



中华人民共和国国家标准

GB/T 15731—2015
代替 GB/T 15731—2008

内河旅游船星级的划分与评定

Star-rating standard for river cruises

2015-02-04 发布

2015-09-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 星级划分及标志	1
5 总则	2
6 各星级划分条件	2
7 安全管理	3
8 环境保护	3
9 主题文化	3
10 服务质量总体要求	3
11 管理制度要求	4
附录 A (规范性附录) 必备条件检查表	5
附录 B (规范性附录) 设施设备评分表	19
附录 C (规范性附录) 旅游船运营质量评价表	48

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 GB/T 15731—2008《内河旅游船星级的划分与评定》。

本标准与 GB/T 15731—2008 相比,主要技术内容变化如下:

- 更加关注旅游船服务的品质,适度弱化配套设施设备;
- 强调旅游船线路产品的完整性、多样性和创新性;
- 强调特色氛围的营造,增加了专门的主题文化条款;
- 进一步强化和细化安全、绿色环保条款;
- 提高旅游船服务质量评价的可操作性;
- 强调企业对游客满意度的关注;
- 取消了预备星级条款。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位:国家旅游局监督管理司、湖北省旅游局、武汉航海职业技术学院。

本标准主要起草人:李任芷、张海燕、孔磊、陈伟、袁俊、张一、张超、钱松华。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为:

- GB/T 15731—1995、GB/T 15731—2008。

引 言

随着我国旅游业的快速发展和内河航运条件的不断改善,为适应内河旅游船产业结构调整和产业升级的需要,引导内河旅游船专业化、规范化、特色化、品牌化和集团化发展,促进内河旅游船管理水平和 Service 质量的提升,取得良好的综合效益,推动内河旅游船产业的可持续发展。特对 GB/T 15731—2008《内河旅游船星级的划分与评定》标准进行修订。

内河旅游船星级的划分与评定

1 范围

本标准规定了中华人民共和国境内内河旅游船(以下简称旅游船)星级的划分条件、服务质量和运营规范要求。

本标准适用于中华人民共和国境内内河水域,具有 24 h(含 24 h)以上营运能力的各类旅游船。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第 1 部分:通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第 2 部分:旅游休闲符号

GB/T 10001.4 标志用公共信息图形符号 第 4 部分:运动健身符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第 9 部分:无障碍设施符号

GB/T 19001 质量管理体系 要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

内河旅游船 river cruise

具有 24 h 以上(含 24 h)连续航行营运能力,以接待休闲、度假、观光、商务、会议等游客为主要服务对象,并为其提供食宿、娱乐、购物、上岸游览和导游服务的内河客船。

3.2

阳光甲板 sun deck

有一定面积,供旅游船的游客室外观景或开展其他室外活动的顶层甲板。

3.3

主题文化 the theme of culture

源自历史、地理、民风民俗、文化艺术等多方面文化元素的提炼和建构,围绕某种特定的主题为核心,通过文化元素、文化符号、文化氛围、文化活动等形式,让游客获得鲜明愉悦的文化感受和消费体验。

4 星级划分及标志

4.1 用星的数量表示旅游船的星级。分为五个级别,即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。最低为一星级,最高为五星级。星级越高,表示旅游船的等级越高。

4.2 星级标志由船舵、旅游船与五角星图案构成,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。

4.3 旅游船星级的标志应置于旅游船前厅醒目位置。