

国家“十一五”重点规划图书

标准走进百姓家丛书

旅游设施与服务 知识问答

国家标准化管理委员会 组织编写
中国标准出版社

王嵘山 编



 中国标准出版社

www.spc.net.cn

国家“十一五”重点规划图书

经济类图书三库建设丛书

旅游设施与服务 知识问答

国家旅游局管理干部学院
中国旅游出版社

知识问答

王德凯 编



中国旅游出版社

www.cnlpp.com.cn

国家“十一五”重点规划图书

标准走进百姓家丛书

旅游设施与服务 知识问答

国家标准化管理委员会
中国标准出版社

组织编写

王嵘山 编

中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游设施与服务知识问答/王嵘山编. —北京:中国标准出版社, 2006
(标准走进百姓家丛书)
ISBN 7-5066-4003-1

I. 旅… II. 王… III. ①旅游设施-标准-中国-问答 ② 旅游服务-标准-中国-问答 IV. F592.6-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 008025 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 787×960 1/32 印张 7.25 字数 123 千字

2006 年 3 月第一版 2006 年 3 月第一次印刷

*

定价 11.80 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

《标准走进百姓家丛书》

编 委 会

《标准走进百姓家丛书》编辑委员会

主 任 张健全

副 主 任 董志民 王守一 王希林 白德美

总策划人 白德美

编 委 (按姓氏笔画为序)

于苗路 冯 强 张 宁

张燕敏 段 方 段 炼

郭 丹 高 莹 魏丽萍

《标准走进百姓家丛书
旅游设施与服务知识问答》

编 写 人 员

王嵘山

《标准走进百姓家丛书》

出版说明

标准作为科学、技术和实践经验的结晶，为人们提供了判别的准则、检测的依据、技术的支持和提高生活质量的手段。截至 2005 年底，我国已有国家标准 2 万余项，行业标准 4 万余项，这些标准深刻地影响着社会的发展和人类思维观念的改变，有力地促进了科学技术的进步和生活质量的提高。标准所涉及的领域已从过去单纯的技术领域拓展到管理领域、经济领域和贸易领域，涵盖了航空航天、机械电子、通信信息、石油化工、冶金能源，乃至与百姓生活密切相关的食品安全、环境保护、道路交通、图形符号、旅游服务等方方面面。可以说，标准已渗透到百姓生活中的每一层面，时时刻刻影响并支撑着我们的生活。

中国标准出版社以“标准走进百姓家”为

主题,提出一项关于“立足标准科普图书的出版和开展标准的公益性宣传”的规划,旨在广泛地宣传、普及和传播标准知识,使百姓逐渐认识标准、重视标准和正确使用标准。这一规划得到了国家有关部门的高度重视。国家新闻出版总署已将该规划列入我国“十一五”重点图书规划中。国家标准化管理委员会非常关注和支持这套丛书的出版,对丛书的编撰方案和书稿内容进行审查。国家的重视和百姓的期待,给了我们巨大的鼓舞和工作动力,坚定了我们把标准用科普的方式介绍给百姓大众,在全社会普及科学知识、增强标准意识的决心。

首批推出的《标准走进百姓家丛书》共15本,内容涉及了与百姓生活息息相关的衣食住行标准知识,如食品安全、家居装饰装修、道路交通标志标线、机动车运行安全、旅游服务、生活用图形符号等。丛书的作者都是我国标准化领域和相关行业的专家,他们以浅显通俗的语言、图文并茂的形式,结合相关事例,通过解读标准,回答了百姓生活中林

林总总的问题,提供了如何借助标准生活得更加安全、方便、舒适的方法。丛书集趣味性、知识性、实用性为一体,读来生动易懂,读者在增长标准知识的同时,也将提高自身的生存能力和生活质量。丛书的出版,将对提高我国全民的标准化意识和科学文化水平起到推动作用,对构建社会主义和谐社会有着重大的现实意义。

中国标准出版社

2006年1月

前 言

1987 年我国首次出台涉外旅游星级饭店评估标准,该标准的实施标志着中国旅游业标准化建设的开始。近几年来,由于各级政府和旅游行政管理部门高度重视和旅游企业的积极参与,旅游标准化建设呈现出快速、高效的发展势头。截至 2005 年 3 月,我国已经颁布了 16 项旅游标准,其中国家标准 11 项、行业标准 5 项,是世界上制定和颁布旅游业标准最多的国家;其中旅游区(点)标准为我国首创的旅游标准。

旅游标准项目以其高度的开放性、宽阔的国际视野、较高的市场满足度、较强的社会影响力,使标准项目的推广实施工作进展迅猛,成效显著:

——《旅游饭店星级的划分与评定》国家标准颁布实施以后,截至 2004 年底,全国共评出 10888 座星级饭店,其中三星级以上饭

店 5127 座，五星级饭店 242 座，极大地促进了我国旅游住宿业的水平，使我国饭店业整体素质接近并赶上国际先进水平，星级饭店已成为旅游者心目中选择旅游住宿设施的重要尺度；

——《旅游区(点)质量等级的划分与评定》国家标准实施以来，截至 2005 年底，我国已评定出 A 级以上景区 3026 家，其中 4A 级景区 671 家，它深刻而显著地改变了我国各类旅游区(点)管理和服务长期落后的面貌，引导旅游区(点)间的竞争朝着加强管理、强化服务的方向发展，确保旅游市场竞争的有序化和有效化，从而促进了我国旅游区(点)加快迈向保护、开发、建设、经营和管理的新高度；

——《旅游厕所质量等级的划分与评定》国家标准实施以来，为规范旅游厕所的设施建设和管理提供了有效依据，基本改变了过去脏、乱、差的情况，使我国各类景区点的基础设施迈上了一个新台阶。

标准的制定本质上反映了消费者的需求

和期望。旅游标准既是为旅游企业服务更是为广大旅游者服务。对于广大的旅游消费者来说,旅游区(点)的质量等级、星级饭店等级、星级厕所等等既是选择消费对象的参考依据,同时也可以有效保障旅游过程中自身合法权益。但由于具体的标准专业性强且不易查询等原因,消费者很难了解和掌握相关知识。本书试图以问答的形式,攫取已发布实施的旅游标准中服务和设施的精华部分,以游客感兴趣的方式加以适当解析,旨在普及和宣传旅游标准知识,增长旅游者对旅游相关知识和其他方面常识的了解,同时达到知悉旅游标准的相关内容和服务要求,了解服务标准的实施程序和认证方法,从而使我们在旅游过程中尽情享受应有的服务,舒畅愉快地度过旅游生活。

本书相关内容主要源自《游乐园(场)安全和服务质量》(GB/T 16767—1997)、《旅游区(点)质量等级的划分与评定》(GB/T 17775—2003)、《旅游规划通则》(GB/T 18971—2003)、《旅游资源分类、调查

与评价》(GB/T 18972—2003)、《旅游厕所质量等级的划分与评定》(GB/T 18973—2003)、《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2003)、《内河旅游船星级的划分及评定》(GB/T 15731—1995)、《导游服务质量》(GB/T 15971—1995)、《旅游汽车服务质量》(LB/T 002—1995)、《旅行社出境旅游服务质量》(LB/T 005—2002)、《旅行社国内旅游服务质量要求》(LB/T 004—1997)等国家标准和旅游行业标准,以及国家旅游局公开发布的有关管理规章规定。

编 者

2006年1月

目 录

一、旧时王谢堂前燕，飞入寻常百姓家

——《旅游饭店星级的划分与评定》

(GB/T 14308—2003)知识问答

1. 什么叫星级旅游饭店? 1
2. 常住的三星级饭店的前厅有什么条件要求? 2
3. 常住的三星级饭店对客房及相应服务有什么条件要求? 3
4. 常住的三星级饭店餐厅、吧室和厨房有什么条件要求? 5
5. 常住的三星级饭店公共区域有什么条件要求? 6
6. 在评定三星级以上饭店中,除了有符合本星级的特定规定要求外,还设立了许多选择项目,它们是哪些? 7
7. 五星级饭店对客房及相应服务有什么条件要求? 11
8. 白金五星级饭店标准有哪些特殊的要求? 14

9. 星级饭店是终身的吗? 对饭店资格有什么要求? 15
10. 对星级饭店服务质量要求有哪些? 15
11. 对星级饭店管理制度的要求有哪些? 16
12. 目前我国有多少家旅游星级饭店? 18
13. 目前拥有最多旅游星级饭店的是哪个省? 拥有旅游星级饭店客房数量最多的又是哪个省? 18
14. 评定旅游星级饭店的原则是什么? 19
15. 旅游星级饭店评定的组织是谁? 有何责任? 19
16. 旅游星级饭店评定的方法是什么? 21
17. 旅游星级评定的具体制度是什么? 22
18. 星级饭店的复核及处理制度有哪些? 23
19. 旅游饭店星级标志和证书由谁制作发放? 25

二、江山如有诗,花柳更无私

——《旅游区(点)质量等级的划分与评定》

(GB/T 17775—2003)

《游乐园(场)安全和服务质量》

(GB/T 16767—1997)知识问答

20. 什么是旅游区(点)? 26
21. 我国的各类旅游(区)点的质量等级共分为几个等级? 27

22. 旅游区(点)的质量等级划分主要条件有哪些方面? (27)
23. 4A 级旅游区(点)在旅游接待方面有哪些要求? (29)
24. 目前我国最著名的 4A 级景区点有哪些? (31)
25. 评定旅游区(点)质量等级的原则是什么? (31)
26. A 级旅游区(点)评定的范围有何要求? (32)
27. A 级旅游区(点)由谁组织评定? (32)
28. 1A 级至 5A 级旅游区(点)都分别由谁评定? (33)
29. 各旅游区(点)评定有何具体程序? (33)
30. 旅游区(点)评定的检查员如何确定? (34)
31. 旅游区(点)质量等级是如何进行复核、监督检查及处理? (35)
32. 对旅游区(点)质量等级标志有何要求? (36)
33. 目前全国共有多少 A 级以上旅游区(点),其中 4A 级有多少? 5A 级有多少? (36)
34. 对游乐(园)场安全和服务质量总的要求是什么? (36)
35. 对游乐(园)场服务设施有何要求? (37)
36. 游乐(园)场安全制度和措施有何具体规定? (41)

- 37. 游乐(园)场对安全作业有何具体要求? 43
- 38. 游乐(园)场服务质量要求是什么? 45
- 39. 游乐园(场)的卫生与环境要求有哪些? 48
- 40. 游乐园(场)的服务质量保证和监督有
哪些具体规定? 50
- 41. 游乐园(场)服务质量的考核指标有
哪些? 51

三、两岸猿声啼不住,轻舟已过万重山

——《内河旅游船星级的划分及评定》

(GB/T 15731—1995)

《旅游汽车服务质量》

(LB/T 002—1995)知识问答

- 42. 内河旅游船星级划分为几级? 53
- 43. 内河旅游船星级划分依据有哪些? 53
- 44. 内河星级旅游船服务质量总的要求是
什么? 54
- 45. 三星级旅游船的具体评定标准项目有
哪些? 55
- 46. 五星级旅游船的客房设施设备有何具体
要求? 59
- 47. 五星级旅游船的公共区域设施和设备
应具备什么条件? 60
- 48. 五星级旅游船还应提供什么服务项目? 61
- 49. 什么叫阳光甲板(sun deck)? 64

50. 星级旅游船营运的卫生、环境保护有何要求? 64
51. 星级旅游船是如何评定的? 还有无其他方面的规定? 64
52. 对检查不合格的内河旅游船如何处理? 65
53. 旅游“大巴”应符合哪些规定? 65
54. 旅游汽车设备及服务设施有哪些? 66
55. 标准对旅游汽车车容有何要求? 67
56. 标准对旅游汽车司机有何特殊要求? 67
57. 旅游汽车安全行车有何具体要求? 68
58. 旅游汽车服务有何具体要求? 69
59. 旅游汽车服务质量的检查与评定如何进行? 70

四、曾经寻它千百度,如今它在灯火阑珊处

——《旅游厕所质量等级的划分与评定》
(GB/T 18973—2003)知识问答

60. 你知道,什么是国人外出旅游最需要但又最不重视的地方? 72
61. 厕所也有标准? 73
62. 你知道厕所的水平高低,某种程度也代表了文明程度吗? 74
63. 你知道旅游点厕所问题曾是国家有关部委重点解决的一个大问题吗? 76
64. 旅游厕所质量等级及标志是什么? 76