

游艇旅游企业服务质量等级评定规范

Evaluation specification for service quality of yacht tourism enterprises

2023 - 11 - 03 发布

2023 - 12 - 10 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 等级划分及标志	2
4.1 等级与标志	2
4.2 等级划分依据与评定方式	2
5 等级标识有效期与管理	3
附录 A（规范性） 必备项目检查	4
附录 B（规范性） 游艇旅游企业服务质量等级评分	5
B.1 企业基本情况评分表	5
B.2 企业管理评分表	6
B.3 旅游接待服务设施评分表	8
B.4 企业智慧管理平台评分表	10
B.5 游艇旅游产品与营销评分表	11
B.6 社会贡献与荣誉评分表	12
B.7 游艇运营与服务质量评分表	13
附录 C（规范性） 游艇游客满意度调查	19
附录 D（规范性） 游艇旅游企业服务质量等级评定报告表	20
参考文献	21

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由海南省旅游和文化广电体育厅提出并归口。

本文件起草单位：海南省旅游和文化广电体育厅、海南省游艇旅游协会、海南师范大学旅游学院。

本文件主要起草人：周安伟、潘泳、黄生高、周路明、罗艳菊、陈琼、王晓松。

游艇旅游企业服务质量等级评定规范

1 范围

本文件规定了游艇旅游企业服务质量的等级划分及标志、等级标志有效期与管理等。
本文件适用于已在海南省办理商事登记，从事游艇旅游运营业务企业的服务质量等级评定。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 10001.3 标志用公共信息图形符号 第3部分：客运与货运符号
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
- GB 16557 船用救生设备安全标志
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- DB 46/T 506.1 公共场所标识标牌英文译写规范 第1部分：通则
- DB 46/T 506.2 公共场所标识标牌英文译写规范 第2部分：交通

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

游艇 yacht

用于游览观光、休闲娱乐、商务等活动且具备机械推进动力装置的船舶（含具有机械辅助动力的帆船），不包括普通客船、摩托艇、皮划艇、冲锋舟、充气式游艇、赛艇、无机械动力帆船以及长度小于5 m的船艇。

3.2

游艇旅游 yacht tourism

一种以游艇为载体或依托，为旅游者提供休闲活动的旅游类型，也是一种将游艇作为短暂停留和休闲娱乐场所的旅游生活方式。

3.3

游艇旅游企业 yacht tourism enterprise

已在海南省办理商事登记，从事游艇旅游运营业务的企业。

3.4

企业自有 ownership of enterprise

游艇旅游企业占有51%以上的所有权份额。

3.5

二次消费项目 additional consumption items

登艇后，游客额外支付费用购买的由参评企业组织或推荐的旅游产品或服务。

4 等级划分及标志

4.1 等级与标志

用星号数量表示游艇旅游企业服务质量等级。游艇旅游服务质量等级从低到高分五个级别，即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。

4.2 等级划分依据与评定方式

4.2.1 必备条件

参评企业必须符合附录A的要求。附录A中所列条件必须逐条审核达标后方可进入等级评定打分环节。

4.2.2 评定打分

4.2.2.1 评分表

按照附录B的要求开展游艇企业服务质量等级评分。

4.2.2.2 游客满意度调查

按照附录C的要求评价参评企业的游客满意度。

4.2.3 等级确定方法

按照表1的要求确定游艇旅游企业服务质量等级。

表1 等级划分与得分要求

序号	评定项目	等级					总分
		一星级	二星级	三星级	四星级	五星级	
1	必备条件（附录A）	达标	达标	达标	达标	达标	-
2	游艇旅游企业服务质量等级评分（附录B）	≥260	≥300	≥350	≥400	≥450	500
3	游艇游客满意度调查（附录C）	≥80	≥80	≥80	≥85	≥90	100

4.2.4 等级评定结论

按附录D的要求汇总评定情况，撰写评定意见，给出评定结论，并填写游艇旅游企业服务质量等级评定报告。

5 等级标志有效期与管理

5.1 经相关等级评定机构评定后授予的等级标志有效期为三年。等级标志实行动态管理。三年期满后
进行评定性复核。

5.2 获得等级的游艇旅游企业经营过程中出现以下情形之一的将给予警告、通报批评、降低等级直至
取消等级，并在相应范围内公布处理结果。

- 复核达不到本评定规范规定的相应等级要求；
- 运营管理达不到相应等级标准要求；
- 发生重大投诉或者游客投诉率高，造成严重社会负面影响；
- 因违法违规受到停业整顿、罚款 10 万元以上行政处罚；
- 出现卫生、消防、安全等重大责任事故；
- 发生重大债务纠纷、被银行系统列入黑名单等社会失信行为；
- 其他情形。

附录 A
(规范性)
必备项目检查

表A.1规定了必备检查项目的内容及检查方法等。

表A.1 必备项目检查表

序号	项目	达标 (划“√”)	不达标 (划“√”)	检查方法与说明
1	申报等级评定的主体必须是游艇旅游企业			文档检查, 查看营业执照
2	从事游艇旅游运营满一年以上			文档检查, 查看运营记录
3	自有或委托经营的游艇已按规定进行租赁备案, 且拥有相应数量的自有或租赁泊位			文档检查
4	近一年内未发生重大安全事故			由相关主管部门提供资料
5	近一年内无违法失信记录			评定机构在相关网站查询企业信用记录。
6	近一年内未因严重违规受到停业整顿或罚款 10 万元以上的行政处罚			由相关主管部门提供资料
结论: 是否达标		<input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 不达标 (在相应的结论上划“√”)		
<p>注1: 必备条件必须逐条审核, 所有条件均达标后方可进入等级评分环节。</p> <p>注2: “一年”是指自申请评定当月向前推12个月, 下同。</p> <p>注3: “近一年内”是指自申请评定当月向前推12个月期间内, 下同。</p>				

附录 B
(规范性)
游艇旅游企业服务质量等级评分

B.1 企业基本情况评分表

表 B.1 规定了企业基本情况评分指标、评分分值及评分说明等。

表B.1 企业基本情况评分表

序号	评分指标	评价分值或评分说明	满分	自评得分	评定评分	备注
1.1	参保人数	10 人及以下=2 分 11-30 人=3 分 31-50 人=4 分 51 人及以上=5 分	5			文档检查
1.2	接待游客数量	<0.5 万人=2 分 <1.0 万人=3~4 分 <2.0 万人=5~6 分 <3.0 万人=7~8 分 <5.0 万人=9~10 分 <10.0 万人=11~14 分 ≥10.0 万人=15 分	15			申报评定近一年内的游客接待情况，文档检查
1.3	营业收入	<50 万元=3 分 <100 万元=4~6 分 <200 万元=7~8 分 <500 万元=9~10 分 <1000 万元=11~14 分 ≥1000 万元=15 分	15			申报评定近一年内的营业收入，文档检查
1.4	纳税金额	<5 万元=3 分 <10 万=4~6 分 <30 万=7~9 分 <50 万=10~11 分 <100 万=12~14 分 ≥100 万=15 分	15			申报评定近一年内的纳税清单，文档检查
合 计			50			
<p>注1：表中列出的分值是对应项（指标）的满分值，评分分值不可大于表中规定的满分值，本表总分为50分。</p> <p>注2：评分应为0.5的倍数。例如，对于某个满分值为2分的指标，根据实际情况可以给0分、0.5分、1分、1.5分或2分，不得给0.6分、1.2分等。</p> <p>注3：“评分分值或评分说明中类似“<1.0 万人=3~4 分”的表达表示对应的评分指标由评定人员根据实际情况酌情评分，分值范围在3至4之间，即可以给3分、3.5分或4分。</p> <p>注4：“检查方法与说明”中的“文档检查”指检查相关证明材料以及可以作为得分依据的文件、图片、视频、新闻报道等材料评分方式；“文档检查与现场检查”指采用先文档检查再现场检（核）查的综合评分方式。</p>						

B.2 企业管理评分表

表B.2规定了企业管理评分指标、评分分值及评分说明等。

表B.2 企业管理评分表

序号	评分指标	评价分值或评分说明	满分	自评得分	评定评分	备注
2.1	管理制度	管理制度的体系化。 企业章程、岗位职责说明、财务管理制度、人事管理制度、员工守则、员工培训制度、员工薪酬与福利保障制度等，每项计 0.5 分。	5			文档检查，查看近三个月社保缴纳清单
2.2	岗位操作规范	所有岗位建立标准操作程序=4 分 关键控制环节建立标准操作程序=2 分	4			文档检查
2.3	业务管理	旅游接待合同。 与每位游客签订规范合同=1 分 合同及其附件内容要素齐全、服务标准和价格明确=1 分 严格履行合同=1 分 累计计分	3			文档检查
		与供应商、协作方等签订具有法律效力的合约。 合约规范、双方权责利清晰=1 分 游客合法权益得到保障=1 分 累计计分	2			文档检查
2.4	价格管理	有游艇旅游产品与服务(含二次消费项目)价目表=1 分 明码实价=2 分 质价相符=2 分 累计计分	5			文档检查，现场检查
		无明显低于成本价的游艇旅游产品销售(赠送服务以合同为准)。 不符合=0 分 符合=3 分	3			文档检查，现场检查
2.5	人力资源与培训	游艇驾驶人员从业资历(时间截止申报评定前一个月)。 有 2 年及以上驾驶旅游接待游艇经验的比例 $\geq 50\%$ =1 分 有 2 年及以上驾驶旅游接待游艇经验的比例 $\geq 80\%$ =2 分 有 2 年及以上驾驶旅游接待游艇经验的比例达到 100%=3 分	3			文档检查

表B.2 企业管理评分表（续）

序号	评分指标	评价分值或评分说明	满分	自评得分	评定评分	备注
2.5	人力资源与培训	外语人才。 接待人员能用英语或主要客源地语种顺畅地交流。每一种语言计1分，最高得2分。	2			文档检查，现场检查
		人员培训上岗率。 人员培训上岗率 $\geq 80\%$ =1分 人员培训上岗率 $\geq 90\%$ =1.5分 人员培训上岗率=100%=2分	2			文档检查
		一年内企业内部组织培训次数与参加行政主管部门、行业协会组办的培训次数。 1-2次=1分 3-5次=2分 6次及以上=3分	3			文档检查
2.6	安全管理	有完备的安全管理制度=2分	2			文档检查
		有完善的公共卫生事件与突发事件应急预案（方）案=5分	5			文档检查
		对游艇驾驶人员和工作人员开展常态化游艇安全知识宣传、教育、培训，并组织应急演练=3分	3			文档检查
		救援游艇。 救援游艇产权权属自有=8分； 救援游艇产权权属租用=3分	8			文档检查，现场检查
		有专职搜救人员，且业务熟练，每有一名计1分。	2			文档检查，现场检查
		一年内游客旅游意外险购买率。 $\geq 80\%$ =1分； $\geq 90\%$ =3分； =100%=5分。	5			文档检查
2.7	投诉管理	有投诉处理机构或专职投诉处理人员=1分 有投诉接待制度与处理流程=1分	2			文档检查
		投诉档案记录完整=0.5分 投诉处理合理=0.5分	1			文档检查
合计			60			
<p>注1：表中列出的分值是对应项（指标）的满分值，评分分值不可大于表中规定的满分值，本表总分为60分。</p> <p>注2：评分应为0.5的倍数。例如，对于某个满分值为2分的指标，根据实际情况可以给0分、0.5分、1分、1.5分或2分，不得给0.6分、1.2分等。</p> <p>注3：“检查方法与说明”中的“文档检查”指检查相关证明材料以及可以作为得分依据的文件、图片、视频、新闻报道等材料评分方式；“文档检查与现场检查”指采用先文档检查再现场检（核）查的综合评分方式。</p>						

B.3 旅游接待服务设施评分表

表B.3规定了旅游接待设施评分指标、评分分值及评分说明等。

表B.3 旅游接待服务设施评分表

序号	评分指标	评价分值或评分说明	满分	自评得分	评定评分	备注
1 用于旅游接待的游艇						
1.1	游艇数量	2 艘=3 分 3-5 艘=4~6 分 6-9 艘=7~9 分 10-14 艘=10~12 分 15 艘及以上=15 分	15			文档检查
1.2	游艇使用平均年限	计算游艇使用年限的平均值。精确到月（保留一位小数），四舍五入。 16 年及以上=2 分 11-15 年=3~5 分 6-10 年=6~8 分 5 年及以下=10 分	10			文档检查
1.3	游艇适航范围	按如下规定计分 I 类=3 分/艘 II 类=2 分/艘 III 类=1.5 分/艘 IV 类=1 分/艘 V 类=0.5 分/艘 累计计分	10			文档检查 其他认证参照计分。如 CE 认证 A、B、C 类，分别对应于本标准的 I 类、II 类/III 类、IV 类/V 类
1.4	游艇类型	按如下规定计分： 造浪艇/钓鱼艇/单体帆船=1 分/艘 双体帆船=1.5 分/艘 商务艇或特种娱乐艇=2 分/艘 其他类型游艇=1 分/艘 累计计分	10			文档检查 现场检查
1.5	游艇大小	游艇长度<11 m (36 英尺) =0.5 分/艘 11 m (36 英尺) ≤游艇长度< 18 m (60 英尺) =1 分/艘 18 m (60 英尺) ≤游艇长度<30 m (100 英尺) =1.5 分/艘 游艇长度≥30 m (100 英尺) =2 分/艘 累计计分	10			文档检查 现场检查
2 泊位						
2.1	所有权	租赁=2 分 自有=5 分	5			文档检查 现场检查

表B.3 旅游接待服务设施评分表（续）

2.2	数量	2 个=1 分 3-4 个=2~3 分 5-9 个=4~6 分 10-14 个=7~9 分 15-19 个=10~12 分 20 个及以上=15 分	15			文档检查 现场检查
3 游客接待服务中心						
3.1	专用游客接待服务中心	无=0 分 有=1 分	1			现场检查
3.2	面积	$\leq 20 \text{ m}^2=1$ 分 $\leq 50 \text{ m}^2=2$ 分 $\leq 100 \text{ m}^2=3$ 分 $> 100 \text{ m}^2=4$ 分	4			现场检查
3.3	室内环境	环境干净整洁，无异味，装修装饰有特色。 每有一点不符合扣 1 分，最高扣 3 分	3			现场检查
3.4	配套设施设备	有卫生间、淋浴房、更衣室、常用物品销售点，每有一项计 1 分。	4			现场检查
		各种设施维护良好，能正常使用=1 分 无破损=0.5 分 无掉漆=0.5 分 累计计分	2			现场检查
3.5	旅游与公共信息标识	游客接待场所设置有旅游标识及公共信息标识，位置设置合理；标识标牌内容与文字正确规范，符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.3、GB/T 15566.1 的相关要求，英文标识译写符合 DB 46/T 506.1、DB 46/T 506.2 的相关要求。 每发现一处不合理、不规范或错误扣 0.5 分，最高扣 4 分	4			现场检查
3.6	有接待服务人员	无=0 分； 有=1 分。	1			现场检查
3.7	有安全秩序维护人员	无=0 分； 有=1 分。	1			现场检查
合 计			95			
<p>注1：表中列出的分值是对应项（指标）的满分值，评分分值不可大于表中规定的满分值，本表总分为95分。</p> <p>注2：评分应为0.5的倍数。例如，对于某个满分值为2分的指标，根据实际情况可以给0分、0.5分、1分、1.5分或2分，不得给0.6分、1.2分等。</p> <p>注3：“评分分值或评分说明”中类似“3-5 艘=4~6 分”的表达表示对应的评分指标由评定人员根据实际情况酌情评分，分值范围在4至6分之间。</p> <p>注4：“检查方法与说明”中的“文档检查”指检查相关证明材料以及可以作为得分依据的文件、图片、视频、新闻报道等材料评分方式；“文档检查与现场检查”指采用先文档检查再现场检（核）查的综合评分方式。</p>						

B.4 企业智慧管理平台评分表

表B.4规定了企业智慧管理平台评分指标、评分分值及评分说明等。

表B.4 企业智慧管理平台评分表

序号	评分指标	评价分值或评分说明	满分	自评得分	评定评分	备注
1 智慧管理系统						
1.1	智慧管理系统权属	租用(依托第三方平台)=5分 自有=15分	15			文档检查
1.2	有订单管理系统	无=0分 有=5分	5			现场检查
1.3	有保险单管理系统	无=0分 有=5分	5			现场检查
1.4	有出航登艇监管系统	无=0分 有=5分	5			现场检查
1.5	具备公司所有游艇的定位监控、岸基与艇上视频监控及电子围栏的管理调度系统	无=0分 有=5分	5			现场检查
1.6	有游客信息管理系统	无=0分 有=5分	5			现场检查
2 智慧管理系统功能						
2.1	全部系统备份 60 天以上的原始数据	不符合=0分 部分符合=1~4分 完全符合=5分	5			现场检查
2.2	全部系统能上线,并与省级数据中心对接	不符合=0分 部分符合=1~4分 完全符合=5分	5			现场检查
2.3	能通过信息平台向游客发送订单生成通知及变更信息	不符合=0分 部分符合=1~3分 完全符合=4分	4			现场检查
2.4	能通过信息平台自动向游客发送安全注意事项	不符合=0分 完全符合=4分	4			现场检查
2.5	能通过信息平台接收和处理游客质询或投诉	不符合=0分 部分符合=1~3分 完全符合=4分	4			现场检查
2.6	能及时将政府信息及公告通过信息平台传达至游客	不符合=0分 部分符合=1~3分 完全符合=4分	4			现场检查
2.7	系统运行正常,用户友好,操作简便、响应速度快。	每符合一项计1分。	4			现场检查
合 计			70			
<p>注1:表中列出的分值是对应项(指标)的满分值,评分分值不可大于表中规定的满分值,本表总分为70分。</p> <p>注2:评分应为0.5的倍数。例如,对于某个满分值为2分的指标,根据实际情况可以给0分、0.5分、1分、1.5分或2分,不得给0.6分、1.2分等。</p> <p>注3:“评分分值或评分说明”中类似“部分符合=1~4分”的表达表示当不完全满足该评分指标时,由评定人员根据实际情况酌情评分,分值范围在1至4之间。</p> <p>注4:“检查方法与说明”中的“文档检查”指检查相关证明材料以及可以作为得分依据的文件、图片、视频、新闻报道等材料评分方式;“文档检查与现场检查”指采用先文档检查再现场检(核)查的综合评分方式。</p>						

B.5 游艇旅游产品与营销评分表

表B.5规定了游艇旅游产品及营销评分指标、评分分值及评分说明等。

表B.5 游艇旅游产品与营销评分表

序号	评分指标	评价分值或评分说明	满分	自评得分	评定评分	备注
1 游艇旅游产品						
1.1	游艇旅游产品类型	每种产品计 0.5 分	5			文档检查 现场检查
1.2	游艇旅游产品文化主题	从文化主题鲜明、内容健康、内涵表现生动等方面进行评价，酌情评分	5			文档检查 现场检查
1.3	游艇旅游产品特色	根据游艇旅游产品是否特色鲜明、体验性强、符合市场需求，酌情评分	5			文档检查
2 宣传营销活动						
2.1	企业形象塑造与推广	有企业标识、标准色、标准字体，并广泛使用。 无=0 分 有，但是使用范围并不广泛=0.5~2.5 分 有，而且广泛使用=3 分	3			文档检查 现场检查
2.2	营销活动	组织或参与展会、论坛、赛事、直播等，每一项计 1 分。	3			文档检查
2.3	企业宣传营销信息发布	形式多样（网页、APP、公众号等），每种方式计 0.5 分，最高 1.5 分 内容丰富=0.5 分 内容真实=0.5 分 无误导性用语=0.5 分 更新及时=0.5 分 发布平台有咨询、预订、支付功能，每种功能计 0.5 分，最高 1.5 分 累计计分	5			现场检查
2.4	信息咨询服务	产品及相关信息咨询方式（如网站、APP、微信等）多样=0.5 分 应答专业=0.5 分 应答及时=0.5 分 态度好=0.5 分 累计计分	2			现场检查
2.5	加入第三方网络销售系统	无=0 分； 有=2 分。	2			现场检查
合 计			30			
<p>注1：表中列出的分值是对应项（指标）的满分值，评分分值不可大于表中规定的满分值，本表总分为30分。</p> <p>注2：评分应为0.5的倍数。例如，对于某个满分值为2分的指标，根据实际情况可以给0分、0.5分、1分、1.5分或2分，不得给0.6分、1.2分等。</p> <p>注3：“检查方法与说明”中的“文档检查”指检查相关证明材料以及可以作为得分依据的文件、图片、视频、新闻报道等材料评分方式；“文档检查与现场检查”指采用先文档检查再现场检（核）查的综合评分方式。</p>						

B.6 社会贡献与荣誉评分表

表B.6规定了社会贡献与荣誉评分指标、评分分值及评分说明等。

表B.6 社会贡献与荣誉评分表

序号	评分指标	评价分值或评分说明	满分	自评得分	评定评分	备注
1 社会贡献						
1.1	解决残疾人、退伍军人、属地居民就业	每名符合条件的员工计 0.5 分	6			文档检查
1.2	社会捐赠	捐赠为实物者，折算成人民币后计分。 捐赠金额 ≥ 0.5 万元=1 分 捐赠金额 ≥ 2 万元=1.5~3 分 捐赠金额 ≥ 3 万元=3.5~4 分 捐赠金额 ≥ 5 万元=5 分	5			文档检查
1.3	参与政府部门救捞救护工作	无=0 分 有=1 分	4			文档检查
1.4	其他公益、志愿活动等	根据企业提供材料酌情评分。	3			文档检查
2 荣誉						
2.1	企业或员工获得的各级奖项或荣誉	国家级=5 分/项； 省级=3 分/项； 地厅级与省级协会授予的奖项或荣誉=1 分/项。 累计计分	15			文档检查
2.2	其他荣誉	其他经认定的荣誉	2			文档检查
合 计			35			
<p>注1：表中列出的分值是对应项（指标）的满分值，评分分值不可大于表中规定的满分值，本表总分为35分。</p> <p>注2：评分应为0.5的倍数。例如，对于某个满分值为2分的指标，根据实际情况可以给0分、0.5分、1分、1.5分或2分，不得给0.6分、1.2分等。</p> <p>注3：“评分分值或评分说明”中类似“捐赠金额≥ 2 万元=1.5~3 分”的表达表示对应的评分指标由评定人员根据实际情况酌情评分，分值范围在1.5至3分之间。</p> <p>注4：“检查方法与说明”中的“文档检查”指检查相关证明材料以及可以作为得分依据的文件、图片、视频、新闻报道等材料评分方式；“文档检查与现场检查”指采用先文档检查再现场检（核）查的综合评分方式。</p>						

B.7 游艇运营与服务质量评分表

表B.7规定了游艇运营与服务质量评分指标、评分分值及评分说明等。

表B.7 游艇运营与服务质量评分表

序号	评分指标	评价分值或评分说明	满分	自评得分	评定评分	备注
1 游艇运营与服务质量						
1.1	游艇主题突出, 特色鲜明	不符合=0 分 较符合=0.5~1.5 分 符合=2 分	2			现场检查
1.2	游艇上有企业标识或IP形象标识, 醒目、干净完整	每一项不符合扣1分	3			现场检查
1.3	游艇旅游线路与活动安排合理, 活动体验感/参与感强, 有吸引力	不符合=0 分 较符合=1~4 分 符合=5 分	5			现场检查
2 游艇电子管理设备						
2.1	在驾驶室、客厅及敞开甲板处安装视频系统, 并可无线回传到信息中心	不符合=0 分 符合=3 分	3			现场检查
2.2	安装不可在游艇上自行关闭的定位系统, 并保持与信息中心信息通畅	不符合=0 分 符合=3 分	3			现场检查
2.3	游艇操作人员使用艇主软件, 可查看订单情况、政府公告、实时气象、游客名单、游客意见反馈等	不符合=0 分 符合=3 分	3			现场检查
2.4	游客使用的救生衣安装AIS系统	不符合=0 分 符合=3 分	3			现场检查
2.5	游艇用即时通讯及定位设备与智能数据平台关联	不符合=0 分 符合=3 分	3			现场检查
2.6	安装船/艇载视频记录设备	无=0 分 有=3 分	3			现场检查
3 艇上工作人员素养						
3.1	仪容仪表得体, 着装统一; 服装整洁; 佩戴姓名标识或岗位标识, 体现岗位特点	不符合=0 分 部分符合=0.5~2.5 分 符合=3 分	3			现场检查
3.2	训练有素、业务熟练, 应变能力较强, 能及时满足游客的合理需求	不符合=0 分 部分符合=0.5~2.5 分 符合=3 分	3			现场检查
3.3	各岗位职责明确、协调有序、沟通有效	不符合=0 分 部分符合=0.5~2.5 分 符合=3 分	3			现场检查
4 艇容艇貌、设施与标识						

表B.7 游艇运营与服务质量评分表（续）

序号	评分指标	评价分值或评分说明	满分	自评得分	评定评分	备注
4.1	游艇外观整体美观、外立面无油漆剥落、整洁；整体装饰效果好，工艺精致、色调协调、格调统一	每发现一处不合格扣 0.5 分，最高扣 4 分	4			现场检查
4.2	甲板完整，舱内外整洁干净、无油污、无灰尘、无异味、无虫、无鼠；五金配件完好，无锈蚀和污渍	每发现一处不合格扣 0.5 分，最高扣 6 分	6			现场检查
4.3	游艇提供的服务与活动所需的设施设备配备齐全、完好、所有物品摆放有序、整齐、到位	每发现一处不合格扣 1 分，最高扣 4 分	4			现场检查
4.4	游艇厕所无异味、无污垢，有必要的设施与设备	每发现一处不合格扣 1 分，最高扣 3 分	3			现场检查
4.5	GB/T 10001.1、GB/T 10001.3、GB 16557 相关要求合理设置服务场所平面示意图、服务导向标志、危险区域警示或安全标志、游客安全注意事项等	每发现一处不合格扣 0.5 分，最高扣 4 分	4			现场检查
4.6	在醒目处张贴投诉电话、救援电话	张贴投诉电话=1 分 张贴救援电话=1 分	2			现场检查
5 游艇旅游服务过程						
5.1	订单确认流程	订单确认时，服务人员能熟练操作本企业的各种预订工具（如 APP、预订网页等）。 不符合=0 分 部分符合=0.5~1.5 分 符合=2 分	2			现场检查
		熟悉游艇旅游产品业务与产品相关知识、细节、预订流程与本企业游艇旅游接待的有关规定。 不符合=0 分 部分符合=0.5~3.5 分 符合=4 分	4			现场检查
		迅速正确理解游客意图，及时有效处理咨询与预订，态度亲切，表达清晰，使用规范服务用语。 不符合=0 分 部分符合=0.5~3.5 分 符合=4 分	4			现场检查

表B.7 游艇运营与服务质量评分表（续）

序号	评分指标	评价分值或评分说明	满分	自评得分	评定评分	备注
5.2	接待准备工作	接到游客预订通知后，做好记录工作=1分； 填写《出航申请单》=1分。	2			现场检查
		提示并协助游客购买保险（若企业统一为所有游客购买，此项计3分）。 不符合=0分 符合=3分	3			现场检查
		按游艇卫生程序检查艇上卫生，并检查救生衣、消防器材等物品是否齐全、完好。 不符合=0分 部分符合=0.5~3.5分 符合=4分	4			现场检查
		检查游艇整体状况是否满足安全出航需要，机器、设备是否正常运转。 不符合=0分 部分符合=0.5~3.5分 符合=4分	4			现场检查
5.3	游客接待引导	主动友好，热情接待，礼貌大方，并引导游客至等候区，说明下一步安排。 不符合=0分 部分符合=0.5~2.5分 符合=3分	3			现场检查
5.4	出航前告知	接待人员对出航事项非常熟悉，用词准确，讲解流利正确；回答游客问题得当，讲解效果好。 每不符合一项，扣0.5分，最高扣2分	2			现场检查
		告知内容正确、较为全面，包括出航注意事项与安全须知（如呼救、自救、逃生、消防常识、环境保护、文明旅游等）。 每不符合一项，扣0.5分，最高扣3分	3			现场检查
		向游客介绍游艇旅游服务产品（如有二次消费项目，向游客告知相关情况及其实际价格）。 不符合=0分 部分符合=0.5~2.5分 符合=3分	3			现场检查

表B.7 游艇运营与服务质量评分表（续）

序号	评分指标	评价分值或评分说明	满分	自评得分	评定评分	备注
5.5	出航服务	工作人员引导游客安全登艇，确认游客人数，态度热情礼貌。 不符合=0 分 部分符合=0.5~1.5 分 符合=2 分	2			现场检查
		出航期间提供物品存放保管，并妥善管理。 不符合=0 分 部分符合=0.5~1.5 分 符合=2 分	2			现场检查
		提供规范兼具个性化的客舱服务。 不符合=0 分 部分符合=0.5~3.5 分 符合=4 分	4			现场检查
		游艇驾驶过程中，操作人员注意力集中，技术娴熟。 不符合=0 分 部分符合=0.5~3.5 分 符合=4 分	4			现场检查
		提供客舱服务时，工作人员能理解游客需求，服务态度好，尊重游客，重礼仪，讲礼貌，耐心热情。 不符合=0 分 部分符合=0.5~3.5 分 符合=4 分	4			现场检查
		工作人员安全意识强，发现游客有不安全行为时，能及时予以提醒和制止。 不符合=0 分 部分符合=0.5~3.5 分 符合=4 分	4			现场检查
		工作人员全程不吸烟、不饮酒。 不符合=0 分 部分符合=0.5~1.5 分 符合=2 分	2			现场检查
5.6	餐饮服务与配套物品	餐食饮品干净卫生，能妥善保鲜或处理加工，保证餐食饮品质量，达到 GB 31654 相关要求。 不符合=0 分 部分符合=0.5~2.5 分 符合=3 分	3			现场检查

表B.7 游艇运营与服务质量评分表（续）

序号	评分指标	评价分值或评分说明	满分	自评得分	评定评分	备注
5.6	餐饮服务与配套物品	外购餐食和饮品按 GB 31654 的要求进行信息标注（包括在包装或容器上标注生产商信息、食品名称、加工时间、保存条件、保存期限等）。 不符合=0 分 部分符合=0.5~2.5 分 符合=3 分	3			现场检查
		餐具光亮、洁净、无裂痕、无破损。 不符合=0 分 符合=1 分	1			现场检查
		用餐完毕后，及时清理餐具与桌面，妥善处理垃圾。 不符合=0 分 部分符合=0.5~1.5 分 符合=2 分	2			现场检查
		建立食物与食材台账	1			现场检查
		提供毛巾、纸巾、拖鞋、手套、遮阳帽、防晒服等用品（数量充足、质地优良、价格合理）。 不符合=0 分 部分符合=0.5~2.5 分 符合=3 分	3			现场检查
5.7	二次消费项目服务	提前告知（游客下单时即明确告知）二次消费项目的全部内容，明码实价。 不符合=0 分 部分符合=0.5~2.5 分 符合=3 分	3			若参评企业不提供二次消费项目，则 5.7“二次消费项目服务”计 12 分 现场检查
		与二次消费项目提供商签订有关游客服务与责任细则的协议。 不符合=0 分 符合=3 分	3			现场检查
		无强制或涉嫌强制消费。 不符合=0 分 符合=3 分	3			现场检查
		游客二次消费的合法权益得到保障。 不符合=0 分 符合=3 分	3			现场检查

表B.7 游艇运营与服务质量评分表（续）

序号	评分指标	评价分值或评分说明	满分	自评得分	评定评分	备注
5.8	返港送客	安全抵达港口；提醒游客检查并携带好随身物品；礼貌送客，协助游客安全离艇 不符合=0 分 部分符合=0.5~2.5 分 符合=3 分	3			现场检查
		清理场地，查看是否有游客遗留物品，如发现游客遗留物品，能及时妥善处理或按规范程序处理。 不符合=0 分 符合=2 分	2			现场检查
		按垃圾分类要求及时清理垃圾，整理艇内卫生。 不符合=0 分 符合=2 分	2			现场检查
		检查设施设备，发现问题及时处理。 不符合=0 分 符合=1 分	1			现场检查
		填写出航日志。 不符合=0 分 符合=1 分	1			现场检查
6 环境管理与节能措施						
6.1	采用环保设备、节能产品或使用新能源	不符合=0 分 部分符合=0.5~1.5 分 符合=2 分	3			现场检查
6.2	采用环境友好材料与物品	不符合=0 分 部分符合=0.5~1.5 分 符合=2 分	2			现场检查
6.3	有节能及环境保护宣传	不符合=0 分 部分符合=0.5~1.5 分 符合=2 分	2			现场检查
6.4	废弃物处理符合要求，转运及时；废弃物存放设施及时清洁，必要时消毒	每不符合一项扣 1 分，最高扣 3 分	3			现场检查
合 计			160			
<p>注1：表中列出的分值是对应项（指标）的满分值，评分分值不可大于表中规定的满分值，本表总分为160分。</p> <p>注2：评分应为0.5的倍数。例如，对于某个满分值为2分的指标，根据实际情况可以给0分、0.5分、1分、1.5分或2分，不得给0.6分、1.2分等。</p> <p>注3：“评分分值或评分说明”中类似“较符合=0.5~1.5 分”或“部分符合=0.5~1.5 分”的表达表示对应的评分指标由评定人员根据实际情况酌情评分，分值范围在0.5至1.5分之间</p> <p>注4：本部分“游艇运营与服务质量”的评定方式是实地抽样访问（明访或暗访）参评企业正在运营的多艘游艇后，综合打分评定。</p>						

附录 C
(规范性)
游艇游客满意度调查

表C.1给出了游艇游客满意度调查表的一般模版。

表 C.1 游艇游客满意度调查表

尊敬的游客：

为更好地评价游艇旅游企业的服务质量，请您填写这份游客满意度调查表。您的宝贵意见将作为本游艇旅游企业服务质量等级评定的重要参考依据。

感谢您的支持，祝您旅途愉快！

海南省旅游和文化广电体育厅

请根据您在此次游艇旅游中的感受与体验，对下表所列各项的满意度程度进行评价，并在相应选项上打“√”。

序号	项目	不满意	较不满意	一般	满意	很满意
1	游艇的安全性	0	2	5	8	10
2	旅游活动安排的合理性与体验性	0	2	5	8	10
3	艇上设施设备状况良好，运行正常，能满足活动需求	0	2	5	8	10
4	艇上提供的相关物品/餐食（饮）的质量与价格	0	2	5	8	10
5	工作人员值得信赖	0	2	5	8	10
6	工作人员态度热情礼貌、周到细致	0	2	5	8	10
7	工作人员对待游客要求响应及时	0	2	5	8	10
8	工作人员的专业性	0	2	5	8	10
9	工作人员能正确理解、认同游客需求，并提供相应服务	0	2	5	8	10
10	对本次游艇旅游活动的总体印象	0	2	5	8	10
总分（由工作人员计分，游客无须填写）		_____分				
您的意见与建议：						
<p>注1：游客评价总分的算术平均值是本次游客满意度的综合得分。</p> <p>注2：评定时，收集的调查问卷数量不低于100份。</p>						

附录 D

(规范性)

游艇旅游企业服务质量等级评定报告表

表D.1给出了游艇旅游企业服务质量等级评定报告表的格式。

表 D.1 游艇旅游企业服务质量等级评定报告表

申报单位		
游艇旅游企业名称		
申请评定级别	<input type="checkbox"/> 一星级 <input type="checkbox"/> 二星级 <input type="checkbox"/> 三星级 <input type="checkbox"/> 四星级 <input type="checkbox"/> 五星级	
评定情况	必备条件是否全部符合	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	游艇旅游企业服务质量等级评分	_____分
	游艇游客满意度调查得分	_____分
评定意见		
评定结论	<input type="checkbox"/> 达到/ <input type="checkbox"/> 未达到_____星级游艇旅游企业服务质量标准， <input type="checkbox"/> 建议/ <input type="checkbox"/> 不建议评定为_____星级游艇旅游企业服务等级。	
评定成员签名		
	年 月 日	

参 考 文 献

- [1] 交通运输部，《游艇安全管理规定》，2009年9月1日起施行
 - [2] 海南省人民政府，《海南省游艇租赁管理办法（试行）实施细则》，2021年12月1日起施行
 - [3] 海南省人民政府，《海南自由贸易港游艇产业促进条例》，2022年7月1日起施行
 - [4] 海南省人民政府，《海南游艇改革发展创新试验区建设实施方案》，2022年7月1日起施行
-