

# 典型旅游案例说法

山东科学技术出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

典型旅游案例说法/周嘉禄主编. —济南:山东科学技术出版社,2004.12

ISBN 7-5331-3859-7

I. 典... II. 周... III. 旅游业—法规—案例—分析—中国 IV. D922.296.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第107733号

## 典型旅游案例说法

主编 周嘉禄

---

出版者:山东科学技术出版社

地址:济南市玉函路16号

邮编:250002 电话:(0531)2065109

网址:www.lkj.com.cn

电子邮件:sdkj@jn-public.sd.cninfo.net

发行者:山东科学技术出版社

地址:济南市玉函路16号

邮编:250002 电话:(0531)2020432

印刷者:山东新华印刷厂

地址:济南市胜利大街56号

邮编:250001 电话:(0531)2079112

---

开本:850mm×1168mm 1/32

印张:19.25

字数:474千

版次:2005年1月第1版第1次印刷

印数:1-3000

---

ISBN 7-5331-3859-7 F·68

定价:36.00元

主 编：周嘉禄

---

执行主编：冯洋爽

---

副 主 编：孙孟春 刘 涛

---

编 委：(以姓氏笔画为序)

马尚英 冯洋爽 刘 涛

孙孟春 周嘉禄 郑胜利

赵咏梅

第一部分	绪 论 .....	(1)
第一章	中国旅游相关法律的现状 .....	(1)
第二章	旅游法的渊源及其说明 .....	(7)
第三章	旅游纠纷处理方法 .....	(18)
第二部分	典型旅游案例评析 .....	(27)
第一章	旅行社篇 .....	(27)
因不可抗力改变计划,旅行社是否应承担赔偿责任 .....	(27)	
旅行社擅自转团是违约还是欺诈 .....	(28)	
旅行社欺诈经营要双倍赔偿 .....	(30)	
挂靠让旅行社品尝了苦果 .....	(31)	
用合同制止滥收费 .....	(33)	
旅游者先期交纳的是定金还是预付款 .....	(35)	
因风雪天气而减少“赏雪”项目旅行社是否免责 .....	(36)	
合同中的意外保险和旅行社责任险是一回事吗 .....	(38)	
游客能否单方解除合同 .....	(40)	
跟随“黑社”旅游出了问题怎么办 .....	(42)	
旅游未成行旅行社如何承担赔偿责任 .....	(44)	
遗漏景点的赔偿如何计算 .....	(45)	
主要条款未达成一致旅游合同关系不成立 .....	(46)	
导游擅自增加景点出现问题旅行社应承担责任 .....	(48)	
游客随身携带物品遗失是否应由旅游社赔偿 .....	(51)	
延期出游游客要求退赔全部旅游费合理吗 .....	(53)	
游客与非国际旅行社签订的出境旅游合同无效 .....	(54)	
因道路危险更改旅程旅行社是否违约 .....	(56)	
旅行社名义被冒用应如何维权 .....	(58)	
“行程倒走”旅行社应负哪些责任 .....	(59)	
第二章	导游篇 .....	(61)
导游员与游客擅自订立的协议有效吗 .....	(61)	

疏忽大意丢失了为游客保管的物品需要赔偿吗 .....	(62)
导游擅自增加购物减少景点应受处罚 .....	(63)
无证导游作全陪旅行社应承担什么责任 .....	(64)
导游能否变更旅游行程 .....	(66)
遭遇导游恐吓殴打如何索赔 .....	(67)
导游私自带团违法 .....	(68)
导游索要小费私拿回扣要受处罚 .....	(69)
导游带团购买假冒伪劣商品应受处罚 .....	(70)
导游延误接机时间应承担什么责任 .....	(71)
<b>第三章 宾馆饭店篇</b> .....	<b>(72)</b>
财物被同室人盗窃责任谁来负 .....	(72)
请客的溜了谁来理单 .....	(75)
客人车辆丢失宾馆是否该赔偿 .....	(76)
住店客人财物被盗谁来承担责任 .....	(79)
客人饮酒过量酒店负过失责任 .....	(80)
游客在酒店被害如何追究责任 .....	(81)
用餐不洁游客腹泻谁来负责 .....	(82)
宾馆不能经营旅行社业务 .....	(84)
酒店应该承担斗殴导致第三人受伤的责任 .....	(85)
<b>第四章 安全篇</b> .....	<b>(85)</b>
游客因交通事故受伤责任在谁 .....	(85)
旅行社是否应承担无过错责任 .....	(87)
游客食物中毒由谁来认定 .....	(90)
游客下车摔伤是意外事故还是责任事故 .....	(93)
滑车相撞游客受伤怎么赔偿 .....	(94)
旅游车发生交通事故未游览景点应如何赔偿 .....	(97)
旅游被致残应如何赔偿 .....	(99)

交通事故处理要看当时提出何种诉讼 .....	(100)
游客滑雪时被同团游客撞伤如何处理 .....	(101)
车毁人亡保险公司如何赔偿 .....	(102)
遭遇洪水造成游客死亡责任谁负 .....	(104)
人身伤害约定不赔偿就可以不赔偿吗 .....	(105)
游客在景区内被杀害景区要不要承担责任 .....	(107)
<b>第五章 航空交通篇</b> .....	(109)
因浓烟延误航班责任应该谁来承担 .....	(109)
游客因飞机晚点不登机取消行程谁之过 .....	(114)
航空公司是否应该承担航班延误给旅行社造成的损失 .....	(115)
<b>第三部分 旅游质监实务</b> .....	(117)
<b>第一章 执法办案规范</b> .....	(117)
旅游投诉处理程序 .....	(117)
旅游行政执法程序 .....	(119)
旅游行政复议案件处理程序 .....	(124)
<b>第二章 格式文书</b> .....	(126)
旅游投诉处理文书 .....	(126)
旅游行政执法文书 .....	(138)
旅游行政复议案件处理文书 .....	(155)
<b>第三章 旅游合同</b> .....	(177)
山东省旅游合同(国内) .....	(177)
山东省旅游团委托接待合同 .....	(182)
<b>第四部分 法律法规</b> .....	(185)
<b>第一章 旅游法律法规</b> .....	(185)
山东省旅游管理条例 .....	(185)
旅行社管理条例 .....	(190)
旅行社管理条例实施细则 .....	(199)
导游人员管理条例 .....	(214)

导游人员管理实施办法 .....	(218)
导游证管理办法 .....	(223)
中华人民共和国公民出境入境管理法 .....	(226)
中华人民共和国公民出境入境管理法实施细则 .....	(229)
中国公民出国旅游管理办法 .....	(234)
出境旅游领队人员管理办法 .....	(240)
旅行社投保旅行社责任保险规定 .....	(243)
旅游投诉暂行规定 .....	(247)
全国旅游质量监督管理所机构组织与管理暂行办法 .....	(252)
旅行社质量保证金暂行规定 .....	(254)
旅行社质量保证金暂行规定实施细则 .....	(256)
旅行社质量保证金赔偿暂行办法 .....	(261)
旅行社质量保证金赔偿试行标准 .....	(264)
旅游安全管理暂行办法 .....	(267)
旅游安全管理暂行办法实施细则 .....	(269)
重大旅游安全事故报告制度试行办法 .....	(274)
旅馆业治安管理办法 .....	(275)
国内航空运输旅客身体损害赔偿暂行规定 .....	(278)
食物中毒事故处理办法 .....	(279)
设立外商控股、外商独资旅行社暂行规定 .....	(283)
<b>第二章 旅游相关法律法规</b> .....	<b>(284)</b>
中华人民共和国行政处罚法 .....	(284)
中华人民共和国行政诉讼法 .....	(296)
中华人民共和国行政复议法 .....	(308)
中华人民共和国行政许可法 .....	(319)
中华人民共和国合同法(节选) .....	(336)
中华人民共和国食品卫生法 .....	(369)
中华人民共和国消费者权益保护法 .....	(381)

中华人民共和国广告法 .....	(390)
中华人民共和国反不正当竞争法 .....	(398)
山东省行政处罚听证程序实施办法 .....	(404)
<b>第五部分 旅游行业相关标准 .....</b>	<b>(408)</b>
旅游服务基础术语 .....	(408)
导游服务质量 .....	(417)
旅行社出境旅游服务质量 .....	(428)
旅游涉外饭店星级的划分与评定 .....	(435)
星级饭店客房客用品质量与配备要求 .....	(464)
游乐园(场)安全和服务质量 .....	(487)
旅游区(点)质量等级的划分与评定 .....	(505)
全国农业旅游示范点、工业旅游示范点检查标准(试行) .....	(527)
旅游厕所质量等级的划分与评定 .....	(536)
旅游汽车服务质量 .....	(561)
内河旅游船星级评定规则(试行) .....	(573)
内河旅游船星级的划分及评定 .....	(576)
食物中毒诊断标准及技术处理总则 .....	(594)

## 第五部分 旅游行业相关标准

D W U B U F E N L V Y O U H A N G Y E X I A N G G U A N B I A O Z H U N

### 中华人民共和国国家标准

#### 旅游服务基础术语

GB/T 16766—1997

#### 前 言

本标准参考了现有的国家标准、行业标准和有关文件、出版物,以及国际标准化组织(ISO)和世界旅游组织(WTO)的文献,确定了术语的范围、条目和定义。

术语具有专门的含义和用途,而不是辞书中出现的一般性定义。规定旅游服务的基础术语和定义,规范它们在旅游业中的用法是必要的。本标准根据国际服务业、国际旅游业和我国旅游业使用旅游服务基础术语的实际情况,给出了相应的定义。本标准的实施,有助于旅游业的行业管理和旅游企业服务质量体系的构筑。

旅游业其他标准和与旅游业相关的标准,应尽可能采用本标准所定义的术语。

本标准由全国旅游标准化技术委员会提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口并解释。

本标准负责起草单位:国家旅游局、上海社会科学院旅游研

究中心。

本标准主要起草人:王大悟、毕吕贵、刘汉奇、彭德成、张广瑞、吴志宏、蒋一帆。

### 1. 范围

本标准规定了旅游服务领域中的基础术语和定义。

本标准主要适用于中国旅游业。

### 2. 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成为本标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB/T 6583—1994 质量管理和质量保证术语 (idt ISO 8402:1994)

GB/T 19004.2—1994 质量管理和质量体系要素  
第2部分:服务指南 (idt ISO 9004—2:1991)

GB/T 14308—1993 旅游涉外饭店星级的划分及评定

### 3. 旅游服务需求与供给

3.1 旅游服务需方;顾客 business second party of tourist service;customer

旅游产品或服务的接受者。他们可以是最终消费者、购买者、第二方或其他受益者。

注1:参见 GB/T 19004.2,GB/T 6583。

#### 3.1.1 旅游者 tourist

为满足物质和精神文化需求进行旅游消费活动的主体,是旅游服务活动的需求者和服务对象。

#### 3.1.2 旅游散客 independent traveler

自行安排旅游行程,零星现付各项旅游费用的旅游消费者。

#### 3.1.3 旅游团队 tour group

通过旅行社或旅游服务中介机构,采取支付综合包价或部分包价的方式,有组织按预定行程计划进行旅游消费活动的旅游者群体。

### 3.2 旅游服务供方 service supplier in tourism

向需方提供旅游产品或服务的组织。

注 2:参见 GB/T 6583,GB/T 19004 .2。

#### 3.2.1 旅游服务组织 service organization in tourism

无论联营或独营、公营或私营的,具有自身旅游服务职能和旅游服务管理机构的公司、社团、商所、企业或组合体,或它们的一部分。

注 3:参见 GB/T 19004 .2。

#### 3.2.2 旅游服务企业 enterprise of service in tourism

以资金、场地、设备、技术和劳务为生产要素,为旅游消费者提供产品或服务的经营实体。

注 4:“实体”概念参见 GB/T 6583。

#### 3.2.3 旅游定点企业 designated tourism enterprises

经国家或省、自治区、直辖市旅游主管部门认定,或由其会同相关行业主管部门认定,有条件为海内外旅游者提供定向产品或专门服务的企业。

#### 3.2.4 旅游服务特性 characteristics of service in tourism

显示旅游服务质量的征象和标志。它包括:

- a) 可以观察到的和须经需方评价的特性;
- b) 顾客不能经常观察到的但又直接影响服务质量的特性。

注:

5. 两类特性都必须是能被旅游服务组织对照所规定的验收标准作出评价的。

6. 旅游服务特性可以是定量的(可测量的),或是定性的(可比较的),这取决于如何评价以及由服务组织或顾客进行评价。

7. 参见 GB/T 19004.2。

3.2.5 旅游服务提供 service delivery in tourism

提供某项旅游服务所必需的供方活动。

注 8:参见 GB/T 19004.2。

3.2.6 旅游服务等级 service grade in tourism

对功能用途相同的旅游产品或服务,按照适应于不同需要的特性而进行分类或分级的标识。

3.2.6.1 星级 star

用特定的星形符号及其数量表示旅游服务设施等级的方式。

3.2.6.2 星级评定 star-rating

由国家或省、自治区、直辖市旅游行政主管部门按照相应的星级标准对旅游设施、产品或服务进行的等级确定。

注 9:参见 GB/T 6583,GB/T 14308。

3.3 旅游服务产品 product of service in tourism

由实物和服务综合构成的,向旅游者销售的旅游项目。其特征是服务成为产品构成的主体,其具体展示主要有线路、活动和食宿。旅游者可以购买整体产品(如综合包价旅游),也可以购买某一单项旅游产品(如航班座位,饭店客房)。

3.3.1 观光旅游 sightseeing tour

以参观、欣赏自然景观和民俗风情为主要目的和游览内容的旅游消费活动。

3.3.2 度假旅游 vacation tour

以度假和休闲为主要目的和内容的一种旅游消费活动。

3.3.3 专项旅游 specific tour

为社会、经济、文化、科研、修学、宗教、保健等某一专门目的而进行的旅游活动。

3.3.4 会议旅游 convention tour

由跨国界或跨地域的人员参加的,以组织、参加会议为主要

目的,并提供参观游览服务的一种旅游活动。

### 3.3.5 奖励旅游 incentive travel

由企业或社会团体提供费用,以奖励为目的的一种旅游活动。

### 3.3.6 特种旅游 special interest tour

由旅游行政主管部门和相关主管部门专门批准,并进行总体协调的具有竞技性和强烈个人体验的旅游活动。一般需要提前申报计划。如探险、狩猎、潜水、登山、汽车拉力赛及洲际、跨国汽车旅行等。

## 4. 旅游服务要素

为使旅游者旅程顺利,获得参观游览的满意效果,由各类旅游企业提供的交通、游览、住宿、餐饮、购物、娱乐等方面的基本服务内容。

### 4.1 旅行社 travel service ;travel agency

依法设立并具有法人资格,主要从事招徕、接待旅游者,组织旅游活动,实行独立核算的企业。

#### 4.1.1 导游人员 tour guide

持有中华人民共和国导游资格证书和导游证,受旅行社委派,按照接待计划,从事陪同旅游团(者)参观、游览等事务的工作人员。

注 10:导游人员分为全程陪同导游人员、地方陪同导游人员和景点导游人员。

#### 4.1.2 海外领队 overseas escort

受海外旅行社委派,全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。

### 4.2 旅游交通 tourist communications

为旅游者在旅游过程中提供运输工具及其配套的服务系统。

#### 4.2.1 旅游汽车 tourist automobile

为旅游团队(者)提供的、一般需要预订的客运汽车。

#### 4.2.2 旅游船 cruise ship

有24小时以上(含24小时)连续航运能力,以经营接待旅游者为主,并为旅游者提供娱乐、食宿和导游服务的客船。

#### 4.2.3 游览船 sightseeing boat ;sightseeing ship

以经营接待旅游者为主,主要为旅游者提供沿途观光、导游讲解等服务的客船。

#### 4.2.4 星级游船 star-rated cruise ship

经国家或省、自治区、直辖市旅游行政主管部门依照有关国家标准和规定进行星级评定,获得星级称号的游船。

### 4.3 旅游住宿 tourist lodging

为旅游者旅游过程中提供的住宿设施及其服务的总和。

#### 4.3.1 旅游涉外饭店 hotels catering to overseas tourists

经有关行政主管部门批准,允许接待海外来华旅游者的旅游饭店。

#### 4.3.2 星级饭店 star-rated hotel

经国家或省、自治区、直辖市旅游行政主管部门依照有关国家标准和规定进行星级评定,获得星级称号的旅游涉外饭店。

#### 4.3.3 涉外公寓 apartment for aliens

经有关行政主管部门批准,可租售给海外来华人士居住,并提供配套生活服务设施的高级住宅。

#### 4.3.4 星级公寓 star-rated apartment

经国家或省、自治区、直辖市旅游行政部门依照有关国家标准和规定进行星级评定,获得星级称号的涉外公寓。

#### 4.3.5 涉外写字楼 office building for aliens

经有关行政主管部门批准,可供境外组织、企业或办事机构租购的,服务完善、功能配套的办公和生活设施。

### 4.4 旅游餐饮 tourist catering

为旅游者旅行游览过程中提供的餐饮服务。

#### 4.4.1 旅游定点餐馆 designated tourist restaurant

经旅游行政主管部门批准,并颁发定点标志,推荐作为接待海内外旅游团队的就餐场所。

#### 4.4.2 旅游团队餐 meals for tour group

旅游定点餐馆按照事先与旅行社商定的餐饮价格、餐饮质量和数量等要求,为旅游团队提供的普通正餐,一般不包括团队风味餐。

#### 4.5 游览地 place of sightseeing

旅游者开展游览活动的地理区域。

##### 4.5.1 游览区 sightseeing district

旅游资源比较丰富、集中,具有较高观赏、游览价值,设施比较配套、具有一定接待能力的地理区域。

##### 4.5.2 度假区 holiday resort

具有良好的自然环境和配套的旅游基础设施,集住宿、度假、休闲、游览、娱乐为一体的综合功能区。

##### 4.5.3 游览点 sightseeing spot

具有旅游吸引物与配套服务的游览地点。

##### 4.5.4 参观点 visiting spot

供旅游者了解社会、增长知识、丰富阅历的场所,一般只提供讲解服务。

#### 4.6 旅游购物 tourist shopping

旅游者在旅游过程中购买商品的活动,这些商品一般具有纪念、欣赏、保值、馈赠意义或实用价值,主要包括旅游纪念品、旅游工艺品、旅游用品、旅游食品和其他商品五大类。

##### 4.6.1 旅游定点商店 designated tourist shop

经旅游行政主管部门批准,并颁发定点标志,推荐接待海外来华旅游者购物的商店。

#### 4.7 旅游娱乐 tourist recreation

旅游者在旅游过程中享受或参与的各类娱乐活动。

#### 4.7.1 文化类旅游娱乐场所 tourist recreational spot of cultural kind

具有文化观赏性或文化参与性的旅游娱乐场所。如剧场、歌舞厅、卡拉OK厅等。

#### 4.7.2 康乐类旅游娱乐场所 tourist recreational spot of health and pleasure kind

拥有游乐、保健和健身设施及配套服务的旅游娱乐场所。如游乐园、健身房、保龄球场等。

### 5. 旅游服务质量管理

旅游行政主管部门和旅游企业为提高旅游行业的服务质量而制定的质量目标和实现该目标所采取的各种手段。

#### 5.1 服务 service

为满足顾客的需要,供方与顾客接触的活动和供方内部活动所产生的结果(GB/T 19004.2)。

注

11. 在接触面上,供方或顾客可能由人员或装备来代表。

12. 对于服务提供,在与供方接触面上顾客的活动可能是实质所在。

13. 有形产品的提供或使用可能成为服务的一个部分。

14. 服务可能与有形产品的制造和供应结合在一起。

#### 5.2 旅游服务质量 service quality in tourism

旅游服务活动所能达到规定效果和满足旅游者需求的能力与程度。

#### 5.3 旅游服务规范 service specification in tourism

为达到某一服务标准而采取的以程序化、量化、制度化为主要内容的科学方法。

#### 5.4 旅游服务质量标准 standards of service quality in tourism

由有关各方协商一致,经国家标准化管理部门或旅游行政管理 部门批准,按照特定形式发布,对旅游服务质量应达到的 数量和质量要求所作的统一规定,作为旅游服务的供方共同遵 守的准则。

#### 5.5 旅游服务质量评定 evaluation of service quality in tourism

由旅游行政主管部门组织旅游者、专职质量评定人员和有 关专家,按照旅游服务质量标准的要求,对旅游企业服务质量进 行的综合评估。

#### 5.6 旅游服务质量认证 validation of service quality in tourism

旅游行政主管部门根据旅游服务质量标准,对符合要求的 旅游服务企业进行资格认证,并颁发相应的质量认证书的 活动。

#### 5.7 旅游安全管理 management of tourist safety

旅游行政主管部门采取各种有效措施,保护旅游者在游览 参观过程中的人身财产安全的活动。如制定的落实安全制度、 检查安全设施及对事故的处理等。

#### 5.8 旅游投诉管理 handling of tourist complaint

旅游行政主管部门对旅游投诉的受理和处理行为。

##### 5.8.1 旅游投诉 tourist complaint

旅游者向旅游行政管理部门提出的对旅游服务质量不满意 的口头或书面上的表示。

##### 5.8.2 旅游投诉理赔 settlement of tourist complaint

旅游行政主管部门对旅游投诉的处理过程及作出责任方的 赔偿裁定。

# 中华人民共和国国家标准

## 导游服务质量

GB/T 15971—1995

### 前 言

本标准对导游服务质量提出了要求,并规定了涉及导游服务过程中的若干问题的处理原则,其目的是为了保障和提高导游服务的质量,促进中国旅游事业的发展。

本标准的技术要求借鉴了旅游行业导游服务几十年实践工作经验、国家和部分企业的有关规章制度与导游工作规范,并参照了国外的相关资料。

本标准的附录 A 是标准的附录。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口并负责解释。

本标准起草单位:中国国际旅行社总社。

本标准主要起草人:张蓬昆、梁杰、范巨灵、朱彬、关莉。

#### 1. 范围

本标准规定了导游服务的质量要求,提出了导游服务过程中若干问题的处理原则。

本标准适用于各类旅行社接待旅游者过程中提供的导游服务。

#### 2. 定义

本标准采用下列定义。

##### 2.1 旅行社 travel service

依法设立并具有法人资格,从事招徕、接待旅行者,组织旅游活动,实行独立核算的企业。

## 2.2 组团旅行社(简称组团社) domestic tour wholesaler

接受旅游团(者)或海外旅行社预定,制定和下达接待计划,并可提供全程陪同导游服务的旅行社。

## 2.3 接待旅行社(简称接待社) domestic land operator

接受组团社的委托,按照接待计划委派地方陪同导游人员,负责组织安排旅游团(者)在当地参观游览等活动的旅行社。

## 2.4 领队 tour escort

受海外旅行社委派,全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。

## 2.5 导游人员 tour guide

持有中华人民共和国导游资格证书、受旅行社委派、按照接待计划,从事陪同旅游团(者)参观、游览等工作的人员。导游人员包括全程陪同导游人员和地方陪同导游人员。

### 2.5.1 地方陪同导游人员(简称地陪) local guide

受接待旅行社委派,代表接待社,实施接待计划,为旅游团(者)提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的导游人员。

### 2.5.2 全程陪同导游人员(简称全陪) national guide

受组团旅行社委派,作为组团社的代表,在领队和地方陪同导游人员的配合下实施接待计划,为旅游团(者)提供全旅程陪同服务的导游人员。

## 3. 全陪服务

全陪服务是保证旅游团(者)的各项旅游活动按计划实施,旅行顺畅、安全的重要因素之一。

全陪作为组团社的代表,应自始至终参与旅游团(者)全旅程的活动,负责旅游团(者)移动中各环节的衔接,监督接待计划的实施,协调领队、地陪、司机等旅游接待人员的协作关系。

全陪应严格按照服务规范提供各项服务。

### 3.1 准备工作要求

准备工作是全陪服务的重要环节之一。

#### 3.1.1 熟悉接待计划

上团前,全陪要认真查阅接待计划及相关资料,了解旅游团(者)的全面情况,注意掌握其重点和特点。

#### 3.1.2 做好物质准备

上团前,全陪要做好必要的物质准备,携带必备的证件和有关资料。

#### 3.1.3 与接待社联络

根据需要,接团的前一天,全陪应同接待社取得联系,互通情况,妥善安排好有关事宜。

### 3.2 首站(入境站)接团服务要求

首站接团服务要使旅游团(者)抵达后能立即得到热情友好的接待,旅游者有宾至如归的感觉。

a) 接团前,全陪应向接待社了解本站接待工作的详细安排情况;

b) 全陪应提前半小时到接站地点迎候旅游团(者);

c) 接到旅游团(者)后,全陪应与领队核实有关情况;

d) 全陪应协助领队向地陪交接行李;

e) 全陪应代表组团社和个人向旅游团(者)致欢迎辞。欢迎辞应包括表示欢迎、自我介绍、表示提供服务的真诚愿望、预祝旅行顺利愉快等内容。

### 3.3 入住饭店服务要求

入住饭店服务应使旅游团(者)进入饭店后尽快完成住宿登记手续、入住客房、取得行李。为此,全陪应积极主动地协助领队办理旅游团的住店手续,并热情地引导旅游者进入房间,还应协助有关人员随时处理旅游者进店过程中可能出现的问题。

### 3.4 核对商定日程

全陪应认真与领队核对商定日程。如遇难以解决的问题,

应及时反馈给组团社,并使领队得到及时的答复。

### 3.5 各站服务要求

全陪各站服务应使接待计划得以全面顺利实施,各站之间有机衔接,各项服务适时、到位,保护好旅游者人身及财产安全,突发事件得到及时有效处理,为此:

- a) 全陪应向地陪通报旅游团的情况,并积极协助地陪工作;
- b) 监督各地服务质量,酌情提出改进意见和建议;
- c) 出现突发事件按附录 A(标准的附录)的有关原则执行。

### 3.6 离站服务要求

全陪应提醒地陪落实离站的交通票据及准确时间,协助领队和地陪妥善办理离店事宜,认真做好旅游团(者)搭乘交通工具的服务。

### 3.7 途中服务要求

在向异地移动途中,无论乘坐何种交通工具,全陪应提醒旅游者注意人身和物品的安全;组织好娱乐活动,协助安排好饮食和休息,努力使旅游团(者)旅行充实、轻松、愉快。

### 3.8 末站(离境站)服务要求

末站(离境站)的服务是全陪服务中最后的接待环节,要使旅游团(者)顺利离开末站(离境站),并留下良好的印象。

在当次旅行结束时,全陪应提醒旅游者带好自己的物品和证件,征求旅游者对接待工作的意见和建议,对旅途中的合作表示感谢,并欢迎再次光临。

### 3.9 处理好遗留问题

下团后,全陪应认真处理好旅游团(者)的遗留问题。

全陪应认真、按时填写《全陪日志》或其他旅游行政管理部門(或组团社)所要求的资料。

## 4. 地陪服务

地陪服务是确保旅游团(者)在当地参观游览活动顺利,并

充分了解和感受参观游览对象的重要因素之一。

地陪应按做好旅游团(者)在本站的迎送工作;严格按照接待计划,做好旅游团(者)参观游览过程中的导游讲解工作和计划内的食宿、购物、文娱等活动的安排;妥善处理各方面的关系和出现的问题。

地陪应严格按照服务规范提供各项服务。

#### 4.1 准备工作要求

做好准备工作,是地陪提供良好服务的重要前提。

##### 4.1.1 熟悉接待计划

地陪应在旅游团(者)抵达之前认真阅读接待计划和有关资料,详细、准确地了解该旅游团(者)的服务项目和要求,重要事宜作好记录。

##### 4.1.2 落实接待事宜

地陪在旅游团(者)抵达的前一天,应与各有关部门或人员落实、核查旅游团(者)的交通、食宿、行李运输等事宜。

##### 4.1.3 做好物质准备

上团前,地陪应做好必要的物质准备,带好接待计划、导游证、胸卡、导游旗、接站牌、结算凭证等物品。

#### 4.2 接站服务要求

在接站过程中,地陪服务应使旅游团(者)在接站地点得到及时、热情、友好的接待,了解在当地参观游览活动的概况。

##### 4.2.1 旅游团(者)抵达前的服务安排

地陪应在接站出发前确认旅游团(者)所乘交通工具的准确抵达时间。

地陪应提前半小时抵达接站地点,并再次核实旅游团(者)抵达的准确时间。

地陪应在旅游团(者)出站前与行李员取得联络,通知行李员行李送往的地点。地陪应与司机商定车辆停放的位置。

地陪应在旅游团(者)出站前持接站标志,站立在出站口醒目的位置热情迎接旅游者。

#### 4.2.2 旅游团(者)抵达后的服务

旅游团(者)出站后,如旅游团中有领队或全陪,地陪应及时与领队、全陪接洽。

地陪应协助旅游者将行李放在指定位置,与领队、全陪核对行李件数无误后,移交给行李员。

地陪应及时引导旅游者前往乘车处。旅游者上车时,地陪应恭候车门旁。上车后,应协助旅游者就座,礼貌地清点人数。

行车过程中,地陪应向旅游团(者)致欢迎辞并介绍本地概况。欢迎辞内容应包括:

- a) 代表所在接待社、本人及司机欢迎旅游者光临本地;
- b) 介绍自己姓名及所属单位;
- c) 介绍司机;
- d) 表示提供服务的诚挚愿望;
- e) 预祝旅行愉快顺利。

#### 4.3 入店服务要求

地陪服务应使旅游者抵达饭店后尽快办理好入店手续,进入房间,取到行李,及时了解饭店的基本情况和住店注意事项,熟悉当天或第二天的活动安排,为此地陪应在抵饭店的途中向旅游者简单介绍饭店情况及入店、住店的有关注意事项,内容应包括:

- a) 饭店名称和位置;
- b) 入店手续;
- c) 饭店的设施和设备的使用方法;
- d) 集合地点及停车地点。

旅游团(者)抵饭店后,地陪应引导旅游者到指定地点办理

入店手续。

旅游者进入房间之前,地陪应向旅游者介绍饭店内就餐形式、地点、时间,并告知有关活动的时间安排。

地陪应等待行李送达饭店,负责核对行李,督促行李员及时将行李送至旅游者房间。

地陪在结束当天活动离开饭店之前,应安排好叫早服务。

#### 4.4 核对商定节目安排

旅游团(者)开始参观游览之前,地陪应与领队、全陪核对、商定本地节目安排,并及时通知每一位旅游者。

#### 4.5 参观游览过程中的导游、讲解服务要求

参观游览过程中的地陪服务,应努力使旅游团(者)参观游览全过程安全、顺利。应使旅游者详细了解参观游览对象的特色、历史背景等及其他感兴趣的问题。

##### 4.5.1 出发前的服务

出发前,地陪应提前十分钟到达集合地点,并督促司机做好出发前的各项准备工作。

地陪应请旅游者及时上车。上车后,地陪应清点人数,向旅游者报告当日重要新闻、天气情况及当日活动安排,包括午、晚餐的时间、地点。

##### 4.5.2 抵景点途中的讲解

在前往景点的途中,地陪应向旅游者介绍本地的风土人情、自然景观,回答旅游者提出的问题。

抵达景点前,地陪应向旅游者介绍该景点的简要情况,尤其是景点的历史价值和特色。抵达景点时,地陪应告知在景点停留的时间,以及参观游览结束后集合的时间和地点。地陪还应向旅游者讲明游览过程中的有关注意事项。

##### 4.5.3 景点导游、讲解

抵达景点后,地陪应对景点进行讲解。讲解内容应繁简适度,应包括该景点的历史背景、特色、地位、价值等方面的内容。讲解的语言应生动,富有表达力。

在景点导游的过程中,地陪应保证在计划的时间与费用内,旅游者能充分地游览、观赏,做到讲解与引导游览相结合,适当集中与分散相结合,劳逸适度,并应特别关照老弱病残的旅游者。

在景点导游的过程中,地陪应注意旅游者的安全,要自始至终与旅游者在一起活动,并随时清点人数,以防旅游者走失。

#### 4.6 旅游团(者)就餐时对地陪的服务要求

旅游团(者)就餐时,地陪的服务应包括:

- a) 简单介绍餐馆及其菜肴的特色;
- b) 引导旅游者到餐厅入座,并介绍餐馆的有关设施;
- c) 向旅游者说明酒水的类别;
- d) 解答旅游者在用餐过程中的提问,解决出现的问题。

#### 4.7 旅游团(者)购物时对地陪的服务要求

旅游团(者)购物时,地陪应:

- a) 向旅游团(者)介绍本地商品的特色;
- b) 随时提供旅游者在购物过程中所需要的服务,如翻译、介绍托运手续等。

#### 4.8 旅游团(者)观看文娱节目时对地陪的服务要求

旅游团(者)观看计划内的文娱节目时,地陪的服务应包括:

- a) 简单介绍节目内容及其特点;
- b) 引导旅游者入座。

在旅游团(者)观看节目过程中,地陪应自始至终坚守岗位。

#### 4.9 结束当日活动时的服务要求

旅游团(者)在结束当日活动时,地陪应询问其对当日活动

安排的反映,并宣布次日的活动日程、出发时间及其他有关事项。

#### 4.10 送站服务要求

旅游团(者)结束本地参观游览活动后,地陪服务应使旅游者顺利、安全离站,遗留问题得到及时妥善的处理。

a) 旅游团(者)离站的前一天,地陪应确认交通票据及离站时间,通知旅游者移交行李和与饭店结账的时间;

b) 离饭店前,地陪应与饭店行李员办好行李交接手续;

c) 地陪应诚恳征求旅游者对接待工作的意见和建议,并祝旅游者旅途愉快;

d) 地陪应将交通和行李票据移交给全陪、领队或旅游者;

e) 地陪应在旅游团(者)所乘交通工具启动后方可离开;

f) 如系旅游团(者)离境,地陪应向其介绍办理出境手续的程序。如系乘机离境,地陪还应提醒或协助领队或旅游者提前72小时确认机座。

#### 4.11 处理好遗留问题

下团后,地陪应认真处理好旅游团(者)的遗留问题。

### 5. 导游人员的基本素质

为保证导游服务质量,导游人员应具备以下基本素质:

#### 5.1 爱国主义意识

导游人员应具有爱国主义意识,在为旅游者提供热情有效服务的同时,要维护国家的利益和民族的自尊。

#### 5.2 法规意识和职业道德

##### 5.2.1 遵纪守法

导游人员应认真学习并模范遵守有关法律及规章制度。

##### 5.2.2 遵守公德

导游人员应讲文明,模范遵守社会公德。

### 5.2.3 尽职尽责

导游人员应热爱本职工作,不断检查和改进自己的工作,努力提高服务水平。

### 5.2.4 维护旅游者的合法权益

导游人员应有较高的职业道德,认真完成旅游接待计划所规定的各项任务,维护旅游者的合法权益。对旅游者所提出的计划外的合理要求,经主管部门同意,在条件允许的情况下应尽力予以满足。

## 5.3 业务水平

### 5.3.1 能力

导游人员应具备较强的组织、协调、应变等办事能力。

无论是外语、普通话、地方语和少数民族语言导游人员,都应做到语言准确、生动、形象、富有表达力,同时注意使用礼貌用语。

### 5.3.2 知识

导游人员应有较广泛的基本知识,尤其是政治、经济、历史、地理以及国情、风土习俗等方面的知识。

### 5.4 仪容仪表

导游人员应穿工作服或指定的服装,服装要整洁、得体。

导游人员应举止大方、端庄、稳重,表情自然、诚恳、和蔼,努力克服不合礼仪的生活习惯。

## 6. 导游服务质量的监督与检查

各旅行社应建立健全导游服务质量的检查机构,依据本标准对导游服务进行监督检查。

旅游行政管理部门依据本标准检查导游服务质量,受理旅游者对导游服务质量的投诉。

## 附录 A

### (标准的附录)

#### 若干问题处理原则

##### A1 路线或日程变更

###### A1.1 旅游团(者)要求变更计划行程

旅游过程中,旅游团(者)提出变更路线或日程的要求时,导游人员原则上应按合同执行,特殊情况报组团社。

###### A1.2 客观原因需要变更计划行程

旅游过程中,因客观原因需要变更路线或日程时,导游人员应向旅游团(者)做好解释工作,及时将旅游团(者)的意见反馈给组团社和接待社,并根据组团社或接待社的安排做好工作。

##### A2 丢失证件或物品

当旅游者丢失证件或物品时,导游人员应详细了解丢失情况,尽力协助寻找,同时报告组团社或接待社,根据组团社或接待社的安排协助旅游者向有关部门报案,补办必要的手续。

##### A3 丢失或损坏行李

当旅游者的行李丢失或损坏时,导游人员应详细了解丢失或损坏情况,积极协助查找责任者。当难以找出责任者时,导游人员应尽量协助当事人开具有关证明,以便向投保公司索赔,并视情况向有关部门报告。

##### A4 旅游者伤病、病危或死亡

###### A4.1 旅游者伤病

旅游者意外受伤或患病时,导游人员应及时探视,如有需要,导游人员应陪同患者前往医院就诊。严禁导游人员擅自给患者用药。

###### A4.2 旅游者病危

旅游者病危时,导游人员应立即协同领队或亲友送病人去急救中心或医院抢救,或请医生前来抢救。患者如系某国际急救组织的投保者,导游人员还应提醒领队及时与该组织的代理机构联系。

在抢救过程中,导游人员应要求旅游团的领队或患者亲友在场,并详细地记录患者患病前后的症状及治疗情况。

在抢救过程中,导游人员应随时向当地接待社反映情况;还应提醒领队及时通知患者亲属,如患者系外籍人士,导游人员应提醒领队通知患者所在国驻华使(领)馆;同时妥善安排好旅游团其他旅游者的活动。全陪应继续随团旅行。

###### A4.3 旅游者死亡

出现旅游者死亡的情况时,导游人员应立即向当地接待社报告,由当地接待社按照国家有关规定做好善后工作,同时导游人员应稳定其他旅游者的情绪,并继续

做好旅游团的接待工作。

如系非正常死亡,导游人员应注意保护现场,并及时报告当地有关部门。

A5 其他

如遇上述之外的其他问题,导游人员应在合理与可能的前提下,积极协助有关人员予以妥善处理。

## 旅行社出境旅游服务质量

### 前 言

本标准仅对出境旅游服务提出质量要求。

本标准中,“应”表示要求,“应当”表示指导。

本标准由全国旅游标准化技术委员会提出、归口并解释。

本标准起草单位:国家旅游局质量规范与管理司、广州广之旅国际旅行社股份有限公司。

本标准主要起草人:杜一力、刘志江、彭志凯、郑旭、蔡家成、遇宏、郑烘、虞国华、朱少东、严勇彝、潘秀玲。

本标准于2002年7月27日首次发布,自2002年7月27日起实施。

#### 1. 范围

本标准提出了组团社组织出境旅游活动所应具备的产品和服务质量的要求。

本标准适用于组团社的出境旅游业务。

#### 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。凡是注明日期的引用文件,其随后的所有修改单(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。凡不注明日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 19001—2000 质量管理体系 要求(idt ISO 9001:2000)

GB/T 15971—1995 导游服务质量

LB/T 002—1995 旅游汽车服务质量

LB/T 004—1997 旅行社国内旅游服务质量要求

### 3. 术语和定义

本标准采用下列定义。

#### 3.1 组团社

经国务院旅游行政管理部门批准,依法取得出境旅游经营资格的旅行社。

#### 3.2 出境旅游

旅游者参加组团社组织的前往旅游目的地国家/地区的旅行和游览活动。

#### 3.3 出境旅游领队

依照规定取得领队资格,受组团社委派,从事领队业务的工作人员。

领队业务指全权代表组团社带领旅游团出境旅游,督促境外接待旅行社和导游人员等方面执行旅游计划,并为旅游者提供出入境等相关服务的活动。

#### 3.4 门市(营业部)

组团社为提供旅游咨询和销售旅游产品而专门设立的营业场所。

#### 3.5 出境旅游产品

组团社为出境旅游者提供的旅游线路及其相应服务。

#### 3.6 旅游证件

指护照和/或来往港澳地区的通行证。

#### 3.7 出境旅游服务合同

指组团社与旅游者(团)双方共同签署并遵守的、约定双方权利和义务的格式化合同。

### 4. 出境旅游产品设计要求

出境旅游产品设计应:

- a) 具有安全保障；
- b) 符合国家法律法规、部门规章、国家或行业标准的要求；
- c) 正常情况下能确保全面履约,发生意外情况时有应急对策；
- d) 满足不同消费档次、不同品味的市场需求,可供旅游者选择；
- e) 对旅游者有吸引力。

## 5. 服务提供要求

### 5.1 总要求

组团社应在受控条件下提供出境旅游服务,以确保服务过程准确无误。为此,组团社应:

- a) 下工序接受上工序工作移交时进行检验复核,以确认无误；
- b) 确保其工作人员符合规定的资格要求和具备实现出境旅游服务所必需的能力,以证实自身的服务过程的质量保障能力和履约能力；
- c) 确立有效的服务监督方法并组织实施；
- d) 为有关工序提供作业指导书；
- e) 提供适当的培训或其他措施,以使员工符合规定的资格要求 and 具备必需的能力。

### 5.2 营销服务

#### 5.2.1 门市服务环境

门市服务环境应符合《旅行社国内旅游服务质量要求》(LB/T 004)中 5.6.1 的要求。

#### 5.2.2 营业销售人员

营业销售人员应:

- a) 遵守旅游职业道德的岗位规范；
- b) 佩戴服务标识,服饰整洁；
- c) 熟悉所推销的旅游产品和业务操作程序；

d) 向旅游者提供有效的旅游产品资料,并为其选择旅游产品提供咨询;

e) 对旅游者提出的参团要求进行评价与审查,以确保所接纳的旅游者要求均在组团社服务提供能力范围之内;

f) 向旅游者/客户说明所报价格的限制条件,如报价的有效时段或人数限制等;

g) 计价收费手续完备,账款清楚。

### 5.2.3 销售成交

营业销售人员在销售成交后,应:

a) 告知旅游者填写出境旅游有关申请表格的须知和出境旅游兑换外汇有关须知;

b) 认真审验旅游者提交的资料物品,对不适用或不符合要求的及时向旅游者退换;

c) 妥善保管旅游者在报名时提交的各种资料物品,交接时手续清楚;

d) 与旅游者签订出境旅游服务合同;

e) 收取旅游费用后开具发票;

f) 提醒旅游者有关注意事项,并向旅游者推荐旅游意外保险;

g) 将经评审的旅游者要求和所作的承诺及时准确地传递到有关工序。

## 5.3 团队计调运作

### 5.3.1 证件

组团社应按照合同约定协助旅游者办理出境旅游证件。旅游者已取得旅游证件的,组团社应认真查验其有效期并妥善保管,以确保证件在受控状态下交接和使用。

### 5.3.2 境外接团社的选择与管理

组团社应在目的地国家/地区旅游部门指定或推荐的范围内,选择境外接团旅行社并进行评审,信誉和业绩优良者优先选

用,以确保组团社所销售的旅游产品质量的稳定性。

组团社应按要求与境外接团社签订书面接团协议。

组团社应定期审验其履约能力并建立境外接团社信誉档案。

### 5.3.3 旅游签证

组团社应按照旅游目的地国驻华使领馆的要求和与旅游者的约定为旅游者办理旅游签证。对旅游者提交的自办签证,接收时应认真查验。

### 5.3.4 团队计划的落实

组团社应根据其承诺/约定、旅游线路以及经评审的旅游者要求,与有关交通运输、移民机关、接团社等有关部门/单位落实团队计划的各项安排,确保准确无误。

组团社在落实团队计划过程中发现任何不适用的旅游者物品资料,应及时通知旅游者更换/更正。

组团社应有境外接待社落实计划的确认信息,并保留其书面记录。

### 5.3.5 行前说明会

出团前,组团社应召开出团行前说明会。在会上,组团社应:

a) 向旅游者说明出境旅游的有关注意事项以及外汇兑换事项与手续等;

b) 向旅游者发放《出境旅游行程表》、团队标识和《旅游服务质量评价表》;

c) 相关的法律、法规知识以及旅游目的地国家的风俗习惯;

d) 向旅游者详实说明各种由于不可抗力/不可控制因素导致组团社不能(完全)履行约定的情况,以取得旅游者的谅解。

《出境旅游行程表》应列明如下内容:

a) 旅游线路、时间、景点;

- b) 交通工具的安排；
- c) 食宿标准/档次；
- d) 购物、娱乐安排以及自费项目；
- e) 组团社和接团社的联系人和联络方式；
- f) 遇到紧急情况的应急联络方式。

#### 5.4 领队及接待服务

##### 5.4.1 总要求

出境旅游团队应配备领队。

国内段的接送汽车应符合《旅游汽车服务质量》(LB/T 002)的要求。

##### 5.4.2 领队素质要求

领队的基本素质应符合《导游服务质量》(GB/T15 971)第5章的要求。

领队应具备一定的英语或目的地国家/地区语言的能力。

领队上岗前应具备一定的导游工作经验。

领队应切实履行领队职责、严格遵守外事纪律,并具有一定的应急处理能力。

##### 5.4.3 领队服务要求

###### 5.4.3.1 通则

领队服务应符合《导游服务质量》(GB/T15 971)第3章和第4章的要求。

领队应按合同的约定完成旅游行程计划。

###### 5.4.3.2 出团前的准备

领队接收计调人员移交的出境旅游团队资料时应认真核对查验。

注3:出境旅游团队资料通常包括团队名单表、出入境登记卡、海关申报单、旅游证件、旅游签证/签注、交通票据、接待计划书、联络通讯录等。

###### 5.4.3.3 出入境服务

领队应告知并向旅游者发放通关时应向口岸的边检/移民机关出示/提交的旅游证件和通关资料(如:出入境登记卡、海关申报单等),引导团队依次通关。

向口岸的边检/移民机关提交必要的团队资料(如:团队名单、团体签证、出入境登记卡等),并办理必要的手续。

领队应积极为旅游团队办妥乘机 and 行李托运的有关手续,并依时引导团队登机。

飞行途中,领队应协助机组人员向旅游者提供必要的帮助和服务。

#### 5.4.3.4 旅行游览服务

领队应按组团社与旅游者所签的旅游合同约定的内容和标准为旅游者提供接待服务,并督促接待社及其导游员按约定履行旅游合同。

在旅游途中,领队应积极协助当地导游,为旅游者提供必要的帮助和服务。

#### 5.4.4 特殊情况的处理

组团社应建立健全应急处理程序和制度。

旅游者在旅游过程出现的特殊情况,如事故伤亡、行程受阻、财物丢失或被抢被盗、疾病救护等,领队应积极作出有效的处理,以维护旅游者的合法权益。

必要时,向我驻当地使领馆报告,请求帮助。

### 6. 服务质量的监督和改进

#### 6.1 总要求

组团社应建立出境旅游服务质量管理体系。

组团社应建立健全出境旅游服务质量检查机构和监督机制,依据本标准对出境旅游服务进行监督检查。

旅游行政管理部门依据本标准检查组团社出境旅游服务质量,受理旅游者对出境旅游服务质量的投诉。

#### 6.2 服务质量的监督

组团社应通过《旅游服务质量评价表》及其他方式认真听取旅游者的合理建议和意见,对收集到的旅游者反馈信息进行统计分析,了解旅游者对组团社出境旅游服务的满意度。

### 6.3 服务质量的改进

组团社应根据旅游者的满意度对存在的质量问题进行分析,确定出现质量问题的原因。

组团社应针对出现质量问题的原因采取有效措施,防止类似问题再次发生,达到出境旅游服务质量的持续改进。

### 6.4 投诉处理

组团社对旅游者的投诉应认真受理、登记记录,依法作出处理。

组团社应设专职人员负责处理旅游者投诉。对于重大旅游投诉,组团社主要管理人员应亲自出面处理,并向所在地旅游行政管理部门报告。

组团社应建立健全投诉档案管理制度。

## 旅游涉外饭店星级的划分与评定

### 前 言

《旅游涉外饭店星级的划分与评定》(GB/T14308—93)自1993年发布以来,对指导与规范旅游饭店的建设与经营管理,促进我国旅游饭店业与国际接轨,发挥了巨大的作用。随着我国旅游饭店业的发展,也出现了一些值得注意研究的新情况,如不同饭店已形成了不同的客源对象和消费层次,社会提供的可替代服务项目也在不断增加,这就要求旅游涉外饭店应当根据自身客源需求和功能类别,更加自主地选择服务项目。为避免旅游饭店企业的资源闲置和浪费,促进我国旅游饭店建设和经营的健康发展,需要对GB/T 14308—93进行修订。

## 1. 范围

本标准规定了旅游涉外饭店的星级分类和评定的原则、方法和要求。

本标准适用于各种经济性质的开业一年以上的旅游涉外饭店,包括宾馆、酒店、度假村等的星级划分及评定。

## 2. 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成本标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

LB/T 001—1995 旅游饭店用公共信息图形符号

## 3. 定义与代号

### 3.1 定义

#### 3.1.1 星级

用星表示旅游涉外饭店的等级和类别。

#### 3.1.2 旅游涉外饭店 tourist hotel

能够接待观光客人、商务客人、度假客人以及各种会议的饭店。

### 3.2 代号

星级用五角星表示,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. 星级的划分和依据

4.1 旅游涉外饭店划分为五个星级,即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。星级越高,表示饭店档次越高。本标准的标志按有关标志的标准执行。

4.2 星级的划分以饭店的建筑、装饰、设施设备及管理、服务水平为依据,具体的评定办法按照国家旅游局颁布的设施设备评定标准、设施设备的维修保养评定标准、清洁卫生评定标

准、宾客意见评定标准等五项标准执行。

#### 5. 安全、卫生、环境和建筑的要求

旅游涉外饭店的建筑、附属设施和运行管理应符合消防、安全、卫生、环境保护现行的国家有关法规和标准。

#### 6. 星级划分条件

##### 6.1 一星级

6.1.1 饭店布局基本合理,方便客人在饭店内的正常活动。

6.1.2 饭店内公共信息图形符号符合 LB/T 001。

6.1.3 根据当地气候,有采暖、制冷设备,各区域通风良好。

##### 6.1.4 前厅

a. 有前厅和总服务台;

b. 总服务台有中、英文标志,18 h 有工作人员在岗,提供接待、问询和结账服务;

c. 提供留言服务;

d. 定时提供外币兑换服务;

e. 总服务台提供饭店服务项目宣传品、饭店价目表、市交通图、各种交通工具时刻表;

f. 有贵重物品保存服务;

g. 有供客人使用的行李推车,必要时提供行李服务。有小件行李存放服务;

h. 设值班经理,16 h 接待客人;

i. 设客人休息场所;

j. 能用英语提供服务。各种指示用和服务用文字至少用中英文同时表示。

##### 6.1.5 客房

a. 至少有 20 间(套)可供出租的客房;

b. 装修良好,有软垫床、桌、椅、床头柜等配套家具;

c. 至少 75% 的客房有卫生间,装有抽水恭桶、面盆、淋浴或浴缸,配有浴帘。客房中没有卫生间的楼层设有间隔式的男女

公用卫生间。饭店有专供客人使用的男女分设公共浴室,配有浴帘。采取有效的防滑措施。24 h 供应冷水,16 h 供应热水;

- d. 有遮光窗帘;
- e. 客房备有饭店服务指南、价目表、住宿规章;
- f. 客房、卫生间每天全面整理 1 次,隔日更换床单及枕套;
- g. 16 h 提供冷热饮用水。

#### 6.1.6 餐厅

- a. 总餐位数与客房接待能力相适应;
- b. 有中餐厅;
- c. 餐厅主管、领班能用英语服务。

#### 6.1.7 厨房

a. 位置合理;

b. 墙面瓷砖不低于 2 m,用防滑材料满铺地面;

c. 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;

- d. 粗加工间与操作间隔离,操作间温度适宜;
- e. 有足够的冷库;
- f. 洗碗间位置合理;
- g. 有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭;
- h. 厨房与餐厅之间,有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开的弹簧门;
- i. 采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施。

#### 6.1.8 公共区域

- a. 有可直拨国际国内的公用电话,并配备市内电话簿;
- b. 有男女分设的公共卫生间;
- c. 有应急照明灯。

#### 6.2 二星级

6.2.1 饭店布局基本合理,方便客人在饭店内的正常活动。

6.2.2 饭店内公共信息图形符号符合 LB/T 001。

6.2.3 根据当地气候,有采暖、制冷设备,各区域通风良好。

#### 6.2.4 前厅

- a. 有与饭店规模、星级相适应的前厅和总服务台;
- b. 总服务台有中英文标志,24 h 有工作人员在岗,提供接待、问询和结账服务;
- c. 提供留言服务;
- d. 定时提供外币兑换服务;
- e. 总服务台提供饭店服务项目宣传品、饭店价目表、市交通图、本市旅游景点介绍、各种交通工具时刻表、与住店客人相适应的报刊;
- f. 能接受国内客房、餐饮预订;
- g. 有可由客人自行开启的贵重物品保险箱;
- h. 有供客人使用的行李推车,必要时提供行李服务。有小件行李存放服务;
- i. 设值班经理,16 h 接待客人;
- j. 设客人休息场所;
- k. 能用英语提供服务。各种指示用和服务用文字至少用中英文同时表示;
- l. 总机话务员能用英语为客人提供电话服务。

#### 6.2.5 客房

- a. 至少有 20 间(套)可供出租的客房;
- b. 装修良好,有软垫床、桌、椅、床头柜等配套家具,照明充足;
- c. 有卫生间,装有抽水恭桶、面盆、梳妆镜、淋浴或浴缸,配有浴帘。采取有效的防滑措施。24 h 供应冷水,18 h 供应热水;
- d. 有电话,可通过总机拨通国内与国际长途电话。电话机旁备有使用说明;
- e. 有彩色电视机;

- f. 具备防噪音及隔音措施；
- g. 有遮光窗帘；
- h. 有与饭店本身星级相适应的文具用品。有饭店服务指南、价目表、住宿规章、本市交通图和旅游景点介绍；
- i. 客房、卫生间每天全面整理1次，每日更换床单及枕套；
- j. 24 h 提供冷热饮用水；
- k. 提供一般洗衣服务；
- l. 应客人要求提供送餐服务。

#### 6.2.6 餐厅及酒吧

- a. 总餐位数与客房接待能力相适应；
- b. 有中餐厅，能提供中餐。晚餐结束客人点菜时间不早于20时；
- c. 有咖啡厅(简易西餐厅)，能提供西式早餐。咖啡厅(或有一餐厅)营业时间不少于12h 并有明确的营业时间；
- d. 有能够提供酒吧服务的设施；
- e. 餐厅主管、领班能用英语服务。

#### 6.2.7 厨房

- a. 位置合理；
- b. 墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，有吊顶；
- c. 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；
- d. 粗加工间与操作间隔离，操作间温度适宜，冷气供给应比客房更为充足；
- e. 有足够的冷库；
- f. 洗碗间位置合理；
- g. 有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭；
- h. 厨房与餐厅之间，有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开的弹簧门；
- i. 采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施。

### 6.2.8 公共区域

- a. 提供回车线或停车场；
- b. 4层(含)以上的楼房有客用电梯；
- c. 有公用电话,并配备市内电话簿；
- d. 有男女分设的公共卫生间；
- e. 有小商场,出售旅行日常用品；
- f. 代售邮票,代发信件；
- g. 有应急照明灯。

### 6.3 三星级

6.3.1 饭店布局合理,外观具有一定的特色。

6.3.2 饭店内公共信息图形符号符合 LB/T 001。

6.3.3 有空调设施,各区域通风良好。

6.3.4 有与饭店星级相适应的计算机管理系统。

#### 6.3.5 前厅

- a. 有与接待能力相适应的前厅,内装修美观别致。有与饭店规模、星级相适应的总服务台；
- b. 总服务台有中英文标志,分区段设置接待、问讯、结账,24 h有工作人员在岗；
- c. 提供留言服务；
- d. 提供一次性总账单结账服务(商品除外)；
- e. 提供信用卡服务；
- f. 12 h提供外币兑换服务；
- g. 总服务台提供饭店服务项目宣传品、饭店价目表、中英文本市交通图、全国旅游交通图、本市和全国旅游景点介绍、各种交通工具时刻表、与住店客人相适应的报刊；
- h. 有完整的预订系统,可接受国内和国际客房和国内餐饮预订；
- i. 有饭店和客人同时开启的贵重物品保险箱。保险箱位置安全、隐蔽,能够保护客人的隐私；

- j. 设门卫迎接员,16 h 迎送客人;
- k. 设专职行李员,有专用行李车,18 h 为客人提供行李服务。有小件行李存放处;
- l. 设值班经理,24 h 接待客人;
- m. 设大堂经理,18 h 在前厅服务;
- n. 在非经营区设客人休息场所;
- o. 提供店内寻人服务;
- p. 提供代客预订和安排出租汽车服务;
- q. 门厅及主要公共区域有残疾人出入坡道,配备轮椅。有残疾人专用卫生间或厕位,能为残疾人提供特殊服务;
- r. 能用英语服务。各种指示用和服务用文字至少用中英文同时表示;
- s. 总机话务员至少能用 2 种外语(英语为必备语种)为客人提供电话服务。

#### 6.3.6 客房

- a. 至少有 40 间(套)可供出租的客房;
- b. 房间面积宽敞;
- c. 装修良好、美观,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、床头灯及行李架等配套家具。室内满铺地毯,或为木地板。室内采用区域照明且目的物照明度良好;
- d. 有卫生间,装有抽水恭桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜)、浴缸并带淋浴喷头(有单独淋浴间的可不带淋浴喷头),配有浴帘、晾衣绳。采取有效的防滑措施。卫生间采用较高级建筑材料装修地面、墙面,色调柔和,目的物照明度良好。有良好的排风系统或排风器,110/220 V 电源插座。24 h 供应冷、热水;
- e. 有可直接拨通国内和国际长途的电话。电话机旁备有使用说明及市内电话簿;
- f. 有彩色电视机、音响设备,并有闭路电视演播系统。播放

频道不少于 16 个,其中有卫星电视节目或自办节目,备有频道指示说明和节目单。播放内容应符合中国政府规定。自办节目至少有 2 个频道,每日不少于 2 次播放,晚间结束播放时间不早于 0 时;

g. 具备有效的防噪音及隔音措施;

h. 有遮光窗帘;

i. 有单人间;

j. 有套房;

k. 有残疾人客房,该房间内设备能满足残疾人生活起居的一般要求;

l. 有与饭店本身星级相适应的文具用品。有饭店服务指南、价目表、住宿规章、本市旅游景点介绍、本市旅游交通图、与住店客人相适应的报刊;

m. 客房、卫生间每天全面整理 1 次,每日更换床单及枕套,客用品和消耗品补充齐全;

n. 提供开夜床服务,放置晚安卡;

o. 24 h 提供冷热饮用水及冰块及免费提供茶叶或咖啡;

p. 客房内一般要有微型酒吧(包括小冰箱),提供适量饮料,并在适当位置放置烈性酒,备有饮酒器具和酒单;

q. 客人在房间会客,可应要求提供加椅和茶水服务;

r. 提供叫醒服务;

s. 提供留言服务;

t. 提供衣装干洗、湿洗和熨烫服务;

u. 有送餐菜单和饮料单,18 h 提供中西式早餐或便餐送餐服务,有可挂置门外的送餐牌;

v. 提供擦鞋服务。

#### 6.3.7 餐厅及酒吧

a. 总餐位数与客房接待能力相适应;

b. 有中餐厅。晚餐结束客人点菜时间不早于 21 时;

- c. 有咖啡厅(简易西餐厅),能提供自助早餐、西式正餐。咖啡厅(或有一餐厅)营业时间不少于 16 h 并有明确的营业时间;
- d. 有适量的宴会单间或小宴会厅。能提供中西式宴会服务;
- e. 有独立封闭式的酒吧;
- f. 餐厅及酒吧的主管、领班和服务员能用流利的英语提供服务。

#### 6.3.8 厨房

- a. 位置合理;
- b. 墙面满铺瓷砖,用防滑材料满铺地面,有吊顶;
- c. 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;
- d. 粗加工间与操作间隔离,操作间温度适宜,冷气供给应比客房更为充足;
- e. 有足够的冷库;
- f. 洗碗间位置合理;
- g. 有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭;
- h. 厨房与餐厅之间,有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开的弹簧门;
- i. 采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施。

#### 6.3.9 公共区域

- a. 提供回车线或停车场;
- b. 3层(含)以上的楼房有足够的客用电梯;
- c. 有公用电话,并配备市内电话簿;
- d. 有男女分设的公共卫生间;
- e. 有小商场,出售旅行日常用品、旅游纪念品、工艺品等商品;
- f. 代售邮票、代发信件,办理电报、传真、复印、国际长途电

话、国内行李托运、冲洗胶卷等；

- g. 必要时为客人提供就医方便；
- h. 有应急供电专用线和应急照明灯。

#### 6.3.10 选择项目(共 79 项,至少具备 11 项)

##### 6.3.10.1 客房(10 项)

a. 客房内可通过视听设备提供账单等的可视性查询服务,提供语音信箱服务；

b. 卫生间有饮用水系统；

c. 不少于 50% 的客房卫生间淋浴与浴缸分设；

d. 不少于 50% 的客房卫生间干湿区分开(有独立的化妆间)；

e. 所有套房分设供主人和来访客人使用的卫生间；

f. 设商务楼层,可在楼层办理入住登记及离店手续,楼层有供客人使用的商务中心及休息场所；

g. 商务楼层的客房内有收发传真或电子邮件的设备；

h. 为客人提供免费店内无线寻呼服务；

i. 24 h 提供洗衣加急服务；

j. 委托代办服务(金钥匙服务)。

##### 6.3.10.2 餐厅及酒吧(9 项)

a. 有大堂酒吧；

b. 有专业性茶室；

c. 有布局合理、装饰豪华、格调高雅的西餐厅,配有专门的西餐厨房；

d. 有除西餐厅以外的其他外国餐厅,配有专门的厨房；

e. 有饼屋；

f. 有风味餐厅；

g. 有至少容纳 200 人正式宴会的大宴会厅,配有专门的宴会厨房；

h. 有至少 10 个不同风味的餐厅(大小宴会厅除外)；

i. 有 24 h 营业的餐厅。

#### 6.3.10.3 商务设施及服务(5 项)

- a. 提供国际互联网服务,传输速率不小于 64 kbit/s;
- b. 封闭的电话间(至少 2 个);
- c. 洽谈室(至少容纳 10 人);
- d. 提供笔译、口译和专职秘书服务;
- e. 图书馆(至少有 1 000 册图书)。

#### 6.3.10.4 会议设施(10 项)

- a. 有至少容纳 200 人会议的专用会议厅,配有衣帽间;
- b. 至少配有 2 个小会议室;
- c. 同声传译设施(至少 4 种语言);
- d. 有电话会议设施;
- e. 有现场视音频转播系统;
- f. 有供出租的电脑及电脑投影仪、普通胶片投影仪、幻灯机、录像机、文件粉碎机;
- g. 有专门的复印室,配备足够的复印机设备;
- h. 有现代化电子印刷及装订设备;
- i. 有照相胶卷冲印室;
- j. 有至少 5 000 平方米的展览厅。

#### 6.3.10.5 公共及健康娱乐设施(42 项)

- a. 歌舞厅;
- b. 卡拉 OK 厅或 KTV 房(至少 4 间);
- c. 游戏机室;
- d. 棋牌室;
- e. 影剧场;
- f. 定期歌舞表演;
- g. 多功能厅,能提供会议、冷餐会、酒会等服务及兼作歌厅、舞厅;
- h. 健身房;

- i. 按摩室；
- j. 桑拿浴；
- k. 蒸汽浴；
- l. 冲浪浴；
- m. 日光浴室；
- n. 室内游泳池(水面面积至少 40 平方米)；
- o. 室外游泳池(水面面积至少 100 平方米)；
- p. 网球场；
- q. 保龄球室(至少 4 道)；
- r. 攀岩练习室；
- s. 壁球室；
- t. 桌球室；
- u. 多功能综合健身按摩器；
- v. 电子模拟高尔夫球场；
- w. 高尔夫球练习场；
- x. 高尔夫球场(至少 9 洞)；
- y. 赛车场；
- z. 公园；
- aa. 跑马场；
- ab. 射击场；
- ac. 射箭场；
- ad. 实战模拟游艺场；
- ae. 乒乓球室；
- af. 溜冰场；
- ag. 室外滑雪场；
- ah. 自用海滨浴场；
- ai. 潜水；
- aj. 海上冲浪；
- ak. 钓鱼；

- al. 美容美发室；
- am. 精品店；
- an. 独立的书店；
- ao. 独立的鲜花店；
- ap. 婴儿看护及儿童娱乐室。

#### 6.3.9.6 安全设施(3项)

- a. 电子卡门锁；
- b. 客房贵重物品保险箱；
- c. 自备发电系统。

#### 6.4 四星级

##### 6.4.1 饭店布局合理

- a. 功能划分合理；
- b. 设施使用方便、安全。

6.4.2 内外装修采用高档、豪华材料,工艺精致,具有突出风格。

6.4.3 饭店内公共信息图形符号符合 LB/T 001。

6.4.4 有中央空调(别墅式度假村除外),各区域通风良好。

6.4.5 有与饭店星级相适应的计算机管理系统。

6.4.6 有背景音乐系统。

##### 6.4.7 前厅

- a. 面积宽敞,与接待能力相适应；
- b. 气氛豪华,风格独特,装饰典雅,色调协调,光线充足；
- c. 有与饭店规模、星级相适应的总服务台；
- d. 总服务台有中英文标志,分区段设置接待、问讯、结账,

24 h有工作人员在岗；

- e. 提供留言服务；
- f. 提供一次性总账单结账服务(商品除外)；
- g. 提供信用卡服务；
- h. 18 h 提供外币兑换服务；

i. 总服务台提供饭店服务项目宣传品、饭店价目表、中英文本市交通图、全国旅游交通图、本市和全国旅游景点介绍、各种交通工具时刻表、与住店客人相适应的报刊；

j. 可 18 h 直接接受国内和国际客房预订,并能代订国内其他饭店客房；

k. 有饭店和客人同时开启的贵重物品保险箱。保险箱位置安全、隐蔽,能够保护客人的隐私；

l. 设门卫迎接员,18 h 迎送客人；

m. 设专职行李员,有专用行李车,24 h 提供行李服务。有小件行李存放处；

n. 设值班经理,24 h 接待客人；

o. 设大堂经理,18 h 在前厅服务；

p. 在非经营区设客人休息场所；

q. 提供店内寻人服务；

r. 提供代客预订和安排出租汽车服务；

s. 门厅及主要公共区域有残疾人出入坡道,配备轮椅。有残疾人专用卫生间或厕位,能为残疾人提供特殊服务；

t. 至少能用 2 种外语(英语为必备语种)提供服务。各种指示用和服务用文字至少用中英文同时表示；

u. 总机话务员至少能用 2 种外语(英语为必备语种)为客人提供电话服务。

#### 6.4.8 客房

a. 至少有 40 间(套)可供出租的客房；

b. 70% 客房的面积(不含卫生间)不小于 20 平方米；

c. 装修豪华,有豪华的软垫床、写字台、衣橱及衣架、茶几、座椅或简易沙发、床头柜、床头灯、台灯、落地灯、全身镜、行李架等高级配套家具。室内满铺高级地毯,或为优质木地板等。采用区域照明且目的物照明度良好；

d. 有卫生间,装有高级抽水恭桶、梳妆台(配备面盆、梳妆

镜)、浴缸并带淋浴喷头(有单独淋浴间的可以不带淋浴喷头),配有浴帘、晾衣绳。采取有效的防滑措施。卫生间采用豪华建筑材料装修地面、墙面,色调高雅柔和,采用分区照明且目的物照明度良好。有良好的排风系统、110/220 V 电源插座、电话副机。配有吹风机。24 h 供应冷、热水;

e. 有可直接拨通国内和国际长途的电话。电话机旁备有使用说明及市内电话簿;

f. 有彩色电视机、音响设备,并有闭路电视演播系统。播放频道不少于 16 个,其中有卫星电视节目或自办节目,备有频道指示说明和节目单。播放内容应符合中国政府规定。自办节目至少有 2 个频道,每日不少于 2 次播放,晚间结束播放时间不早于凌晨 1 时;

g. 具备十分有效的防噪音及隔音措施;

h. 有内窗帘及外层遮光窗帘;

i. 有单人间;

j. 有套房;

k. 有至少 3 个开间的豪华套房;

l. 有残疾人客房,该房间内设备能满足残疾人生活起居的一般要求;

m. 有与饭店本身星级相适应的文具用品。有饭店服务指南、价目表、住宿规章、本市旅游景点介绍、本市旅游交通图、与住店客人相适应的报刊;

n. 客房、卫生间每天全面整理 1 次,每日更换床单及枕套,客用品和消耗品补充齐全,并应客人要求随时进房清扫整理,补充客用品和消耗品;

o. 提供开夜床服务,放置晚安卡、鲜花或赠品;

p. 24 h 提供冷热饮用水及冰块并免费提供茶叶或咖啡;

q. 客房内设微型酒吧(包括小冰箱),提供充足饮料,并在适当位置放置烈性酒,备有饮酒器具和酒单;

- r. 客人在房间会客,可应要求提供加椅和茶水服务;
- s. 提供叫醒服务;
- t. 提供留言服务;
- u. 提供衣装干洗、湿洗、熨烫及修补服务,可在 24 h 内交还客人。16 h 提供加急服务;
- v. 有送餐菜单和饮料单,24 h 提供中西式早餐、正餐送餐服务。送餐菜式品种不少于 10 种,饮料品种不少于 8 种,甜食品种不少于 6 种,有可挂置门外的送餐牌;
- w. 提供擦鞋服务。

#### 6.4.9 餐厅及酒吧

- a. 总餐位数与客房接待能力相适应;
- b. 有布局合理、装饰豪华的中餐厅。至少能提供 2 种风味的中餐。晚餐结束客人点菜不早于 22 时;
- c. 有独具特色、格调高雅、位置合理的咖啡厅(简易西餐厅)。能提供自助早餐、西式正餐。咖啡厅(或有一餐厅)营业时间不少于 18 h 并有明确的营业时间;
- d. 有适量的宴会单间或小宴会厅。能提供中西式宴会服务;
- e. 有位置合理、装饰高雅、具有特色、独立封闭式的酒吧;
- f. 餐厅及酒吧的主管、领班和服务员能用流利的英语提供服务。餐厅及酒吧至少能用 2 种外语(英语为必备语种)提供服务。

#### 6.4.10 厨房

- a. 位置合理、布局科学,保证传菜路线短且不与其他公共区域交叉;
- b. 墙面满铺瓷砖,用防滑材料满铺地面,有吊顶;
- c. 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;
- d. 粗加工间与操作间隔离,操作间温度适宜,冷气供给应

比客房更为充足；

e. 有足够的冷库；

f. 洗碗间位置合理；

g. 有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭；

h. 厨房与餐厅之间,有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开的弹簧门；

i. 采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施。

#### 6.4.11 公共区域

a. 有停车场(地下停车场或停车楼)；

b. 有足够的高质量客用电梯,轿厢装修高雅,并有服务电梯；

c. 有公用电话,并配备市内电话簿；

d. 有男女分设的公共卫生间；

e. 有商场,出售旅行日常用品、旅游纪念品、工艺品等商品；

f. 有商务中心,代售邮票,代发信件,办理电报、电传、传真、复印、国际长途电话、国内行李托运、冲洗胶卷等。提供打字等服务；

g. 有医务室；

h. 提供代购交通、影剧、参观等票务服务；

i. 提供市内观光服务；

j. 有应急供电专用线和应急照明灯。

#### 6.4.12 选择项目(共 79 项,至少具备 28 项)

##### 6.4.12.1 客房(10 项)

a. 客房内可通过视听设备提供账单等的可视性查询服务,提供语音信箱服务；

b. 卫生间有饮用水系统；

c. 不少于 50% 的客房卫生间淋浴与浴缸分设；

d. 不少于 50% 的客房卫生间干湿区分开(有独立的化妆

间);

- e. 所有套房分设供主人和来访客人使用的卫生间;
- f. 设商务楼层,可在楼层办理入住登记及离店手续,楼层有供客人使用的商务中心及休息场所;
- g. 商务楼层的客房内有收发传真或电子邮件的设备;
- h. 为客人提供免费店内无线寻呼服务;
- i. 24 h 提供洗衣加急服务;
- j. 委托代办服务(金钥匙服务)。

#### 6.4.12.2 餐厅及酒吧(9项)

- a. 有大堂酒吧;
- b. 有专业性茶室;
- c. 有布局合理、装饰豪华、格调高雅的西餐厅,配有专门的西餐厨房;
- d. 有除西餐厅以外的其他外国餐厅,配有专门的厨房;
- e. 有饼屋;
- f. 有风味餐厅;
- g. 有至少容纳 200 人正式宴会的大宴会厅,配有专门的宴会厨房;
- h. 有至少 10 个不同风味的餐厅(大小宴会厅除外);
- i. 有 24 h 营业的餐厅。

#### 6.4.12.3 商务设施及服务(5项)

- a. 提供国际互联网服务,传输速率不小于 64 kbit/s;
- b. 封闭的电话间(至少 2 个);
- c. 洽谈室(至少容纳 10 人);
- d. 提供笔译、口译和专职秘书服务;
- e. 图书馆(至少有 1 000 册图书)。

#### 6.4.12.4 会议设施(10项)

- a. 有至少容纳 200 人会议的专用会议厅,配有衣帽间;
- b. 至少配有 2 个小会议室;

- c. 同声传译设施(至少 4 种语言);
  - d. 有电话会议设施;
  - e. 有现场视音频转播系统;
  - f. 有供出租的电脑及电脑投影仪、普通胶片投影仪、幻灯机、录像机、文件粉碎机;
  - g. 有专门的复印室,配备足够的复印机设备;
  - h. 有现代化电子印刷及装订设备;
  - i. 有照相胶卷冲印室;
  - j. 有至少 5 000 平方米的展览厅。
- 6.4.12.5 公共及健康娱乐设施(42 项)
- a. 歌舞厅;
  - b. 卡拉 OK 厅或 KTV 房(至少 4 间);
  - c. 游戏机室;
  - d. 棋牌室;
  - e. 影剧场;
  - f. 定期歌舞表演;
  - g. 多功能厅,能提供会议、冷餐会、酒会等服务及兼作歌厅、舞厅;
  - h. 健身房;
  - i. 按摩室;
  - j. 桑拿浴;
  - k. 蒸汽浴;
  - l. 冲浪浴;
  - m. 日光浴室;
  - n. 室内游泳池(水面面积至少 40 平方米);
  - o. 室外游泳池(水面面积至少 100 平方米);
  - p. 网球场;
  - q. 保龄球室(至少 4 道);
  - r. 攀岩练习室;

- s. 壁球室；
  - t. 桌球室；
  - u. 多功能综合健身按摩器；
  - v. 电子模拟高尔夫球场；
  - w. 高尔夫球练习场；
  - x. 高尔夫球场(至少 9 洞)；
  - y. 赛车场；
  - z. 公园；
  - aa. 跑马场；
  - ab. 射击场；
  - ac. 射箭场；
  - ad. 实战模拟游艺场；
  - ae. 乒乓球室；
  - af. 溜冰场；
  - ag. 室外滑雪场；
  - ah. 自用海滨浴场；
  - ai. 潜水；
  - aj. 海上冲浪；
  - ak. 钓鱼；
  - al. 美容美发室；
  - am. 精品店；
  - an. 独立的书店；
  - ao. 独立的鲜花店；
  - ap. 婴儿看护及儿童娱乐室。
- 6.4.12.6 安全设施(3 项)
- a. 电子卡门锁；
  - b. 客房贵重物品保险箱；
  - c. 自备发电系统。
- 6.5 五星级

### 6.5.1 饭店布局合理

- a. 功能划分合理;
- b. 设施使用方便、安全。

6.5.2 内外装修采用高档、豪华材料,工艺精致,具有突出风格。

6.5.3 饭店内公共信息图形符号符合 LB/T 001。

6.5.4 有中央空调(别墅式度假村除外),各区域通风良好。

6.5.5 有与饭店星级相适应的计算机管理系统。

6.5.6 有背景音乐系统。

### 6.5.7 前厅

- a. 面积宽敞,与接待能力相适应;
- b. 气氛豪华,风格独特,装饰典雅,色调协调,光线充足;
- c. 有与饭店规模、星级相适应的总服务台;
- d. 总服务台有中英文标志,分区段设置接待、问讯、结账,24 h有工作人员在岗;
- e. 提供留言服务;
- f. 提供一次性总账单结账服务(商品除外);
- g. 提供信用卡服务;
- h. 18 h 提供外币兑换服务;
- i. 总服务台提供饭店服务项目宣传品、饭店价目表、中英文本市交通图、全国旅游交通图、本市和全国旅游景点介绍、各种交通工具时刻表、与住店客人相适应的报刊;
- j. 可 18 h 直接接受国内和国际客房预订,并能代订国内其他饭店客房;
- k. 有饭店和客人同时开启的贵重物品保险箱。保险箱位置安全、隐蔽,能够保护客人的隐私;
- l. 设门卫迎接员,18 h 迎送客人;
- m. 设专职行李员,有专用行李车,24 h 提供行李服务。有小件行李存放处;

- n. 设值班经理,24 h 接待客人;
- o. 设大堂经理,18 h 在前厅服务;
- p. 在非经营区设客人休息场所;
- q. 提供店内寻人服务;
- r. 提供代客预订和安排出租汽车服务;
- s. 门厅及主要公共区域有残疾人出入坡道,配备轮椅。有残疾人专用卫生间或厕位,能为残疾人提供特殊服务;
- t. 至少能用 2 种外语(英语为必备语种)提供服务。各种指示用和服务用文字至少用中英文同时表示;
- u. 总机至少能用 3 种外语(英语为必备语种)为客人提供电话服务。

#### 6.5.8 客房

- a. 至少有 40 间(套)可供出租的客房;
- b. 70% 客房的面积(不含卫生间和走廊)不小于 20 平方米;
- c. 装修豪华,有豪华的软垫床、写字台、衣橱及衣架、茶几、座椅或简易沙发、床头柜、床头灯、台灯、落地灯、全身镜、行李架等高级配套家具。室内满铺高级地毯,或为优质木地板等。采用区域照明且目的物照明度良好;
- d. 有卫生间,装有高级抽水恭桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜)、浴缸并带淋浴喷头(有单独淋浴间的可以不带淋浴喷头),配有浴帘、晾衣绳。采取有效的防滑措施。卫生间采用豪华建筑材料装修地面、墙面,色调高雅柔和,采用分区照明且目的物照明度良好。有良好的排风系统、110/220 V 电源插座、电话副机。配有吹风机和体重称。24 h 供应冷、热水;
- e. 有可直接拨通国内和国际长途的电话。电话机旁备有使用说明及市内电话簿;
- f. 有彩色电视机、音响设备,并有闭路电视演播系统。播放频道不少于 16 个,其中有卫星电视节目或自办节目,备有频

道指示说明和节目单。播放内容应符合中国政府规定。自办节目至少有 2 个频道,每日不少于 2 次播放,晚间结束播放时间不早于凌晨 1 时;

g. 具备十分有效的防噪音及隔音措施;

h. 有内窗帘及外层遮光窗帘;

i. 有单人间;

j. 有套房;

k. 有至少 5 个开间的豪华套房;

l. 有残疾人客房,该房间内设备能满足残疾人生活起居的一般要求;

m. 有与饭店本身星级相适应的文具用品。有饭店服务指南、价目表、住宿规章、本市旅游景点介绍、本市旅游交通图、与住店客人相适应的报刊;

n. 客房、卫生间每天全面整理 1 次,每日更换床单及枕套,客用品和消耗品补充齐全,并应客人要求随时进房清扫整理,补充客用品和消耗品;

o. 提供开夜床服务,放置晚安卡、鲜花或赠品;

p. 24 h 提供冷热饮用水及冰块并免费提供茶叶或咖啡;

q. 客房内设微型酒吧(包括小冰箱),提供充足饮料,并在适当位置放置烈性酒,备有饮酒器具和酒单;

r. 客人在房间会客,可应要求提供加椅和茶水服务;

s. 提供叫醒服务;

t. 提供留言服务;

u. 提供衣装干洗、湿洗、熨烫及修补服务,可在 24 h 内交还客人。16 h 提供加急服务;

v. 有送餐菜单和饮料单,24 h 提供中西式早餐、正餐送餐服务。送餐菜式品种不少于 10 种,饮料品种不少于 8 种,甜食品种不少于 6 种,有可挂置门外的送餐牌;

w. 提供擦鞋服务。

#### 6.5.9 餐厅及酒吧

- a. 总餐位数与客房接待能力相适应；
- b. 有布局合理、装饰豪华的中餐厅。至少能提供 2 种风味中餐。晚餐结束客人点菜时间不早于 22 时；
- c. 有布局合理、装饰豪华、格调高雅的高级西餐厅，配有专门的西餐厨房；
- d. 有独具特色、格调高雅、位置合理的咖啡厅（简易西餐厅）。能提供自助早餐、西式正餐。咖啡厅（或有一餐厅）营业时间不少于 18 h 并有明确的营业时间；
- e. 有适量的宴会单间或小宴会厅。能提供中西式宴会服务；
- f. 有位置合理、装饰高雅、具有特色、独立封闭式的酒吧；
- g. 餐厅及酒吧的主管、领班和服务员能用流利的英语提供服务。餐厅及酒吧至少能用 3 种外语（英语为必备语种）提供服务。

#### 6.5.10 厨房

- a. 位置合理、布局科学，保证传菜路线短且不与其它公共区域交叉；
- b. 墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，有吊顶；
- c. 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；
- d. 粗加工间与操作间隔离，操作间温度适宜，冷气供给应比客房更为充足；
- e. 有足够的冷库；
- f. 洗碗间位置合理；
- g. 有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭；
- h. 厨房与餐厅之间，有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开的弹簧门；
- i. 采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施。

### 6.5.11 公共区域

- a. 有停车场(地下停车场或停车楼);
- b. 有足够的高质量客用电梯,轿厢装修高雅,并有服务电梯;
- c. 有公用电话,并配备市内电话簿;
- d. 有男女分设的公共卫生间;
- e. 有商场,出售旅行日常用品、旅游纪念品、工艺品等商品;
- f. 有商务中心,代售邮票,代发信件,办理电报、电传、传真、复印、国际长途电话、国内行李托运、冲洗胶卷等。提供打字等服务;
- g. 有医务室;
- h. 提供代购交通、影剧、参观等票务服务;
- i. 提供市内观光服务;
- j. 有应急供电专用线和应急照明灯。

### 6.5.12 选择项目(共 78 项,至少具备 35 项)

#### 6.5.12.1 客房(10 项)

- a. 客房内可通过视听设备提供账单等的可视性查询服务,提供语音信箱服务;
- b. 卫生间有饮用水系统;
- c. 不少于 50% 的客房卫生间淋浴与浴缸分设;
- d. 不少于 50% 的客房卫生间干湿区分开(有独立的化妆间);
- e. 所有套房分设供主人和来访客人使用的卫生间;
- f. 设商务楼层,可在楼层办理入住登记及离店手续,楼层有供客人使用的商务中心及休息场所;
- g. 商务楼层的客房内有收发传真或电子邮件的设备;
- h. 为客人提供免费店内无线寻呼服务;
- i. 24 h 提供洗衣加急服务;

j. 委托代办服务(金钥匙服务)。

#### 6.5.12.2 餐厅及酒吧(8项)

a. 有大堂酒吧;

b. 有专业性茶室;

c. 有除西餐厅以外的其他外国餐厅,配有专门的厨房;

d. 有饼屋;

e. 有风味餐厅;

f. 有至少容纳 200 人正式宴会的大宴会厅,配有专门的宴会厨房;

g. 有至少 10 个不同风味的餐厅(大小宴会厅除外);

h. 有 24 h 营业的餐厅。

#### 6.5.12.3 商务设施及服务(5项)

a. 提供国际互联网服务,传输速率不小于 64 kbit/s;

b. 封闭的电话间(至少 2 个);

c. 洽谈室(至少容纳 10 人);

d. 提供笔译、口译和专职秘书服务;

e. 图书馆(至少有 1 000 册图书)。

#### 6.5.12.4 会议设施(10项)

a. 有至少容纳 200 人会议的专用会议厅,配有衣帽间;

b. 至少配有 2 个小会议室;

c. 同声传译设施(至少 4 种语言);

d. 有电话会议设施;

e. 有现场视音频转播系统;

f. 有供出租的电脑及电脑投影仪、普通胶片投影仪、幻灯机、录像机、文件粉碎机;

g. 有专门的复印室,配备足够的复印机设备;

h. 有现代化电子印刷及装订设备;

i. 有照相胶卷冲印室;

j. 有至少 5 000 平方米的展览厅。

- 6.5.12.5 公共及健康娱乐设施(42项)
- a. 歌舞厅;
  - b. 卡拉OK厅或KTV房(至少4间);
  - c. 游戏机室;
  - d. 棋牌室;
  - e. 影剧场;
  - f. 定期歌舞表演;
  - g. 多功能厅,能提供会议、冷餐会、酒会等服务及兼作歌厅、舞厅;
  - h. 健身房;
  - i. 按摩室;
  - j. 桑拿浴;
  - k. 蒸汽浴;
  - l. 冲浪浴;
  - m. 日光浴室;
  - n. 室内游泳池(水面面积至少40平方米);
  - o. 室外游泳池(水面面积至少100平方米);
  - p. 网球场;
  - q. 保龄球室(至少4道);
  - r. 攀岩练习室;
  - s. 壁球室;
  - t. 桌球室;
  - u. 多功能综合健身按摩器;
  - v. 电子模拟高尔夫球场;
  - w. 高尔夫球练习场;
  - x. 高尔夫球场(至少9洞);
  - y. 赛车场;
  - z. 公园;
  - aa. 跑马场;

- ab. 射击场；
- ac. 射箭场；
- ad. 实战模拟游艺场；
- ae. 乒乓球室；
- af. 溜冰场；
- ag. 室外滑雪场；
- ah. 自用海滨浴场；
- ai. 潜水；
- aj. 海上冲浪；
- ak. 钓鱼；
- al. 美容美发室；
- am. 精品店；
- an. 独立的书店；
- ao. 独立的鲜花店；
- ap. 婴儿看护及儿童娱乐室。

#### 6.5.12.6 安全设施(3项)

- a. 电子卡门锁；
- b. 客房贵重物品保险箱；
- c. 自备发电系统。

### 7. 服务质量要求

#### 7.1 服务基本原则

7.1.1 对客人一视同仁,不分种族、民族、国别、贫富、亲疏,不以貌取人。

7.1.2 对客人礼貌、热情、友好。

7.1.3 对客人诚实,公平交易。

7.1.4 尊重民族习俗,不损害民族尊严。

7.1.5 遵守国家法律、法规,保护客人合法权益。

#### 7.2 服务基本要求

7.2.1 仪容仪表要求

a. 服务人员的仪容仪表端庄、大方、整洁。服务人员应佩戴工牌,符合上岗要求;

b. 服务人员应表情自然、和蔼、亲切,提倡微笑服务。

#### 7.2.2 举止姿态要求

举止文明,姿态端庄,主动服务,符合岗位规范。

#### 7.2.3 语言要求

a. 语言要文明、礼貌、简明、清晰;

b. 提倡讲普通话;

c. 对客人提出的问题无法解决时,应予以耐心解释,不推诿和应付。

#### 7.2.4 服务业务能力与技能要求

服务人员应具有相应的业务知识和技能,并能熟练运用。

#### 7.3 服务质量保证体系

具备适应本饭店运行的、有效的整套管理制度和作业标准,有检查、督导及处理措施。

464

第五部分  
旅游行业  
相关标准

## 中华人民共和国旅游行业标准

### 星级饭店客房客用品质量与配备要求

LB/T 003—1996

#### 前 言

为确保星级饭店客房客用品的数量配备和质量水平与饭店星级相适应,进一步提高星级饭店服务质量而制定本标准。

本标准以 GB/T 14308—1993《旅游涉外饭店星级的划分及

评定》为依据,对客房客用品的要求进行了细化和个别调整补充,同时按照饭店的星级又分档次提出了客房客用品的数量和质量基本要求。本标准作为旅游涉外饭店星级评定与复核的配套标准,是星级饭店应当达到的最低要求。

本标准的技术内容,主要针对星级饭店具有代表性的标准间(普通双人间)客用品提出。星级饭店中其他类型的客房(如总统套间、豪华套间、单人间、三人间等)的客用品可参照本标准执行。

本标准的附录 A 是标准的附录。

本标准由全国旅游涉外饭店星级评定委员会提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口并负责解释。

本标准负责起草单位:上海社会科学院旅游研究中心。

本标准参加起草单位:广州亨咏旅游制品有限公司、宁波天马旅游用品有限公司、上海庄臣有限公司、广东新西方酒店用品有限公司、南通纺织装饰品公司。

本标准主要起草人:王大悟、刘京平、胡巍、毕吕贵、翁国伟、汪慰曾、王纬。

### 1. 范围

本标准提出了星级饭店客房客用品的品种、数量、规格、包装、标志和技术指标。

本标准适用于我国各档次、类别的星级饭店。尚未评定星级的旅游涉外饭店可参照本标准执行。

### 2. 引用标准

见附录 A (标准的附录)。

### 3. 定义

本标准采用下列定义。

### 3.1 星级饭店 star-rated hotel

经旅游行政管理部门依照 GB/T 14308 进行评定,获得星级的旅游涉外饭店。

### 3.2 客房客用品 guestroom supplies and amenities

客房中配备的,与宾客生活、安全密切相关的各种日用品和提示用品。其中日用品的基本特征是一次性、一客一用或一天一换。

## 4. 一、二星级饭店的配备要求

### 4.1 毛巾

#### 4.1.1 浴巾

每房二条。

#### 4.1.2 面巾

每房二条。

#### 4.1.3 地巾

每房一条。

### 4.2 软垫

每床一只。

### 4.3 床上用品

#### 4.3.1 床单

每床二条。

#### 4.3.2 枕芯

每床二个。

#### 4.3.3 枕套

每床二只。

#### 4.3.4 毛毯

每床一条。

#### 4.3.5 床罩

每床一条。

#### 4.3.6 备用薄棉被(或备用毛毯)

每床宜备一条。

注:视地区而定。

#### 4.3.7 衬垫

每床可备一条。

### 4.4 卫生用品

#### 4.4.1 香皂

每房不少于二块,每块净重不低于 18 g。

#### 4.4.2 浴液、洗发液

每房二套,每件净重不低于 20 g。

#### 4.4.3 牙刷

每房二把。

#### 4.4.4 牙膏

每房二支,每支净重不低于 6 g。

#### 4.4.5 漱口杯

每房二只。

#### 4.4.6 浴帽

每房二只。

#### 4.4.7 卫生纸

每房一卷。

#### 4.4.8 卫生袋

每房一只。

#### 4.4.9 拖鞋

每房二双。

#### 4.4.10 污物桶

每房一只,放于卫生间内。

#### 4.4.11 梳子

每房宜备二把。

#### 4.4.12 浴帘

每房一条。

#### 4.4.13 洗衣袋

二星级每房二只。

#### 4.5 文具用品

##### 4.5.1 文具夹(架)

每房一只。

##### 4.5.2 信封

每房普通信封、航空信封各不少于二个。

##### 4.5.3 信纸、便笺

每房各不少于三张。

##### 4.5.4 圆珠笔

每房一支。

#### 4.6 服务提示用品

##### 4.6.1 服务指南、电话使用说明、住宿须知

每房各一份。

##### 4.6.2 电视节目表、价目表、宾客意见表、防火指南

每房各一份。

##### 4.6.3 提示牌、挂牌

应分别有“请勿打扰”、“请打扫房间”、“请勿在床上吸烟”的说明或标识。

##### 4.6.4 洗衣单

二星级每房备二份。

#### 4.7 饮品、饮具

##### 4.7.1 茶叶

每房可备袋装茶四小袋,也可用容器盛装。

##### 4.7.2 茶杯(热水杯)

每房二只。

#### 4.7.3 暖水瓶

每房不少于一个。

#### 4.7.4 凉水瓶、凉水杯

每房可备一套。

注：视地区而定。

#### 4.8 其他

##### 4.8.1 衣架

每房不少于八个。

##### 4.8.2 烟灰缸

每房二只。

##### 4.8.3 火柴

每房二盒。

##### 4.8.4 擦鞋用具

以擦鞋纸为主，每房二份。

##### 4.8.5 纸篓

每房一只，放于卧室内。

##### 4.8.6 针线包

每房一套。

#### 5. 三星级饭店的配备要求

##### 5.1 毛巾

###### 5.1.1 浴巾

每房二条。

###### 5.1.2 面巾

每房二条。

###### 5.1.3 地巾

每房一条。

###### 5.1.4 方巾

每房二条。

## 5.2 软垫

每床一只。

## 5.3 床上用品

### 5.3.1 床单

每床不少于二条。

### 5.3.2 枕芯

每床二个。

### 5.3.3 枕套

每床二只。

### 5.3.4 毛毯

每床一条。

### 5.3.5 床罩

每床一条。

### 5.3.6 备用薄棉被(或备用毛毯)

每床备一条。

注:视地区而定。

### 5.3.7 衬垫

每床一条。

## 5.4 卫生用品

### 5.4.1 香皂

每房不少于二块,每块净重不低于 25 g,其中至少一块不低于 35 g。

### 5.4.2 浴液、洗发液、护发素

每房二套,每件净重不低于 25 g。

### 5.4.3 牙刷

每房二把。

### 5.4.4 牙膏

每房二支,每支净重不低于 8 g。

### 5.4.5 漱口杯

每房二只。

#### 5.4.6 浴帽

每房二只。

#### 5.4.7 卫生纸

每房一卷。

#### 5.4.8 卫生袋

每房一只。

#### 5.4.9 拖鞋

每房二双。

#### 5.4.10 污物桶

每房一只,放于卫生间内。

#### 5.4.11 梳子

每房二把。

#### 5.4.12 浴帘

每房一条。

#### 5.4.13 防滑垫(若已采取其他防滑措施可不备)

每房一块。

#### 5.4.14 洗衣袋

每房二只。

#### 5.4.15 面巾纸

每房可备一盒。

#### 5.5 文具用品

##### 5.5.1 文具夹(架)

每房一只。

##### 5.5.2 信封、明信片

每房普通信封、航空信封和国际信封各不少于二只。明信片二张。

##### 5.5.3 信纸、便笺、传真纸

每房信纸、便笺各不少于三张,传真纸宜备二张。

#### 5.5.4 圆珠笔

每房不少于一支。

#### 5.5.5 铅笔

每房宜备一支,与便笺夹配套。

#### 5.5.6 便笺夹

每房一只。

### 5.6 服务提示用品

#### 5.6.1 服务指南、电话使用说明、住宿须知、送餐菜单

每房各一份。

#### 5.6.2 电视节目表、价目表、宾客意见表、防火指南

每房各一份。

#### 5.6.3 提示牌、挂牌

应分别有“请勿打扰”、“请打扫房间”、“请勿在床上吸烟”、“送餐服务”的说明或标识。

#### 5.6.4 洗衣单、酒水单

每房备洗衣单二份,酒水单一份。

472

### 5.7 饮品、饮具

#### 5.7.1 茶叶

每房备二种茶叶,每种不少于二小袋,也可用容器盛放。

#### 5.7.2 茶杯(热水杯)

每房二只。

#### 5.7.3 暖水瓶

每房不少于一只。

#### 5.7.4 凉水瓶、凉水杯

每房备一套。

注:视地区而定。

#### 5.7.5 小酒吧

烈性酒不少于三种,软饮料不少于五种。

#### 5.7.6 酒杯

每房不少于二只,配调酒棒。

#### 5.8 其他

##### 5.8.1 衣架

每房西服架四只、裤架四只、裙架四只。

##### 5.8.2 烟灰缸

每房不少于二只。

##### 5.8.3 火柴

每房不少于二盒。

##### 5.8.4 擦鞋用具

以亮鞋器为主,每房二件。

##### 5.8.5 纸篓

每房一只,放于卧室内。

##### 5.8.6 针线包

每房一套。

##### 5.8.7 杯垫

小酒吧必备,其他场合酌情使用。

##### 5.8.8 礼品袋

每房备二只。

##### 5.8.9 标贴

每房可备二只。

##### 5.8.10 晚安卡

每房一卡。

#### 6. 四、五星级饭店的配备要求

##### 6.1 毛巾

###### 6.1.1 浴巾

每房二条。

###### 6.1.2 面巾

每房二条。

###### 6.1.3 地巾

每房一条。

#### 6.1.4 方巾

每房不少于二条。

#### 6.1.5 浴衣

每床一件。

#### 6.2 软垫

每床一只。

#### 6.3 床上用品

##### 6.3.1 床单

每床不少于二条。

##### 6.3.2 枕芯

每床不少于二只。

##### 6.3.3 枕套

每床不少于二只。

##### 6.3.4 毛毯

每床一条。

##### 6.3.5 床罩

每床一条。

##### 6.3.6 备用薄棉被(或备用毛毯)

每床备一条。

注:视地区而定。

##### 6.3.7 衬垫

每床一条。

#### 6.4 卫生用品

##### 6.4.1 香皂

每房不少于二块,备皂碟,每块净重不低于 30 g,其中至少一块净重不低于 45 g。

##### 6.4.2 浴液、洗发液、护发素、润肤露

每房二套,每件净重不低于 35 g。

- 6.4.3 牙刷  
每房二把。
- 6.4.4 牙膏  
每房二支,每支净重不低于 10 g。
- 6.4.5 漱口杯  
每房二只。
- 6.4.6 浴帽  
每房二只。
- 6.4.7 卫生纸  
每房二卷。
- 6.4.8 卫生袋  
每房一只。
- 6.4.9 拖鞋  
每房二双。
- 6.4.10 污物桶  
每房一只,放于卫生间内。
- 6.4.11 梳子  
每房二把。
- 6.4.12 浴帘  
每房一条。
- 6.4.13 防滑垫(若采取其他防滑措施可不放)  
每房一块。
- 6.4.14 洗衣袋  
每房二只。
- 6.4.15 面巾纸  
每房一盒。
- 6.4.16 剃须刀  
每房可备二把。可配备须膏。
- 6.4.17 指甲锉

每房可备一把。

#### 6.4.18 棉花球、棉签

每房宜备一套。

#### 6.4.19 浴盐(泡沫剂、苏打盐)

五星级可配备。

#### 6.5 文具用品

##### 6.5.1 文具夹(架)

每房一只。

##### 6.5.2 信封、明信片

每房普通信封、航空信封和国际信封各不少于二只,明信片二张。

##### 6.5.3 信纸、便笺、传真纸

每房信纸、便笺各不少于四张,传真纸不少于二张。

##### 6.5.4 圆珠笔

每房不少于一支。

##### 6.5.5 铅笔

每房宜备一支,与便笺夹配套。

##### 6.5.6 便笺夹

每房一只。

#### 6.6 服务提示用品

##### 6.6.1 服务指南、电话使用说明、住宿须知、送餐菜单

每房各一份。

##### 6.6.2 电视节目表、价目表、宾客意见表、防火指南

每房各一份。

##### 6.6.3 提示牌、挂牌

每房备“请勿打扰”、“请打扫房间”、“请勿在床上吸烟”、“送餐服务”各一份,正反面内容宜一致。

##### 6.6.4 洗衣单、酒水单

每房备洗衣单二分,酒水单一份。

## 6.7 饮品、饮具

### 6.7.1 茶叶

每房备二种茶叶,每种不少于二小袋,也可用容器盛放。

### 6.7.2 茶杯(热水杯)

每房二只。

### 6.7.3 暖水瓶

每房不少于一只。

### 6.7.4 凉水瓶、凉水杯

每房一套。

注:视地区和客源需要而定。

### 6.7.5 小酒吧

烈性酒不少于五种,软饮料不少于八种。

### 6.7.6 酒杯

不同类型的酒杯每房不少于四只,配调酒棒、吸管和餐巾纸。

### 6.7.7 咖啡

五星级宜备咖啡二小盒及相应的调配物,也可用容器盛放。

### 6.7.8 冰桶

每房一只,配冰夹。

### 6.7.9 电热水壶

五星级宜备。

## 6.8 其他

### 6.8.1 衣架

优质木制品为主,每房西服架、裤架、裙架各不少于四只。  
五星级另可配备少量缎面衣架或落地衣架。

### 6.8.2 烟灰缸

每房不少于二只。

### 6.8.3 火柴

每房不少于二盒。

#### 6.8.4 擦鞋用具

以亮鞋器为主,每房二件,宜配鞋拔和擦鞋筐。

#### 6.8.5 纸篓

每房一只,放于卧室内。

#### 6.8.6 针线包

每房一套。

#### 6.8.7 杯垫

每杯配备一只。

#### 6.8.8 礼品袋

每房配备二只。

#### 6.8.9 标贴(或标牌)

每房不少于二只。

#### 6.8.10 晚安卡

每床一张。

### 7. 基本质量要求

#### 7.1 毛巾

全棉,白色为主,素色以不褪色为准,无色花,无色差,手感柔软,吸水性能好,无污渍,无明显破损性疵点。符合 FZ/T 62006 的规定。普通毛巾纱支:地经纱 21 s/2,毛经纱 21 s/s,纬纱 21 s;优质毛巾纱支:地经纱 32 s/2,毛经纱 32 s/2,纬纱 32 s。

注:21 s=29 tex, 32 s=18 tex。

##### 7.1.1 浴巾

a) 一、二星级规格:不小于 1 200 mm×600 mm,重量不低于 400 g。

b) 三星级规格:不小于 1 300 mm×700 mm,重量不低于 500 g。

c) 四、五星级规格:不小于 1 400 mm×800 mm,重量不低于 600 g。

### 7.1.2 面巾

- a) 一、二星级规格:不小于 550 mm×300 mm,重量不低于 110 g。
- b) 三星级规格:不小于 600 mm×300 mm,重量不低于 120 g。
- c) 四、五星级规格:不小于 700 mm×350 mm,重量不低于 140 g。

### 7.1.3 地巾

- a) 一、二星级规格:不小于 650 mm×350 mm,重量不低于 280 g。
- b) 三星级规格:不小于 700 mm×400 mm,重量不低于 320 g。
- c) 四、五星级规格:不小于 750 mm×450 mm,重量不低于 350 g。

### 7.1.4 方巾

- a) 三星级规格:不小于 300 mm×300 mm,重量不低于 45 g。
- b) 四、五星级规格:不小于 320 mm×320 mm,重量不低于 55 g。

### 7.1.5 浴衣

棉制品或丝绸制品。柔软舒适,保暖。

### 7.2 软垫

平整,弹性适宜,无污损。

#### 7.2.1 一、二星级

规格:不小于 1 900 mm×900 mm。

#### 7.2.2 三星级

规格:不小于 2 000 mm×1 000 mm。

#### 7.2.3 四、五星级

规格:不小于 2 000 mm×1 100 mm。

### 7.3 床上用品

#### 7.3.1 床单

全棉,白色为主,布面光洁,透气性能良好,无斑点,无污渍。应符合 FZ/T 62007 的规定。

a) 一、二星级:纱支不低于 20 s,经纬密度不低于 6 060,长度和宽度宜大于软垫 600 mm。

b) 三星级:纱支 20 s 以上,经纬密度不低于 6 060,长度和宽度宜大于软垫 700 mm。

c) 四、五星级:纱支不低于 32 s,经纬密度不低于 6 080,长度和宽度宜大于软垫 700 mm。

注:20 s=29 tex, 32 s=18 tex。6 060=236/236, 6 080=236/318.5。

#### 7.3.2 枕芯

松软舒适,有弹性,无异味。

a) 一、二星级:规格不小于 650 mm×350 mm。

b) 三星级:规格不小于 700 mm×400 mm。

c) 四、五星级:规格不小于 750 mm×450 mm。

#### 7.3.3 枕套

全棉,白色为主,布面光洁,无明显斑点,无污损,规格与枕芯相配。

a) 一、二星级:纱支不低于 20 s,经纬密度不低于 6 060。

b) 三星级:纱支 20 s 以上,经纬密度 6 060 以上。

c) 四、五星级:纱支不低于 32 s,经纬密度不低于 6 080。

#### 7.3.4 毛毯

素色为主,手感柔软,保暖性能良好,经过阻燃、防蛀处理,无污损。规格尺寸与床单相配。应符合 FZ 61001 的规定。

a) 一、二星级:毛混纺或纯毛制品。

b) 三星级:纯毛制品为主。

c) 四、五星级:精纺纯毛制品。

### 7.3.5 床罩

外观整洁,线型均匀,边缝整齐,无断线,不起毛球,无污损,不褪色,经过阻燃处理,夹层可使用定型棉或中空棉。

- a) 一、二星级:装饰布面料为主。
- b) 三星级:优质装饰布面料为主。
- c) 四、五星级:高档面料,以优质装饰布或丝绸面料为主。

### 7.3.6 备用薄棉被(或备用毛毯)

优质被芯,柔软舒适,保暖性能好,无污损。

### 7.3.7 衬垫

吸水性能好,能有效防止污染物质的渗透,能与软垫固定吻合,可使用定型棉或中空棉。

- a) 一、二星级:规格不小于1 900 mm×900 mm。
- b) 三星级:规格不小于2 000 mm×1 000 mm。
- c) 四、五星级:规格不小于2 000 mm×1 100 mm。

## 7.4 卫生用品

### 7.4.1 香皂

香味纯正,组织均匀,色泽一致,图案、字迹清晰,无粉末颗粒,无软化腐败现象,保质期内。应符合 GB 8113 的规定。

- a) 一、二星级:简易包装。
- b) 三星级:精制包装,印有中英文店名及店标,或用精致皂盒盛放。
- c) 四、五星级:豪华包装,印有中英文店名及店标,或用豪华皂盒盛放。

### 7.4.2 浴液、洗发液、护发素、润肤露

黏度适中,无异味,包装完好,不溢漏,印有中英文店名及店标,保质期内。应符合 GB 11432、ZBY 42003、GB 11431 的规定。

- a) 一、二星级:简易包装或简易容器盛放。
- b) 三星级:精致包装或精致容器盛放。

c) 四、五星级:豪华包装或豪华容器盛放。

#### 7.4.3 牙刷

刷毛以尼龙丝为主,不得使用对人体有害的材料,如聚丙烯丝。刷毛洁净柔软、齐整,毛束空满适宜;刷头、刷柄光滑,手感舒适,有一定的抗弯性能。标志清晰,密封包装,印有中英文店名及店标。其他技术指标应符合 QB 1659 的规定。

a) 一、二星级:简易包装。

b) 三星级:优质牙刷,精致包装。

c) 四、五星级:优质牙刷,豪华包装。

注:三星级(含三星级)以上的饭店不宜使用装配式牙刷。

#### 7.4.4 牙膏

香味纯正,膏体湿润、均匀、细腻,色泽一致,使用的香精、色素必须符合 GB 8372 及其他有关规定。图案、文字清晰,无挤压变形,无渗漏污损。保质期内。

#### 7.4.5 漱口杯

玻璃制品或陶瓷制品,形体美观端正,杯口圆润,内壁平整。每日清洗消毒。

#### 7.4.6 浴帽

以塑料薄膜制品为主,洁净,无破损,帽檐松紧适宜,耐热性好,不渗水。

a) 一、二星级:简易包装。

b) 三星级:纸盒包装为主,宜印有中英文店名及店标。

c) 四、五星级:精致盒装,印有中英文店名及店标。

#### 7.4.7 卫生纸

白色,纸质柔软,纤维均匀,吸水性能良好,无杂质,无破损,采用 ZBY 39001 中的 A 级和 A 级以上的卫生纸。

#### 7.4.8 卫生袋

不透明塑料制品或防水纸制品,洁净,不易破损,标志清晰。

#### 7.4.9 拖鞋

穿着舒适,行走方便,具有较好的防滑性能,至少印有店标。

a) 一、二星级:一次性简易拖鞋,有一定的牢度。

b) 三星级:以纺织品为主,视原材料质地,一日一换或一客一换。

c) 四、五星级:高级优质拖鞋,一客一用。

#### 7.4.10 污物桶

用于放置垃圾杂物,污物不泄漏,材料应有阻燃性能。

#### 7.4.11 梳子

梳身完整、平滑,厚薄均匀,齿头光滑,不宜过尖。梳柄印有中英文店名及店标。

a) 一、二星级:简易包装。

b) 三星级:精致密封包装。

c) 四、五星级:豪华包装。五星级可分粗、细梳齿。五星级宜使用木质梳子。

#### 7.4.12 浴帘

以塑料薄膜或伞面绸为主,无污损,无霉斑。

#### 7.4.13 防滑垫

橡胶制品为主,摩擦力大,防滑性能良好。

#### 7.4.14 洗衣袋

塑料制品或棉麻制品为主,洁净,无破损,印有中英文店名及店标。

#### 7.4.15 面巾纸

白色为主,纸质轻柔,取用方便,采用 ZBY 32032 中的 A 等品。

#### 7.4.16 剃须刀

刃口锋快平整,剃刮舒适、安全,密封包装,印有中英文店名及店标。

#### 7.4.17 指甲锉

砂面均匀,颗粒细腻,无脱砂现象,有套或套封。

#### 7.4.18 棉花球、棉签

棉花经过消毒处理,棉头包裹紧密,密封包装。

#### 7.4.19 浴盐(泡沫剂、苏打盐)

香味淡雅,含矿物质,发泡丰富。

#### 7.5 文具用品

##### 7.5.1 文具夹(架)

完好无损,物品显示醒目,取放方便,印有中英文店名及店标。

a) 一、二星级:普通材料。

b) 三星级:优质材料。

c) 四、五星级:高级材料。

##### 7.5.2 信封、明信片

信封应符合 GB/T 1416 的规定。印有店标及中英文店名、地址、邮政编码、电话号码、传真号码。明信片宜有旅游宣传促销意义。

##### 7.5.3 信纸、便笺

纸质均匀,切边整齐,不洇渗墨迹,印有店标及中英文店名、地址、邮政编码、电话号码、传真号码。

a) 一、二星级:纸质不低于 50 g 纸。

b) 三星级:纸质不低于 60 g 纸。

c) 四、五星级:纸质不低于 70 g 纸。

##### 7.5.4 圆珠笔

书写流畅,不漏油,笔杆印有店名及店标。

##### 7.5.5 铅笔

石墨铅笔,笔芯以 HB 为宜,卷削后供宾客使用。

##### 7.5.6 便笺夹

完好无损,平整,使用方便,可印有中英文店名及店标。

#### 7.6 服务提示用品

##### 7.6.1 服务指南、电话使用说明、住宿须知、送餐菜单

印刷美观,指示明了,内容准确,中英文对照。五星级宜备城市地图。

7.6.2 电视节目表、价目表、宾客意见表、防火指南  
栏目编排清楚完整,中英文对照。

7.6.3 提示牌、挂牌  
印刷精美,字迹醒目,说明清晰,悬挂方便,中英文对照。

7.6.4 洗衣单、酒水单  
无碳复写,栏目清晰,内容准确,明码标价,中英文对照。

7.7 饮品、饮具

7.7.1 茶叶  
干燥洁净,无异味,须有包装或容器盛放,标明茶叶品类。

7.7.2 茶杯(热水杯)  
以玻璃制品和陶瓷制品为主,形体美观,杯口圆润,内壁平滑。

7.7.3 暖水瓶  
公称容量不少于 1.6 L,应符合 GB 11416 中的优等品的质量规定。

注:标题名称与 GB/T 14308 一致。

7.7.4 凉水瓶、凉水杯  
凉水瓶须有盖,无水垢,内存饮用水。凉水杯按 7.7.2。

7.7.5 小酒吧  
酒和饮料封口完好,软饮料须在保质期内。

7.7.6 酒杯  
玻璃制品为主,杯口圆润,内壁平滑,应与不同的酒类相配。

7.7.7 咖啡  
以速溶咖啡为主,干燥洁净,包装完好。

7.7.8 冰桶  
洁净,取用方便,保温性能良好。

7.7.9 电热水壶  
绝缘性能良好,公称容量不宜大于 1.7 L,须配备使用说

明。应符合 JB 4189 的规定。

注:标题名称与 GB/T 14308 一致。

### 7.8 其他

#### 7.8.1 衣架

塑料制品或木制品为主,无毛刺,光滑。

#### 7.8.2 烟灰缸

安全型。非吸烟楼层不放置。

#### 7.8.3 火柴

采用 GB/T 393 中的 MG—A 型木梗火柴,以优质纸盒或木盒为主,印有中英文店名及店标。火柴梗支、药头平均长度和火柴盒尺寸由饭店自行决定。非吸烟楼层不配备。

#### 7.8.4 擦鞋用具

含亮鞋器、擦鞋皮、擦鞋布、擦鞋纸等,使用后起到鞋面光亮洁净的效果。

#### 7.8.5 纸篓

存放非液体性杂物。

#### 7.8.6 针线包

配有线、纽扣、缝衣针、搭配合理,封口包装。

#### 7.8.7 杯垫

精致、美观,应起到隔热作用,可印有店标。

#### 7.8.8 礼品袋

塑料制品或优质纸制品为主,无破损,印有中英文店名及店标。

#### 7.8.9 标贴(或标牌)

标贴为不干胶制品,标牌为纸制品或塑料制品。精致美观,富有艺术性,可印有店标。

#### 7.8.10 晚安卡

印制精致,字迹醒目,中英文对照。

### 附录 A:(标准的附录)

#### 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成为本

标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

- GB/T 393—1994 日用安全火柴
- GB/T 1416—1993 信封
- GB 8113—1987 香皂
- GB 8372—1987 牙膏
- GB 11416—1989 日用保温容器
- GB 11431—1989 润肤乳液
- GB 11432—1989 洗发液
- GB/T 14308—1993 旅游涉外饭店星级的划分及评定
- FZ 61001—1991 纯毛、毛混纺毛毯
- FZ/T 62006—1993 毛巾
- FZ/T 62007—1994 床单
- JB 4189—1986 电水壶
- QB 1659—1992 牙刷
- ZB Y 32032—1990 纸巾纸
- ZB Y 39001—1988 皱纹卫生纸
- ZB Y 42003—1989 护发素

## 中华人民共和国国家标准

### 游乐园(场)安全和服务质量

GB/T 16767—1997

#### 前 言

为保障游乐园(场)游艺机和游乐设施的安全运营,预防不安全事故的发生,为游客提供安全、方便、舒适、高效的服务,制定本标准。

本标准所提技术要素主要包括游乐园(场)安全与服务质量的要求必须依据可以观察到的和需经游客评价的特性加以明确规定;提供服务的过程必须依据游客不能经常观察到的但又直接影响到安全和服务业绩的特性加以规定;安全和服务质量可以通过量化的(可测量的)或者是定性的(可比较的),由游客进行评价。主要依据游乐园(场)的工作程序、安全和服务操作规程,并参考了国外相关的资料。

本标准的附录 A、附录 B、附录 C、附录 D、附录 E 和附录 F 都是标准的附录。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口并解释。

本标准起草单位:国家旅游局、广州市旅游局、广州东方乐园。

本标准主要起草人:俞长嘉、邓宗德、刘汉奇、伍宇明、戴汉涛、梁敏吾、彭德成、钱自由。

#### 1. 范围

本标准规定了游乐园(场)的安全措施和服务质量的基本要求。

本标准适用于设有游艺机的游乐设施的各类游乐园(场)。

#### 2. 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成本标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被装订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB 2894—88 安全标志

GB 3096—93 城市区域环境噪声标准

GB 5749—85 生活饮用水卫生标准

GB 8408—87 游艺机和游乐设施安全标准

GB 9664—1996 文化娱乐场所卫生标准

GB 9665—1996 公共浴室卫生标准

GB 9667—1996 游泳场所卫生标准

GB 9670—1996 商场(店)、书店卫生标准

GB 10001—94 公共信息标志用图形符号

GB 13495—92 消防安全标志

GB/T 19004.2—94 质量管理和质量体系要素 第2部分：  
服务指南(idt ISO 9004—2:1991)

LB/T 001—1995 旅游饭店用公共信息图形符号

WH 0201—94 歌舞厅照明及光污染限定标准

### 3. 定义

本标准采用下列定义。

#### 3.1 游乐园(场)

设有游艺机和游乐设施,开展各项游艺、游乐活动,主要供游客娱乐、健身的场所。

#### 3.2 游乐设施

游乐园(场)中采用沿轨道运动、回转运动、吊挂回转、场地上运动、室内定置式运动等方式,承载游客游乐的现代机械设施组合。例如:滑行车、观览车、转马、空中转椅、碰碰车、光电打靶等。

#### 3.3 水上游乐设施

承载游客在水面上进行游乐活动,由机械动力驱动、人力驱动或由游客自行操纵的设施。例如:碰碰船、游船、水上自行车、水滑梯等。

#### 3.4 水上世界

游乐园(场)中供游客游泳或嬉水等水上游乐活动的场所。它是游乐园(场)中一个专门的类别。

#### 3.5 文化娱乐设施

游乐园(场)内的剧场、影院、歌厅、舞厅及相关配套设施等。

#### 3.6 游客有效投诉

游客向县以上机关投诉,并且是由于游乐园(场)的过失而导致产生的有效投诉。

#### 4. 总则

游乐园(场)安全和服务质量的基本要求可概括为:安全第一,服务优质,卫生整洁,秩序良好。

##### 4.1 安全

4.1.1 树立安全第一、预防为主的思想。

4.1.2 配备必要的、充足的、有效的各项安全设施,确保游艺机和游乐设施安全运营。

4.1.3 建立健全各项安全管理制度、安全操作规程,并确保严格执行。

4.1.4 确保游客生命财产安全。

4.1.5 游艺机和游乐设施要建立完整的维修、保养制度,有专人、专职负责。

##### 4.2 服务

4.2.1 树立游客至上、优质服务的宗旨。

4.2.2 严禁经营带有赌博、色情、迷信、种族歧视等不健康色彩的游艺项目和文娱活动。

4.2.3 实行规范化、标准化的管理和服务。

4.2.4 建立服务质量监督保证体系,定期进行服务质量考核。

##### 4.3 卫生

4.3.1 环境整洁卫生,色调协调。

4.3.2 制定各项卫生制度和措施,定期进行各项卫生检查。

4.3.3 遵守国家、地方政府的各项卫生法规。

##### 4.4 秩序

4.4.1 制定游乐规则,引导游客活动,加强治安防范,及时排除各种事故隐患,保证场内游乐秩序和治安秩序良好。

4.4.2 落实各项工作措施,确保各种机械设施正常运营。

## 5. 服务设施

5.1 游艺机、游乐设施、水上游乐设施和水上世界,其购置、安装、使用、管理按 GB 8408 及国家有关部门制定的游艺机、游乐设施安全监督管理规定和水上世界安全卫生管理办法等有关规定执行。使用这些设施、设备,应取得技术检验部门验收合格证书。

### 5.2 文娱设施

各种文化娱乐设施、设备状态正常、性能良好。场内通风良好,有紧急疏散游客的出口通道,并按 GB 2894 设置紧急出口标志;照明条件符合 WH 0201 的规定。

### 5.3 接待设施

#### 5.3.1 售票处

5.3.1.1 售票处应设在正门外显著位置,周围环境良好、开阔,设置遮阴避雨设施及排队栅栏。

5.3.1.2 售票窗口的数量应与游乐园(场)能接纳的游客量相适应。

5.3.1.3 游乐园(场)内分单项购票游乐的,应设置专门的售票处,方便游客购票。

5.3.1.4 售票处应向游客公布票价表、购票须知、营业时间、游乐园(场)简介、项目介绍和游乐须知等服务指南。

#### 5.3.2 接待处

5.3.2.1 接待处应设在正门附近,有明显的标志。

5.3.2.2 接待处应设有专门的团体接待和接受游客投诉的柜台,并有专人值班。

5.3.2.3 接待处室内照明、通风等条件良好。

#### 5.3.3 行李保管处

5.3.3.1 行李保管处应设在正门入口处附近,方便游客寄存行李等物品。

5.3.3.2 酌情配备保险箱(柜),设置贵重物品保管。

5.3.3.3 行李保管处应向游客公布保管须知。

#### 5.4 问询服务设施

5.4.1 应设置包括问询处、问询电话和广播室在内的问询服务设施。

5.4.2 问询服务设施应设在正门附近,有明显的标志,有专人值班。

5.4.3 广播室可与接待处相连,便于游客联络。

5.4.4 广播室播音内容应能准确、清晰传送至游乐园(场)内各处和正门附近。

#### 5.5 餐饮服务设施

5.5.1 餐厅、饮食服务点的布局、档次应与游乐园(场)的整体环境相协调。

5.5.2 餐饮服务规模数量应与游乐园(场)接待游客规模相适应,食品、饮料的品种、规格应能满足游客的基本要求。

5.5.3 设施设备完好,室内卫生整洁,能提供快餐服务,有条件的可提供有特色的风味饮食、自助餐服务。

#### 5.6 购物设施

5.6.1 旅游购物商场(店)、商亭设施明快,整洁,有序。

5.6.2 能提供具有地方特色的旅游纪念品、工艺品等商品。

#### 5.7 医疗急救设施

5.7.1 游乐园(场)应设置为游客服务的医务室,位置合理,标志明显。

5.7.2 医务室应有医务人员值班,为游客进行一般性突发病痛的诊治和救护。

5.7.3 医务室应备有常用救护器材,能应付突发事件中伤病员的急救工作。

5.7.4 医务室应配备具有医士职称以上资格的医生和训练有素的护理人员。

#### 5.8 公用设施

### 5.8.1 公用卫生间

5.8.1.1 游乐园(场)内应分设男、女宾公用卫生间,其数量、分布应与游乐园(场)本身的面积和游客容量相适应。

5.8.1.2 公用卫生间的标志要明显,室内设施齐备,蹲坑、有门、水冲,通风良好,光线明亮。

5.8.1.3 设有残疾人通道和专供残疾人使用的男、女宾卫生间。

5.8.1.4 卫生要求应符合 9.3 条的要求。

### 5.8.2 公用电话

游乐园(场)应设置公用电话,位置方便、醒目,数量与接待规模相适应,有条件的,可设投币式电话或磁卡电话。公用电话按 LB/T 001 设置标志。

### 5.8.3 停车场

5.8.3.1 设置在游乐园(场)正门附近,其规模与游乐园(场)接待规模相适应。按 LB/T 001 设置停车场的标志。

5.8.3.2 停车场地面平整,划有车位标志。

5.8.3.3 停车场应有专人负责管理、疏导,车辆停靠整齐有序。

### 5.8.4 照明设施

5.8.4.1 开放夜场的游乐园(场),其主要通道和公共场地应设有充足的灯光照明设备。各游艺机和游乐设施自身亦应有灯光照明。

5.8.4.2 室内公共服务设施应有充足的灯光照明和应急照明设备。有关要求按照 WH 0201 执行。

### 5.8.5 垃圾桶(箱)

5.8.5.1 游乐园(场)内应设置垃圾桶(箱)。

5.8.5.2 数量、布局要适当、合理。

5.8.5.3 垃圾桶(箱)体完好、有盖,表面干净无污渍,及时处理桶内垃圾。

5.8.5.4 垃圾桶(箱)的造型与游乐园(场)气氛和谐一致。

#### 5.8.6 休憩设施

游乐园(场)内应设置供游人休息的座椅。视地区季节气候需要,座椅带遮阳篷。座椅和遮阳篷的色调、色彩、重量、造型应与游乐园(场)主体设施相协调。

#### 5.9 信息指示设施

5.9.1 游乐园(场)应设置导游图、导游引导标志和公共信息图形标志。

5.9.2 公共信息图形符号标志按 GB 10001、GB 3818、和 LB/T 001 设置。

#### 5.9.3 安全标志

5.9.3.1 在与安全有关的场所和位置,应按 GB 2894 设置安全标志。

5.9.3.2 安全标志应在醒目的位置设立,清晰易辨,不应设在可移动的物体上,以免这些物体位置移动后,看不见安全标志。

5.9.3.3 各种安全标志应随时检查,发现有变形、破损或变色的,应及时整修或更换。

5.9.3.4 室内项目要有醒目的人、出口标志。

#### 5.9.4 引导标牌

5.9.4.1 应在正门附近显著位置设立中英文对照的《游客须知》。

5.9.4.2 各主要通道、岔路口应在适当的位置设置引导标牌。

5.9.4.3 各游乐项目的入口处,应在显著的地方设置该项目的《游乐规则》。

5.9.4.4 引导标牌、指示牌、说明牌的内容准确,文字规范,字迹清晰,符号标准,表面无浮尘,无油漆剥落造成的缺句少字。

#### 6. 安全制度与措施

6.1 游乐园(场)应特别重视安全管理,把安全工作摆在重要的议事日程,培养全员安全意识。

6.2 建立健全各项安全制度,包括安全管理制度、游乐园(场)全天候值班制度、定期安全检查制度和检查内容要求,游乐项目安全操作规程、水上游乐安全要求及安全事故登记和上报制度。

### 6.3 安全管理

6.3.1 设立完善高效的安全管理机构(安全委员会),明确各级、各岗位的安全职责。

6.3.2 开展经常性的安全培训和安全教育活动。

6.3.3 定期组织全游乐园(场)按年、季、月、节假日前和旺季开始前的安全检查。

6.3.4 建立安全检查工作档案,每次检查要填写检查档案,检查的原始记录由责任人员签字存档。

### 6.4 员工安全

6.4.1 未持有专业技术上岗证的,不得操作带电的设备和游艺设施。

6.4.2 员工应着装安全;高空或工程作业时必须佩戴安全帽、安全绳等安全设备,并严格按章作业。

6.4.3 员工在工作过程中应严格按照安全服务操作规程作业。

6.4.4 工作区域内保持整洁,保证安全作业。

### 6.5 游客安全

6.5.1 在游乐活动开始前,应对游客进行安全知识讲解和安全事项说明,具体指导游客正确使用游乐设施,确保游客掌握游乐活动的安全要领。

6.5.2 某些游乐活动如有游客健康条件要求,或不适合某种疾病患者参与的,应在该项活动入门处以“警告”方式予以公布。

6.5.3 在游乐过程中,应密切注视游客安全状态,适时提醒游客注意安全事项,及时纠正游客不符合安全要求的行为举止,排除安全隐患。

6.5.4 如遇游客发生安全意外事故,应按规定程序采取救援措施,认真、负责地做好善后处理。

#### 6.6 安全设施

6.6.1 各游乐场所、公共区域均应设置安全通道,时刻保持畅通。

6.6.2 各游乐区域,除封闭式的外,均应按 GB 8408 的规定设置安全栅栏。

6.6.3 严格按照消防规定设置防火设备,配备专人管理,定期检查。

6.6.4 有报警设施,并按 GB 13495 设置警报器和火警电话标志。

6.6.5 露天水上世界应设置避雷装置。

6.6.6 有残疾人安全通道和残疾人使用的设施。

6.6.7 有处理意外事故的急救设施设备。

#### 6.7 安全及救援措施

6.7.1 加强安全检查,除进行日、周、月、节假日前和旺季开始前的例行检查外,设备设施必须按规定每年全面检修一次,严禁设备带故障运转。

6.7.2 每日运营前的例行安全检查要认真负责,建立安全检查记录制度。没有安全检查人员签字的设施、设备不能投入营业。

6.7.3 详细做好安全运行状态记录。严禁使用超过安全期限的游乐设施、设备载客运转。

6.7.4 凡遇恶劣天气或游艺、游乐设施机械故障时,须有应急、应变措施。由此停业时,应对外公告。

6.7.5 配备安全保卫人员,维护游乐园(场)游乐秩序,制止

治安纠纷。

6.7.6 游乐园(场)全体员工须经火警预演培训和机械险情排除培训,熟练掌握有关紧急处理措施。

#### 7. 安全作业要求

##### 7.1 游艺机和游乐设施日常运营基本要求

7.1.1 每天运营前须做好安全检查,检查内容见附录 A(标准的附录)表 A1 要求。

7.1.2 营业前试机运行不少于二次,确认一切正常后,才能开机营业。

##### 7.1.3 营业中的安全操作要求

7.1.3.1 向游客详细介绍游乐规则、游艺机操纵方法及有关注意事项。谢绝不符合游艺机乘坐条件的游客参与游艺活动。

7.1.3.2 引导游客正确入座高空旋转游艺机,严禁超员,不偏载,系好安全带。

7.1.3.3 维持游乐、游艺秩序,劝阻游客远离安全栅栏,上下游艺机秩序井然。

7.1.3.4 开机前先鸣铃提示,确认无任何险情时方可再开机。

7.1.3.5 游艺机在运行中,操作人员严禁擅自离岗。

7.1.3.6 密切注意游客动态,及时制止个别游客的不安全行为。

##### 7.1.4 营业后的安全检查

7.1.4.1 整理、清扫、检查各承载物、附属设备及游乐场地,确保其整齐有序,清洁干净,无安全隐患。

7.1.4.2 做好当天游乐设备运转情况记录。

7.2 游艺机和游乐设施要定期维修、保养,做好安全检查。安期检查分为周、月、半年和年以上检查。检查内容见附录 A(标准的附录)。

### 7.3 水上世界安全措施

7.3.1 应在明显的位置公布各种水上游乐项目的《游乐规则》,广播要反复宣传,提醒游客注意安全,防止意外事故发生。

7.3.2 对容易发生危险的部位,应有明显的提醒游客注意的警告标志。

7.3.3 各水上游乐项目均应设立监视台,有专人值勤,监视台的数量和位置应能看清全池的范围。

7.3.4 按规定配备足够的救生员。救生员须符合有关部门规定,经专门培训,掌握救生知识与技能,持证上岗。

7.3.5 水上世界范围内的地面,应确保无积水、无碎玻璃及其他尖锐物品。

7.3.6 随时向游客报告天气变化情况。为游客设置避风、避雨的安全场所或具备其他保护措施。

7.3.7 全体员工应熟悉场内各区域场所,具备基本的抢险救生知识和技能。

7.3.8 设值班室,配备值班员。

7.3.9 设医务室,配备具有医士职称以上的医生和经过训练的医护人员和急救设施。

7.3.10 安全使用化学药品。

7.3.11 每天营业前对水面和水池底除尘一次。

7.3.12 凡具有一定危险项目的设施,在每日运营之前,要经过试运行。

7.3.13 每天定时检查水质。

7.3.14 安全、卫生和水质的标准应符合 GB 8408、GB 9667、GB 5749、GB 9665 和水上世界安全卫生管理办法的规定。

### 8. 服务质量要求

#### 8.1 基本要求

坚守岗位,站立服务,不离岗,不串岗。

##### 8.1.1 仪表仪容

8.1.1.1 上岗着工作服,服饰整洁,佩戴服务标牌。

8.1.1.2 端庄大方,处事稳重,反应敏捷,谙熟礼仪,精神饱满,表情自然,和蔼亲切。

8.1.2 举止

举止文明,姿态端庄。

8.1.3 语言

8.1.3.1 语言文明礼貌,简明、通俗、清晰。

8.1.3.2 讲普通话,能用外语为外宾服务。

8.1.3.3 应有“称呼”服务,用礼貌的称谓称呼游客。

8.1.4 态度

8.1.4.1 礼貌待客,微笑服务,热情亲切,真诚友好,耐心周到,主动服务。

8.1.4.2 对客人不分种族、国籍、民族、宗教信仰、贫富、亲疏,一视同仁,以礼待人。

8.1.4.3 尊重游客的民族习俗和宗教信仰,不损害民族尊严。

8.1.4.4 有问必答。回答问题迅速、准确。如对客人提出的问题不能解决时,应耐心解释。

8.1.5 技能

8.1.5.1 上岗前必须经过严格的岗位培训。

8.1.5.2 在岗人员应熟练掌握本岗位业务知识和操作技能。

8.1.6 职业道德

应遵守国家有关旅游职业道德规范。做到文明礼貌,优质服务,保护游客和企业的合法权益。

8.2 机台服务

8.2.1 游艺机、游乐设施、水上游乐设施和水上世界的服务应符合 7.1 条和 7.3 条的要求。

8.2.2 服务中应时刻观察游客动态,随时指导游客安全游乐。

8.2.3 尽可能帮助游客解决困难。

### 8.3 售票服务

8.3.1 售票员应熟悉各种票券的价格及使用方法。

8.3.2 售票迅速、准确,误差率应不超过万分之五。

8.3.3 建立重要客人、团体客人的登记制度并及时将信息和特殊服务要求传递到有关部门。

### 8.4 门岗服务

8.4.1 游乐园(场)出入口以及游乐园(场)内主要娱乐场所和其他服务场所,如:影剧院、歌舞厅、俱乐部、酒吧、茶座以及游艺室等,应设门岗服务,接待和疏通游客,确保畅通无阻。在游客入场高峰期,应增设现场工作人员,协助门岗工作。

8.4.2 门岗当值人员应熟悉本游乐园(场)规定的各种票券的使用方法,迅速、准确验收票券;主动、正确引导团体游客顺序进场。

8.4.3 为重要客人和有特殊要求的客人提供特殊服务。

8.4.4 能提供团体接待服务。

### 8.5 问询服务

8.5.1 随时掌握游乐动态,准确回答游客问询。

8.5.2 接受问询时应起立。接受电话问询时,铃响不应超过三声并先通报单位名称。

### 8.6 广播服务

8.6.1 应使用普通话和外语广播;在使用地方语言广播时,应使用普通话重播广播内容。

8.6.2 播音应清晰、匀速、准确。

8.6.3 广播内容(包括播放的音乐、歌曲)健康。

8.6.4 为游客广播寻人启事、寻物启事。

## 8.7 行李保管服务

8.7.1 行李保管员在接收游客交付保管的行李物品时,应确保无易燃、易爆、有毒等危险品或其他违禁品。

8.7.2 收发行李时应认真核对游客的身份证件,做好登记工作。

8.7.3 清点客人交寄的行李件数,办理保管手续。

8.7.4 轻拿轻放,准确迅速。

8.7.5 贵重物品应保存于专用保险箱中,配备专用钥匙。物品的交付和领取须由交付人和服务人员双方共同验点清楚,签字确认。

8.7.6 游客存取行李、物品时,应确保周围环境的安全。凡夜场停电,应暂停存放,确保安全。

## 8.8 餐饮服务

8.8.1 餐厅和饮食服务网点的营业时间应适应游乐园(场)的开放时间。

8.8.2 饮食卫生应符合 9.12 条的要求。

## 8.9 旅游购物服务

8.9.1 旅游商场(店)、商亭的橱窗、柜台布局合理,陈列既有艺术性又能方便游客选购。

8.9.2 服务人员应熟悉和掌握所推销商品的性能、产地、特点,主动热情为游客介绍商品,服务中应有问有答,百问不厌,百拿不厌,尽量满足游客的要求。

8.9.3 确保出售的饮料、茶水、商品、工艺品和旅游纪念品的质量合格。不出售假冒伪劣商品,不欺诈游客,明码标价。

8.9.4 商场(店)、商亭卫生应符合 9.13 条的要求。

## 8.10 文化娱乐服务

8.10.1 文化娱乐项目富有民族和地方特色。

8.10.2 根据当地自然和人文文化资源,开发民间节庆活

动、文艺演出,为游客提供健康的娱乐、休闲、健身活动服务。

8.10.3 文化娱乐活动内容文明、健康,适合国情,符合伦理道德。创造、培育符合社会公共道德的审美情趣,有益于青少年和社会公众的身心健康。

8.10.4 保持场内清洁卫生、良好通风和秩序。

8.11 医疗急救服务

8.11.1 医务室应保持环境整洁、宁静。

8.11.2 医护人员必须坚守岗位,认真负责。

8.11.3 坚持诊疗常规,严防发生医疗事故。

8.11.4 场内发生意外伤害事故,医护人员应立即赶往事故现场,对伤病员进行紧急抢救。

9. 卫生与环境要求

9.1 游乐园(场)应整洁,广场、地面、路面和服务设施周围无垃圾、无痰迹、无蚊蝇;草坪、花坛无杂物、无积水。

9.2 游乐、游艺区内不应有卫生死角和晾晒衣物、乱堆杂物的现象;水面应无漂浮污物,施工现场应遮挡,堆料整齐,无废弃物。

9.3 公用卫生间

9.3.1 设备和设施应完好、无缺损,不漏水。

9.3.2 室内无蚊蝇、污物,墙壁、隔板、门窗等清洁无刻画。

9.3.3 便池应及时冲洗,做到干净、无污垢,无异味。

9.4 环境保护

9.4.1 环境噪声标准应按照 GB 3096 执行。

9.4.2 游乐园(场)布局合理,环境清新、优美,无高荒草区和绿化弃管区。

9.5 供游客休息的遮阳篷或座椅,无破损现象。

9.6 园内建筑物、构筑物应与景点协调。

9.7 游乐园(场)门前和游乐园(场)内设置的摊位,应统一

管理,定位有序。不应有尾随游客,强行兜售商品的行为。

9.8 停车场地清洁平整,车辆排放整齐。

9.9 游艺机和游乐设施卫生

9.9.1 外观色彩鲜艳,表面无锈蚀。

9.9.2 机台、棚顶、台顶及周围干净无杂物。

9.9.3 承载物地板无杂物、无呕吐物,坐席无污渍。

9.9.4 游客等候游乐的场所无烟头、纸屑、杂物,栅栏无浮尘和水滴。

9.9.5 机台操作室(亭)门窗光亮无痕迹,天花板墙角无蛛网,工具摆放整齐。

9.10 水上世界卫生

设置相应能力的池水过滤净化及消毒设施,水质标准及卫生管理按 GB 9667 执行。

9.11 游乐园(场)内建筑物、构筑物等游艺设施或文化娱乐设施卫生标准及管理按 GB 9664 执行。

9.12 餐厅和饮食服务网点的卫生符合国家法律法规和标准要求。

9.13 购物商场(店)、商亭的卫生标准及管理应符合 GB 9670。

9.14 游乐园(场)的卫生清扫、维护、保洁及绿化保养有专人负责。

10. 服务质量保证和监督

10.1 建立服务质量、安全保证体系

游乐园(场)就按照 GB/T 19004.2 和 GB 8408 建立适应本企业运行的服务质量、安全保证体系,并形成可操作的有关规章、制度,作为能够实现规定的服务质量、安全措施和经营管理目标的手段。

10.1.1 按附录 B(标准的附录)建立服务质量保证体系。

10.1.2 按附录 C(标准的附录)建立安全操作保证体系。

10.1.3 按附录 D(标准的附录)建立安全维护保证体系。

10.1.4 按附录 E(标准的附录)建立安全管理保证体系。

10.1.5 按附录 F(标准的附录)建立运转试验安全保证体系。

10.2 建立服务监督机制

10.2.1 主动接受游客监督,对外公布质量监督电话号码。

10.2.2 在游客活动场所设意见本(卡、箱),定期收集分析游客意见,进行相应服务改进。

10.3 投诉处理

诚恳对待游客的投诉,认真及时地处理游客的意见和建议,并将处理结果及时通知投诉者,投诉必复。

10.4 考核指标

10.4.1 无生产许可证的高速、高空以及危及人身安全的劣质游艺机和游乐设施:0项。

10.4.2 带有赌博、色情、迷信、恐怖、种族歧视等不健康色彩的游艺项目:0项。

10.4.3 员工持证上岗率:100%。

10.4.4 安全知识普及率:100%。

10.4.5 服务质量知识普及率:100%。

10.4.6 设备运营维修、保养、日常检查记录:100%。

10.4.7 设备无带病运行率:100%。

10.4.8 游乐园(场)设备和设施投入运营率:90%以上。

10.4.9 游客满意率(1 000 人次以上):95%以上。

10.4.10 游客有效投诉率:万分之二。

10.4.11 园(场)卫生、美化、绿化率:85%以上。

10.4.12 园(场)环境卫生及饮食卫生等符合国家卫生标准:100%。

10.4.13 主要各项管理制度齐全、档案资料完整:100%。

10.4.14 各类统计报表准确:85%以上。

10.4.15 重大人身伤亡事故:0次。

(附录略)

## 旅游区(点)质量等级的划分与评定

2003—02—24 发布 2003—05—01 实施

GB/T 17775—2003 替 GB/T 17775—1999

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局发布

### 前言

本标准从实施之日起,代替 GB/T 17775—1999《旅游区(点)质量等级的划分与评定》。本标准与 GB/T 17775—1999 相比,主要修改如下:

1. 在划分等级中增加了 AAAAA 级旅游区(点)。新增的 AAAAA 级主要从细节方面、景区的文化性和特色性等方面做更高要求;

2. 对原 AAAA—A 级旅游区(点)的划分条件均进行了修订,强化以人为本的服务宗旨,AAAA 级旅游区(点)增加细节性、文化性和特色性要求;

3. 细化了关于资源吸引力和市场影响力方面的划分条件。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口并负责解释。

本标准主要起草单位:国家旅游局规划发展与财务司。

本标准主要起草人:魏小安、张吉林、汪黎明、彭德成、潘肖澎、周梅。

### 引言

本标准的制订旨在加强对旅游区(点)的管理,提高旅游区(点)服务质量,维护旅游区(点)和旅游者的合法权益,促进我国

旅游资源开发、利用和环境保护。

本标准制订过程中,总结了国内旅游区(点)的管理经验,借鉴了国内外有关资料和技术规程,并直接引用了部分国家标准或标准条文。同时,根据 GB/T 17775—1999《旅游区(点)质量等级的划分与评定》国家标准自 1999 年至今近 3 年时间的实施情况,在原标准基础上对一些内容进行了修订,使其更加符合旅游区(点)的发展实际。

### 1. 范围

本标准规定了旅游区(点)质量等级划分的依据、条件及评定的基本要求。

本标准适用于接待海内外旅游者的各种类型的旅游区(点),包括以自然景观及人文景观为主的旅游区(点)。

### 2. 规范性引用文件

下列标准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 3095—1996 环境空气质量标准

GB 3096—1993 城市区域环境噪声标准

GB 3838 地表水环境质量标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB 9664 文化娱乐场所卫生标准

GB 9667 游泳场所卫生标准

GB/T 10001.1—2000 标志用公共信息图形符号 第 1 部分:通用符号(GB/T 10001.1—2000, neq ISO 7001:1990)

GB/T 15971—1995 导游服务质量

GB 16153—1996 饭馆(餐厅)卫生标准

## GB/T 16767—1997 游乐园(场)安全和服务质量

### 3. 术语和定义

本标准采用下列定义。

#### 3.1 旅游区(点)tourist attraction

旅游区是以旅游及其相关活动为主要功能或主要功能之一的空间或地域。本标准中旅游区(点)是指具有参观游览、休闲度假、康乐健身等功能,具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务的独立管理区。该管理区应有统一的经营管理机构和明确的地域范围。包括风景区、文博馆、寺庙观堂、旅游度假区、自然保护区、主题公园、森林公园、地质公园、游乐园、动物园、植物园及工业、农业、经贸、科教、军事、体育、文化艺术等各类旅游区(点)。

#### 3.2 旅游资源 tourism resources

自然界和人类社会凡能对旅游者产生吸引力,可以为旅游业开发利用,并可产生经济效益、社会效益和环境效益的各种事物和因素。

#### 3.3 游客中心 tourist center

旅游区(点)设立的为游客提供信息、咨询、游程安排、讲解、教育、休息等旅游设施和服务功能的专门场所。

### 4. 旅游区(点)质量等级及标志

4.1 旅游区(点)质量等级划分为五级,从高到低依次为AAAAA、AAAA、AAA、AA、A级旅游区(点)。

4.2 旅游区(点)质量等级的标志、标牌、证书由国家旅游行政主管部门统一规定。

### 5. 旅游区(点)质量等级划分条件

#### 5.1 AAAAA级旅游区(点)

##### 5.1.1 旅游交通

a) 可进入性好。交通设施完善,进出便捷。或具有一级公路或高等级航道、航线直达;或具有旅游专线交通工具。

b) 有与景观环境相协调的专用停车场或船舶码头。且管理完善,布局合理,容量能充分满足游客接待量要求。场地平整坚实、绿化美观或水域畅通、清洁。标志规范、醒目、美观。

c) 区内游览(参观)路线或航道布局合理、顺畅,与观赏内容联结度高,兴奋感强。路面特色突出,或航道水体清澈。

d) 区内应使用清洁能源的交通工具。

### 5.1.2 游览

a) 游客中心位置合理,规模适度,设施齐全,功能体现充分。咨询服务人员配备齐全,业务熟练,服务热情。

b) 各种引导标识(包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌等)造型特色突出,艺术感和文化气息浓厚,能烘托总体环境。标识牌和景物介绍牌设置合理。

c) 公众信息资料(如研究论著、科普读物、综合画册、音像制品、导游图和导游材料等)特色突出,品种齐全,内容丰富,文字优美,制作精美,适时更新。

d) 导游员(讲解员)持证上岗,人数及语种能满足游客需要。普通话达标率 100%。导游员(讲解员)均应具大专以上学历,其中本科以上学历不少于 30%。

e) 导游(讲解)词科学、准确、有文采。导游服务具有针对性,强调个性化,服务质量达到 GB/T 15971—1995 中“4.5.3”和“第 5 章”要求。

f) 公共信息图形符号的设置合理,设计精美,特色突出,有艺术感和文化气息,符合 GB/T 10001.1—2000 的规定。

g) 游客公共休息设施布局合理,数量充足,设计精美,特色突出,有艺术感和文化气息。

### 5.1.3 旅游安全

a) 认真执行公安、交通、劳动、质量监督、旅游等有关部门制订和颁布的安全法规。建立完善的安全保卫制度,工作全面落实。

b) 消防、防盗、救护等设备齐全、完好、有效。交通、机电、游览、娱乐等设备完好,运行正常,无安全隐患。游乐园达到 GB/T 16767—1997 规定的安全和服务标准。危险地段标志明显,防护设施齐备、有效,特殊地段有专人看守。

c) 建立紧急救援机制,设立医务室,并配备专职医务人员。设有突发事件处理预案,应急处理能力强,事故处理及时、妥当,档案记录准确、齐全。

#### 5.1.4 卫生

a) 环境整洁。无污水污物。无乱建、乱堆、乱放现象。建筑物及各种设施设备无剥落,无污垢。空气清新,无异味。

b) 各类场所全部达到 GB 9 664 规定的卫生标准。餐饮场所达到 GB 16 153 规定的卫生标准;游泳场所达到 GB 9 667 规定的卫生标准。

c) 公共厕所布局合理,数量能满足需要,标识醒目美观。建筑造型景观化。所有厕所具备水冲、盥洗、通风设备并保持完好或使用免水冲生态厕所。厕所设专人服务,洁具洁净、无污垢、无堵塞。室内整洁,有文化气息。

d) 垃圾箱布局合理,标识明显,造型美观独特,与环境相协调。垃圾箱分类设置,垃圾清扫及时,日产日清。

e) 食品卫生符合国家规定,餐饮服务配备消毒设施,禁止使用对环境造成污染的一次性餐具。

#### 5.1.5 邮电服务

a) 提供邮政及邮政纪念服务。

b) 通讯设施布局合理。出入口及游人集中场所设有公用电话,具备国际、国内直拨功能。

c) 公用电话亭与环境相协调,标志美观醒目。

d) 通讯方便,线路畅通,服务亲切,收费合理。

e) 能接收手提电话信号。

#### 5.1.6 旅游购物

a) 购物场所布局合理,建筑造型、色彩、材质有特色,与环境协调。

b) 对购物场所进行集中管理,环境整洁,秩序良好,无围追兜售、强买强卖现象。

c) 对商品从业人员有统一管理措施和手段。

d) 旅游商品种类丰富,本地区及本旅游区特色突出。

#### 5.1.7 经营管理

a) 管理体制健全,经营机制有效。

b) 旅游质量、旅游安全、旅游统计等各项经营管理制度健全有效,贯彻措施得力,定期监督检查,有完整的书面记录和总结。

c) 管理人员配备合理,中高级以上管理人员均具备大学以上文化程度。

d) 具有独特的产品形象、良好的质量形象、鲜明的视觉形象和文明的员工形象;确立自身的品牌标志,并全面、恰当地使用。

e) 有正式批准的旅游总体规划。开发建设项目符合规划要求。

f) 培训机构、制度明确,人员、经费落实。业务培训全面,效果良好。上岗人员培训合格率达 100%。

g) 投诉制度健全,人员落实,设备专用。投诉处理及时、妥善,档案记录完整。

h) 为特定人群(老年人、儿童、残疾人等)配备旅游工具、用品,提供特殊服务。

#### 5.1.8 资源和环境的保护

a) 空气质量达 GB 3095—1996 一级标准。

b) 噪声质量达到 GB 3096—1993 一类标准。

c) 地面水环境质量达到 GB 3838 的规定。

d) 污水排放达到 GB 8978 的规定。

e) 自然景观和文物古迹保护手段科学,措施先进,能有效

预防自然和人为破坏,保持自然景观和文物古迹的真实性和完整性。

f) 科学管理游客容量。

g) 建筑布局合理,建筑物体量、高度、色彩、造型与景观相协调;出入口主体建筑格调突出,并烘托景观及环境。周边建筑物与景观格调协调,或具有一定的缓冲区域。

h) 环境氛围优良。绿化覆盖率高,植物与景观配置得当,景观与环境美化措施多样,效果好。

i) 区内各项设施设备符合国家关于环境保护的要求,不造成环境污染和其他公害,不破坏旅游资源和游览气氛。

#### 5.1.9 旅游资源吸引力

a) 观赏游憩价值极高。

b) 同时具有极高历史价值、文化价值、科学价值,或其中一类价值具世界意义。

c) 有大量珍贵物种,或景观异常奇特,或有世界级资源实体。

d) 资源实体体量巨大,或资源类型多,或资源实体疏密度极优。

e) 资源实体完整无缺,保持原来形态与结构。

#### 5.1.10 市场吸引力

a) 世界知名。

b) 美誉度极高。

c) 市场辐射力很强。

d) 主题鲜明,特色突出,独创性强。

5.1.11 年接待海内外旅游者 60 万人次以上,其中海外旅游者 5 万人次以上。

5.1.12 游客抽样调查满意率很高。

### 5.2 AAAA 级旅游区(点)

#### 5.2.1 旅游交通

a) 可进入性良好。交通设施完善,进出便捷。或具有一级公路或高等级航道、航线直达;或具有旅游专线交通工具。

b) 有与景观环境相协调的专用停车场或船舶码头。且管理完善,布局合理,容量能满足游客接待量要求。场地平整坚实或水域畅通。标志规范、醒目。

c) 区内游览(参观)路线或航道布局合理、顺畅,观赏面大。路面有特色,或航道水质良好。

d) 区内使用低排放的交通工具,或鼓励使用清洁能源的交通工具。

### 5.2.2 游览

a) 游客中心位置合理,规模适度,设施齐全,功能完善。咨询服务人员配备齐全,业务熟练,服务热情。

b) 各种引导标识(包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌等)造型有特色,与景观环境相协调。标识牌和景物介绍牌设置合理。

c) 公众信息资料(如研究论著、科普读物、综合画册、音像制品、导游图和导游材料等)特色突出,品种齐全,内容丰富、制作良好,适时更新。

d) 导游员(讲解员)持证上岗,人数及语种能满足游客需要。普通话达标率100%。导游员(讲解员)均应具高中以上文化程度,其中大专以上不少于40%。

e) 导游(讲解)词科学、准确、生动。导游服务质量达到GB/T 15971—1995中4.5.3和第5章要求。

f) 公共信息图形符号的设置合理,设计精美,有特色,有艺术感,符合GB/T 10001.1—2000的规定。

g) 游客公共休息设施,布局合理,数量充足,设计精美,有特色,有艺术感。

### 5.2.3 旅游安全

a) 认真执行公安、交通、劳动、质量监督、旅游等有关部门

安全法规。建立完善的安全保卫制度,工作全面落实。

b) 消防、防盗、救护等设备齐全、完好、有效。交通、机电、游览、娱乐等设备完好,运行正常,无安全隐患。游乐园达到 GB/T 16767—1997 规定的安全和服务标准。危险地段标志明显,防护设施齐备、有效,高峰期有专人看守。

c) 建立紧急救援机制,设立医务室,并配备医务人员。设有突发事件处理预案,应急处理能力强,事故处理及时、妥当,档案记录准确、齐全。

#### 5.2.4 卫生

a) 环境整洁。无污水污物,无乱建、乱堆、乱放现象。建筑物及各种设施设备无剥落,无污垢。空气清新,无异味。

b) 各类场所全部达到 GB 9664 规定的卫生标准。餐饮场所达到 GB 16153 规定的卫生标准;游泳场所达到 GB 9667 规定的卫生标准。

c) 公共厕所布局合理,数量能满足需要,标识醒目美观。建筑造型与景观环境相协调。所有厕所具备水冲、盥洗、通风设备并保持完好或使用免水冲生态厕所。厕所管理完善,洁具洁净、无污垢、无堵塞。室内整洁。

d) 垃圾箱布局合理,标识明显,数量能满足需要,造型美观,与环境相协调。垃圾分类收集,清扫及时,日产日清。

e) 食品卫生符合国家规定,餐饮服务配备消毒设施,不使用对环境造成污染的一次性餐具。

#### 5.2.5 邮电服务

a) 提供邮政及邮政纪念服务。

b) 通讯设施布局合理。出入口及游人集中场所设有公用电话,具备国际、国内直拨功能。

c) 公用电话亭与环境相协调,标志美观醒目。

d) 通讯方便,线路畅通,服务亲切,收费合理。

e) 能接收手提电话信号。

### 5.2.6 旅游购物

- a) 购物场所布局合理,建筑造型、色彩、材质有特色,与环境协调。
- b) 对购物场所进行集中管理,环境整洁,秩序良好,无围追兜售、强买强卖现象。
- c) 对商品从业人员有统一管理措施和手段。
- d) 旅游商品种类丰富,具有本地区特色。

### 5.2.7 经营管理

- a) 管理体制健全,经营机制有效。
- b) 旅游质量、旅游安全、旅游统计等各项经营管理制度健全有效,贯彻措施得力,定期监督检查,有完整的书面记录和总结。
- c) 管理人员配备合理,高级管理人员均应具备大学以上文化程度。
- d) 具有独特的产品形象、良好的质量形象、鲜明的视觉形象和文明的员工形象;确立自身的品牌标志,并全面、恰当地使用。
- e) 有正式批准的旅游总体规划。开发建设项目符合规划要求。
- f) 培训机构、制度明确,人员、经费落实。业务培训全面,效果良好。上岗人员培训合格率达 100%。
- g) 投诉制度健全,人员、设备落实。投诉处理及时、妥善,档案记录完整。
- h) 为特定人群(老年人、儿童、残疾人等)配备旅游工具、用品,提供特殊服务。

### 5.2.8 资源和环境的保护

- a) 空气质量达 GB 3095—1996 一级标准。
- b) 噪声质量达到 GB 3096—1993 一类标准。
- c) 地面水环境质量达到 GB 3838 的规定。

d) 污水排放达到 GB 8978 的规定。

e) 自然景观和文物古迹保护手段科学,措施先进,能有效预防自然和人为破坏,保持自然景观和文物古迹的真实性和完整性。

f) 科学管理游客容量。

g) 建筑布局合理,建筑物体量、高度、色彩、造型与景观相协调;出入口主体建筑有格调,与景观环境相协调。周边建筑物与景观格调协调,或具有一定的缓冲区域或隔离带。

h) 环境氛围良好。绿化覆盖率高,植物与景观配置得当,景观与环境美化措施多样,效果良好。

i) 区内各项设施设备符合国家关于环境保护的要求,不造成环境污染和其他公害,不破坏旅游资源和游览气氛。

#### 5.2.9 旅游资源吸引力

a) 观赏游憩价值很高。

b) 同时具有很高历史价值、文化价值、科学价值,或其中一类价值具全国意义。

c) 有很多珍贵物种,或景观非常奇特,或有国家级资源实体。

d) 资源实体体量很大,或资源类型多,或资源实体疏密度优良。

e) 资源实体完整,保持原来形态与结构。

#### 5.2.10 市场吸引力

a) 全国知名。

b) 美誉度高。

c) 市场辐射力强。

d) 形成特色主题,有一定独创性。

5.2.11 年接待海内外旅游者 50 万人次以上,其中海外旅游者 3 万人次以上。

#### 5.1.12 游客抽样调查满意率高。

### 5.3 AAA 级旅游区(点)

#### 5.3.1 旅游交通

a) 可进入性较好。交通设施完备,进出便捷。或具有至少二级以上公路或高等级航道、航线直达;或具有旅游专线等便捷交通工具。

b) 有与景观环境相协调的专用停车场或船舶码头。且布局合理,容量能满足需求。场地平整坚实或水域畅通。标志规范、醒目。

c) 区内游览(参观)路线或航道布局合理、顺畅,观赏面大。路面有特色,或航道水质良好。

d) 区内使用低排放的交通工具,或鼓励使用清洁能源的交通工具。

#### 5.3.2 游览

a) 游客中心位置合理,规模适度,设施、功能齐备。游客中心有服务人员,业务熟悉,服务热情。

b) 各种引导标识(包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌等)造型有特色,与景观环境相协调。标识牌和景物介绍牌设置合理。

c) 公众信息资料(如研究论著、科普读物、综合画册、音像制品、导游图和导游材料等)有特色,品种全,内容丰富、制作良好,适时更新。

d) 导游员(讲解员)持证上岗,人数及语种能满足游客需要。普通话达标率 100%。导游员(讲解员)均应具高中以上文化程度,其中大专以上不少于 20%。

e) 导游(讲解)词科学、准确、生动。导游服务质量达到 GB/T 15971—1995 中 4.5.3 和第 5 章要求。

f) 公共信息图形符号的设置合理,设计有特色,符合 GB/T 10001.1—2000 的规定。

g) 游客公共休息设施布局合理,数量满足需要,设计有特

色。

### 5.3.3 旅游安全

a) 认真执行公安、交通、劳动、质量监督、旅游等有关部门安全法规。建立完善的安全保卫制度,工作全面落实。

b) 消防、防盗、救护等设备齐全、完好、有效。交通、机电、游览、娱乐等设备完好,运行正常,无安全隐患。游乐园达到 GB/T—16767 规定的安全和服务标准。危险地段标志明显,防护设施齐备、有效,高峰期有专人看守。

c) 建立紧急救援机制,设立医务室,至少配备兼职医务人员。设有突发事件处理预案,应急处理能力强,事故处理及时、妥当,档案记录准确、齐全。

### 5.3.4 卫生

a) 环境整洁。无污水污物,无乱建、乱堆、乱放现象。建筑物及各种设施设备无剥落,无污垢。空气清新,无异味。

b) 各类场所全部达到 GB 9664 规定的卫生标准。餐饮场所达到 GB 16153 规定的卫生标准;游泳场所达到 GB 9667 规定的卫生标准。

c) 公共厕所布局合理,数量满足需要,标识醒目。建筑造型与景观环境协调。全部厕所具备水冲、通风设备并保持完好或使用免水冲生态厕所。厕所整洁,洁具洁净、无污垢、无堵塞。

d) 垃圾箱布局合理,标识明显,数量满足需要,造型美观,与环境协调。垃圾清扫及时,日产日清。

e) 食品卫生符合国家规定,餐饮服务配备消毒设施,不使用对环境造成污染的一次性餐具。

### 5.3.5 邮电服务

a) 提供邮政及邮政纪念服务。

b) 通讯设施布局合理。游人集中场所设有公用电话,具备国际、国内直拨功能。

c) 公用电话亭与环境基本协调,标志醒目。

d) 通讯方便,线路畅通,服务亲切,收费合理。

e) 能接收手提电话信号。

#### 5.3.6 旅游购物

a) 购物场所布局合理,建筑造型、色彩、材质与环境协调。

b) 对购物场所进行集中管理,环境整洁,秩序良好,无围追兜售、强买强卖现象。

c) 对商品从业人员有统一管理措施和手段。

d) 旅游商品种类丰富,具有本地区特色。

#### 5.3.7 经营管理

a) 管理体制健全,经营机制有效。

b) 旅游质量、旅游安全、旅游统计等各项经营管理制度健全有效,贯彻措施得力,定期监督检查,有完整的书面记录和总结。

c) 管理人员配备合理,80%以上中高级管理人员具大专以上学历。

d) 具有独特的产品形象、良好的质量形象、鲜明的视觉形象和文明的员工形象;确立自身的品牌标志,并全面、恰当地使用。

e) 有正式批准的总体规划。开发建设项目符合规划要求。

f) 培训机构、制度明确,人员、经费落实。业务培训全面,效果良好。上岗人员培训合格率达100%。

g) 投诉制度健全,人员、设备落实。投诉处理及时、妥善,档案记录完整。

h) 能为特定人群(老年人、儿童、残疾人等)提供特殊服务。

#### 5.3.8 资源及环境的保护

a) 空气质量达 GB 3095—1996 一级标准。

b) 噪声质量达到 GB 3096—1993 一类标准。

c) 地面水环境质量达到 GB 3838 的规定。

d) 污水排放达到 GB 8978 的规定。

e) 自然景观和文物古迹保护手段科学,措施得力,能有效

预防自然和人为破坏,保持自然景观和文物古迹的真实性和完整性。

f) 科学管理游客容量。

g) 建筑布局合理,建筑物体量、高度、色彩、造型与景观相协调;出入口主体建筑有格调,与景观环境相协调。周边建筑物与景观格调协调,或具有一定的缓冲区或隔离带。

h) 环境氛围良好。绿化覆盖率较高,植物与景观配置得当,景观与环境美化效果良好。

i) 区内各项设施设备符合国家关于环境保护的要求,不造成环境污染和其他公害,不破坏旅游资源和游览气氛。

#### 5.3.9 旅游资源吸引力

a) 观赏游憩价值较高。

b) 同时具有很高历史价值、文化价值、科学价值,或其中一类价值具省级意义。

c) 有较多珍贵物种,或景观奇特,或有省级资源实体。

d) 资源实体体量大,或资源类型较多,或资源实体疏密度良好。

e) 资源实体完整,基本保持原来形态与结构。

#### 5.3.10 市场吸引力

a) 周边省市知名。

b) 美誉度较高。

c) 市场辐射力较强。

d) 有一定特色,并初步形成主题。

5.3.11 年接待海内外旅游者 30 万人次以上。

5.3.12 游客抽样调查满意率较高。

#### 5.4 AA 级旅游区(点)

##### 5.4.1 旅游交通

a) 可进入性较好。进出方便,道路通畅。

b) 有专用停车船场所。布局较合理,容量能基本满足需

求。场地平整坚实或水域畅通。标志规范、醒目。

c) 区内游览(参观)路线或航道布局基本合理、顺畅。

d) 区内使用低排放的交通工具,或鼓励使用清洁能源的交通工具。区内无对环境造成污染的交通工具。

#### 5.4.2 游览

a) 有为游客提供咨询服务的游客中心或相应场所,咨询服务人员业务熟悉,服务热情。

b) 各种引导标识(包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌等)清晰美观,与景观环境基本协调。标识牌和景物介绍牌设置合理。

c) 公众信息资料(如研究论著、科普读物、综合画册、音像制品、导游图和导游材料等)品种多,内容丰富,制作较好。

d) 导游员(讲解员)持证上岗,人数及语种能满足游客需要。普通话达标率 100%。导游员(讲解员)均应具高中以上文化程度。

e) 导游(讲解)词科学、准确、生动。导游服务质量达到 GB/T 15971—1995 中 4.5.3 和第 5 章要求。

f) 公共信息图形符号的设置合理,规范醒目,符合 GB/T 10001.1—2000 的规定。

g) 游客公共休息设施布局合理,数量基本满足需要,造型与环境基本协调。

#### 5.4.3 旅游安全

a) 认真执行公安、交通、劳动、质量监督、旅游等有关部门安全法规。建立完善的安全保卫制度,工作全面落实。

b) 消防、防盗、救护等设备齐全、完好、有效。交通、机电、游览、娱乐等设备完好,运行正常,无安全隐患。游乐园达到 GB/T 16767 规定的安全和服务标准。危险地段标志明显,防护设施齐备、有效。

c) 建立紧急救援机制。配备游客常用药品。事故处理及

时、妥当,档案记录完整。

#### 5.4.4 卫生

a) 环境比较整洁。无污水污物,无乱建、乱堆、乱放现象。建筑物及各种设施设备无剥落,无污垢。空气清新,无异味。

b) 各类场所全部达到 GB 9664 规定的卫生标准。餐饮场所达到 GB 16153 规定的卫生标准;游泳场所达到 GB 9667 规定的卫生标准。

c) 公共厕所布局合理,数量基本满足需要,标识醒目。建筑造型与景观环境协调。70% 以上厕所具备水冲设备并保持完好或使用免水冲生态厕所。厕所整洁,洁具洁净、无污垢、无堵塞。

d) 垃圾箱布局合理,标识明显,数量基本满足需要,造型美观,与环境基本协调。垃圾清扫及时,日产日清。

e) 食品卫生符合国家规定,餐饮服务配备消毒设施,不使用对环境造成污染的一次性餐具。

#### 5.4.5 邮电服务

a) 提供邮政或邮政纪念服务。

b) 通讯设施布局合理。游人集中场所设有公用电话,具备国内直拨功能。

c) 公用电话亭与环境基本协调,标志醒目。

d) 通讯方便,线路畅通,服务亲切,收费合理。

e) 能接收手提电话信号。

#### 5.4.6 旅游购物

a) 购物场所布局基本合理,建筑造型、色彩、材质与环境基本协调。

b) 对购物场所进行集中管理,环境整洁,秩序良好,无围追兜售、强买强卖现象。

c) 对商品从业人员有统一管理措施和手段。

d) 旅游商品种类较多,具有本地区特色。

#### 5.4.7 经营管理

a) 管理体制健全,经营机制有效。

b) 旅游质量、旅游安全、旅游统计等各项经营管理制度健全有效,贯彻措施得力,定期监督检查,有完整的书面记录和总结。

c) 管理人员配备合理,70%以上中高级管理人员具大专以上学历。

d) 具有独特的产品形象、良好的质量形象、鲜明的视觉形象和文明的员工形象。

e) 有正式批准的总体规划。开发建设项目符合规划要求。

f) 培训机构、制度明确,人员、经费落实。业务培训全面,效果良好。上岗人员培训合格率达100%。

g) 投诉制度健全,人员、设备落实。投诉处理及时、妥善,档案记录基本完整。

h) 能为特定人群(老年人、儿童、残疾人等)提供特殊服务。

#### 5.4.8 资源和环境的保护

a) 空气质量达 GB 3095—1996 一级标准。

b) 噪声质量达到 GB 3096—1993 一类标准。

c) 地面水环境质量达到 GB 3838 的规定。

d) 污水排放达到 GB 8978 的规定。

e) 自然景观和文物古迹保护手段科学,措施得力,能有效预防自然和人为破坏,基本保持自然景观和文物古迹的真实性和完整性。

f) 科学管理游客容量。

g) 建筑布局基本合理,建筑物体量、高度、色彩、造型与景观基本协调;出入口主体建筑有格调,与景观环境相协调。周边建筑物与景观格调基本协调,或具有一定的缓冲区或隔离带。

h) 环境氛围良好。绿化覆盖率较高,植物与景观配置得当,景观与环境美化效果较好。

i) 区内各项设施设备符合国家关于环境保护的要求,不造成环境污染和其他公害,不破坏旅游资源和游览气氛。

#### 5.4.9 旅游资源吸引力

a) 观赏游憩价值一般。

b) 同时具有较高历史价值、文化价值、科学价值,或其中一类价值具地区意义。

c) 有少量珍贵物种,或景观突出,或有地区级资源实体。

d) 资源实体体量较大,或资源类型较多,或资源实体疏密度较好。

e) 资源实体基本完整。

#### 5.4.10 市场吸引力

a) 全省知名。

b) 有一定美誉度。

c) 有一定市场辐射力。

d) 有一定特色。

5.4.11 年接待海内外旅游者 10 万人次以上。

5.4.12 游客抽样调查满意率较高。

### 5.5 A 级旅游区(点)

#### 5.5.1 旅游交通

a) 通往旅游区(点)的交通基本通畅,有较好的可进入性。

b) 具有停车(船)场所。容量能基本满足需求。场地较平整坚实或水域较畅通。有相应标志。

c) 区内游览(参观)路线或航道布局基本合理、顺畅。

d) 区内使用低排放的交通工具,或鼓励使用清洁能源的交通工具。

#### 5.5.2 游览

a) 有为游客提供咨询服务的场所,服务人员业务熟悉,服务热情。

b) 各种公众信息资料(包括导游全景图、导览图、标识牌、

景物介绍牌等)与景观环境基本协调。标识牌和景物介绍牌设置基本合理。

c) 宣传教育材料(如研究论著、科普读物、综合画册、音像制品、导游图和导游材料等)品种多,内容丰富,制作较好。

d) 导游员(讲解员)持证上岗,人数及语种能基本满足游客需要。普通话达标率 100%。导游员(讲解员)均应具高中以上文化程度。

e) 导游(讲解)词科学、准确、生动。导游服务质量达到 GB/T 15971—1995 中 4.5.3 和第 5 章要求。

f) 公共信息图形符号的设置基本合理,基本符合 GB/T 10001.1—2000 的规定。

g) 游客公共休息设施布局基本合理,数量基本满足需要。

#### 5.5.3 旅游安全

a) 认真执行公安、交通、劳动、质量监督、旅游等有关部门安全法规。安全保卫制度健全,工作落实。

b) 消防、防盗、救护等设备齐全、完好、有效。交通、机电、游览、娱乐等设备完好,运行正常,无安全隐患。游乐园达到 GB/T 16767 规定的安全和服务标准。危险地段标志明显,防护设施齐备、有效。

c) 事故处理及时、妥当,档案记录完整。配备游客常用药品。

#### 5.5.4 卫生

a) 环境比较整洁。无污水污物,无乱建、乱堆、乱放现象。建筑物及各种设施设备无剥落,无污垢。空气清新,无异味。

b) 各类场所全部达到 GB 9664 规定的卫生标准。餐饮场所达到 GB 16153 规定的卫生标准;游泳场所达到 GB 9667 规定的卫生标准。

c) 公共厕所布局较合理,数量基本满足需要。建筑造型与景观环境比较协调。50% 以上厕所具备水冲设备并保持完好或

使用免水冲生态厕所。厕所较整洁,洁具洁净、无污垢、无堵塞。

d) 垃圾箱布局较合理,标识明显,数量基本满足需要,造型与环境比较协调。垃圾清扫及时,日产日清。

e) 食品卫生符合国家规定,餐饮服务配备消毒设施,不使用对环境造成污染的一次性餐具。

#### 5.5.5 邮电服务

a) 提供邮政或邮政纪念服务。

b) 通讯设施布局较合理。游人集中场所设有公用电话,具备国内直拨功能。

c) 通讯方便,线路畅通,收费合理。

d) 能接收手提电话信号。

#### 5.5.6 旅游购物

a) 购物场所布局基本合理,建筑造型、色彩、材质与环境较协调。

b) 对购物场所进行集中管理,环境整洁,秩序良好,无围追兜售、强买强卖现象。

c) 对商品从业人员有统一管理措施和手段。

d) 旅游商品有本地区特色。

#### 5.5.7 经营管理

a) 管理体制健全,经营机制有效。

b) 旅游质量、旅游安全、旅游统计等各项经营管理制度健全有效,贯彻措施得力,定期监督检查,有比较完整的书面记录和总结。

c) 管理人员配备合理,60%以上中高级管理人员具大专以上学历。

d) 具有一定的产品形象、质量形象和文明的员工形象。

e) 有正式批准的总体规划。开发建设项目符合规划要求。

f) 培训机构、制度明确,人员、经费落实。业务培训全面,效果良好。上岗人员培训合格率达100%。

g) 投诉制度健全,人员、设备落实。投诉处理及时,档案记录基本完整。

h) 能为特定人群(老年人、儿童、残疾人等)提供特殊服务。

#### 5.5.8 资源和环境的保护

a) 空气质量达到 GB 3095—1996 一级标准。

b) 噪声质量达到 GB 3096—1993 一类标准。

c) 地面水环境质量达到 GB 3838 的规定。

d) 污水排放达到 GB 8978 的规定。

e) 自然景观和文物古迹保护手段科学,措施得力,能有效预防自然和人为破坏,基本保持自然景观和文物古迹的真实性和完整性。

f) 科学管理游客容量。

g) 建筑布局较合理,建筑物造型与景观基本协调;出入口主体建筑与景观环境基本协调。周边建筑物与景观格调较协调,或具有一定的缓冲区或隔离带。

h) 环境氛围较好。绿化覆盖率较高,景观与环境美化效果较好。

i) 区内各项设施设备符合国家关于环境保护的要求,不造成环境污染和其他公害,不破坏旅游资源和游览气氛。

#### 5.5.9 旅游资源吸引力

a) 观赏游憩价值较小。

b) 同时具有一定历史价值、文化价值、科学价值,或其中一类价值具地区意义。

c) 有个别珍贵物种,或景观比较突出,或有地区级资源实体。

d) 资源实体体量中等,或有一定资源类型,或资源实体疏密度一般。

e) 资源实体较完整。

#### 5.5.10 市场吸引力

- a) 本地区知名。
- b) 有一定美誉度。
- c) 有一定市场辐射力。
- d) 有一定特色。

5.5.11 年接待海内外游客 3 万人次以上。

5.5.12 游客抽样调查基本满意。

#### 6. 旅游区(点)质量等级的划分依据与方法

6.1 根据旅游区(点)质量等级划分条件确定旅游区(点)质量等级,按照“服务质量与环境质量评分细则”、“景观质量评分细则”的评价得分,并结合“游客意见评分细则”的得分综合进行。

6.2 对于初步评定的 AAAAA、AAAA、AAA 级旅游区(点)采取分级公示、征求社会意见的方法。

## 全国农业旅游示范点、工业旅游示范点检查标准(试行)

### 检查验收须知

(一) 农业旅游点是指以农业生产过程、农村风貌、农民劳动生活场景为主要旅游吸引物的旅游点;工业旅游点是指以工业生产过程、工厂风貌、工人工作生活场景为主要旅游吸引物的旅游点。

(二) 申报全国农业旅游和工业旅游示范点的单位,请按此《标准》进行自查和整改,认为达到分数线的,向所在省级旅游局申报初评。省级旅游局对初评合格的单位进行汇总,并向国家旅游局申报验收。

(三) 申报单位必须提供真实数据,不得造假。如发现有造假问题,则取消初评和验收资格。

(四) 有统计数据的检查项目,一般以上一年实绩为准。如

申报单位开展旅游经营活动的时间不满一年但已满上半年或下半年,则以本年度上半年或下半年实绩为准,以达到《标准》规定的年度指标的一半分数比照计分。

(五) 林、牧、渔业旅游点,比照农业旅游点的标准检查计分。

(六) 科技、教育及对海内外旅游者开放的军队、武警训练等旅游点,比照工业旅游点的标准检查计分。

(七) 有\*号的检查项目,如存在差距,可以扣分。

(八) 本《标准》检查得分最高为1 000分,另有加分项目最高为50分。农业旅游点合计得分在700分(含)以上、工业旅游点合计得分在650分(含)以上,方具有被评定为“全国农业旅游示范点”和“全国工业旅游示范点”的资格。

(九) 对西部地区采取扶持发展的特殊政策,农业旅游点合计得分在650分(含)以上,工业旅游点合计得分在600分(含)以上,即具有被评定为“全国农业旅游示范点”和“全国工业旅游示范点”的资格。

(十) 关于几个检查项目的指标解释的说明:

1. 示范点的接待人数:是指在标准规定的时间内,示范点所接待的所有参观人数的总和;

2. 示范点的旅游收入:是指在标准规定的时间内示范点通过提供“食、住、行、游、购、娱”旅游服务所取得的各项收入总和;

3. 间接提供劳动就业岗位数:是指通过示范点兴办旅游业而在区内、外增加的间接提供劳动就业岗位、有相对固定收入的人数;

4. 本单位因兴办旅游业而增加的纳税额:包括实际缴纳的税额和依据国家政策而减免的纳税额;

5. 示范区内“已形成的参观点数量”:是指示范点区域内能够自成一体、具有独特观赏性的参观点。

序号	检查项目	最高得分	分档计分	检查得分
1	示范点的接待人数和经济效益(200)			
1.1	示范点的年接待人数	100		
1.1.1	农业点 30 万人以上、工业点 15 万人以上		100	
1.1.2	农业点 20~30 万人之间、工业点 10~15 万人		80	
1.1.3	农业点 10~20 万人之间、工业点 5~10 万人		60	
1.1.4	农业点 5~10 万人之间、工业点 2.5~5 万人		50	
1.1.5	农业点 5 万人以下、工业点在 2.5 万人以下		20	
1.2	示范点的年旅游业收入	100		
1.2.1	年旅游业收入 500 万元以上		100	
1.2.2	年旅游业收入 400~500 万元		90	
1.2.3	年旅游业收入 300~400 万元		80	
1.2.4	年旅游业收入 200~300 万元		70	
1.2.5	年旅游业收入 100~200 万元		60	
1.2.6	年旅游业收入 50~100 万元		50	
1.2.7	年旅游业收入 50 万元以下		20	
2	示范点的社会收益(150)			
2.1	直接吸纳劳动就业人数	70		
2.1.1	农业点在 100 人以上、工业点在 50 人以上		70	
2.1.2	农业点在 60~100 人、工业点在 30~50 人以上		60	
2.1.3	农业点在 40~60 人、工业点在 20~30 人		50	
2.1.4	农业点在 30~40 人、工业点在 10~20 人		40	
2.1.5	农业点在 30 人以下、工业点在 10 人以下		15	

序号	检查项目	最高得分	分档计分	检查得分
2.2	间接提供劳动就业岗位数	30		
2.2.1	农业点在 200 人以上、工业点在 100 人以上		30	
2.2.2	农业点在 100~200 人、工业点在 50~100 人		25	
2.2.3	农业点在 50~100 人、工业点在 25~50 人		20	
2.2.4	农业点在 25~50 人、工业点在 10~25 人		15	
2.2.5	农业点在 25 人以下、工业点在 10 人以下		5	
2.3	带动本单位产品及纪念品销售等附加效益	30		
2.3.1	农业点在 500 万元以上、工业点在 100 万元以上		30	
2.3.2	农业点在 300~500 万元、工业点在 60~100 万元		25	
2.3.3	农业点在 200~300 万元、工业点在 40~60 万元		20	
2.3.4	农业点在 100~200 万元、工业点在 20~40 万元		15	
2.3.5	农业点在 100 万元以下、工业点在 20 万元以下		5	
2.4	本单位因兴办旅游业而增加的纳税额	20		
2.4.1	年增纳税额 100 万元以上		20	
2.4.2	年增纳税额 50~100 万元		15	
2.4.3	年增纳税额 20~50 万元		10	
2.4.4	年增纳税额 20 万元以下		5	
3	示范点的生态环境效益(50)			
3.1	规划科学,绿化美化好,已通过省级环保部门环境评估		50	
3.2	规划较好,绿化较好,已通过地(市)级环保部门环境评估		40	

序号	检查项目	最高得分	分档计分	检查得分
3.3	* 示范点未造成对生态环境的破坏和建设性破坏	30		
4	示范点的旅游产品(100)			
4.1	已形成的参观点数量	30		
4.1.1	农业点在10处以上,工业点在6处以上		30	
4.1.2	农业点在6~10处,工业点在4~5处		20	
4.1.3	农业点在3~5处,工业点在2~3处		15	
4.2	检查组对各参观点的吸引力评价	30		
4.2.1	全部具有较高吸引力		30	
4.2.2	大部分具有吸引力		20	
4.2.3	总体吸引力一般		15	
4.3	旅游线路数量及旅游内容编排	20		
4.3.1	有3条以上旅游线路,编排科学,内容丰富		20	
4.3.2	有2条旅游线路,内容编排科学,内容丰富		15	
4.3.3	有1条旅游线路,内容编排科学,内容丰富		10	
4.4	游客一般逗留时间	20		
4.4.1	1天以上		20	
4.4.2	1天		15	
4.4.3	半天以内		10	
5	示范点的旅游设施(140)			
5.1	* 有游客接待中心,能通过集中讲解及播放录像等,向游客比较系统地介绍本旅游点参观内容及参观须知		30	
5.2	区内旅游交通	30		
5.2.1	* 各条旅游线路道路通畅、干净、卫生	10		

序号	检查项目	最高得分	分档计分	检查得分
5.2.2	* 1 km 以上的旅游线路上配有专用车辆或船只运送游客		10	
5.2.3	* 农田或厂房内辟有专门参观通道		10	
5.3	* 有餐饮设施,干净卫生,服务优良		10	
5.4	* 有购物设施,场地整洁,无假冒伪劣商品		10	
5.5	* 有旅游娱乐设施或场地,游客多时能进行文娱表演,表演内容富有特色		10	
5.6	区内主要通路上有中英文对照的交通指示牌		10	
5.7	区内主要参观点有中英文对照的说明牌		10	
5.8	厕所设施	30		
5.8.1	* 在数量上能满足要求,分布合理		15	
5.8.2	* 所有厕所管理良好,清洁卫生,无污物,无异味		15	
6	示范点的旅游管理(60)			
6.1	旅游行业管理	20		
6.1.1	有机构健全、职责分明、统一管理旅游业的管理机构		20	
6.1.2	有兼职管理机构,能做到职责分明,管理有效		18	
6.1.3	* 有专职管理人员,管理基本有效	15		
6.1.4	* 有兼职管理人员,管理基本有效	10		
6.2	旅游市场管理	20		
6.2.1	有专职旅游市场管理队伍,市场秩序优良		20	
6.2.2	有兼职旅游市场管理人员,市场秩序优良		15	

序号	检查项目	最高得分	分档计分	检查得分
6.2.3	* 无专职或兼职的市场管理人员,但基本做到旅游秩序健康正常		10	
6.3	旅游质量与投诉管理	20		
6.3.1	设有面向公众的旅游咨询电话,接听及时		5	
6.3.2	设有面向公众的旅游投诉电话,接听及时		5	
6.3.3	旅游者投诉的质量纠纷能得到及时圆满解决		10	
7	示范点的旅游经营(130)			
7.1	有独立核算的旅游经营实体		20	
7.2	宣传促销	20		
7.2.1	有介绍本地旅游点旅游事项的小册子或折页		8	
7.2.2	在地(市)新闻媒体上做过促销广告		4	
7.2.3	在省(区、市)新闻媒体上做过促销广告		4	
7.2.4	在国家级新闻媒体上做过促销广告		4	
7.3	客源招徕	30		
7.3.1	* 已开办旅行社且经营良好		30	
7.3.2	* 已同一批旅行社建立良好的业务合作关系,客源稳定		25	
7.3.3	* 已同少数旅行社建立业务合作关系		20	
7.3.4	* 无主动招徕行为,客人完全靠自发而来		10	
7.4	游客接待	30		
7.4.1	* 接待制度健全,各接待环节协调有序		10	

序号	检查项目	最高得分	分档计分	检查得分
7.4.2	* 讲解内容健康生动,积极普及农业和工业科技知识		10	
7.4.3	* 服务人员统一着装,态度热情,服务优良		10	
7.5	游客满意度现场调查结果	30		
7.5.1	满意度在 95% 以上		30	
7.5.2	满意度在 80~95% 之间		20	
7.5.3	满意度在 60~80% 之间		10	
8	示范点的旅游安全(80)			
8.1	* 旅游安全教育防范制度和安全生产责任制健全,落实情况好		20	
8.2	* 开业以来无重大旅游安全事故发生		20	
8.3	区内有医疗救护点		20	
8.4	* 现场检查无安全隐患		20	
9	示范点周边环境可进入性(60)			
9.1	周边环境			
9.1.1	* 周边环境协调和谐,无脏乱差问题		10	
9.1.2	* 周边无建设性破坏和污染单位		10	20
9.2	可进入性	40		
9.2.1	* 有公路通达旅游点,公路状况良好		20	
9.2.2	附近有铁路车站,距旅游点车程在半小时内		10	
9.2.3	附近有水运码头,距旅游点车程在半小时内	5		
9.2.4	附近有民用机场,距旅游点车程在 1 小时内		5	
10	示范点的发展后劲评估(30)			

序号	检查项目	最高得分	分档计分	检查得分
10.1	还有许多旅游资源和旅游项目可以开发利用		10	
10.2	* 可持续发展态势良好	10		
10.3	* 已经编制出具有指导性、前瞻性和可操作性的中长期旅游业发展规划		10	
附则	加分项目	50		
J1	示范点被评为 4A 景区		10	
J2	示范点被评为 3A 景区		8	
J3	示范点被评为 2A 景区		6	
J4	示范点被评为 1A		4	
J5	示范点获得国家级精神文明建设先进称号		10	
J6	示范点获得省级精神文明建设先进称号		8	
J7	示范点获得地(市)级精神文明建设先进称号		6	
J8	示范点获得县(市)级精神文明建设先进称号		4	
J9	示范点获得“青年文明号”称号	10		
J10	示范点获得国家或国际组织颁发的生态环境或获得独特资源方面荣誉称号		10	
J11	示范点的规划、建设和产品设计在省(区、市)内有创新意义(检查组须附专门材料说明)		10	
合计得分:				

## 旅游厕所质量等级的划分与评定

### 前 言

为规范我国旅游厕所建设和管理,提高旅游厕所建设和管理水平,更好地为国内外旅游者提供服务,保护自然生态,优化旅游环境,提升旅游形象,提倡文明用厕,特制定本标准。

本标准总结、借鉴了国内外有关资料和技术规范,并直接引用了部分国家标准、有关部门标准条文和地方标准的有关内容。

本标准由全国旅游标准化技术委员会提出。

本标准起草单位:国家旅游局规划发展与财务司,北京市旅游局。

本标准起草人:魏小安、温子吉、张吉林、方泽华、庞林华、窦群。

#### 1. 范围

本标准规定了旅游厕所建设和管理等级划分的依据及评定的基本要求。

本标准适用于国内旅游景区(点)、旅游线路中及其他旅游接待场所的公用厕所。

#### 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 18092—2000 免水冲卫生厕所

#### 3. 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

##### 3.1 旅游厕所 tourism toilets

在旅游者活动场所建设的、主要为旅游者服务的公用厕所。

#### 4. 旅游厕所质量等级及标准

##### 4.1 用星级表示旅游厕所的等级

星级标志为五角星形状,用一颗五角星表示一星级,用两颗五角星表示二星级,用三颗五角星表示三星级,用四颗五角星表示四星级,用五颗五角星表示五星级。旅游厕所质量等级划分为5个星级,即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。星级越高表示厕所等级越高。

##### 4.2 标志

具有1~5颗五角星图形及中英文对照文字的方形标牌。

#### 5. 旅游厕所质量等级划分条件

##### 5.1 五星级

###### 5.1.1 厕所设计及建设

###### 5.1.1.1 男女厕所设置设置方式

男女厕所需分开设置。

###### 5.1.1.2 外观及外部环境

a) 外观:新颖美观,有特点,与周边环境和建筑相协调。

b) 造型:根据建设地点及周边环境选择厕所主体造型,形成独特景观。

c) 色调:根据周边环境、厕所建筑主体及建筑形式设定色彩。

d) 厕所大门:厕所大门采用感应式自动门,男女厕所分门采用内外开式大门,材质高档,与厕所建筑风格一致,设有防蝇风帘。

e) 材料:防风化、防腐蚀、无污染高档建筑材料。

f) 环境绿化美化:户外旅游厕所周边需要有绿地、花坛,建筑物内所设厕所应在厕所周边摆放盆景、盆花或其他装饰品。

###### 5.1.1.3 内部建设

a) 建筑面积:150平方米以上,男女厕所建筑面积比例4:

6。

b) 室内高度:3.7 m 以上。

c) 室内顶棚:防潮防腐高级材料吊顶。

d) 室内墙壁:高级大理石、花岗岩或其他豪华瓷面砖到顶。

e) 室内地面:地面用防滑防腐高档大理石、花岗岩或色彩淡雅高级防滑地面砖,所有厕位均不设蹲台,厕位内地面需与厕所内地面高度一致,地面砖材质、色彩和大小相同或色彩相近,铺设地砖前需做好防水。

f) 室内管线:室内所有管线不暴露。

#### 5.1.1.4 给水排水

a) 供水(有水型厕所适用):管径 60~90 mm,不暴露。

b) 地面排水(有水型厕所适用):设防腐水封地漏男女厕所各两个,高级铜制、不锈钢或高级工程塑料,底下排水管 200 mm 以上。

#### 5.1.2 特殊人群适应性

##### 5.1.2.1 无障碍

厕所出入口有轮椅进出坡道,并符合坡道设计的国家标准,厕内地面及厕间内均需无障碍。

##### 5.1.2.2 老年人厕位

设单间,具有独立化装间功能,内设有带标准扶手架豪华型节水坐便器,男女厕所各设一个,厕位安排应在所有厕位靠近男女厕所进门处。

##### 5.1.2.3 残疾人

a) 厕位:设单间,具有独立化装间功能,内设有带标准扶手架豪华型节水坐便器,男女厕所各设 1 个,厕门采用内外开式,厕位安排在靠近男女厕所进门处。

b) 男用小便器:符合残疾人使用标准,带扶手,男用小便器不少于 2 个。

##### 5.1.2.4 盲文标识及盲道

厕所入门处、每个厕位门上及洗手处均需有盲文标识,厕所大门及厕所内部需铺设盲道。

#### 5.1.2.5 儿童

- a) 婴儿卫生台:女厕所内设婴儿床或婴儿椅。
- b) 母婴独立卫生间:需设独立母婴卫生间,面积不小于 20 平方米,设有婴儿台 2 个以上。
- c) 儿童用小便器:小便器底沿距地面不得超过 30 cm。

#### 5.1.3 厕位

##### 5.1.3.1 厕位比例

- a) 男女厕位比例(不含男用小便器):4 : 6。
- b) 坐蹲位设立比例:至少达到 5 : 5。

##### 5.1.3.2 大便厕位

- a) 大便厕位建筑面积:6 平方米以上。
- b) 大便坐厕位使用面积:不低于长 1.5 m、宽 1.2 m。
- c) 大便厕位显示器:有制式高档显示器,可内外开启。
- d) 大便厕位内应叫器:每个厕位内需配备 1 个,安装位置合理,连线不暴露。
- e) 大便厕位隔断板(门)高度:1.8 m 以上。

##### 5.1.3.3 大便器

###### 5.1.3.3.1 大便器质量

豪华坐便器,高级蹲便器(长度不低于 600 mm)。

###### 5.1.3.3.2 大便器清理

- a) 水冲式:感应式节水型自动冲洗,坐便器需具备自动更换坐垫纸功能,蹲便器需具有便器内自动换气功能。
- b) 免冲式或无水式:感应式清理,坐便器需具备自动更换坐垫纸功能,蹲便器需具有便器内自动换气功能;清理效果上佳。

##### 5.1.3.4 大便厕位辅助设施

- a) 获取手纸:感应式、男女厕所各设 1 盘转盘手纸架;每个

厕位内设 1 个手纸架;高档手纸,免费提供。

b) 废弃手纸放置:每个厕位内有 1 个带盖手纸筐。

c) 保洁箱:入墙式,洗手间内设 2 个,可与手纸转盘架放在一起。

d) 挂衣钩:每个厕位内设 2 个豪华艺术挂衣钩。

e) 搁物台:每个厕位安装 1 个。

#### 5.1.3.5 男用小便器

a) 男用小便器材质:高级瓷制豪华式大半挂。

b) 厕位站位间距:半挂式,间距在 0.8 m 以上。

c) 站位隔板:防潮、防腐、防烫、易擦洗高级材料,宽 0.6 m 以上,高 0.8 m 以上。

#### 5.1.3.6 男用小便器清理

a) 水冲式:感应式节水型自动冲洗。

b) 免冲式或无水式:感应式自动处理,处理效果很好。

#### 5.1.4 洁手设备

##### 5.1.4.1 净手设备

a) 有水型:不少于 2 个洗手盆,以豪华石材、大理石、花岗岩或其他豪华材料作台面,配感应式水龙头的豪华洗手盆,开放时间内提供冷热水;感应式洗手液容器,每个洗手盆设 1 个。

b) 无水型:提供擦手器、擦手纸或其他洁手设备,不低于 3 个;确保洁手有效。

##### 5.1.4.2 干手设备

男女厕所各设 2 个以上感应式烘手器。

#### 5.1.5 粪便处理

##### 5.1.5.1 有水状态下

有直排污水管道,管径 200 mm 以上,耐腐蚀。

##### 5.1.5.2 无水状态下

先进环保型粪便处理办法,处理效果应符合 GB/T 18092 的要求。

### 5.1.6 如厕环境

#### 5.1.6.1 基本环境

a) 温度控制:全年室内温度在 23~26℃。

b) 采光通风:塑钢及其他高级材料,高级木材(仿古)玻璃窗,带窗纱;厕窗采光系数 8:1 以上,有强制排风设备,需有顶部采光。

c) 照明:高级豪华艺术装饰灯,壁灯,备有应急灯;24 小时可使用灯光。

d) 除臭措施:物除臭装置或自动香水散发器,男女厕所各设两个;除臭效果很好。

e) 气味:无异味。

f) 清洁程度:便器及管路无污垢、无堵塞、无滴漏、室内整洁,无破损、无污迹、无蚊蝇,干净明亮。

#### 5.1.6.2 环境美化

a) 艺术装饰:设有装饰画、幽默画或其他装饰措施,效果很好。

b) 室内美化:四季鲜花或盆景,效果很好。

c) 背景音乐:背景音乐效果很好,与厕所开放时间一致。

#### 5.1.6.3 化妆设施

a) 面镜:独立式带侧镜,带灯光或感应灯光。

b) 化妆用品:带吹风机,配备一次性梳子。

#### 5.1.6.4 其他辅助设施和服务

a) 小件寄存:提供密码式寄存设备。

b) 公用电话:提供插卡电话和人工收费电话。

c) 休息椅凳:需有高档休息椅凳。

d) 影视设备:需在休息室内提供影视设备。

e) 售货:设自动售货机和售卖卫生用品。

### 5.1.7 标识

#### 5.1.7.1 厕所指向牌

规范标准,中英文对照,安装位置醒目,指向准确。

#### 5.1.7.2 厕所标牌

国家标准图形,高级材料制作,安装位置醒目。

#### 5.1.7.3 厕门男女标志

国家标准图形,高级材料制作,安装位置醒目。

#### 5.1.7.4 厕位坐蹲位指示牌

国家标准图形,高级材料制作,安装位置醒目。

### 5.1.8 管理

#### 5.1.8.1 管理制度

有领导负责,有岗位责任制,有服务标准,文字材料齐备,公示岗位责任制和服务标准,运转有效。

#### 5.1.8.2 厕所编号

高级材料制作,标明监督电话,安装位置醒目。

#### 5.1.8.3 管理间

15平方米以上。

#### 5.1.8.4 文明用厕宣传牌

语言文字规范,宣传内容通俗易懂,中英文对照,安装位置醒目。

#### 5.1.8.5 保洁员

有按男女分设的专职保洁员,统一着装,佩带标志,随时清扫。

#### 5.1.8.6 拖布池间(储物间)

大于3平方米,不暴露。

#### 5.1.8.7 设备状况

设备完好率100%。

#### 5.1.8.8 是否收费

鼓励不收费;如收费,收费价格合理,并公示收费标准和批准收费的有关文件文号。

#### 5.1.8.9 开放时间

与所在场所开放时间相一致或更长。

## 5.2 四星级

### 5.2.1 厕所设计及建设

#### 5.2.1.1 男女厕所是否分离设置

男女厕所需分开设置。

#### 5.2.1.2 外观及外部环境

a) 外观:新颖美观,与周边环境和建筑相协调。

b) 造型:根据建设地点及周边环境选择厕所主体造型,具有可观赏价值。

c) 色调:根据周边环境、厕所建筑主体及建筑形式设定色彩。

d) 厕所大门:材质高档,与厕所建筑风格一致,设有防蝇风帘。

e) 材料:防风化、防腐蚀、无污染高档建筑材料。

f) 环境绿化美化:户外旅游厕所周边需要有绿地、花坛。建筑物内所设厕所在厕所周边摆放盆景、盆花或其他装饰品。

#### 5.2.1.3 内部建设

a) 建筑面积:100平方米以上,男女厕所建筑面积比例4:6。

b) 室内高度:3.7 m以上。

c) 室内顶棚:防潮防腐高级材料吊顶。

d) 室内墙壁:抛光大理石、花岗岩或其他高级瓷面砖到顶。

e) 室内地面:地面用防滑防腐大理石、花岗岩或色彩淡雅高级防滑地面砖,所有厕位均不设蹲台,厕位内地面需与厕所内地面高度一致,地面砖材质、色彩和大小相同或色彩相近,铺设地砖前需做好防水。

f) 室内管线:室内所有管线不暴露。

#### 5.2.1.4 给水排水

a) 供水(有水型厕所适用):管径60~90 mm,不暴露。

b) 地面排水(有水型厕所适用):设防腐水封地漏男女厕所各两个,高级铜制、不锈钢或高级工程塑料,底下排水管 200 mm 以上。

#### 5.2.2 特殊人群适应性

##### 5.2.2.1 无障碍

厕所出入口有轮椅进出坡道,并符合坡道设计的国家标准,厕内地面及厕间内均需无障碍。

##### 5.2.2.2 老年人厕位

设单间,具有独立化装间功能,内设有带标准扶手架豪华型节水坐便器,男女厕所各设 1 个,厕位安排应在所有厕位靠近男女厕所进门处。

##### 5.2.2.3 残疾人

a) 厕位:设单间,具有独立化装间功能,内设有带标准扶手架豪华型节水坐便器,男女厕所各设 1 个,厕门采用内外开式,厕位安排在靠近男女厕所进门处。

b) 小便器:符合残疾人使用标准,带扶手,男用小便器不少于 1 个。

##### 5.2.2.4 盲文标识及盲道

厕所入门处、每个厕位门上及洗手处均需有盲文标识,厕所大门及厕所内部需铺设盲道。

##### 5.2.2.5 儿童

a) 婴儿卫生台:在女厕所内设有 2 个。

b) 母婴独立卫生间:需设独立母婴卫生间,面积不小于 15 平方米,设有婴儿台 2 个以上。

c) 儿童用小便器:小便器底沿距地面不得超过 30 cm。

#### 5.2.3 厕位

##### 5.2.3.1 厕位比例

a) 男女厕位比例(不含男用小便器):4 : 6

b) 坐蹲位设立比例:至少达到 4 : 6。

### 5.2.3.2 大便厕位

- a) 大便厕位建筑面积:5 平方米以上。
- b) 大便坐厕位使用面积:不低于长 1.4 m、宽 1.2 m。
- c) 大便厕位显示器:有制式高档显示器,可内外开启。
- d) 大便厕位内应叫器:每个厕位内需配备 1 个,安装位置合理,连线不暴露。
- e) 大便厕位隔断板(门)高度:1.8 m 以上。

### 5.2.3.3 大便器

#### 5.2.3.3.1 大便器质量

高级坐便器,高级蹲便器长度(不低于 600 mm)。

#### 5.2.3.3.2 大便器清理

- a) 水冲式:感应式节水型自动冲洗。
- b) 免冲式或无水式:感应式清理,清理效果上佳。

### 5.2.3.4 大便厕位辅助设施

- a) 获取手纸:感应式、男女厕所各设 1 盘转盘手纸架;每个厕位内设 1 个手纸架;高级手纸,免费提供。
- b) 废弃手纸放置:每个厕位内有 1 个带盖手纸筐。
- c) 保洁箱:入墙式,洗手间内设 2 个,可与手纸转盘架放在一起。
- d) 挂衣钩:每个厕位内设 2 个艺术挂衣钩。
- e) 搁物台:每个厕位安装 1 个。

### 5.2.3.5 男用小便器

- a) 男用小便器材质:高级瓷制大半挂。
- b) 厕位站位间距:半挂式,间距在 0.8 m 以上。
- c) 站位隔板:防潮、防腐、防烫、易擦洗高级材料,宽 0.6 m 以上,高 0.8 m 以上。

### 5.2.3.6 男用小便器清理

- a) 水冲式:感应式节水型自动冲洗。
- b) 免冲式或无水式:处理便捷,处理效果很好。

#### 5.2.4 洁手设备

##### 5.2.4.1 净手设备

a) 有水型:1个以上洗手盆,以优质石材、大理石、花岗岩或其他优质材料作台面,配感应式水龙头的豪华洗手盆,开放时间内提供冷热水;感应式洗手液容器,每个洗手盆设1个。

b) 无水型:提供擦手器、擦手纸或其他洁手设备,不低于2个;确保洁手有效。

##### 5.2.4.2 干手设备

男女厕所各设2个以上感应式烘手器。

#### 5.2.5 粪便处理

##### 5.2.5.1 有水状态下

有直排污水管道,管径200mm以上,耐腐蚀。

##### 5.2.5.2 无水状态下

先进环保型粪便处理办法,处理效果符合GB/T 18092的要求。

#### 5.2.6 如厕环境

##### 5.2.6.1 基本环境

a) 温度控制:全年室内温度在23~26℃。

b) 采光通风:塑钢及其他高级材料,高级木材(仿古)玻璃窗,带窗纱;厕窗采光系数8:1以上,有强制排风设备;可有顶部采光。

c) 照明:高级艺术装饰灯,壁灯,备有应急灯;灯光可使用时间与厕所开放时间一致。

d) 除臭措施:自动香水散发器,男女厕所各设1个;除臭效果很好。

e) 气味:无异味。

f) 清洁程度:便器及管路无污垢、无堵塞、无滴漏,室内整洁,无破损、无污迹、无蚊蝇,干净明亮。

##### 5.2.6.2 环境美化

a) 艺术装饰:设有装饰画、幽默画或其他装饰措施,效果很好。

b) 室内美化:四季鲜花或盆景,效果良好。

c) 背景音乐:背景音乐效果较好,与厕所开放时间一致。

#### 5.2.6.3 化妆设施

a) 面镜:通片式或独立式,带灯光或感应灯光。

b) 化妆用品:带吹风机。

#### 5.2.6.4 其他辅助设施和服务

a) 小件寄存:提供密闭式寄存设备。

b) 公用电话:提供插卡电话和人工收费电话。

c) 休息椅凳:需有休息椅凳。

d) 影视设备:需在休息室内提供影视设备。

e) 售货:设自动售货机和售卖卫生用品。

#### 5.2.7 标识

##### 5.2.7.1 厕所指向牌

规范标准,中英文对照,安装位置醒目,指向准确。

##### 5.2.7.2 厕所标牌

国家标准图形,高级材料制作,安装位置醒目。

##### 5.2.7.3 厕门男女标志

国家标准图形,高级材料制作,安装位置醒目。

##### 5.2.7.4 厕位坐蹲位指示牌

国家标准图形,高级材料制作,安装位置醒目。

#### 5.2.8 管理

##### 5.2.8.1 管理制度

有领导负责,有岗位责任制,有服务标准,文字材料齐备,公示岗位责任制和服务标准,运转有效。

##### 5.2.8.2 厕所编号

高级材料制作,标明监督电话,安装位置醒目。

##### 5.2.8.3 管理间

10 平方米以上。

#### 5.2.8.4 文明公厕宣传牌

有设立,语言文字规范,宣传内容通俗易懂,中英文对照,安装位置醒目。

#### 5.2.8.5 保洁员

有按男女分设的专职保洁员,统一着装,佩带标志,随时清扫。

#### 5.2.8.6 拖布池间(储物间)

大于 2 平方米,不暴露。

#### 5.2.8.7 设备状况

设备完好率 100%。

#### 5.2.8.8 是否收费

鼓励不收费,如收费,收费价格合理,并公示收费标准和批准收费的有关文件文号。

#### 5.2.8.9 开放时间

与所在场所开放时间相一致或更长。

### 5.3 三星级

#### 5.3.1 厕所设计及建设

##### 5.3.1.1 男女厕所是否分离设置

男女厕所需分开设置。

##### 5.3.1.2 外观及外部环境

a) 外观:与周边环境和建筑相协调。

b) 造型:根据建设地点及周边环境选择厕所主体造型。

c) 色调:与环境相协调。

d) 厕所大门:设计建设合理,材质好,设有防蝇风帘。

e) 材料:防风化、防腐蚀、无污染高档建筑材料。

f) 环境绿化美化:户外旅游厕所周边需要有绿地。建筑物内所设厕所应在厕所周边摆放装饰品。

##### 5.3.1.3 内部建设

- a) 建筑面积:60平方米以上,男女厕所建筑面积比例5:5。
- b) 室内高度:3.0 m 以上。
- c) 室内顶棚:防潮防腐材料吊顶。
- d) 室内墙壁:抛光大理石、花岗岩或其他高级瓷面砖到顶。
- e) 室内地面:所有厕位均不设蹲台,厕位内地面需与厕所内地面高度一致,地面用防滑高档建材铺设,铺设地砖前需做好防水。
- f) 室内管线:室内所有管线布线安全、科学。

#### 5.3.1.4 给水排水

- a) 供水(有水型厕所适用):管径60~90 mm。
- b) 地面排水(有水型厕所适用):设防腐水封地漏男女厕所各1个,具有地下排水管。

#### 5.3.2 特殊人群适应性

##### 5.3.2.1 无障碍

厕所出入口有轮椅进出坡道,并符合坡道设计的国家标准,厕内地面及厕间内均需无障碍。

##### 5.3.2.2 老年人厕位

至少设置1个厕位,内设有带标准扶手架豪华型节水坐便器,男女厕所各设1个,厕位安排应在所有厕位靠近男女厕所进门处。

##### 5.3.2.3 残疾人

a) 厕位:至少设置1个厕位,内设有带标准扶手架豪华型节水坐便器,男女厕所各设1个,厕门采用内外开式,厕位安排在靠近男女厕所进门处。

b) 小便器:符合残疾人使用标准,带扶手,男用小便器不少于1个。

##### 5.3.2.4 盲文标识及盲道

视条件酌定。

### 5.3.2.5 儿童

- a) 婴儿卫生台:视条件酌定。
- b) 母婴独立卫生间:视条件酌定。
- c) 儿童用小便器:视条件酌定。

### 5.3.3 厕位

#### 5.3.3.1 厕位比例

- a) 男女厕位比例(不含男用小便器):5:5
- b) 坐蹲位设立比例:至少达到3:7。

#### 5.3.3.2 大便厕位

- a) 大便厕位建筑面积:4平方米以上。
- b) 大便坐厕位使用面积:不低于长1.3 m、宽1.0 m。
- c) 大便厕位显示器:配置显示器,至少做到可在里面开启。
- d) 大便厕位内应叫器:视条件配置。
- e) 大便厕位隔断板(门)高度:1.5 m以上。

#### 5.3.3.3 大便器

##### 5.3.3.3.1 大便器质量

配置高级坐便器和蹲便器。

##### 5.3.3.3.2 大便器清理

- a) 水冲式:节水型冲洗,冲洗便捷,冲洗效果好。
- b) 免冲式或无水式:清理便捷,清理效果上佳。

#### 5.3.3.4 大便厕位辅助设施

- a) 获取手纸:每个厕位内设1个手纸架;手纸质量较好;免费提供。
  - b) 废弃手纸放置:每个厕位内有1个手纸筐。
  - c) 保洁箱:男女厕所各设置1个带盖式保洁箱。
  - d) 挂衣钩:每个厕位内至少设1个挂衣钩。
  - e) 搁物台:每个厕位安装1个。
- #### 5.3.3.5 男用小便器
- a) 男用小便器材质:较好瓷制大半挂或高档材质(例如不

锈钢)槽式。

b) 厕位站位间距:半挂式的要求间距在 0.8 m 以上;槽式为非通槽式。

c) 站位隔板:防潮、防腐、防烫、易擦洗材料,宽 0.5 m 以上,高 0.6 m 以上。

#### 5.3.3.6 男用小便器清理

a) 水冲式:手动式、节水型自动冲洗,冲洗有效。

b) 免冲式或无水式:能够进行有效处理。

#### 5.3.4 洁手设备

##### 5.3.4.1 净手设备

a) 有水型:设置标准洗手盆,优质材料建成;开放时间确保供水;设置洗手液容器。

b) 无水型:提供擦手器、擦手纸或其他洁手设备,洁手效果良好。

##### 5.3.4.2 干手设备

男女厕所各设 1 个以上感应式烘手器。

#### 5.3.5 粪便处理

##### 5.3.5.1 有水状态下

有直排污水管道;单独化粪池需做好防渗、防腐、密封、安全处理;能够有效处理粪便。

##### 5.3.5.2 无水状态下

采用先进粪便处理办法,处理方法便捷有效,无环保等方面的消极影响。

#### 5.3.6 如厕环境

##### 5.3.6.1 基本环境

a) 温度控制:随季节变化调节温度达到较舒适的能力。

b) 采光通风:高级材料玻璃窗,带窗纱;有强制排风设备;有自然采光设计。

c) 照明:照明条件很好,灯光可使用时间与厕所开放时间

一致。

- d) 除臭措施:男女厕所各设一个除臭装置;除臭效果良好。
- e) 气味:基本无异味。
- f) 清洁程度:厕所内设备和环境很整洁。

#### 5.3.6.2 环境美化

- a) 艺术装饰:设有装饰画或其他装饰措施,效果良好。
- b) 室内美化:有鲜花、干花或其他美化措施,效果良好。
- c) 背景音乐:有背景音乐。

#### 5.3.6.3 化妆设施

- a) 面镜:设置高级面镜。
- b) 化妆用品:根据条件配置吹风机、或其他化妆用品。

#### 5.3.6.4 其他辅助设施和服务

- a) 小件寄存:能够提供寄存服务。
- b) 公用电话:能够提供电话服务。
- c) 休息椅凳:需有休息椅凳。
- d) 影视设备:根据条件配置。
- e) 售货:能够提供售货服务。

#### 5.3.7 标识

##### 5.3.7.1 厕所指向牌

规范标准,中英文对照,安装位置醒目,指向准确。

##### 5.3.7.2 厕所标牌

国家标准图形,用材和制作与厕所外观相协调,安装位置醒目。

##### 5.3.7.3 厕门男女标志

国家标准图形,用材和制作与厕所外观相协调,安装位置醒目。

##### 5.3.7.4 厕位坐蹲位指示牌

国家标准图形,用材和制作与厕所外观相协调,安装位置醒目。

### 5.3.8 管理

#### 5.3.8.1 管理制度

有领导负责,有岗位责任制,有服务标准,文字材料齐备,运转有效。

#### 5.3.8.2 厕所编号

用材和制作与厕所外观相协调,标明监督电话,安装位置醒目。

#### 5.3.8.3 管理间

5平方米以上。

#### 5.3.8.4 文明用厕宣传牌

语言文字规范,宣传内容通俗易懂,中英文对照,安装位置醒目。

#### 5.3.8.5 保洁员

有保洁员或承担保洁员职能的管理者,清理及时。

#### 5.3.8.6 拖布池间(储物间)

大于1平方米。

#### 5.3.8.7 设备状况

设备完好率很高。

#### 5.3.8.8 是否收费

鼓励不收费;如收费,收费价格合理,并公示收费标准和批准收费的有关文件文号。

#### 5.3.8.9 开放时间

与所在场所经营开放时间相一致或更长。

### 5.4 二星级

#### 5.4.1 厕所设计及建设

##### 5.4.1.1 男女厕所是否分离设置

在可能的情况下需做到男女厕所分开设置。

##### 5.4.1.2 外观及外部环境

a) 外观:不对周边环境和建筑景观形成消极影响。

- b) 造型:设计建设合理。
- c) 色调:不对周边环境和建筑景观形成消极影响。
- d) 厕所大门:设计建设合理。
- e) 材料:适于厕所设计和建设环境的建筑材料。
- f) 环境绿化美化:户外旅游厕所周边经过环境修饰。建筑物内厕所可摆放装饰品。

#### 5.4.1.3 内部建设

- a) 建筑面积:20平方米以上,男女厕所建筑面积比例5:5。
- b) 室内高度:2.5 m 以上。
- c) 室内顶棚:防潮防腐材料构筑。
- d) 室内墙壁:修饰性建材到顶构筑。
- e) 室内地面:所有厕位均不设蹲台,厕位内地面需与厕所内地面高度一致,地面用防滑建材铺设。铺设地砖前需做好防水。
- f) 室内管线:室内所有管线布线安全、科学。

#### 5.4.1.4 给水排水

- a) 供水(有水型厕所适用):供水畅通。
- b) 地面排水(有水型厕所适用):具有顺畅的排水能力。

#### 5.4.2 特殊人群适应性

##### 5.4.2.1 无障碍

根据条件配置。

##### 5.4.2.2 老年人厕位

根据条件配置。

##### 5.4.2.3 残疾人

- a) 厕位:根据条件配置。

b) 男用小便器:至少设置适宜于残疾人使用的大小便通用厕位。

##### 5.4.2.4 盲文标识及盲道

视条件酌定。

#### 5.4.2.5 儿童

- a) 婴儿卫生台:视条件酌定。
- b) 母婴独立卫生间:视条件酌定。
- c) 儿童用小便器:视条件酌定。

#### 5.4.3 厕位

##### 5.4.3.1 厕位比例

- a) 男女厕位比例(不含男用小便器):5:5
- b) 坐蹲位设立比例:至少达到2:8。

##### 5.4.3.2 大便厕位

- a) 大便厕位建筑面积:2平方米以上。
- b) 大便坐厕位使用面积:不低于长1.2 m、宽0.9 m。
- c) 大便厕位显示器:视条件配置。
- d) 大便厕位内应叫器:视条件配置。
- e) 大便厕位隔断板(门)高度:视情况作恰当处理。

##### 5.4.3.3 大便器

###### 5.4.3.3.1 大便器质量

坐便器和蹲便器使用较好材料制成,设计合理,使用方便。

###### 5.4.3.3.2 大便器清理

- a) 水冲式:冲洗便捷,冲洗效果良好。
- b) 免冲式或无水式:清理便捷,清理效果良好。

###### 5.4.3.4 大便厕位辅助设施

- a) 获取手纸:男女厕所各设1个手纸获取处。
- b) 废弃手纸放置:每个厕位内有1个手纸筐。
- c) 保洁箱:男女厕所各设置1个保洁箱。
- d) 挂衣钩:每个厕位内至少设1个挂衣钩。
- e) 搁物台:男女厕所至少各设置1个。

###### 5.4.3.5 男用小便器

- a) 男用小便器材质:至少配置大小便通用便器,材质较好。

b) 厕位站位间距:视情况恰当处理。

c) 站位隔板:塑料板或木隔板,宽0.4 m、高0.6 m以上,防潮、防腐、防烫、易擦洗材料;槽式不作要求。

#### 5.4.3.6 男用小便器清理

a) 水冲式:手动式,冲洗有效。

b) 免冲式或无水式:具备较强处理功能。

#### 5.4.4 洁手设备

##### 5.4.4.1 净手设备

a) 有水型:设置标准洗手盆;开放时间确保供水;设置洗手液容器或者提供香皂。

b) 无水型:提供擦手器、擦手纸或其他洁手设备。

##### 5.4.4.2 干手设备

设置烘手器或提供其他干手设备。

#### 5.4.5 粪便处理

##### 5.4.5.1 有水状态下

有直排污水管道或建有单独化粪池;处理效果良好。

##### 5.4.5.2 无水状态下

采用较先进粪便处理办法,效果良好。

#### 5.4.6 如厕环境

##### 5.4.6.1 基本环境

a) 温度控制:具备随季节变化调节温度的能力。

b) 采光通风:在充分考虑采光通风问题下进行设计和建设。

c) 照明:照明条件良好,灯光可使用时间与开放时间一致。

d) 除臭措施:具备除臭措施,处理效果较好。

e) 气味:异味很小。

f) 清洁程度:厕所内设备和环境较整洁。

##### 5.4.6.2 环境美化

a) 艺术装饰:有装饰,效果较好。

b) 室内美化:有措施,效果较好。

c) 背景音乐:视条件酌定。

#### 5.4.6.3 化妆设施

a) 面镜:有质量较好的面镜。

b) 化妆用品:视条件配置。

#### 5.4.6.4 其他辅助设施和服务

a) 小件寄存:视条件提供服务。

b) 公用电话:厕所本身或者附近有电话服务。

c) 休息椅凳:根据条件配置。

d) 影视设备:根据条件配置。

e) 售货:根据条件提供或在厕所附近有售货服务。

#### 5.4.7 标识

##### 5.4.7.1 厕所指向牌

规范标准,中英文对照,安装位置醒目,指向准确。

##### 5.4.7.2 厕所标牌

国家标准图形,用材和制作与厕所外观相协调,安装位置醒目。

##### 5.4.7.3 厕门男女标志

国家标准图形,用材和制作与厕所外观相协调,安装位置醒目。

##### 5.4.7.4 厕位坐蹲位指示牌

视条件配置。

#### 5.4.8 管理

##### 5.4.8.1 管理制度

有岗位责任制,有服务标准,文字材料齐备,运行有效。

##### 5.4.8.2 厕所编号

视条件酌定。

##### 5.4.8.3 管理间

视条件酌定。

#### 5.4.8.4 文明公厕宣传牌

设置宣传牌,语言文字规范,宣传内容有效,安装位置醒目。

#### 5.4.8.5 保洁员

有保洁员或承担保洁员职能的管理者,清理及时。

#### 5.4.8.6 拖布池间(储物间)

视条件酌定。

#### 5.4.8.7 设备状况

设备完好率较高。

#### 5.4.8.8 是否收费

鼓励不收费;如收费,收费价格合理,并公示收费标准和批准收费的有关文件文号。

#### 5.4.8.9 开放时间

与所在场所开放时间相一致或更长。

### 5.5 一星级

#### 5.5.1 厕所设计及建设

##### 5.5.1.1 男女厕所是否分离设置

在可能的情况下需做到男女厕所分开设置(交通工具厕所不作限制)。

##### 5.5.1.2 外观及外部环境

a) 外观:厕所建筑体量与所处的环境或建筑体比较相对合理。

b) 造型:设计建设合理。

c) 色调:与厕所本身的外观、造型和环境相适应。

d) 厕所大门:遮挡性好。

e) 材料:适于厕所设置和建设环境的建筑材料。

f) 环境绿化美化:厕所周边环境整洁。

##### 5.5.1.3 内部建设

a) 建筑面积:能够至少满足1个大人和小孩同时就厕。

b) 室内高度:能够方便游客使用。

- c) 室内顶棚:有防潮防腐措施。
- d) 室内墙壁:有一定程度修饰。
- e) 室内地面:地面有防滑处理。有防水处理。
- f) 室内管线:室内所有管线布线安全、科学。

#### 5.5.1.4 给水排水

a) 供水(有水型厕所适用):供水能力能够满足厕所运转需要。

b) 地面排水(有水型厕所适用):具有排水措施。

#### 5.5.2 厕位

##### 5.5.2.1 坐蹲位设立比例

男女厕至少各有1个坐厕位。

##### 5.5.2.2 大便厕位

a) 大便厕位建筑面积:能够至少满足1个大人使用的面积。

b) 大便坐厕位使用面积:能够至少满足1个大人使用的面积。

c) 大便厕位显示器:视条件配置。

d) 大便厕位内应叫器:视条件配置。

e) 大便厕位隔断板(门)高度:视情况作恰当处理。

##### 5.5.2.3 大便器

###### 5.5.2.3.1 大便器质量

适宜于厕所条件的坐便器和蹲便器。

###### 5.5.2.3.2 大便器清理

a) 水冲式:具备冲洗功能。

b) 免冲式或无水式:具备有效清理功能。

##### 5.5.2.4 大便厕位辅助设施

a) 获取手纸:厕所能够提供手纸。

b) 废弃手纸放置:厕所内至少设置1个手纸筐。

c) 保洁箱:厕所内至少设置1个保洁箱。

- d) 挂衣钩:厕所内设置挂衣钩。
- e) 搁物台:厕所内有供搁物的恰当位置。

#### 5.5.2.5 男用小便器

- a) 男用小便器材质:至少配置大小便通用便器。
- b) 厕位站位间距:视情况恰当处理。
- c) 站位隔板:视条件配置。

#### 5.5.2.6 男用小便器清理

- a) 水冲式:手动式,冲洗有效。
- b) 免冲式或无水式:具备处理功能。

#### 5.5.3 洁手设备

##### 5.5.3.1 净手设备

- a) 有水型:设置洗手盆,开放时间确保供水。
- b) 无水型:提供擦手纸或洁手措施。

##### 5.5.3.2 干手设备

提供干手设备或提供干手措施。

#### 5.5.4 粪便处理

##### 5.5.4.1 有水状态下

具有有效粪便处理措施。

##### 5.5.4.2 无水状态下

具有有效的粪便处理措施。

#### 5.5.5 如厕环境

- a) 温度控制:根据条件酌情处理。
- b) 采光通风:视条件酌情处理。
- c) 照明:如厕时具备照明条件。
- d) 除臭措施:具备除臭措施,处理效果有效。
- e) 气味:异味较小。
- f) 清洁程度:厕所内设备和环境整洁。

#### 5.5.6 标识

##### 5.5.6.1 厕所指向牌

规范标准,中英文对照,安装位置醒目,指向准确。

#### 5.5.6.2 厕所标牌

国家标准图形,用材和制作与厕所外观相协调,安装位置醒目。

#### 5.5.6.3 厕门男女标志

国家标准图形,用材和制作与厕所外观相协调,安装位置醒目。

#### 5.5.7 管理

##### 5.5.7.1 管理制度

建立了比较完善的管理制度,运行良好。

##### 5.5.7.2 保洁员

有保洁员或承担保洁员职能的管理者,清理及时。

##### 5.5.7.3 设备状况

设备完好率良好。

##### 5.5.7.4 开放时间

基本与所在场所开放时间相一致。

## 中华人民共和国旅游行业标准

### 旅游汽车服务质量

LB/T 002—1995

#### 前 言

旅游交通通常被人们称为旅游业的三大支柱之一。旅游汽车作为旅游交通中的重要组成部分,同旅游饭店、旅行社一样,成为国家发展旅游业不可缺少的基础服务行业。旅游汽车服务质量,不仅关系到旅游业的发展,同时也关系到国家的声誉和对外形象,为此特制定本标准,以确保全国各旅游汽车公司为旅游

者提供高质量、规范化的服务。

本标准是在参考了我国各主要旅游汽车企业制定的企业服务规范的基础上,根据全国各旅游汽车企业的现状而制定的,是旅游汽车企业规范化管理的技术依据。

本标准的附录 A、附录 B、附录 C 是标准的附录。

本标准由全国旅游标准化技术委员会提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口并负责解释。

本标准起草单位:北京首汽集团公司。

本标准主要起草人:邢渤海、谭照霞、宋瑞民。

### 1. 范围

本标准规定了旅游汽车服务的基本质量要求,包括车况技术要求、设施、设备要求及服务的提供和服务质量的监督检查。

本标准适用于全国各提供旅游汽车服务的企业。

### 2. 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成本标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB 14950—79 机动车辆允许噪声

GB 3798—83 汽车大修竣工出厂技术条件

GB 3799—83 汽车发动机大修竣工出厂技术条件

GB 3842—83 汽油车怠速污染物排放标准

GB 3843—83 柴油车自由加速烟度排放标准

GB 3845—83 汽油车怠速污染物测量方法

GB 3846—83 柴油车自由加速烟度测量方法

GB 5336—85 大客车车身修理技术条件

GB 7258—87 机动车运行安全技术条件

### 3. 定义

本标准采用下列定义。

### 3.1 旅游汽车 tourist coach

为旅游团队(者)提供交通服务,一般需要预订的客运汽车。

### 3.2 服务质量 service quality

为满足旅游者(乘客)的需要,在为其提供的交通服务中能  
满足规定的或隐含需要的特征和特性的总和。

## 4. 旅游汽车车况

### 4.1 对整车的要求

4.1.1 旅游车辆必须经过当地车辆监理部门年度检验合格。

4.1.2 车辆各总成、零、部件安装正确,齐全,完好,作用有效,具体应符合 GB 3798—83 的规定。

4.1.3 车辆外观整洁,车身形状正确,车体周正,左右部位对称。

4.1.4 车辆各总成运转温度正常,无漏水、漏油、漏电、漏气现象,但润滑油、冷却水密封接合处允许有不致形成滴状的浸渍。

4.1.5 各总成及各部润滑油、脂加注正确,符合规定。冷却液及各储液罐加注正确,符合出厂规定。

4.1.6 离合器、刹车踏板高度及自由行程符合出厂规定。

4.1.7 车辆尾气排放不超过 GB 3842—83 和 GB 3843—83 的规定。

4.1.8 车辆噪声不超过 GB 1495—79 的规定。

4.1.9 车轮后侧应安装挡泥板和罩尾垂帘。

### 4.2 对发动机的要求

4.2.1 发动机在正常环境温度下(柴油机不低于 5℃,汽油机不低于 -5℃),5 秒钟内用起动机能启动。

4.2.2 发动机在正常工作温度下,怠速运转稳定,怠速转速符合 GB 3799—83 的规定。

4.2.3 发动机动力性能良好,在各种转速下运转稳定,在各

种正常工作状况下,不得有过热现象。改变转速时过渡圆滑。突然加速或减速时,没有突爆声,化油器不回火,消声器没有放炮声。排气管不冒黑烟。

4.2.4 在正常工作温度及规定转速下,机油压力符合出厂规定。

4.2.5 发动机在正常温度下,额定转速以内,除允许有正时齿轮、机油泵齿轮、喷油泵传动齿轮及气门脚有轻微均匀响声外,不得有其他异常响声。

4.2.6 发动机燃润料消耗不超过规定定额指标。

4.2.7 柴油机停机装置必须灵活有效。

注:上述条目中的发动机正常工作温度为:水冷式发动机应在水温 75~80℃;风冷式发动机应在油温 80~90℃。

4.3 对传动系的要求

4.3.1 离合器操作轻便,接合平稳,分离彻底,没有异响、抖动和打滑现象。

4.3.2 变速器换挡轻便,互锁、自锁装置有效,没有乱挡、自行跳挡现象,运行中无异响,换挡时变速杆不得与其他部件相干涉。

4.3.3 传动轴在运转时不发生震抖和异响,中间轴承、方向节不得有裂纹和松动现象。

4.3.4 主传动器、差速器工作正常无异响。

4.3.5 具体应符合 GB 7258—87 的规定。

4.4 对行路机构及转向系的要求

4.4.1 方向盘不得设置于右侧。

4.4.2 方向盘转动灵活,操纵轻便,无阻滞现象。车轮转到极限位置时不得与其他部件有接触。

4.4.3 车辆行驶状态中,转向轮转向后应有自动回正能力,以保持车辆稳定的直线行驶。

4.4.4 车辆在平坦、硬实、干燥和清洁的道路上行驶,方向

盘不得有摆振、路感不灵、方向跑偏或其他异常现象。

4.4.5 转向节及臂、转向横、直拉杆及球销无裂纹及损伤,各球销不松旷,锁紧装置齐全有效,横直拉杆不得拼焊。

4.4.6 减震器工作正常,减震作用良好,减震弹簧无缺损。

4.4.7 轮胎搭配合理,气压符合规定,轮胎胎冠上应有明显的花纹,不允许装平板轮胎,胎面局部磨损不得暴露轮胎帘布层及破损、割伤。

4.4.8 具体应符合 GB 7258—87 的规定。

4.5 对制动系的要求

4.5.1 行车制动系应灵敏有效。

4.5.2 行车制动系最大制动效能应在踏板全行程的五分之四以内达到。

4.5.3 采用气压制动的车辆,当气压升至 590 kPa 时,在不使用制动的情况下,停止空气压缩机 3 分钟,其气压的降低应不超过 9.8 kPa,在气压为 590 kPa 的情况下,将制动踏板踏到底,待气压稳定后观察 3 分钟,单车气压降低值不得超过 19.6 kPa。

4.5.4 采用液压制动系统的车辆,当制动踏板压力最大时,保持 1 分钟,踏板不得有缓慢向底板移动现象。

4.5.5 采用气压制动系统的车辆,发动机在中等转速下 4 分钟内气压表的指示气压应从零升至起步气压(未标起步气压者按 392 kPa 气压计)。贮气筒的容量应保证在不继续充气的情况下,车辆在连续五次全制动后,气压不低于起步气压(未标起步气压者按 392 kPa 气压计)。

4.5.6 四轮制动有效不跑偏,制动距离符合有关规定。

4.5.7 驻车制动操纵杆必须有一定储备行程,应在操纵杆全行程的四分之三以内产生最大制动效能,棘式制动器应在第三次拉动拉杆全行程的三分之二以内产生最大制动效能。

4.5.8 车辆在平坦道路上,用标准挡的上一挡(大轿车用标准挡)起步,拉紧驻车制动器操纵杆时,发动机应有熄火现象。

4.5.9 具体应符合 GB 7258—87 的规定。

4.6 对车身及电气设备的要求

4.6.1 车身内外整洁,车身外表平整无锈蚀、腐烂,漆皮光亮,颜色一致,无褪色,无脱层,无龟裂。

4.6.2 车身内部及外部不允许有任何可能会使人致伤的尖锐凸起物。车身内外电镀装饰件光亮、无脱层锈斑,车身内部非金属件应具有阻燃能力。

4.6.3 车辆车窗玻璃齐全无破损,使用不炫目安全玻璃,前挡风玻璃应采用夹层玻璃或部分区域钢化玻璃,其他车窗可采用钢化玻璃。

4.6.4 门窗不松旷,启动轻便,关闭严密,锁止可靠,无自行开启、下落现象。行车时门窗无振响,车厢内无漏土、漏雨现象。门把、摇把、扣碗齐全完好。座椅沙发完整牢固可靠,客车车身与地板密合,座椅扶手安装牢固可靠,排列整齐。

4.6.5 挡风玻璃在冬季应有防冻、除霜设备。

4.6.6 气动开启的车门,应能在气压低于工作压力时,通过另外的机构开启车门。

4.6.7 挡风玻璃刮水器工作正常可靠。

4.6.8 仪表、灯光、信号、标志齐全,工作正常,符合地方车检的规定。后视镜成像清晰,调节灵活,支架无断裂锈蚀、安装牢固。

4.6.9 具体应符合 GB 5336—85 的规定。

4.7 有关旅游汽车车况的技术要求见附录 A (标准的附录)。

5. 旅游汽车设备及服务设施

5.1 轿车前排座椅必须装置座椅安全带,并符合有关规定。

5.2 车长大于 8 m 或乘员座位数多于 40 人的客车,如车身右侧仅有一个供乘客上下的车门,应设有安全门或安全出口。安全门(安全出口)上应有明显的红色标志。

- 5.3 大客车车内应设有行李架。
- 5.4 车内装有收音机、收音机,音响设备工作性能良好。
- 5.5 车内装有冷暖风设备且工作性能良好。
- 5.6 车内烟灰盒齐全、整洁。
- 5.7 车内备有符合规定的灭火器。
- 5.8 窗帘、座椅座套齐全、整洁美观。

## 6. 旅游汽车车容

- 6.1 企业标志、公里单价标志、运营标志完好无损、不褪色。
- 6.2 司机服务监督卡片固定在车内明显位置上。
- 6.3 车身漆皮、玻璃、装饰件整洁光亮、轮胎无泥污。
- 6.4 车内无浮土、无杂物、无异味;脚垫齐全整洁;及时清洁烟缸;头垫、靠垫平整清洁、不缺不破。
- 6.5 引擎无油垢,后备箱清洁整齐,无杂物。

## 7. 旅游汽车司机

### 7.1 仪容仪表

7.1.1 仪容整洁:保持个人卫生,发型整齐,着装清洁,美观大方。

7.1.2 仪表大方:接待乘客时要稳重大方,姿态端正,面带微笑,谈吐得当,热情周到。

7.1.3 精神饱满:旅游汽车司机执行任务时必须做到精力充沛。

7.1.4 举止文雅:接待乘客要始终做到彬彬有礼,落落大方。执行任务前和执行任务中,不食生葱、生蒜等异味食品。

### 7.2 职业道德

7.2.1 旅游汽车司机要有高度责任心和事业心,尽职尽责、敬业勤业,热情周到地为乘客提供安全正点、清洁舒适的服务。

7.2.2 要尊重旅游者的宗教信仰和风俗习惯。

7.2.3 要具有良好素质和道德风尚,在服务过程中做到不卑不亢、自尊自重、遵守外事纪律,不向乘客借东西,不托乘客代

买物品,不向乘客索要小费,不在外事场合大声喧哗。

7.2.4 行驶中坚持安全礼让;严禁酒后开车。

### 7.3 外语水平

旅游汽车司机应能运用一门外语为旅游者提供一般性的服务。能听懂乘客用外语表达的旅游景点、机场、车站、饭店等常去的公共场所,并能使用外语表达迎接、问候、告别等。

### 7.4 对旅游汽车司机驾龄和年龄的要求

大客车司机必须具备5年以上的驾驶经历;小轿车司机必须具备3年以上的驾驶经历;大客车司机年龄上限为55岁。

## 8. 旅游汽车安全行车

8.1 旅游汽车企业要设置行车安全管理机构,加强管理,建立健全行车安全规章制度,教育司机树立安全第一的思想,自觉遵守交通法规,做到知法、懂法、遵法。

具体应符合《中华人民共和国道路交通管理条例》的要求。

8.2 坚持出车前、行驶中和收车后的一日三检制度,保证车辆技术状况的完好。

8.3 坚持安全操作,安全行驶,合理掌握车速,确保行车安全与乘客的人身安全。

8.4 一旦发生行车事故,应按交通法规和安全管理规定,及时抢救伤者,配合有关部门妥善处理好事故。

8.5 有关旅游汽车安全驾驶操作的具体要求,见附录B(标准的附录)。

## 9. 旅游汽车服务要求

9.1 旅游汽车企业各服务环节要协调配合,确保服务质量。

9.2 旅游汽车调度要准确无误地调派好车辆。

9.3 旅游汽车司机要根据调派命令,记清用车单位、时间、地点、电话和联系人姓名,提前到达用车地点,打开空调,调整好车内温度,等候乘客,使客人上车有舒适感。

9.4 旅游汽车到达指定地点就近停靠,以方便乘客上下车。

9.5 旅游汽车司机在迎接乘客时,要面带微笑,姿势端正,站在车门一侧,打开车门,引客上车,用规范化的语言作自我介绍,热情迎送乘客,主动提拿行李,搀扶老弱病残者。行车到复杂路面时应提醒乘客扶好。

9.6 旅游汽车司机等候乘客要耐心,不得远离车辆,不用喇叭催客。

9.7 旅游汽车司机在执行团队包车任务中,要与陪同、导游密切协作,互通情况,做好服务工作。

9.8 在完成任務告别时,主动征求旅游者与陪同、导游的意见,仔细查看有无遗失物。如发现遗失物,及时归还失主。

#### 10. 旅游汽车服务质量的检查与评定

10.1 旅游汽车企业要设置服务质量监督检查机构,设专人负责,定期对企业的质量管理及司机、调度的服务情况进行监督、检查与评定,以保证旅游汽车的服务质量。

10.2 旅游汽车企业应依据本标准制定出本企业的服务规范、安全制度、操作规程等企业标准。

10.3 及时搜集乘客的反馈意见,在旅游汽车上设置“乘客意见卡”,根据乘客正反面的反映,不断改进服务工作。

“乘客意见卡”的格式见附录 C(标准的附录)。

10.4 建立健全服务质量的检查与评定制度,定期对服务质量检查评比,奖优罚劣。在检查中发现不合格项目时,应加以记录、分析和纠正。纠正措施一般分两个阶段进行:首先立即采取积极措施,满足旅游者的需要;其次是对不合格项目的根本原因进行分析,采取必要的纠正措施,防止问题再次发生。

10.5 各级旅游行政管理部门,依据本标准对旅游汽车服务质量进行监督检查。

10.6 各级旅游质量监督管理机构,依据本标准受理旅游者

对旅游汽车服务质量的投诉。

## 附录 A

(标准的附录)

### 旅游汽车车况技术要求

A1 对整车的技术要求

A1.1 按本标准 4.1。

A1.2 汽油车废气排放应符合 GB 3842—83 的规定。测量方法按 GB 3845—83 测量。柴油车废气排放应符合 GB 3843—83 的规定,测量方法按 GB 3846—83 测量(如地方环保部门有特殊规定,应符合地方环保部门的规定要求)。

A1.3 车辆噪声不超过 GB 1495—79 规定的允许噪声级。

A2 对发动机的要求

A2.1 按本标准 4.2。

A2.2 在正常工作温度下,气缸压缩压力应符合原厂规定,各缸压力差:汽油机不超过各缸平均值的 8%;柴油机不超过 10%。

A2.3 发动机最大功率不低于原额定功率的 75%。

A3 对传动系的要求

A3.1 按本标准 4.3。

A3.2 离合器踏板力不超过 300 N。

A4 对行路机构及转向系的要求

A4.1 按本标准 4.4。

A4.2 方向盘最大自由转动量从中间位置向左右各不得超过 15 度。

A4.3 车辆在平坦、硬实、干燥和清洁的水泥或沥青路面上以 10 km/h 的速度从直线行驶过渡到直径为 24 m 的圆周行驶,施加于方向盘外缘的最大圆周力不得大于 245 N。

A4.4 车辆最小转弯直径、最大转向角、前轮定位值符合原厂规定。

A4.5 用侧滑仪检验前轮的侧滑量不超过 5 m/km。

A5 对制动系的要求

A5.1 按本标准 4.5。

A5.2 行车制动系在产生最大制动作用时,踏板力不得超过 700 N。

A5.3 用制动距离检验车辆的制动性能应符合 GB 7258—87 中 4.13 的规定。用制动减速度检验车辆的制动性能应符合 GB 7258—87 中 4.14 的规定。用制动力检验车辆的制动性能应符合 GB 7258—87 中 5.15 的规定。车辆制动性能符合以上

三种方法之一者即为合格。

A5.4 汽车空载时,以正反两个方向在 20%的坡道上使用驻车制动 5 分钟以上应保持固定不动。

A6 对车身及电气设备的要求

A6.1 按本标准 4.6。

A6.2 挡风玻璃刮水器能在  $-40\sim+50^{\circ}\text{C}$  温度范围内正常工作。多座驾驶室要有两处以上刮刮区域,每块刮刮面积不少于 1 800 平方厘米。

A6.3 前灯光、喇叭音响符合相应技术条件和 GB 7258—87 中 5.3 和 5.5.1 的要求。

## 附录 B

(标准的附录)

### 旅游汽车安全驾驶操作规程

B1 坚持一日三检,确保车况完好

B1.1 出车前的检查:汽车发动机机油、燃油、冷却水、电解液加足适量;手脚制动器、转向机灵敏有效,各部管路完好,轮胎气压符合规定;车灯、喇叭、雨刷机及仪表工作正常;电瓶搭线清洁牢固;四轮制动鼓轮胎螺丝紧固,轴碗不松动。

B1.2 行驶中的检查:行车中要随时注意发动机及底盘各部件的声响,如有异响,及时修复。长途行驶时,应中途检查各部位有无漏油、漏气、漏水情况及轮胎气压是否正常,并随时观察仪表工作是否正常。

B1.3 收车后的检查:任务执行完毕后,装有电源总闸的车辆,应关闭总电闸,拉紧手制动器。气压制动车辆应放掉水分离器及储气罐内的污水,并拧紧堵塞。清洁烟缸内的脏物,检查车内是否有未熄灭的烟蒂,防止起火。注意补充燃油、机油。关好车门,锁好门窗及后备箱。

B2 坚持安全操作,确保行车安全

B2.1 车辆发动:拉紧手制动器,将变速杆放在空挡位置上。用起动机启动发动机时,每次不超过 5 秒钟,连续三次使用起动机而发动机仍不发动时,应查明原因再启动。发动机发动后,禁止猛轰油门,各种仪表指示灯必须正常,读数符合规定。

B2.2 平稳起步:起步时必须先观察车辆周围情况,应用标准挡起步,松开手制动器,打开方向灯,通过后视镜察看后方有无来车,轻抬离合器,适量加油。坡路起步时,如发生熄火,必须立即停车,必要时在轮胎后部打掩。

B2.3 驾姿端正:司机执行任务时必须精力充沛;不准将胳膊倚在车门上或斜坐驾驶;行驶中做到起步平稳,转弯不晃,刹车不点头;不准吸烟、吃东西或做有碍安全行车的动作。

B2.4 车辆行驶:要根据车速顺序换挡,不得跳换,不得低速拉车和勉强行驶。

行驶中要经常注意仪表和车辆的工作情况,发现异常立即停车检查,及时排除。严格遵守会车、让车、超车、跟车的规定,不超速行驶,禁止高速滑行、间歇滑行或熄火滑行。冰雪天气或雨雾天气时,必须在落实了各种安全措施后方得出车;驾驶中要根据特殊天气的特点,坚持“一慢二看三通过”。

B2.5 车辆停放时,必须挂好挡,拉紧手制动器。在坡道上临时停车时,司机不准离车,防止溜车滑坡事故的发生。

## 附录 C (标准的附录)

### 乘客意见卡

C1 旅游汽车上必须放置“乘客意见卡”在接待旅游团时,司机应主动将卡发放到乘客手中。

C2 车队要及时收回“乘客意见卡”,对乘客提出的意见及时做出反应,并将各类意见汇总报告公司业务和质量管理部。

C3 旅游汽车公司业务和质量管理部要定期对“乘客意见卡”做出统计和汇总,并对各类意见进行分析,报告公司领导,提出改进服务质量的办法。

C4 “乘客意见卡”的格式如下:乘客意见卡

#### PASSENGER'S OPINION CARD

Your stay in our city is drawing to a close. We sincerely hope that your experience has been rewarding. In order to make your future visits more enjoyable, please assist us filling out this questionnaire.

请在下表中您认为相对应的格中画“√”

PLEASE MARK“√”AT THE BLANK WHICH YOU WANT.

评价 VALUATION	项目 ITEM	优 EXCELLENT	良 VERY GOOD	中 AVERAGE	差 POOR
	车容车貌 COACH APPEARANCE				
	司机仪表 DRIVERS APPEARANCE				
	司机正点 DRIVER'S PUNCTUALITY				
	司机友好 DRIVER'S FRIENDLINESS				

评价 VALUATION	项目 TEM	优 EXCELLENT	良 VERY GOOD	中 AVERAGE	差 POOR
安全驾驶 DRIVER'S SAFETY					
服务周到 TRANSPORTATION SERVICES					
其他意见 OTHERS					

姓名:NAME \_\_\_\_\_

团号:GROUP NUMBER \_\_\_\_\_

国籍或地区:NATIONALITY(REGION)\_\_\_\_\_

## 内河旅游船星级评定规则(试行)

(1995年12月5日旅管理发[1995]279号)

**第一条** 为适应我国旅游业发展需要,提高旅游接待服务水平,规范我国内河旅游船市场,根据国务院有关文件精神,对全国内河旅游船进行星级评定。

**第二条** 内河旅游船是指在我国内河水域、具有24小时以上营运的能力、以接待旅游者为主并能提供食宿和娱乐服务的客船。

**第三条** 内河旅游船星级的评定,标志着旅游船的建造、装潢、设施设备、服务项目、服务水平等与不同层次消费水平的旅游者需求的一致程度和满意程度。

**第四条** 国家旅游局设立全国内河旅游船星级评定委员会,统一组织和管理全国内河旅游船的星级评定工作。

**第五条** 全国内河旅游船星级评定委员会负责组织全国内河旅游船星级评定工作;按标准要求每年组织旅游船星级复核检查;负责旅游船星级检查员培训、考核、发证和复核工作。有关省、自治区、直辖市旅游局参加统一组织的旅游船星级评定工作。

**第六条** 内河旅游船星级评定,依据中华人民共和国国家标准《内河旅游船星级的划分及评定》(GB/T 15732—1995)进行。

**第七条** 在中华人民共和国境内内河或江湖水域,符合船舶建造规范的要求,并经交通部批准运营的旅游船,均可参加星级评定。

**第八条** 经批准投入运营不满一年的旅游船可评定预备星级,正式运营满一年(含一年)的旅游船方可正式评定星级。

**第九条** 内河旅游船的星级依照旅游船的建造、装潢、设备设施条件与维修保养状况和经营管理水平、服务质量标准、服务项目设置等进行全面考核,综合评定。

**第十条** 内河旅游船星级评定办法,采取考察标准要求的必备条件与依据全国旅游标准化技术委员会制定的各项评定细则进行检查评分相结合的综合考评。这些评定细则包括:

项目1 旅游船设施设备评定细则

项目2 旅游船设施设备维修保养评定细则

项目3 旅游船清洁卫生评定细则

项目4 旅游船服务质量评定细则

项目5 旅游船宾客意见评定细则

**第十一条** 凡1996年1月1日以前建造的旅游船,如个别考核项目达不到标准(GB/T 15731—1995)的要求,全国内河旅游船星级评定委员会将按本规则具体实施规定的有关条款处理。凡1996年1月1日以后建造的旅游船,如达不到标准的要求,则不能评定申请的星级。

**第十二条** 申请评定星级的旅游船,如达不到《设施设备评定细则》、《设施设备维修保养评定细则》、《清洁卫生评定细则》规定的得分数或《宾客意见评定细则》规定的得分率,则不能评定所申请的星级。

**第十三条** 国家旅游局负责将已评定星级的旅游船舶名称及星级向海内外公告,并要求旅行社组织的旅游团体乘坐星级

旅游船。

**第十四条** 旅游船取得星级后,如需关闭星级标准规定的服务设施设备,取消或变更星级标准规定的服务项目,须报全国内河旅游船星级评定委员会批准。

**第十五条** 凡已评定星级的旅游船,其经营管理水平达不到与星级相符的标准,由全国内河旅游船星级评定委员会给予以下处罚:口头提醒,书面警告,通报批评,暂降星级、限期整顿,降低星级,取消星级。

**第十六条** 全国各内河旅游船均须接受星级检查员的检查,并提供有关的技术资料,为检查工作提供便利。检查员依法行使职权,不受非法干预。

**第十七条** 旅游船星级检查员须秉公办事,严格按标准检查,执行有关规定和纪律。

**第十八条** 检查员在检查旅游船时,除持有检查证外,还必须同时持有全国内河旅游船星级评定委员会办公室的介绍信。

**第十九条** 根据检查员的检查结果和宾客意见,国家旅游局将定期评比全国最佳星级旅游船,并颁发流动奖杯。

**第二十条** 旅游船对星级评定结果有异议,可向国家旅游局提出申诉。国家旅游局将在收到申诉的六十天内作出裁定。

**第二十一条** 内河旅游船的星级标志和证书由全国旅游船星级评定委员会统一制作,由国家旅游局颁发。

**第二十二条** 旅游船星级标志应置于旅游船体或总服务台的明显位置。

**第二十三条** 星级旅游船应在其对外宣传广告等资料中标明旅游船的星级。

**第二十四条** 本规则由国家旅游局负责解释,并负责制定具体实施规定。

**第二十五条** 本规则自 1996 年 1 月 1 日起施行。

## 内河旅游船星级的划分及评定

GB/T 15731—1995

### 1. 范围

本标准规定了我国内河旅游船的星级划分和评定原则、方法与要求。

本标准适用于我国内河水域,具有 24 小时以上(含 24 小时)营运能力的旅游船。

### 2. 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成本标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB 5749—85 生活饮用水卫生标准

GB 9664—88 文化娱乐场所卫生标准

GB 9665—88 公共浴室卫生标准

GB 9666—88 理发店、美容院(店)卫生标准

GB 9673—88 公共交通工具卫生标准

GB 10001—1995 公共信息标志用图形符号

GB/T 19004.2—1995 质量管理和质量体系要素第二部分

### 分:服务指南

JT 78—94 内河豪华旅游船卫生标准

WH 0201—94 歌舞厅照明及光污染限性标准

### 3. 定义

#### 3.1 星级 star-rating system

表示内河旅游船服务设施和服务质量的等级。

#### 3.2 阳光甲板 sun deck

供旅游者室外观光或开展其他室外活动的甲板。

#### 4. 内河旅游船星级的划分和依据

##### 4.1 内河旅游船星级的划分

内河旅游船划分为五个星级,即一星级、二星级、三星级、四星、五星级。星级越高,表示旅游船的服务等级越高。

##### 4.2 内河旅游船星级划分的依据

星级的划分以内河旅游船的装饰、设施、设备及管理、服务水平、旅游者满意程度为依据,具体的评定办法按《旅游船设施设备评定细则》、《设施设备的维修保养评定细则》、《清洁卫生的评定细则》、《服务质量的评定细则》及《宾客意见评定细则》执行。

#### 5. 标志

星级用五角星表示,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。

本标准标志按有关标志的标准执行。

#### 6. 内河旅游船星级划分条件

##### 6.1 一星级

6.1.1 旅游船外形美观大方,布局基本合理,方便旅游者在游船上的正常活动。

6.1.2 设有与旅游船规模、星级相适应的接待区域和服务台。

6.1.3 客房至少应具备下列设施设备:

- a) 至少有 20 间可供出租的客房。
- b) 客房的装饰良好,有软垫床、桌、椅、衣架等配套家具。

灯光照明应充足。

c) 50% 的客房有卫生间,装有抽水恭桶、面盆、淋浴,均配有浴帘,并采取有效的防滑和排水措施,12 小时供冷热水。没有卫生间的客房按 6 人一个淋浴喷头、一个面盆和一个厕位,分设男女公共浴室和卫生间。

d) 根据航行区域的气候,有采暖或制冷空调设备,通风良好。

e) 客房应有观景舷窗和遮光窗帘。

6.1.4 有与客房接待能力相适应的餐厅。

6.1.5 厨房至少应具备下列条件:

a) 用防滑材料铺设地面。

b) 冷菜间与热菜间有分隔,有充足的冷柜,有专门的洗碗消毒区域,布局合理。厨房温度适宜,有充足的排风设施。

6.1.6 公共区域设施和设备

a) 前或后甲板有一定的室外观光公共区域。

b) 根据航行区域气候条件,室内公共区域有采暖或制冷设备。

c) 设有面积与客房数相适应的舞厅或娱乐室,配备电视机和录、放像设备。

d) 设室内公共休息处,配备书架。

e) 设日用商品柜台。

f) 有急救医疗服务设施。

g) 有理发室。

6.1.7 服务项目

a) 提供接送行李服务,有行李存放服务。

b) 服务台 24 小时有工作人员在岗,提供接待、问讯和结账服务。定时提供外币兑换服务。提供雨具服务。

c) 提供离船短程旅游项目服务。

d) 提供旅游船服务项目宣传品及价目表。提供游船行程和活动日程进展情况时刻表。配备持有国家初级以上导游证书的导游员,用汉语和英语介绍沿途两岸著名风景名胜。

e) 客房、卫生间每天全面整理一次,每个航次更换床单及枕套。24 小时保证冷热饮水供应,客房备有旅游船服务指南及乘船规章。

f) 餐厅主管、领班能使用英语服务,定时提供早、中、晚餐,并能提供中餐便宴。

g) 提供图书、报刊租借服务。

h) 代售邮票,代发信件。

i) 有固定的航班,可提供预订服务。

6.1.8 卫生、环境、公共信息图形符号应符合本标准第7章的规定。

6.1.9 服务质量应符合本标准第8章的规定。

6.2 二星级

6.2.1 旅游船外形美观大方,布局基本合理,装饰采用较好材料,能为旅游者提供足够的活动场所。

6.2.2 有与接待能力相适应的前厅和服务台,有旅游船气氛。

6.2.3 客房至少应具备下列设施设备:

a) 至少有20间可供出租的客房。

b) 装饰良好,有软垫床、桌、椅、衣橱、行李架等配套家具。灯光照明应充足。

c) 所有的客房均有卫生间,装有抽水恭桶、面盆、梳妆镜、淋浴,均配有浴帘。采取有效的防滑、排水措施,18小时供冷热水。

d) 根据航行区域气候,客房有采暖或制冷空调设备,通风良好。

e) 有电话。

f) 有电视机。

g) 有与星级相适应的文具用品。

h) 有观景舷窗和遮光窗帘。

6.2.4 有与客房接待能力相适应的餐厅与咖啡厅(可与餐厅合用)。

6.2.5 有能提供酒吧服务的设施。

#### 6.2.6 厨房至少应具备下列条件：

- a) 墙面要作防油污处理,用防滑材料铺地面。
- b) 厨房布局基本合理,冷菜间与热菜间分开,有充足的冷柜,有专门的洗碗消毒区域,位置合理。有专门放置临时垃圾的设施。厨房温度适宜,有充足的排风设施。厨房与餐厅之间有隔音、隔味和隔热的设施。

#### 6.2.7 公共区域设施和设备

- a) 前甲板和后甲板有可供旅游船满载时全部旅游者同时室外观景的区域,并设有前或后室内观景区域。
- b) 根据航行区域气候,室内公共区域有采暖或制冷设备。
- c) 设旅游者使用的公共卫生间。
- d) 设舞厅,有卡拉 OK 设施。
- e) 设阅览室和棋牌室(可与阅览室兼用)。
- f) 设医务室和按摩室(可与医疗室兼用)。
- g) 设小商场。
- h) 有美容美发室。

#### 6.2.8 服务项目

- a) 提供接送行李服务,有行李存放服务。
- b) 服务台 24 小时有工作人员在岗,提供接待、问讯和结账服务。定时提供外币兑换服务。提供雨具服务,有贵重物品保存服务。
- c) 提供离船短程旅游项目服务。
- d) 总服务台提供旅游船服务项目宣传品及价目表,提供旅游船行程和活动日程进展情况时刻表。
- e) 配备持有国家初级以上导游证书的导游员,用汉语、英语介绍沿途两岸风景名胜。有固定的晚间娱乐活动节目。
- f) 客房、卫生间每天全面整理一次,每两天更换床单及枕套一次。配备必要客用品和消耗品。24 小时保证冷热饮水供应,能提供衣服湿洗和熨烫服务。客房备有旅游船服务指南及

乘船规章。

g) 定时提供早、中、晚餐,能提供中餐宴会、冷餐酒会、西式早餐。餐厅主管、领班能用英语服务。

h) 一般应提供闭路电视节目,备节目单。

i) 能出售旅游日常用品。

j) 提供图书、报刊租借服务。

k) 代售邮票,代发信件,代办国内行李托运。

l) 有固定的航班,可提供预订服务。

6.2.9 卫生、环境、公共信息图形符号应符合本标准第7章规定。

6.2.10 服务质量应符合本标准第8章规定。

### 6.3 五星级

6.3.1 旅游船外形美观大方,造型别致,内装饰采用较高档材料,美观、别致,布局合理,有一定的风格和特色,能为旅游者提供较舒适的活动场所。

6.3.2 有与接待能力相适应的前厅,设有与旅游船星级规模相适应的服务台和公共休息区域。有高级管理人员情况介绍。

6.3.3 客房至少应具备下列设施设备:

a) 至少有20间客房。

b) 客房装饰良好、美观。有梳妆台或写字台、衣橱、软垫床、座椅或简易沙发、床头控制柜等配套家具。室内满铺地毯或为木地板,室内采用区域照明,且目的物照明度良好,室面面积较宽敞。

c) 每间客房有卫生间,装有抽水恭桶、梳妆台,配备面盆、梳妆镜、淋浴或浴缸,并配有浴帘。采取有效的防滑措施和良好的排水设施,卫生间采用较高级的材料装修地面、墙面,色调柔和,目的物照明度良好。有良好的排风系统或排风器,有110/220 V电源插座。24小时供冷热水。

- d) 有中央空调,温度要求控制在  $20^{\circ}\text{C}\sim 25^{\circ}\text{C}$ 。通风良好。
- e) 每间客房有电话,并可通过卫星电话接转室挂通国际国内长途电话。电话机旁备有使用说明书及有关电话号码。
- f) 有彩色电视机和音响设备。
- g) 有套房和单人间。
- h) 有观景舷窗和遮光窗帘。
- i) 有与旅游船星级相适应的文具用品。

6.3.4 有与客房接待能力相适应的中餐厅、西餐厅、咖啡厅(可与西餐厅合用)和宴会厅或风味餐厅。

6.3.5 有独立封闭式的酒吧(可与前或后观景室兼用)。酒的种类达 10 种以上。

6.3.6 厨房至少应具备下列条件:

- a) 墙面要作防油污处理,用防滑材料满铺地面。
- b) 厨房布局基本合理,冷菜间与热菜间分开,有单独的备餐间,有充足的冷柜,洗碗消毒区域位置合理。有专门放置临时垃圾的设施。厨房温度适宜,有充足的排风设施。厨房与餐厅之间有有效的隔音、隔味和隔热的措施。

6.3.7 公共区域设施和设备

- a) 前甲板和后甲板有可供旅游船满载时全部旅游者同时室外观景的区域,并设有前或后室内观景区域。
- b) 有中央空调,温度控制在  $20^{\circ}\text{C}\sim 25^{\circ}\text{C}$ 。
- c) 设旅游者使用的公共卫生间。
- d) 设舞厅。
- e) 设阅览室和图书室。
- f) 有美容美发室。
- g) 有按摩室。
- h) 有健身房。
- i) 有棋牌室。
- j) 设小商场,出售日常用品和旅游用品。有售书和工艺品柜

台。

k) 有多功能厅(可与舞厅兼用),有会议服务的设施。

l) 有商务中心。

m) 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。

n) 有阳光甲板,提供躺椅等休闲服务设施。

o) 有背景音乐系统。

p) 有医务室。

#### 6.3.8 服务项目

a) 为旅游者上、下船提供迎送服务。

b) 提供接送行李服务,有行李存放服务。

c) 服务台 24 小时有工作人员在岗,提供接待、问讯和离船一次性结账服务,可提供信用卡服务。定时提供外币兑换服务(12 小时以上)。提供雨具服务。

d) 有服务人员和旅游者同时开启的贵重物品保险箱。

e) 有残疾人提供特殊服务。

f) 提供离船短程旅游项目服务。

g) 提供旅游船服务项目宣传品及价目表,提供旅游船行程和活动日程进展情况时刻表。

h) 配备持有国家中级以上导游证书的导游员,用一种以上的外语(英语为必备)提供全程沿岸风景名胜导游服务。

i) 有全天固定的节目活动安排,根据旅游者需要可提供健身指导、专题讲座。安排娱乐项目、小型体育比赛等活动的服务。

j) 晚间娱乐活动节目丰富,形式多样。

k) 客房、卫生间每天全面清扫整理一次,每日更换床单和枕套。客用品和消耗品补充齐全。提供开夜床服务。客房内一般有冰箱,提供充足的饮料。24 小时保证冷热饮用水及冰块供应,并免费提供茶叶。

l) 提供送餐服务,备送餐菜单、饮料单,18小时提供中式、西式早餐或便餐送餐服务,并备有送餐牌,可挂置客房门外。

m) 提供洗衣服务,可提供湿洗和熨烫服务。

n) 提供两个频道的闭路电视节目,内容符合中国政府规定,每日播送时间不少于10小时,结束播放时间不早于24点。

o) 能用两种外语(其中一种是英语)通过卫星电话为旅游者接通国内、国际长途电话。

p) 提供擦鞋工具。

q) 有旅游船服务指南和风景名胜宣传品及乘船规章。

r) 可根据旅游者时间要求提供早、中、晚餐,能提供中、西式早餐,中式宴会、西式冷餐酒会服务。早餐一般要求提供自助餐(中、西式)。餐厅主管、领班及主要服务员能用英语服务,餐厅能提供不少于两种外语的服务。

s) 提供就医方便。

t) 商场出售旅游日常用品、书刊、旅游纪念品、工艺品等。

u) 代售邮票,代发信件,办理电报、传真、复印、国内行李托运、冲洗胶卷、修理日常用品。

v) 有固定的航班,有完整的预订系统,可及时接受国际、国内旅游船客房的预定。

w) 提供图书、报刊租借服务。

6.3.9 卫生、环境、公共信息图形符号应符合本标准第7章规定。

6.3.10 服务质量应符合本标准第8章规定。

#### 6.4 四星级

6.4.1 旅游船外型美观大方,风格独特,采用高档装饰材料,风格显著,气氛高雅,布局合理,能为旅游者提供舒适的活动场所。

6.4.2 有与接待能力相适应的前厅,设有与旅游船星级规模相适应的服务台和公共休息区域。有高级管理人员情况介

绍。

6.4.3 客房至少应具备下列设施设备：

a) 至少有 20 间客房。

b) 客房装修豪华,有质地优良的软垫床、梳妆台、衣橱及衣架、茶几、座椅或沙发、床头多功能控制柜等配套家具。室内满铺高级地毯或为优质木地板。采用区域照明,且目的物照明度良好。有全身镜。室内面积宽敞。

c) 有卫生间,装低噪音抽水恭桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜),淋浴或浴缸带淋浴喷头,均应配有浴帘。采取有效的防滑措施和良好的排水设施,卫生间采用高级材料装修地面、墙面,色调高雅柔和,目的物照明度良好。有排风系统或排风器,110/220V 电源插座、电话副机。24 小时供冷热水。

d) 有中央空调,旅游者可自行调节室温,通风良好。

e) 有电话并可直接拨通国际国内长途电话。电话机旁备有使用说明书及有关电话号码。

f) 有彩色电视机,有卫星接转的闭路电视系统和可供选择的调控音响系统。

g) 有十分有效的防噪音及隔音措施。

h) 有适量的豪华套房和单人间。

i) 有观景舷窗和内、外层遮光窗帘。

j) 有与旅游船星级相适应的文具用品。

6.4.4 有与客房接待能力相适应的布局合理的高级中、西餐厅、咖啡厅和宴会厅或风味餐厅。

6.4.5 有独立封闭式的酒吧,布局合理,装饰高雅。

6.4.6 厨房至少应具备下列条件：

a) 墙面要作防油污处理,用防滑材料满铺地面。

b) 厨房布局合理,冷菜间与热菜间分开,有单独的面点间,有充足的冷柜,洗碗消毒区域位置合理。有专门放置临时垃圾的设施。厨房温度适宜,有充足的排风设施。厨房与餐厅之间

有十分有效的隔音、隔味和隔热的措施。

#### 6.4.7 公共区域设施和设备

a) 前甲板和后甲板有可供旅游船满载时全部旅游者同时室外观景的区域,并设有前、后室内观景区域。

b) 有中央空调,温度控制在 $20^{\circ}\text{C}\sim 25^{\circ}\text{C}$ 。

c) 设旅游者使用的公共卫生间。

d) 有舞厅,配备高级音像、音响设施。

e) 有阅览室和图书室。

f) 有美容美发室。有按摩室。

g) 有健身房。有桑拿浴室或蒸汽浴室。

h) 有棋牌、游戏、娱乐室。

i) 有背景音乐系统。

j) 有小型商场。

k) 有商务中心。

l) 有多功能厅,有会议服务设施,提供同声传译设备。

m) 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。

n) 有阳光甲板,提供躺椅等休闲服务设施。

o) 有医务室。

#### 6.4.8 服务项目

a) 为旅游者上、下船提供迎送服务。

b) 提供接送行李服务,有行李存放服务。

c) 服务台 24 小时有工作人员在岗,提供接待、问讯和离船一次性结账服务,有信用卡服务。随时可提供外币兑换服务。提供天气预报及雨具服务。

d) 有服务人员和旅游者同时开启的贵重物品保险箱。

e) 为残疾人提供特殊服务。

f) 提供离船短程旅游项目服务。

g) 提供旅游船服务项目宣传品及价目表,提供旅游船行程

和活动日程进展情况时刻表。

h) 配备国家高级导游证书的导游员,用两种以上的外语(英语为必备)服务,提供全程沿岸风景名胜导游服务。

i) 有固定的航次节目活动安排,根据旅游者需要可提供健身指导、专题讲座、小型娱乐体育比赛等多项文娱活动,根据旅游者要求可安排特殊旅游活动服务项目。

j) 每日晚间娱乐活动应有主题内容,节目丰富,形式多样。

k) 客房、卫生间每天全面清扫整理一次,每日更换床单和枕套。客用品和消耗品补充齐全。提供开夜床服务,设置晚安卡。客房内设微型小酒吧(包括小冰箱),提供充足饮料,并置放烈性酒,备有饮酒器具和酒单。24小时保证冷热饮用水,免费提供冰块、茶叶。

l) 提供送餐服务,备送餐菜单、饮料单,24小时提供中、西式早、中、晚餐服务,菜式品种不少于8种,饮料品种不少于6种,甜食不少于4种,并备有送餐牌,可挂置客房门外。

m) 提供衣装干洗、湿洗、熨烫服务。提供擦鞋服务。

n) 提供卫星电视节目和两个频道的闭路电视节目,内容符合中国政府规定,每日播送时间不少于18小时,结束播放时间不早于24点。

o) 能用三种外语(英语为必备语种)为旅游者接通国内、国际长途电话。

p) 有旅游船服务指南和风景名胜宣传品及乘船规章。

q) 根据旅游者生活习惯,合理定时安排中、西式早、中、晚餐,早餐为中、西式自助餐。能提供风味餐、中式餐会、西式冷餐宴会服务。能提供中、西餐零点服务,晚餐营业时间最后叫菜不早于21时。餐厅主管、领班及服务人员能用流利英语服务。餐厅能提供不少于三种外语的服务。

r) 提供就医方便。

s) 出售旅游日常用品、旅游纪念品、书刊、工艺品等。提供

花卉服务。

t) 除按本标准 6.3.8u 提供的服务项目外,可提供打字、翻译、秘书等服务。

u) 设儿童游戏室,提供代客照顾儿童服务。

v) 有固定的航班,有完整的预订系统,可及时接受国际、国内旅游船客房的预定。

w) 提供图书、报刊租借服务。

6.4.9 卫生、环境、公共信息图形符号应符合本标准第 7 章规定。

6.4.10 服务质量应符合本标准第 8 章规定。

### 6.5 五星级

6.5.1 旅游船外形高雅、独特,内装修采用高档、豪华装饰材料,布局合理、风格独特,气氛豪华,能为旅游者提供豪华舒适的活动场所。

6.5.2 有与接待能力相适应的前厅,设有与旅游船星级规模相适应的服务台和宾客休息区域。有高级管理人员情况介绍。

6.5.3 客房至少应具备下列设施设备:

a) 至少有 20 间客房。

b) 客房装修豪华,有豪华的软垫床、梳妆台、衣橱及衣架、茶几、座椅或沙发,床头多功能控制柜等高级配套家具。室内满铺高级地毯或为优质木地板。采用区域照明,且目的物照明度良好。配备全身镜,室内面积宽敞。

c) 有卫生间,装低噪音抽水恭桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜)、淋浴或浴缸带淋浴喷头,配有浴帘。采取有效的防滑措施和良好的排水设施。卫生间采用高级材料装修地面、墙面,色调高雅柔和,目的物照明度良好。有排风系统或排风器,110/220 V 电源插座、电话副机,吹风机。24 小时供冷热水。

d) 有中央空调,旅游者可自行调节室温,通风良好。

e) 有电话并可直接拨通国际国内长途电话。电话机旁备有使用说明书及有关电话号码。

f) 有彩色电视机,有卫星接转的闭路电视系统和可供选择的调控音响系统。

g) 具有十分有效的防噪音及隔音措施。

h) 有适量的具有特色的豪华套房和单人间。

i) 有观景舷窗和内、外层遮光窗帘。

j) 有与旅游船星级相适应的文具用品。

k) 有体重秤。

6.5.4 有与客房接待能力相适应的布局合理的高级中、西餐厅、咖啡厅、宴会厅或风味餐厅。

6.5.5 有布局合理、装饰高雅、具有特色的酒吧。

6.5.6 厨房至少应具备下列条件:

a) 墙面要作防油污处理,用防滑材料满铺地面。

b) 厨房布局合理,冷菜间与热菜间分开,有单独的面点间,有充足的冷柜,洗碗消毒区域位置合理。有专门放置临时垃圾的设施。厨房温度适宜,有充足的排风设施。厨房与餐厅之间有十分有效的隔音、隔味和隔热的措施。

6.5.7 公共区域设施和设备

a) 前、后甲板有可供旅游船满载时全部旅游者同时室外观景的区域,并设有前、后室内观景区域。

b) 有中央空调,温度控制在 $20^{\circ}\text{C}\sim 25^{\circ}\text{C}$ 。

c) 设旅游者使用的公共卫生间。

d) 设有舞厅,配备高级音像、音响设施。

e) 有图书室,备有阅览室。

f) 有美容美发室,有按摩室。

g) 有健身房。有桑拿浴室或蒸汽浴室,并配备冲浪池。

h) 有棋牌、游戏、娱乐室。

i) 一般有游泳池。

- j) 有背景音乐系统。
- k) 有小型商场。
- l) 有商务中心。
- m) 有多功能厅。
- n) 有会议厅,有同声传译设备。
- o) 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。

p) 有阳光甲板,提供躺椅等休闲服务设施。

q) 有医务室。

#### 6.5.8 服务项目

a) 为旅游者上、下船提供迎送服务。

b) 提供接送行李服务,有行李存放服务。

c) 服务台 24 小时有工作人员在岗,提供接待、问讯和离船一次性结账服务。提供信用卡服务。随时提供外币兑换服务。提供天气预报及雨具服务。

d) 有服务人员和旅游者同时开启的贵重物品保险箱。

e) 为残疾人提供特殊服务。

f) 提供离船短程旅游项目服务。

g) 提供旅游船服务项目宣传品及价目表,提供旅游船行程和活动日程进展情况时刻表。

h) 配备持有国家高级导游证书的导游员,用三种以上的外语(英语为必备)服务提供全程沿岸风景名胜导游服务。

i) 有固定的航次节目活动安排,能提供健身指导、专题讲座、娱乐项目、小型体育比赛、特殊旅游项目活动。可安排各种特殊旅游活动服务项目。

j) 每日晚间娱乐活动应有主题内容,节目丰富,形式多样。

k) 客房、卫生间每天全面清扫整理一次,每日更换床单和枕套。客用品和消耗品补充齐全。提供开夜床服务,设置晚安卡、鲜花或赠品。客房内设微型小酒吧(包括小冰箱),提供充足

饮料,并置放烈性酒,备有饮酒器具和酒单。24小时保证冷热饮用水,免费提供冰块、茶叶。为每位旅游者提供浴衣。

l) 提供送餐服务,备送餐菜单、饮料单,24小时提供中、西式早、中、晚餐服务,菜式品种不少于8种,饮料品种不少于6种,甜食不少于4种,并备有送餐牌,可挂置客房门外。

m) 提供衣装干洗、湿洗、熨烫、修补服务,可24小时内交还旅游者。提供擦鞋服务。

n) 提供卫星电视节目和两个频道以上的自办闭路电视节目,内容符合中国政府规定,全日播放。

o) 能用三种外语(其中一种是英语)为旅游者接通国内、国际长途电话。

p) 有旅游船服务指南和风景名胜宣传品及乘船规章。

q) 根据旅游者生活习惯,合理定时安排中、西式早、中、晚餐,早、中、晚均可提供自助餐。能提供风味餐、中式宴会、西式鸡尾酒会、冷餐会及宴会服务。提供中、西餐零点服务,晚餐营业时间最后叫菜不早于22时。餐厅主管、领班及服务人员能用流利英语服务。餐厅能提供不少于三种外语的服务。应旅游者要求可在甲板上提供进餐服务。

r) 设流动酒吧,24小时为旅游者服务。

s) 随时提供就医方便。

t) 出售旅游日常用品、旅游纪念品、书刊、工艺品等。有花卉服务。

u) 商务中心除按本标准6.3.8u提供服务项目外,可提供打字、翻译、秘书等服务。

v) 设儿童游戏室,能提供代旅游者照顾儿童服务。

w) 有固定的航班,有完整的预订系统,可及时接受国际、国内旅游船客房的预定。

x) 提供图书、报刊租借服务。

6.5.9 卫生、环境、公共信息图形符号应符合本标准第7章

规定。有完善环境保护设施。

6.5.10 服务质量应符合本标准第8章规定。

7. 旅游船营运的卫生、环境保护、公共信息图形符号要求

7.1 内河旅游船营运卫生管理应符合 GB 5 749. GB 9 664. GB 9 665. GB 9 666. GB 9 673. JT 78. WH 0 201 的规定。

7.2 旅游船公共信息图形符号应符合 GB 10001 的规定。

7.3 旅游船全体员工应受过环保知识或技能的培训,有明晰的环保措施和岗位分工。旅游船歌舞厅环保管理应符合 WH 0 201 的规定。

7.4 内河旅游船的降噪抑震应采取特殊的技术措施。应保证船舶无异样震动。舱室噪声,特别是客房噪声标准控制在 55~60 dB 以下。

7.5 旅游船全体工作人员应受过消防、救生、抢险知识和技能的培训,有明晰的救生抢险岗位分工。

8. 服务质量要求

8.1 服务基本原则

8.1.1 对旅游者不分种族、民族、国别,一视同仁。

8.1.2 对旅游者礼貌、热情、友好。

8.1.3 尊重民族习俗,不损害民族尊严。

8.1.4 遵守国家法律、法规。保护旅游者的合法权益。

8.1.5 遵守职业道德,有良好的服务意识和敬业精神。

8.2 服务质量保证体系

旅游船应按照 GB/T 19004.2 的规定,建立服务质量保证体系,具备适应本旅游船正常运行、并行之有效的整套管理制度,服务作业标准和质量方针。设有质量管理机构,负责确保质量体系的建立、审核,为改进服务质量而进行持续评价和评审工作,并达到预期的质量方针要求。

8.3 服务基本要求

### 8.3.1 仪表仪容要求

a) 服务人员的仪容仪表要端庄、大方、整洁。服务人员应挂牌服务,符合上岗要求。

b) 服务人员应表情自然、和蔼、亲切,微笑服务。

c) 旅游船员工工装要统一协调。

### 8.3.2 举止姿态要求

举止文明、姿态端庄、主动服务,符合岗位规范。

### 8.3.3 语言要求

a) 语言文明、礼貌、简明、清晰。

b) 讲普通话。

### 8.3.4 服务业务能力与技能要求

服务人员应经过岗位技能和业务知识培训,具有相应的业务知识和技能,并能熟练运用。

## 9. 内河旅游船星级的评定与监督检查

### 9.1 星级评定方法

星级评定按本标准第6章星级的划分条件和4.2条各项评定细则的规定,全面考核,综合评定。

9.2 内河旅游船星级评定的有效期限及复核。

9.2.1 内河旅游船星级评定一次有效期限三年。

9.2.2 内河旅游船星级每年按标准进行复核,复核办法另行规定。

### 9.3 内河旅游船星级的监督检查

9.3.1 各旅游船有责任据实向检查员提供旅游船情况和资料,反映宾客的满意程度,为检查员提供工作便利。

9.3.2 凡已评定星级的内河旅游船,其安全营运、经营管理和服务水平达不到与星级相符的标准,国家旅游船星级评定机构可作出如下处理(以下处罚可并处):

a) 口头警告。

b) 书面警告。

- c) 通报批评。
- d) 暂降低星级,限期整顿。
- e) 降低星级。
- f) 取消星级。

## 中华人民共和国国家标准

### 食物中毒诊断标准及技术处理总则

#### 1. 主题内容与适用范围

本标准规定了食物中毒诊断标准及技术处理总则。

本标准适用于食物中毒。

#### 2. 引用标准

GB 4789 食品卫生检验方法(微生物学部分)

GB 5009 食品卫生检验方法(理化学部分)

#### 3. 术语

##### 3.1 食物中毒

指摄入了含有生物性、化学性有毒有害物质的食品或者把有毒有害物质当作食品摄入后出现的非传染性(不属于传染病)的急性、亚急性疾病。

##### 3.2 中毒食品

含有有毒有害物质并引起食物中毒的食品。

3.2.1 细菌性中毒食品:指含有细菌或细菌毒素的食品。

3.2.2 真菌性中毒食品:指被真菌及其毒素污染的食品。

3.2.3 动物性中毒食品,主要有二种:

a. 将天然含有有毒成分的动物或动物的某一部分当作食品;

b. 在一定条件下,产生了大量的有毒成分的可食的动物性食品(如鲐鱼等)。

3.2.4 植物性中毒食品,主要有三种:

a. 将天然含有有毒成分的植物或其加工制品当作食品(如桐油、大麻油等);

b. 在加工过程中未能破坏或除去有毒成分的植物当作食品(如木薯、苦杏仁等);

c. 在一定条件下,产生了大量的有毒成分的可食的植物性食品(如发芽马铃薯等)。

### 3.2.5 化学性中毒食品,主要有四种:

a. 被有毒有害的化学物质污染的食品;

b. 指误为食品、食品添加剂、营养强化剂的有毒有害的化学物质;

c. 添加非食品级的或伪造的或禁止使用的食品添加剂,营养强化剂的食品,以及超量使用食品添加剂的食品;

d. 营养素发生化学变化的食品(如油脂酸败)。

## 4. 诊断标准总则

### 4.1 食物中毒诊断标准总则

食物中毒诊断标准主要以流行病学调查资料及病人的潜伏期和中毒的特有表现为依据,实验室诊断是为了确定中毒的病因而进行的。

4.1.1 中毒病人在相近的时间内均食用过某种共同的中毒食品,未食用者不中毒。停止食用中毒食品后,发病很快停止。

4.1.2 潜伏期较短,发病急剧,病程亦较短。

4.1.3 所有中毒病人的临床表现基本相似。

4.1.4 一般无人与人之间的直接传染。

4.1.5 食物中毒的确定应尽可能有实验室诊断资料,由于采样不及时或已用药或其他技术、学术上的原因而未能取得实验室诊断资料时,可判定为原因不明食物中毒,必要时可由三名副主任医师以上的食品卫生专家进行评定。

### 4.2 细菌性和真菌性食物中毒诊断标准总则

食入细菌性或真菌性中毒食品引起的食物中毒,即为细菌性食物中毒或真菌性食物中毒,其诊断标准总则主要依据包括:

4.2.1 流行病学调查资料；

4.2.2 病人的潜伏期和特有的中毒表现；

4.2.3 实验室诊断资料,对中毒食品或与中毒食品有关的物品或病人的标本进行检验的资料。

4.3 动物性和植物性食物中毒诊断标准总则

食入动物性或植物性中毒食品引起的食物中毒,即为动物性或植物性食物中毒,其诊断标准总则主要依据包括:

4.3.1 流行病学调查资料；

4.3.2 病人的潜伏期和特有的中毒表现；

4.3.3 形态学鉴定资料；

4.3.4 必要时应有实验室诊断资料,对中毒食品进行检验的资料；

4.3.5 有条件时,可有简易动物毒性试验或急性毒性试验资料。

4.4 化学性食物中毒诊断标准总则

食入化学性中毒食品引起的食物中毒,即为化学性食物中毒,其诊断标准总则主要依据包括:

4.4.1 流行病学调查资料；

4.4.2 病人的潜伏期和特有的中毒表现；

4.4.3 如需要时,可有病人的临床检验或辅助、特殊检查的资料；

4.4.4 实验室诊断资料,对中毒食品或与中毒食品有关的物品或病人的标本进行检验的资料。

4.5 致病物质不明的食物中毒诊断标准总则

食入可疑中毒食品后引起的食物中毒,由于取不到样品或取到的样品已经无法查出致病物质或者在学术上中毒物质尚不明的食物中毒,其诊断标准总则主要依据包括:

4.5.1 流行病学调查资料；

4.5.2 病人的潜伏期和特有的中毒表现。

注:必要时由三名副主任医师以上的食品卫生专家进行评

比。

#### 4.6 食物中毒患者的诊断

由食品卫生医师以上(含食品卫生医师)诊断确定。

#### 4.7 食物中毒事件的确定

由食品卫生监督检验机构根据《食物中毒诊断标准及技术处理总则》确定。

### 5. 技术处理总则

5.1 对病人采取紧急处理,并及时报告当地食品卫生监督检验所。

5.1.1 停止食用中毒食品。

5.1.2 采取病人标本,以备送检。

5.1.3 对病人的急救治疗主要包括:

a. 急救:催吐、洗胃、清肠;

b. 对症治疗;

c. 特殊治疗。

#### 5.2 对中毒食品控制处理

5.2.1 保护现场,封存中毒食品或疑似中毒食品。

5.2.2 追回售出的中毒食品或疑似中毒食品。

5.2.3 对中毒食品进行无害化处理或销毁。

#### 5.3 对中毒场所采取的消毒处理

根据不同的中毒食品,对中毒场所采取相应的消毒处理。

附加说明:

本标准由卫生部卫生监督司提出。

本标准由北京市食品卫生监督检验所、吉林省食品卫生监督检验所负责起草。

本标准主要起草人丁秀英、杨国柱。

本标准由卫生部委手工艺技术归口单卫生部食品卫生监督检验所负责解释。