



2008年 修订-84



中国国家标准汇编

2008 年修订-84

中国标准出版社 编

中国标准出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

中国国家标准汇编: 2008 年修订. 84/中国标准出版社
编. —北京: 中国标准出版社, 2009

ISBN 978-7-5066-5584-2

I. 中… II. 中… III. 国家标准-汇编-中国-2008
IV. T-652.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 198908 号

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号
邮政编码: 100045

网址 www.spc.net.cn

电话: 68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 37 字数 1 113 千字

2009 年 12 月第一版 2009 年 12 月第一次印刷

*

定价 200.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话: (010)68533533

ISBN 978-7-5066-5584-2



9 787506 655842 >

出版说明

1. 《中国国家标准汇编》是一部大型综合性国家标准全集。自 1983 年起,按国家标准顺序号以精装本、平装本两种装帧形式陆续分册汇编出版。它在一定程度上反映了我国建国以来标准化事业发展的基本情况和主要成就,是各级标准化管理机构,工矿企事业单位,农林牧副渔系统,科研、设计、教学等部门必不可少的工具书。

2. 《中国国家标准汇编》收入我国每年正式发布的全部国家标准,分为“制定”卷和“修订”卷两种编辑版本。

“制定”卷收入上年度我国发布的、新制定的国家标准,顺延前年度标准编号分成若干分册,封面和书脊上注明“20××年制定”字样及分册号,分册号一直连续。各分册中的标准是按照标准编号顺序连续排列的,如有标准顺序号缺号的,除特殊情况注明外,暂为空号。

“修订”卷收入上年度我国发布的、被修订的国家标准,视篇幅分设若干分册,但与“制定”卷分册号无关联,仅在封面和书脊上注明“20××年修订-1,-2,-3,……”字样。“修订”卷各分册中的标准,仍按标准编号顺序排列(但不连续);如有遗漏的,均在当年最后一分册中补齐。需提请读者注意的是,个别非顺延前年度标准编号的新制定的国家标准没有收入在“制定”卷中,而是收入在“修订”卷中。

读者配套购买《中国国家标准汇编》“制定”卷和“修订”卷则可收齐上一年度我国制定和修订的全部国家标准。

3. 由于读者需求的变化,自 1996 年起,《中国国家标准汇编》仅出版精装本。

4. 2008 年制修订国家标准共 5946 项。本分册为“2008 年修订-84”,收入新制修订的国家标准 15 项。

中国标准出版社

2009 年 10 月

目 录

GB/T 15731—2008	内河旅游船星级的划分与评定	1
GB/T 15738—2008	导电和抗静电纤维增强塑料电阻率试验方法	75
GB 15744—2008	摩托车燃油消耗量限值及测量方法	83
GB/T 15749—2008	定量金相测定方法	99
GB/T 15750—2008	压电陶瓷材料性能测试方法 老化性能的测试	109
GB/T 15756—2008	普通螺纹 极限尺寸	113
GB/T 15758—2008	花键基本术语	203
GB 15762—2008	蒸压加气混凝土板	229
GB/T 15764—2008	平板玻璃术语	251
GB 15766.1—2008	道路机动车辆灯泡 尺寸、光电性能要求	278
GB/T 15772—2008	水土保持综合治理 规划通则	465
GB/T 15773—2008	水土保持综合治理 验收规范	510
GB/T 15774—2008	水土保持综合治理 效益计算方法	537
GB/T 15805.1—2008	鱼类检疫方法 第1部分:传染性胰脏坏死病毒(IPNV)	569
GB/T 15805.2—2008	鱼类检疫方法 第2部分:传染性造血器官坏死病毒(IHNV)	577



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

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 and 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:总则

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第 2 部分:休闲符号

GB/T 10001.3 标志用公共信息图形符号 第 3 部分: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)连续营运能力,主要接待休闲、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) 厨房应配备烟感或燃气报警器、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、厨房油烟排放应符合国家规定的标准;
- p) 应采用节能、降耗的设备。

6.3 三星级

- 6.3.1 旅游船外形美观、大方。内部装饰较高级、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 设施设备保养良好,应达到整洁、卫生、有效。
- 6.3.7 应有公共音响传播系统和背景音乐系统,有背景音乐。
- 6.3.8 各项管理制度健全,与旅游船规模、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 对客户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,有可选择的活动项目,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

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