一个部位达不到所申请星级的规定得分率，则不能获得所申请的星级。

B.1.4 评分时，按照项目标准，完全达到者为优，略有不足者为良，明显不足者为中，严重不足者为差。

B.2 评分标准

设施设备维修保养及清洁卫生评定见表 B.1。

表 B.1

序号	项目	标准	维修保养检查					清洁卫生检查				
			检查 分数	实际得分				检查 分数	实际得分			
				优	良	中	差		优	良	中	差
一、旅游船外形外貌												
1	旅游船油漆	完好、无破损、无脱漆、无褪色、无污迹、干净	20	20	18	16	10	25	25	22.5	20	12.5
2	旅游船外壳板	平整、无变形、无破损	10	10	9	8	5	20	20	18	16	10
3	舷墙板	平整、无变形、无破损、无污迹、无脱漆	8	8	7.2	6.4	4	4	4	3.6	3.2	2
4	舷侧护舷材	完好、无破损、无污垢	6	6	5.4	4.8	3	8	8	7.2	6.4	4
5	船头	完好、无变形、无破损、无污迹	10	10	9	8	5	10	10	9	8	5
6	船尾	完好、无变形、无破损、无污迹	6	6	5.4	4.8	3	8	8	7.2	6.4	4
7	护栏(栏杆)	完整、无脱漆、无破损、无污迹、无灰尘	4	4	3.6	3.2	2	6	6	5.4	4.8	3
8	防撞墩及防撞垫	完整、安全、有效	4	4	3.6	3.2	2	4	4	3.6	3.2	2
9	船名	规范、完整、无褪色、无破损、无灰尘、无污迹	10	10	9	8	5	8	8	7.2	6.4	4
10	船徽	规范、完整、无褪色、无破损、无灰尘、无污迹	10	10	9	8	5	6	6	5.4	4.8	3
11	国旗	无褪色、无破损、无污迹	5	5	4.5	4	2.5	4	4	3.6	3.2	2
12	灯饰装置	完好、有效、无破损、无灰尘、无污迹、无蛛网	5	5	4.5	4	2.5	4	4	3.6	3.2	2
13	烟囱	完好、无脱漆、无污迹、干净	5	5	4.5	4	2.5	4	4	3.6	3.2	2

表 B.1 (续)

序号	项目	标准	维修保养检查					清洁卫生检查				
			检查 分数	实际得分				检查 分数	实际得分			
				优	良	中	差		优	良	中	差
14	旅游船外走廊	平整、无划痕、无破损、无污迹、无灰尘、无蛛网、干净	10	10	9	8	5	8	8	7.2	6.4	4
15	通讯导航设施设备	完好、干净、无污迹、无灰尘	8	8	7.2	6.4	4	10	10	9	8	5
16	桅杆	完好、干净、无破损、无脱漆、无变形、无污迹	4	4	3.6	3.2	2	6	6	5.4	4.8	3
17	其他(每项一分)		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
二、前厅												
1	地面	平整、无破损、无卷边、无变色、无变形、无污迹、无异味、干净、光亮	3	3	2.7	2.4	1.5	2	2	1.8	1.6	1
2	门、窗	完好、有效、无脱落、无破损、无变形、无划痕、无污迹、无灰尘、玻璃明亮	3	3	2.7	2.4	1.5	2	2	1.8	1.6	1
3	窗帘	完好、平整、无脱落、无破损、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
4	天花	平整、无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
5	墙(壁)面	平整、无破损、无开裂、无脱落、无污迹、无蛛网	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
6	柱	无脱落、无裂痕、无划痕、有光泽、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
7	扶梯	完好、无破损、无灰尘、无污迹	4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
8	电梯	平稳、有效、无障碍、无划痕、无脱落、无灰尘、无污迹	4	4	3.6	3.2	2	4	4	3.6	3.2	2
9	家具	稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无脱漆、无灰尘、无污迹	3	3	2.7	2.4	1.5	3	3	2.7	2.4	1.5
10	灯具	完好、有效、无破损、无灰尘、无污迹、无蛛网	5	5	4.5	4	2.5	5	5	4.5	4	2.5
11	绿色植物	无枯枝败叶、修剪效果好、无灰尘、无异味、无昆虫	5	5	4.5	4	2.5	3	3	2.7	2.4	1.5
12	艺术品	完好、无破损、无灰尘、无污迹	4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
13	公共信息图形符号	规范、完好、有效、无褪色、无破损、无脱落	1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
14	信息系统	完整、清晰、无破损、无灰尘、无污迹										
	旅游船平面布置图		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5

表 B.1 (续)

序号	项目	标准	维修保养检查					清洁卫生检查				
			检查分数	实际得分				检查分数	实际得分			
				优	良	中	差		优	良	中	差
	旅游船航线示意图		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	救生、防火图解		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	信息发布栏		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	船舶行程活动告示		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	高级管理人员简介		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	船舶娱乐活动介绍		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	沿途主要旅游景点介绍		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	前方到达港时刻预告牌		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
15	旅游信息电子查询设备	完好、有效、快捷、无破损、无划痕、无灰尘、无污迹	1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
16	国际时差钟	完好、准确、无破损、无脱落、无灰尘、无污迹	1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
17	空调回风口	完好、有效、无破损、无脱落、无灰尘、无污迹、噪音低	3	3	2.7	2.4	1.5	3	3	2.7	2.4	1.5
18	客用品	完好、有效、无灰尘、无污迹										
	伞架		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	垃圾筒		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	烟灰缸		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	衣架		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	擦鞋机		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
19	总台及各种设备	完好、有效、无灰尘、无污迹										
	贵重物品保险箱		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	电话		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	服务柜台		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	宣传册及册架		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	分区标志		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
20	大堂休息处	整齐、布局合理、干净	10	10	9	8	5	10	10	9	8	5
21	公共阅览处	完整、有效、无破损、整齐、干净	3	3	2.7	2.4	1.5	3	3	2.7	2.4	1.5
22	电脑终端	快捷、准确、无污迹、无灰尘	10	10	9	8	5	10	10	9	8	5

表 B.1 (续)

序号	项目	标准	维修保养检查				清洁卫生检查					
			检查 分数	实际得分				检查 分数	实际得分			
				优	良	中	差		优	良	中	差
23	计算机系统	及时维护,快速有效	10	10	9	8	5	10	10	9	8	5
24	其他(每项一分)		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
三、客房												
(一) 客房内走道												
1	墙(壁)面	平整、无破损、无开裂、无脱落、无污迹、无蛛网	5	5	4.5	4	2.5	2	2	1.8	1.6	1
2	地面	平整、无破损、无卷边、无变色、无变形、无污迹、无异味、光亮	5	5	4.5	4	2.5	10	10	9	8	5
3	天花	无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	8	8	7.2	6.4	4	2	2	1.8	1.6	1
4	灯具	完好、有效、无灰尘、无破损、无污迹、无蛛网	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
5	艺术品	完好、无破损、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
6	消防设备	完好、有效、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
7	绿色植物	无枯枝败叶、修剪效果好、无灰尘、无异味、无昆虫	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
8	公共信息图形符号	规范、完好、有效、无褪色、无破损、无脱落	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
9	垃圾筒	完整、无破损、无灰尘、无污迹	1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
10	其他(每项一分)		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
(二) 客房服务中心												
1	服务台	无破损、无划痕、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
2	电话	完好、有效、无灰尘、无污迹	1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
3	墙(壁)面	平整、无破损、无开裂、无脱落、无污迹、无蛛网	3	3	2.7	2.4	1.5	2	2	1.8	1.6	1
4	门、窗	完好、有效、无脱落、无破损、无变形、无划痕、无污迹、无灰尘、玻璃明亮	3	3	2.7	2.4	1.5	2	2	1.8	1.6	1
5	天花	无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
6	灯具	完好、有效、无灰尘、无破损、无污迹、无蛛网	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	其他(每项一分)		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
(三) 客房												
1	门	完好、有效、无灰尘、无污迹										

表 B.1 (续)

序号	项目	标准	维修保养检查				清洁卫生检查					
			检查分数	实际得分				检查分数	实际得分			
				优	良	中	差		优	良	中	差
	门铃		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	锁		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	门窥镜		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	门牌		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	闭门器		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	安全链		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	把手		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
2	客房内印刷品	规范、完好、字迹图案清晰、无皱折、无涂抹、无灰尘、无污迹										
	安全疏散示意图		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	救生衣穿着示意图		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	航行安全须知		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	绿色环保倡导牌		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	酒水单		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	“请勿打扰”牌或指示灯		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	“请速清扫”门牌		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	服务指南		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	价目表		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	航行安排及娱乐活动节目单		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	闭路电视节目单		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	洗衣单		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
3	窗帘	完好、平整、无破损、无脱落、无灰尘、无污迹	8	8	7.2	6.4	4	2	2	1.8	1.6	1
4	墙(壁)面	平整、无破损、无开裂、无脱落、无污迹、无蛛网	4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
5	天花	无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
6	地面	完整、无卷边、无破损、无变色、无变形、无污迹、无异味、光亮	4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
7	灯具	完好、有效、无破损、无灰尘、无污迹、无蛛网	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
8	烟感报警器	完好、有效、无灰尘、无污迹	1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5

表 B.1 (续)

序号	项目	标准	维修保养检查				清洁卫生检查					
			检查 分数	实际得分				检查 分数	实际得分			
				优	良	中	差		优	良	中	差
9	贵重物品保险箱	完好、有效、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
10	逃生手电	完好、有效、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
11	空调回风口	完好、有效、无破损、无脱落、无灰尘、无污迹、噪音低	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
12	家具、布草	稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无脱漆、无灰尘、无污迹										
	软垫床		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	床头护墙板		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	床头壁架		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	床头柜		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	床上用品		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	衣橱		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	衣架		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	写字台		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	半身镜		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	全身镜		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	椅子、沙发		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	茶几		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	行李架(柜)		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	饮具		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	酒具		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	烟具		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	抽屉		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	垃圾筒		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	擦鞋工具		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	针线包(缝纫用具)		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	洗衣袋		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	浴衣		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
13	艺术品	完好、无破损、无灰尘、无污迹	1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
14	文具夹及文具用品	规范完整、无划痕、无破损、无灰尘、无污迹	3	3	2.7	2.4	1.5	3	3	2.7	2.4	1.5
15	鲜花或绿色植物	无枯枝败叶、修剪效果好、无灰尘、无异味、无昆虫	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1

表 B.1 (续)

序号	项目	标准	维修保养检查				清洁卫生检查					
			检查 分数	实际得分				检查 分数	实际得分			
				优	良	中	差		优	良	中	差
16	艺术品	完好、无破损、无灰尘、无污迹	3	3	2.7	2.4	1.5	3	3	2.7	2.4	1.5
17	电话	完好、无损、有效、安全、无灰尘、无污迹	1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
18	电视机及遥控器	完好、无损、有效、安全、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
19	冰箱、冰桶	完好、无损、有效、安全、无灰尘、无污迹	1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
20	开关及电源插座	完好、无损、有效、安全、无灰尘、无污迹	1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
21	救生衣	完好、有效、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
22	观景阳台	完好、有效、安全、无破损、无烫痕、无脱漆、无灰尘、无污迹、无蛛网										
	地面		4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
	墙面		4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
	天花		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	椅		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	茶几		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	栏杆		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
23	其他(每项一分)		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
(四) 卫生间												
1	门(锁)	安全、有效、无破损、无灰尘、无污迹	3	3	2.7	2.4	1.5	3	3	2.7	2.4	1.5
2	墙面	平整、无破损、无脱落、无灰尘、无污迹	3	3	2.7	2.4	1.5	3	3	2.7	2.4	1.5
3	天花	无破损、无脱落、无灰尘、无污迹	3	3	2.7	2.4	1.5	3	3	2.7	2.4	1.5
4	地面	平坦、无破损、无灰尘、无污迹	3	3	2.7	2.4	1.5	3	3	2.7	2.4	1.5
5	灯具	完好、有效、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
6	洗脸台面	完好、无磨损、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
7	镜	完好、明亮、无磨损、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
8	排风器	完好、有效、噪音低、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	1	1	0.9	0.8	0.5
9	面盆	完好、无堵塞、洁净	20	20	18	16	10	15	15	13.5	12	7.5
10	恭桶	完好、无堵塞、噪音低、无污迹	20	20	18	16	10	15	15	13.5	12	7.5

表 B.1 (续)

序号	项目	标准	维修保养检查					清洁卫生检查				
			检查 分数	实际得分				检查 分数	实际得分			
				优	良	中	差		优	良	中	差
11	浴缸	完好、无堵塞、无滴漏、无污迹	20	20	18	16	10	15	15	13.5	12	7.5
12	浴帘及浴帘杆	完好、无脱落、无灰尘、无污迹	4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
13	淋浴喷头	完好、通畅、无滴漏、无污迹	4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
14	水质清洁程度	清澈、无沙质、水温稳定						5	5	4.5	4	2.5
15	空气清新程度	清新、无异味						5	5	4.5	4	2.5
16	电话副机	完好、方便取用、有效、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	1	1	0.9	0.8	0.5
17	吹风机	安全、完好、有效、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	1	1	0.9	0.8	0.5
18	体重秤	完好、有效、无灰尘、无污迹	1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
19	电源插座	完好、有效、无破损、无灰尘、无污迹	1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
20	皂盒	完好、无灰尘、无污迹	1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
21	手纸托架	完好、方便取用、有效、无灰尘、无污迹	1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
22	巾架	完好、有效、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	1	1	0.9	0.8	0.5
23	扶手杆	完好、有效、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	1	1	0.9	0.8	0.5
24	纸筐	完好、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	1	1	0.9	0.8	0.5
25	晾衣绳	完好、有效、无灰尘、无污迹	1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
26	卫生袋	正规、完好、无灰尘、无污迹	1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
27	客用品	规范、完好、无灰尘、无污迹										
	毛巾		2	2	1.8	1.6	1	4	4	3.6	3.2	2
	浴巾		2	2	1.8	1.6	1	4	4	3.6	3.2	2
	面巾		2	2	1.8	1.6	1	4	4	3.6	3.2	2
	踏脚巾		2	2	1.8	1.6	1	4	4	3.6	3.2	2
	浴帽		2	2	1.8	1.6	1	4	4	3.6	3.2	2
	梳子		2	2	1.8	1.6	1	4	4	3.6	3.2	2
	擦手纸		2	2	1.8	1.6	1	4	4	3.6	3.2	2
	棉签		2	2	1.8	1.6	1	4	4	3.6	3.2	2
	防滑垫		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	香皂							1	1	0.9	0.8	0.5
	浴液							1	1	0.9	0.8	0.5
	洗发液							1	1	0.9	0.8	0.5
	牙具(口杯)		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5

表 B.1 (续)

序号	项目	标准	维修保养检查					清洁卫生检查				
			检查 分数	实际得分				检查 分数	实际得分			
				优	良	中	差		优	良	中	差
28	其他(每项一分)		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
四、餐厅(如有多个餐厅,则全部检查,综合评分)												
1	餐厅标志	规范、完整、无褪色、无变形、无灰尘、无污迹	10	10	9	8	5	8	8	7.2	6.4	4
2	门	无破损、无变形、无划痕、玻璃明亮、无灰尘	6	6	5.4	4.8	3	5	5	4.5	4	2.5
3	窗户及窗帘	无破损、无变形、无划痕、无灰尘	8	8	7.2	6.4	4	2	2	1.8	1.6	1
4	天花	无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	4	4	3.6	3.2	2	2	2	1.8	1.6	1
5	墙面	平整、无破损、无开裂、无脱落、无灰尘、无污迹	6	6	5.4	4.8	3	5	5	4.5	4	2.5
6	柱	无脱落、无裂痕、无划痕、有光泽、无灰尘、无污迹	1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
7	灯具	完好、有效、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
8	地面	平整、无破损、无卷边、无变形、无异味、无灰尘、无污迹、干净、光亮	10	10	9	8	5	12	12	10.8	9.6	6
9	绿色植物	无枯枝败叶、修剪效果好、无灰尘、无异味、无昆虫	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
10	艺术品	完好、无破损、无褪色、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
11	家具	稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无脱漆、无灰尘、无污迹										
	配餐柜台		10	10	9	8	5	12	12	10.8	9.6	6
	桌		20	20	18	16	10	10	10	9	8	5
	椅		20	20	18	16	10	6	6	5.4	4.8	3
	送餐车		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	接手桌		4	4	3.6	3.2	2	2	2	1.8	1.6	1
12	客用品	完好、无破损、无灰尘、无污迹										
	台布		10	10	9	8	5	20	20	18	16	10
	餐巾		15	15	13.5	12	7.5	15	15	13.5	12	7.5
	面巾		10	10	9	8	5	10	10	9	8	5
	餐具		30	30	27	24	15	20	20	18	16	10
	烟具		6	6	5.4	4.8	3	5	5	4.5	4	2.5
	酒具		20	20	18	16	10	10	10	9	8	5
	调味瓶		10	10	9	8	5	10	10	9	8	5

表 B.1 (续)

序号	项目	标准	维修保养检查					清洁卫生检查				
			检查分数	实际得分				检查分数	实际得分			
				优	良	中	差		优	良	中	差
	菜单	规范、美观、清晰、无灰尘、无污迹、无涂抹	5	5	4.5	4	2.5	5	5	4.5	4	2.5
	酒单	规范、美观、清晰、无灰尘、无污迹、无涂抹	5	5	4.5	4	2.5	5	5	4.5	4	2.5
13	宣传品	规范、完整、无灰尘、无污迹、无涂抹	5	5	4.5	4	2.5	4	4	3.6	3.2	2
14	电话	完好、无损、有效、安全、无灰尘、无污迹	3	3	2.7	2.4	1.5	3	3	2.7	2.4	1.5
15	空调	完整、无破损、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
16	空调回风口及通风设施	完好、有效、无破损、无脱落、无灰尘、无污迹、噪音低	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
17	空气清洁程度	清新、无异味						5	5	4.5	4	2.5
18	其他(每项一分)		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
五、厨房												
1	设备	完好、有效、存放有序、无灰尘、无污迹	10	10	9	8	5	10	10	9	8	5
2	与餐厅的通道	无破损、无污迹、无异味	10	10	9	8	5	6	6	5.4	4.8	3
3	门	无破损、无变形、无划痕、玻璃明亮、无灰尘	4	4	3.6	3.2	2	4	4	3.6	3.2	2
4	窗	无破损、无变形、无划痕、玻璃明亮、无灰尘	4	4	3.6	3.2	2	4	4	3.6	3.2	2
5	地面	平整、无破损、无卷边、无变形、无污迹、无异味、干净、光亮	10	10	9	8	5	12	12	10.8	9.6	6
6	墙面	平整、无破损、无脱落、无污迹、无蛛网	10	10	9	8	5	6	6	5.4	4.8	3
7	其他(每项一分)		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
六、公共及康乐设施												
1	多功能厅											
1.1	地面	平整、无破损、无卷边、无变形、无异味、无灰尘、无污迹、干净、光亮	10	10	9	8	5	12	12	10.8	9.6	6
1.2	墙面	平整、无破损、无脱落、无裂痕、无灰尘、无污迹	10	10	9	8	5	12	12	10.8	9.6	6
1.3	天花	无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	8	8	7.2	6.4	4	2	2	1.8	1.6	1

表 B.1 (续)

序号	项目	标准	维修保养检查					清洁卫生检查				
			检查 分数	实际得分				检查 分数	实际得分			
				优	良	中	差		优	良	中	差
1.4	门	无破损、无变形、无划痕、玻璃明亮、无灰尘	8	8	7.2	6.4	4	2	2	1.8	1.6	1
1.5	窗户及窗帘	无破损、无变形、无划痕、无灰尘	8	8	7.2	6.4	4	2	2	1.8	1.6	1
1.6	灯具	完好、有效、无灰尘、无污迹	3	3	2.7	2.4	1.5	3	3	2.7	2.4	1.5
1.7	装饰品	完好、无破损、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
1.8	绿色植物	无枯枝败叶、修剪效果好、无灰尘、无异味、无昆虫	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
1.9	家具	稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无脱漆、无灰尘、无污迹										
	配餐柜台(吧台)		10	10	9	8	5	12	12	10.8	9.6	6
	桌		20	20	18	16	10	10	10	9	8	5
	椅		20	20	18	16	10	6	6	5.4	4.8	3
1.10	音响设备	完好、有效、安全	10	10	9	8	5	12	12	10.8	9.6	6
2	酒吧		20	20	18	16	10	10	10	9	8	5
2.1	地面	平整、无破损、无卷边、无污迹、无灰尘、无异味、干净、光亮	3	3	2.7	2.4	1.5	3	3	2.7	2.4	1.5
2.2	墙面	平整、无破损、无脱落、无裂痕、无灰尘、无污迹	3	3	2.7	2.4	1.5	3	3	2.7	2.4	1.5
2.3	天花	无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	3	3	2.7	2.4	1.5	3	3	2.7	2.4	1.5
2.4	灯具	完好、有效、无灰尘、无污迹	3	3	2.7	2.4	1.5	3	3	2.7	2.4	1.5
2.5	装饰品	完好、无破损、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
2.6	绿色植物	无枯枝败叶、修剪效果好、无灰尘、无异味、无昆虫	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
2.7	家具	稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无脱漆、无灰尘、无污迹										
	吧台		10	10	9	8	5	12	12	10.8	9.6	6
	桌		20	20	18	16	10	10	10	9	8	5
	椅		20	20	18	16	10	6	6	5.4	4.8	3
2.8	酒吧设备	完好、有效、安全、无变形、无灰尘、无污迹										
	酒水展示台		4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
	冰箱或冰柜		4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
	制冰机		4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
	咖啡机		4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5

表 B.1 (续)

序号	项目	标准	维修保养检查				清洁卫生检查					
			检查 分数	实际得分				检查 分数	实际得分			
				优	良	中	差		优	良	中	差
	调酒台		4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
	生啤机		4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
	酒具		4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
3	咖啡厅	完好、有效、无脱落、无污迹、无异味	20	20	18	16	10	10	10	9	8	5
4	茶室	完好、有效、无脱落、无污迹、无异味	20	20	18	16	10	10	10	9	8	5
5	商务中心	完好、有效、无脱落、无污迹、无异味	20	20	18	16	10	10	10	9	8	5
6	会议室	完好、有效、无脱落、无污迹、无异味	20	20	18	16	10	10	10	9	8	5
7	小型网吧	完好、有效、无脱落、无污迹	20	20	18	16	10	10	10	9	8	5
8	影视厅	完好、有效、无脱落、无污迹	20	20	18	16	10	10	10	9	8	5
9	健身房	完好、有效、无脱落、无污迹、无异味	10	10	9	8	5	12	12	10.8	9.6	6
10	桑拿浴	完好、有效、无脱落、无污迹、无异味	15	15	13.5	12	7.5	15	15	13.5	12	7.5
11	按摩室	完好、有效、无脱落、无污迹、无异味	15	15	13.5	12	7.5	15	15	13.5	12	7.5
12	美容美发室	完好、有效、无脱落、无污迹、无异味	15	15	13.5	12	7.5	15	15	13.5	12	7.5
13	棋牌室	完好、有效、无脱落、无污迹、无异味	4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
14	雪茄吧	完好、有效、无脱落、无污迹、无异味	10	10	9	8	5	12	12	10.8	9.6	6
15	桌球室	完好、有效、无脱落、无污迹、无异味	4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
16	乒乓球室	完好、有效、无脱落、无污迹、无异味	4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
17	图书阅览室	完好、有效、无脱落、无污迹、无异味	4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
18	儿童游戏室	完好、有效、无脱落、无污迹、无异味	4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
19	KTV 房	完好、有效、无脱落、无污迹、无异味	4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
20	游泳池	完好、有效、无脱落、无污迹、水质良好	15	15	13.5	12	7.5	15	15	13.5	12	7.5

表 B.1 (续)

序号	项目	标准	维修保养检查				清洁卫生检查					
			检查分数	实际得分				检查分数	实际得分			
				优	良	中	差		优	良	中	差
21	商场	完好、有效、无脱落、无污迹、无异味	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
22	医疗室	完好、有效、无脱落、无污迹、无异味	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
23	阳光甲板(露天日光浴场)											
23.1	地面	平整、无破损、无卷边、无污迹、无灰尘、干净、光亮	5	5	4.5	4	2.5	5	5	4.5	4	2.5
23.2	座椅或休闲躺椅	完好、无破损、无污迹、无灰尘	5	5	4.5	4	2.5	5	5	4.5	4	2.5
23.3	秋千椅	完好、无破损、无污迹、无灰尘	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
23.4	茶几类家具	完好、无破损、无烫痕、无污迹、无灰尘	5	5	4.5	4	2.5	5	5	4.5	4	2.5
23.5	健身设施	完好、有效、安全、无破损、无污迹、无灰尘	5	5	4.5	4	2.5	5	5	4.5	4	2.5
23.6	救生艇(筏)	完好、有效、无脱漆、无灰尘、无污迹	5	5	4.5	4	2.5	5	5	4.5	4	2.5
24	室内观景室	完好、有效、无脱落、无污迹、无灰尘	5	5	4.5	4	2.5	5	5	4.5	4	2.5
25	室外观景甲板	完好、有效、无脱落、无污迹、无灰尘	5	5	4.5	4	2.5	5	5	4.5	4	2.5
26	游戏室	完好、有效、无脱落、无污迹、无灰尘	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
27	其他(每项一分)		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
七、公共卫生间												
1	地面	平坦、无破损、无灰尘、无污迹、无异味	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
2	墙(壁)面	平整、无破损、无脱落、无裂痕、无变色、无灰尘、无污迹	5	5	4.5	4	2.5	5	5	4.5	4	2.5
3	天花	无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	5	5	4.5	4	2.5	5	5	4.5	4	2.5
4	厕位	完好、无堵塞、无滴漏、无污迹	5	5	4.5	4	2.5	5	5	4.5	4	2.5
5	洗手台	完好、无磨损、无灰尘、无污迹	4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
6	梳妆镜	完好、无磨损、玻璃明亮、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
7	皂液器	完好、有效、无污迹	1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
8	干手器	完好、有效、无污迹	1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5

表 B.1 (续)

序号	项目	标准	维修保养检查					清洁卫生检查				
			检查 分数	实际得分				检查 分数	实际得分			
				优	良	中	差		优	良	中	差
9	面盆	完好、无堵塞、洁净	4	4	3.6	3.2	2	3	3	2.7	2.4	1.5
10	手纸托架	完好、方便取用、有效、无灰尘、无污迹	1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
11	其他(每项一分)		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
八、旅游船设施设备												
1	洗衣设备	完好、有效、无灰尘、无污迹										
	湿洗机		4	4	3.6	3.2	2	4	4	3.6	3.2	2
	干洗机		4	4	3.6	3.2	2	4	4	3.6	3.2	2
	熨烫机		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	烫衣台		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	烘干机		4	4	3.6	3.2	2	4	4	3.6	3.2	2
	家用洗衣机		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	其他(每项一分)		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
2	驾驶台											
	门	无破损、无变形、无划痕、无灰尘、无污迹	5	5	4.5	4	2.5	4	4	3.6	3.2	2
	窗户	无破损、无灰尘、无污迹、玻璃明亮	5	5	4.5	4	2.5	4	4	3.6	3.2	2
	家具	稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无脱漆、无灰尘、无污迹	4	4	3.6	3.2	2	2	2	1.8	1.6	1
	地面	平整、无破损、无卷边、无污迹、无灰尘、干净、光亮	4	4	3.6	3.2	2	5	5	4.5	4	2.5
	墙面	平整、无破损、无脱落、无开裂、无污迹、无蛛网	5	5	4.5	4	2.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	天花	无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	2	2	1.8	1.6	1	1	1	0.9	0.8	0.5
	灯具	完好、有效、无灰尘、无污迹、无蛛网	2	2	1.8	1.6	1	1	1	0.9	0.8	0.5
	航行设备	完好、有效、无灰尘、无污迹	5	5	4.5	4	2.5	1	1	0.9	0.8	0.5
	其他(每项一分)		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
3	甲板机械、舾装设备	完好、有效、无破损、无灰尘、无污迹										
	舵机		10	10	9	8	5	6	6	5.4	4.8	3
	锚机		10	10	9	8	5	6	6	5.4	4.8	3
	绞缆机		2	2	1.8	1.6	1	1	1	0.9	0.8	0.5

表 B.1 (续)

序号	项目	标准	维修保养检查				清洁卫生检查					
			检查分数	实际得分				检查分数	实际得分			
				优	良	中	差		优	良	中	差
	缆桩		2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
	导缆筒		2	2	1.8	1.6	1	1	1	0.9	0.8	0.5
	导缆孔		2	2	1.8	1.6	1	1	1	0.9	0.8	0.5
	其他(每项一分)		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
4	旅游船舶轮机设施	完好、有效、干净、无污迹										
	门	无破损、无变形、无划痕、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	1	1	0.9	0.8	0.5
	窗	无破损、无变形、无划痕、玻璃明亮、无灰尘	2	2	1.8	1.6	1	1	1	0.9	0.8	0.5
	管系		10	10	9	8	5	12	12	10.8	9.6	6
	集中监控室		10	10	9	8	5	12	12	10.8	9.6	6
	降噪抑震设施		15	15	13.5	12	7.5	15	15	13.5	12	7.5
	主机组		15	15	13.5	12	7.5	15	15	13.5	12	7.5
	发电机组		10	10	9	8	5	6	6	5.4	4.8	3
	锅炉		10	10	9	8	5	6	6	5.4	4.8	3
	主配电板		10	10	9	8	5	12	12	10.8	9.6	6
	泵类		10	10	9	8	5	12	12	10.8	9.6	6
	净水装置		6	6	5.4	4.8	3	6	6	5.4	4.8	3
	其他(每项一分)		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
5	空调	完好、有效、干净、无污迹										
	中央机组		10	10	9	8	5	12	12	10.8	9.6	6
	空调控制设备		6	6	5.4	4.8	3	6	6	5.4	4.8	3
	空调管系		10	10	9	8	5	6	6	5.4	4.8	3
6	防污染设备	完好、有效、无灰尘、无污迹	10	10	9	8	5	6	6	5.4	4.8	3
7	消防灭火设备	完好、有效、无灰尘、无污迹	12	12	10.8	9.6	6	10	10	9	8	5
8	救生设备	完好、有效、无灰尘、无污迹	10	10	9	8	5	12	12	10.8	9.6	6
	其他(每项一分)		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
九、员工设施												
1	走道											
1.1	墙(壁)面	平整、无破损、无开裂、无脱落、无污迹、无蛛网	5	5	4.5	4	2.5	2	2	1.8	1.6	1
1.2	地面	平整、无破损、无卷边、无变色、无变形、无污迹、无异味、光亮	5	5	4.5	4	2.5	10	10	9	8	5

表 B.1 (续)

序号	项目	标准	维修保养检查				清洁卫生检查					
			检查分数	实际得分			检查分数	实际得分				
				优	良	中		差	优	良	中	差
1.3	天花	无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	8	8	7.2	6.4	4	2	2	1.8	1.6	1
1.4	灯具	完好、有效、无灰尘、无污迹、无蛛网	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
1.5	消防设备	完好、有效、无灰尘、无污迹	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
1.6	公共信息图形符号	规范、完好、有效、无褪色、无破损、无脱落	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
2	宿舍	完好、无破损、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网、玻璃明亮	15	15	13.5	12	7.5	15	15	13.5	12	7.5
3	卫生间	完好、无破损、无脱落、无灰尘、无蛛网、无异味	10	10	9	8	5	12	12	10.8	9.6	6
4	浴室	完好、无破损、无脱落、无灰尘、无蛛网	10	10	9	8	5	12	12	10.8	9.6	6
5	洗衣间	完好、无破损、无脱落、无灰尘、无蛛网	5	5	4.5	4	2.5	5	5	4.5	4	2.5
6	晾衣间	完好、无破损、无脱落、无灰尘、无蛛网	2	2	1.8	1.6	1	2	2	1.8	1.6	1
7	员工厨房	完好、无破损、无脱落、无灰尘、无蛛网	10	10	9	8	5	12	12	10.8	9.6	6
8	船员餐厅	完好、无破损、无脱落、无灰尘、无蛛网	5	5	4.5	4	2.5	5	5	4.5	4	2.5
9	船员健身、娱乐室	完好、无破损、无脱落、无灰尘、无蛛网	5	5	4.5	4	2.5	5	5	4.5	4	2.5
10	空调	完好、有效、干净、无污迹、噪音低	10	10	9	8	5	6	6	5.4	4.8	3
11	阅览室	完好、无破损、无脱落、无灰尘、无污迹、无蛛网	5	5	4.5	4	2.5	5	5	4.5	4	2.5
12	文化宣传栏	完好、无破损、无灰尘、无污迹、无蛛网	5	5	4.5	4	2.5	5	5	4.5	4	2.5
13	其他(每项一分)		1	1	0.9	0.8	0.5	1	1	0.9	0.8	0.5
总计												
实际总得分												
得分率												

附录 C
(规范性附录)
服务质量评定检查表

C.1 计分说明

C.1.1 各星级旅游船规定得分率：一星级 90%、二星级 90%、三星级 92%、四星级 95%、五星级 95%。

C.1.2 得分率 = 该项实际得分 / 该项标准得分 × 100%。

C.1.3 评分规定：服务质量的评定除综合得分率达到规定外，在服务人员的仪容仪表、前厅服务、客房服务、餐厅(酒吧)服务、康乐服务等五个部分也应达到相应得分率，如其中任何一个部位达不到申请星级的规定得分率，就不能获得所申请的星级。

C.1.4 评分时，按照项目标准，完全达到者为优，略有不足者为良，明显不足者为中，严重不足者为差。

C.2 评分标准

服务质量评定见表 C.1。

表 C.1

序号	项 目	标 准	检查 分数	实际得分			
				优	良	中	差
一、服务人员仪容仪表							
1	服装						
1.1	服装完好整洁程度	完整、挺括、清洁	10	10	9	8	5
1.2	服装与旅游船格调协调程度	与旅游船档次、特色、服务工种协调	10	10	9	8	5
1.3	不同岗位着装区别	按部门、按工种、按职务区分	6	6	5.4	4.8	3
1.4	着装统一程度	外套、裤(裙)、鞋、袜、领带(领花)、工号牌统一	10	10	9	8	5
1.5	着装效果	以上四项平均分 95% 以上为优，85% 以上为良，70% 以上为中，70% 以下为差	10	10	9	8	5
2	服务人员的礼貌程度	端庄大方、礼貌周到、规范标准、主动热情	40	40	36	32	20
3	服务人员的纪律性	无扎堆聊天，擅离岗位等现象	30	30	27	24	15
4	服务人员的外语水平 (是否符合必备条件)	熟练掌握岗位英语或岗位专业用语	30	30	27	24	15
5	服务人员服务效果总的印象	以上四项平均分 95% 以上为优，85% 以上为良，70% 以上为中，70% 以下为差	10	10	9	8	5
二、前厅服务质量(态度、效率)							
1	投诉处理	态度好，效率高，协调应变能力强	20	20	18	16	10
2	迎送服务	态度好，礼节好，礼节周到，热情主动	20	20	18	16	10
3	行李服务	态度好，效率高，安全	20	20	18	16	10
4	接待服务	态度好，效率高，周到	20	20	18	16	10
5	问讯服务	态度好，效率高，准确无差错	10	10	9	8	5

表 C.1 (续)

序号	项 目	标 准	检查 分数	实际得分			
				优	良	中	差
6	外币兑换服务	态度好,效率高,准确无差错	6	6	5.4	4.8	3
7	结帐服务	态度好,效率高,准确无差错	15	15	13.5	12	7.5
8	导游服务	态度好,周到方便,业务水平高	30	30	27	24	15
9	电话服务	接话快,态度好,业务熟,准确无差错	10	10	9	8	5
10	广播服务	内容详细,语言流畅,准确无差错	20	20	18	16	10
11	贵重物品保存服务	态度好,准确无差错,安全措施好	6	6	5.4	4.8	3
12	前厅温度、通风状况	温度适宜,23℃~25℃,通风良好	10	10	9	8	5
13	背景音乐质量	音质好、音量柔和舒适	10	10	9	8	5
14	为残疾人服务	态度好,耐心、细致、及时、周到	4	4	3.6	3.2	2
15	委托代办服务	态度好,效率高、准确无差错	5	5	4.5	4	2.5
16	天气预报服务	及时、准确	5	5	4.5	4	2.5
17	客人漏(掉)船处理 服务	及时,协调应变能力强	15	15	13.5	12	7.5
18	信息服务	及时,丰富,内容齐全	20	20	18	16	10
19	其他服务(每项4分)		4	4	3.6	3.2	2
20	前厅服务效果	以上各项平均得分95%以上为优,85%以上为良, 70%以上为中,70%以下为差	20	20	18	16	10
三、客房服务质量(态度、效率、周到)							
1	客房服务中心	态度好,效率高,周到	20	20	18	16	10
2	客房整理服务	整洁,效率高,用品齐全	30	30	27	24	15
3	电话服务	接话快,态度好,业务熟,准确无差错	10	10	9	8	5
4	洗衣服务	态度好,手续清楚,质量好	20	20	18	16	10
5	闭路电视、卫星电视 节目	图象清晰,音质好	10	10	9	8	5
6	背景音乐音质效果	音质好、音量柔和舒适、调节有效	10	10	9	8	5
7	叫醒服务	态度好,准确无差错	4	4	3.6	3.2	2
8	开夜床服务	态度好,效率高,周到	4	4	3.6	3.2	2
9	擦鞋服务	迅速、准确、质量好	4	4	3.6	3.2	2
10	饮用水(冰块)供应	有保证,及时、卫生	4	4	3.6	3.2	2
11	为残疾人提供的服务	态度好,耐心、细致、及时、周到	4	4	3.6	3.2	2
12	会客服务	态度好,效率高,安全	4	4	3.6	3.2	2
13	其他服务	态度好,效率高,周到	4	4	3.6	3.2	2
14	客房服务效果	以上各项平均得分95%以上为优,85%以上为良, 70%以上为中,70%以下为差	20	20	18	16	10

表 C.1 (续)

序号	项 目	标 准	检查 分数	实际得分			
				优	良	中	差
四、餐厅服务(态度、效率、周到、规范)质量							
1	餐厅经理(语言能力、推荐餐饮能力、组织协调、监督能力)	语言能力好、推荐食品能力强、管理监督效果好	30	30	27	24	15
2	餐厅领班(语言能力、组织协调效果)	能运用外语、熟悉业务、组织协调效果好	20	20	18	16	10
3	餐厅服务员(态度、纪律性、语言能力、服务效果)	态度好,纪律性强,能运用外语,服务效果好	30	30	27	24	15
4	餐厅温度	22℃~24℃	10	10	9	8	5
5	餐厅空气新鲜程度	空气清新,无异味	10	10	9	8	5
6	餐厅音乐效果	音质好,音量适中	10	10	9	8	5
7	餐食和饮料质量	根据客人反映打分、出现问题酌情扣分	40	40	36	32	20
8	菜式美观程度	色、形、味俱佳	30	30	27	24	15
9	食品卫生	符合地方规定的打满分,凡食品变质、变味、有异味的酌情扣分	40	40	36	32	20
10	团队就餐服务效果	态度好,效率高,服务周到,规范化	40	40	36	32	20
11	自助餐服务效果	态度好,效率高,服务周到,规范化	20	20	18	16	10
12	宴会服务效果	态度好,效率高,服务周到,规范化	20	20	18	16	10
13	零点服务	态度好,效率高,服务周到,规范化	10	10	9	8	5
14	餐厅服务的总印象	摆台水准高,服务规范化,技巧好,效率高	20	20	18	16	10
五、酒吧服务质量(态度、效率、周到、规范)							
1	酒吧经理(语言能力、推荐餐饮能力、组织协调、监督能力)	语言能力好、推荐酒水能力强、管理监督效果好	30	30	27	24	15
2	酒吧领班(语言能力、组织协调效果)	能运用外语、熟悉业务、组织协调效果好	20	20	18	16	10
3	酒吧服务员(态度、纪律性、语言能力、服务效果)	态度好,纪律性强,能运用外语,服务效果好	30	30	27	24	15
4	酒吧温度	22℃~24℃	10	10	9	8	5
5	酒吧空气新鲜程度	空气清新,无异味	10	10	9	8	5
6	酒吧音乐效果	音质好,音量适中	20	20	18	16	10
7	酒水质量	根据客人反映打分、出现问题酌情扣分	40	40	36	32	20
8	酒水摆放水平	酒水展示性强,突出重点,美观丰富,价签美观	20	20	18	16	10

表 C.1 (续)

序号	项 目	标 准	检查 分数	实际得分			
				优	良	中	差
9	酒水卫生	符合行业规定的打满分,凡酒水变质、变味、有异味的酌情扣分	30	30	27	24	15
10	酒吧服务效果	态度好,效率高,服务周到,规范化	20	20	18	16	10
11	总印象	服务水平高,服务规范化,技巧好,效率高	20	20	18	16	10
六、其他服务(态度、效率、周到、安全)							
1	多功能厅	态度好,效率高,服务周到,规范化	40	40	36	32	20
2	健身房服务	态度好,服务周到,有教练,安全	20	20	18	16	10
3	按摩服务	态度好,服务周到,安全	20	20	18	16	10
4	桑拿浴服务	态度好,服务周到,安全	10	10	9	8	5
5	KTV 服务	态度好,服务周到,安全	5	5	4.5	4	2.5
6	棋牌室服务	态度好,服务周到	20	20	18	16	10
7	网吧	态度好,服务周到	20	20	18	16	10
8	阳光甲板	态度好,服务周到	40	40	36	32	20
9	室内观景室	态度好,服务周到	20	20	18	16	10
10	游泳池	态度好,服务周到,有安全措施及救生员	10	10	9	8	5
11	其他娱乐休闲项目服务(每项 10 分)						
12	美发美容服务	态度好,服务周到,质量好,安全	20	20	18	16	10
13	商务服务	态度好,效率高,方便,周到,准确无差错	30	30	27	24	15
14	紧急救助服务	及时、有效、符合程序	20	20	18	16	10
15	商品服务						
15.1	服务员	语言能力强,态度好,服务技巧高,服务周到	20	20	18	16	10
15.2	旅游必需用品齐全程度	旅行生活必需品齐全	20	20	18	16	10
15.3	工艺品、旅游纪念品齐全程度	工艺品和纪念品齐全,能突出当地特色	20	20	18	16	10
15.4	商品摆放水平	商品展示性强,突出重点,美观丰富,价签美观	30	30	27	24	15
15.5	商品服务效果	以上四项平均分值 95% 以上为优,85% 以上为良,70% 以上为中,70% 以下为差	10	10	9	8	5
16	阅览室	书刊种类丰富,服务态度好,热情周到	20	20	18	16	10
17	歌舞厅服务(态度、周到、安全)	态度好,效率高,安全	20	20	18	16	10
18	会议服务(态度、规范、效率)	态度好,效率高,规范化	30	30	27	24	15
19	文艺表演						

表 C.1 (续)

序号	项 目	标 准	检查 分数	实际得分			
				优	良	中	差
19.1	节目	丰富,有特色,有参与性,娱乐性强	40	40	36	32	20
19.2	节目主持人及演员 素质	表现力强,热情投入	30	30	27	24	15
20	离船短程游览活动 服务	规范、安全,客人满意度高	50	50	45	40	25
七、航行和安全							
1	旅游船航行水准	航行平稳,无异样震动,停靠码头无明显碰撞	40	40	36	32	20
2	旅游船的防噪声措施	客房及公共区域噪声控制在 55 dB~60 dB 以下	40	40	36	32	20
3	旅游船的治安状况	治安措施有效,近两年无治安事故	20	20	18	16	10
4	每个航次(客人须参 加)救生演习和穿救 生衣演示	组织有序,准确无差错	20	20	18	16	10
5	每个航次(客人须参 加)消防演习	组织有序,准确无差错	20	20	18	16	10
6	旅游船安全印象	全体员工均受过消防、救生、抢险知识和技能的培 训,有明晰的救生抢险岗位分工,近两年无安全事故	40	40	36	32	20
八、旅游船声誉							
1	在国内有关评比中获 得过好评或奖励	在国内有关评比活动中获得好评,一次 5 分,最多 20 分					
2	在国际有关评比中获 得过名次	在国际有关评比活动中获得好评,一次 5 分,最多 20 分					
3	国家领导人和外国元 首多人乘坐	国家领导人和外国元首多人乘坐,三人次以上得 10 分					
九、旅游船服务综合效果							
	旅游船服务综合效果	平均得分 95% 以上为优,85% 以上为良,70% 以上 为中,70% 以下为差	50	50	45	40	25
本页小计(实际得分率: _____)							
总计							
总得分率							

附录 D
(资料性附录)
服务与管理制度评价表

服务与管理制度的评价见表 D.1。

表 D.1

旅游船星级	经营与管理制度要求	合格与否	评价说明
一星级	1. 组织结构图(包括旅游船公司和各船舶不同的部门设置、管理层级设置、管理人员设置及各个岗位员工人数等)		
	2. 员工手册(内容包括总经理致辞、服务理念、行为规范、公司及船舶简介,以及员工福利、奖惩、安全等基本管理制度等)		
	3. 主导性管理制度(包括航行、客务、安全、突发事件处理、环保、节能、离岸游览、客人二次消费、人力资源、船舶调度以及设施维修保养和清洁卫生等各个前后台运转系统)		
	4. 部门化运营规范(包括各级管理人员岗位工作指导书,规定管理人员的工作岗位、班次、指令与反馈渠道、工作目标、工作职责和任职资质等各项内容)		
	5. 服务和专业技术人员岗位工作说明书(包括对服务和专业技术人员的岗位要求、任职资质、班次、接受指令与协调渠道、主要工作职责等内容进行书面说明)		
	6. 工作技术标准说明书(包括对国家、行业管理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、安全、消防、节能、环保、食品加工与制作等,必须有相应的工作技术标准的书面说明)		
	7. 应建立统一、规范、合理的价格体系,不得使用攀附性语言和模糊语言进行虚假宣传		
	8. 其他可以证明旅游船安全及服务质量管理水平的证书或文件		
二星级	1. 组织结构图(包括旅游船公司和各船舶不同的部门设置、管理层级设置、管理人员设置及各个岗位员工人数等)		
	2. 员工手册(内容包括总经理致辞、服务理念、行为规范、公司及船舶简介,以及员工福利、奖惩、安全等基本管理制度等)		
	3. 主导性管理制度(包括航行、客务、安全、突发事件处理、离岸游览、客人二次消费、人力资源、船舶调度以及设施维修保养和清洁卫生等各个前后台运转系统)		

表 D.1 (续)

旅游船星级	经营与管理制度要求	合格与否	评价说明
二星级	4. 部门化运营规范(包括各级管理人员岗位工作指导书,规定管理人员的工作岗位、班次、指令与反馈渠道、工作目标、工作职责和任职资质等各项内容)		
	5. 服务和专业技术人员岗位工作说明书(包括对服务和专业技术人员的岗位要求、任职资质、班次、接受指令与协调渠道、主要工作职责等内容进行书面说明)		
	6. 工作技术标准说明书(包括对国家、行业管理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、安全、消防、节能、环保、食品加工与制作等,必须有相应的工作技术标准的书面说明)		
	7. 应建立统一、规范、合理的价格体系,不得使用攀附性语言和模糊语言进行虚假宣传		
	8. 其他可以证明旅游船安全及服务质量管理水平的证书或文件		
三星级	1. 组织结构图(包括旅游船公司和各船舶不同的部门设置、管理层级设置、管理人员设置及各个岗位员工人数等)		
	2. 员工手册(内容包括总经理致辞、服务理念、行为规范、公司及船舶简介,以及员工福利、奖惩、安全等基本管理制度等)		
	3. 主导性管理制度(包括航行、客务、安全、突发事件处理、环保、节能、离岸游览、客人二次消费、人力资源、船舶调度以及设施维修保养和清洁卫生等各个前后台运转系统)及其修订记录		
	4. 部门化运营规范:包括各级管理人员岗位工作指导书(对管理人员的工作岗位、班次、指令与反馈渠道、工作目标、工作职责和任职资质等项内容进行说明),管理人员工作关系表(对不同部门和不同层级进行与旅游船管理有关的计划、组织、审批、指令、反馈、控制等活动以及相应的上下级关系、协调关系进行说明)		
	5. 服务和专业技术人员岗位工作说明书(包括对服务和专业技术人员的岗位要求、任职资质、班次、接受指令与协调渠道、主要工作职责等内容进行书面说明)		
	6. 服务项目、程序与标准说明书(包括针对服务和专业技术人员岗位工作说明书的要求,对每一个服务项目完成的目标及为完成该目标所需经过的程序,以及对各个程序的质量标准进行书面说明)		
	7. 工作技术标准说明书(包括对国家、行业管理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、安全、消防、节能、环保、食品加工与制作等,必须有相应的工作技术标准的书面说明)		

表 D.1 (续)

旅游船星级	经营与管理制度要求	合格与否	评价说明
三星级	8. 应建立统一、规范、合理的价格体系,不得使用攀附性语言和模糊语言进行虚假宣传		
	9. 其他可以证明旅游船安全及服务质量管理水平的证书或文件		
四星级	1. 组织结构图(包括旅游船公司和各船舶不同的部门设置、管理层级设置、管理人员设置及各个岗位员工人数等)		
	2. 员工手册(内容包括总经理致辞、服务理念、行为规范、公司及船舶简介,以及员工福利、奖惩、安全基本管理制度等)		
	3. 主导性管理制度(包括航行、客务、安全、突发事件处理、环保、节能、离岸游览、客人二次消费、人力资源、船舶调度以及设施维修保养和清洁卫生等各个前后台运转系统)及其修订记录		
	4. 部门化运营规范:包括各级管理人员岗位工作指导书(对管理人员的工作岗位、班次、指令与反馈渠道、工作目标、工作职责和任职资质等内容进行说明),管理人员工作关系表(对不同部门和不同层级进行与旅游船管理有关的计划、组织、审批、指令、反馈、控制等活动以及相应的上下级关系、协调关系进行说明),管理人员工作项目核验表(管理人员每天、每航次、每月、每季、每年需要进行的工作项目列表)		
	5. 服务和专业技术人员岗位工作说明书(包括对服务和专业技术人员的岗位要求、任职资质、班次、接受指令与协调渠道、主要工作职责等内容进行书面说明)		
	6. 服务项目、程序与标准说明书(包括针对服务和专业技术人员岗位工作说明书的要求,对每一个服务项目完成的目标及为完成该目标所需经过的程序,以及对各个程序的质量标准进行书面说明)		
	7. 工作技术标准说明书(包括对国家、行业管理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、安全、消防、节能、环保、食品加工与制作等,必须有相应的工作技术标准的书面说明)		
	8. 其他作用技术标准说明书(包括与设施设备、船舶外形外貌的维修保养与清洁卫生有关的作业技术标准的书面资料)		
	9. 应建立统一、规范、合理的价格体系,不得使用攀附性语言和模糊语言进行虚假宣传		
	10. 其他可以证明旅游船安全及服务质量管理水平的证书或文件		

表 D.1 (续)

旅游船星级	经营与管理制度要求	合格与否	评价说明
五星级	1. 组织结构图(包括旅游船公司和各船舶不同的部门设置、管理层次设置、管理人员设置及各个岗位员工人数等)		
	2. 员工手册(内容包括总经理致辞、服务理念、行为规范、公司及船舶简介,以及员工福利、奖惩、安全基本管理制度等)		
	3. 主导性管理制度(包括航行、客务、安全、突发事件处理、环保、节能、离岸游览、客人二次消费、人力资源、船舶调度以及设施维修保养和清洁卫生等各个前后台运转系统)及其修订记录		
	4. 部门化运营规范:包括各级管理人员岗位工作指导书(对管理人员的工作岗位、班次、指令与反馈渠道、工作目标、工作职责和任职资质等内容进行说明),管理人员工作关系表(对不同部门和不同层级进行与旅游船管理有关的计划、组织、审批、指令、反馈、控制等活动以及相应的上下级关系、协调关系进行说明),管理人员工作项目核验表(管理人员每天、每航次、每月、每季、每年需要进行的工作项目列表),专门的质量管理文件、工作用表和质量记录		
	5. 服务和专业技术人员岗位工作说明书(包括对服务和专业技术人员的岗位要求、任职资质、班次、接受指令与协调渠道、主要工作职责等内容进行书面说明)		
	6. 服务项目、程序与标准说明书(包括针对服务和专业技术人员岗位工作说明书的要求,对每一个服务项目完成的目标及为完成该目标所需经过的程序,以及对各个程序的质量标准进行书面说明)		
	7. 工作技术标准说明书(包括对国家、行业管理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、安全、消防、节能、环保、食品加工与制作等,必须有相应的工作技术标准的书面说明)		
	8. 其他作用技术标准说明书(包括与设施设备、船舶外形外貌的维修保养与清洁卫生有关的作业技术标准的书面资料)		
	9. 应建立统一、规范、合理的价格体系,不得使用攀附性语言和模糊语言进行虚假宣传		
	10. 其他可以证明旅游船安全及服务质量管理水平的证书或文件		

参 考 文 献

- [1] GB/T 14308—2003 旅游饭店星级的划分与评定
 - [2] GB/T 16890.1~16890.7-1997 水路客运服务质量要求
 - [3] JT/T 440—2001 中华人民共和国交通行业标准 船舶消防管理和检查技术要求
 - [4] LB/T 007—2006 中华人民共和国旅游行业标准 绿色旅游饭店
 - [5] LB/T 006—2006 中华人民共和国旅游行业标准 星级饭店访查规范
-