

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
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

随着社会经济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。