

DB45

广西壮族自治区地方标准

DB 45/T 1163—2015

农家乐质量等级的划分与评定

Standard of Rating for Quality of Agritainment

2015-5-10 发布

2015-6-10 实施

广西壮族自治区质量技术监督局

发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 农家乐质量等级的划分、标志及评定内容	2
5 总体要求	2
6 星级农家乐划分条件	2
7 星级农家乐的评定原则	12
附录 A（规范性附录） 农家乐质量等级评定评分细则	13
参考文献	23

前 言

本标准根据GB/T 1.1—2009《标准化工作导则》的规定起草。

本标准由广西壮族自治区旅游发展委员会提出。

本标准起草单位：广西旅游规划设计院。

本标准主要起草人：陈建军、余小军、赖富强、吴玉国、滕健、苏尉东、方镇强、邵卿德、阳玉洁、余富华、黄巍。

引 言

本标准参照中华人民共和国商务部《农家乐经营服务规范》，结合广西农家乐发展现状而制定。旨在引导广西农家乐健康持续发展，规范经营行为，提高服务水平，充分发挥乡村旅游在扩大内需和促进消费中的作用以及对农村经济的持续带动作用，促进农业产业结构调整，农村精神风貌优化和农民增收。

农家乐质量等级的划分与评定

1 范围

本标准规定了农家乐质量等级的划分条件、总体要求及评定原则。
本标准适用于广西壮族自治区行政区域范围内农家乐经营户。

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，仅所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 3095 环境空气质量标准
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 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：旅游设施与服务符号
- GB 14934 食（饮）具消毒卫生标准
- GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
- GB 18483 饮食业油烟排放标准
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50352 民用建筑设计通则
- JGJ 64 饮食建筑设计规范
- SB/T 10001 酒店（饭店）服务规范
- SB/T 10002 酒店（饭店）服务规范
- 中华人民共和国卫生部（国食药监食[2011]395号） 餐饮服务食品安全操作规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

农家乐

是指经营者利用庭院、果园、花园、田园、堰塘、农场、牧场、苗圃、花卉基地、渔村等乡土景观以及自然生态、乡村人文、海洋渔业等资源吸引旅游者，为旅游者提供具有乡村情趣和农家生活为特色的餐饮、住宿以及劳动体验、休闲娱乐、观光度假等服务的小规模经营实体。

4 农家乐质量等级的划分、标志及评定内容

4.1 农家乐质量等级的划分与标志

农家乐质量等级划分为五个等级，等级越高，表示农家乐旅游接待设施及服务的档次越高，其旅游服务质量与服务水平越高。

农家乐质量等级用五角星“★”图形的数量表示，即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。

4.2 标志、标牌、证书规定

农家乐质量等级的标志、标牌、证书由广西农家乐质量等级评定机构统一规定。未经质量等级评定的农家乐不得使用农家乐等级标志、标牌。

4.3 农家乐质量等级的评定内容

农家乐质量等级的评定，主要是对其经营场地、接待设施、安全管理、环境保护、服务质量和特色项目等软硬件水平进行评定。

5 总体要求

5.1 农家乐的基本要求可概括为：设施齐备、安全有序、卫生达标、服务规范。农家乐的建筑、附属设施、服务项目和运行管理应符合安全、消防、卫生、环境保护等现行的国家有关法规和标准，并应保障游客人身和财产安全。

5.2 若干建筑物组成的农家乐其管理使用权应该一致，农家乐内包括出租营业区域在内的所有区域应视为一个整体，评定星级时不能因为某一区域财产权或经营权的分离而区别对待。

5.3 农家乐的从业人员应做到遵纪守法，遵守职业道德，诚实守信，尽职尽责，服务热情、周到，服装整齐，做到微笑服务和使用礼貌用语。

6 星级农家乐划分条件

6.1 一星级农家乐

6.1.1 经营服务场地

6.1.1.1 外部交通通畅，在入口有指示标识。

6.1.1.2 建筑布局合理，方便游客活动。

6.1.1.3 有简易停车场，或有划分好的临时停车位。

6.1.2 接待服务设施

6.1.2.1 餐厅

6.1.2.1.1 餐位数能满足农家乐接待需要。餐位每座最小使用面积应符合 JGJ 64 的相关规定。

6.1.2.1.2 餐厅布局合理，采光通风良好，餐厅地面经过硬化处理，防滑，清洁卫生。

6.1.2.1.3 有明码标价的菜单。

6.1.2.1.4 有足够的桌椅、餐具、酒具、茶具等配套器具，餐具应经过消毒达到 GB 14934 的要求。

6.1.2.1.5 提供有当地特色的菜肴。

6.1.2.1.6 厨房保持清洁、卫生，配备消毒设备。

6.1.2.1.7 厨房有冰箱和消毒柜，有与餐厅接待能力相匹配的烹饪器具。

6.1.2.2 客房

- 6.1.2.2.1 有2间(套)以上(含2间)专供出租的客房。
- 6.1.2.2.2 床、桌椅等客房内设施与用具配备齐全。
- 6.1.2.2.3 客房床单、被套、枕巾等用品能勤换洗、干净整洁,能做到一客一换。
- 6.1.2.2.4 有公共洗浴设施和公共卫生间,或客房内配备卫生间和浴室。
- 6.1.2.2.5 浴室和洗浴设施应在20:00至第二天8:00的12h内供应热水。
- 6.1.2.2.6 24h提供开水服务。
- 6.1.2.2.7 每间客房配备1台电风扇。
- 6.1.2.2.8 每间客房门窗应安装防盗设施。

6.1.2.3 卫生间

- 6.1.2.3.1 所有卫生间整洁,洁具洁净、无污垢、无堵塞。有多个厕位的公共卫生间应隔开男女厕位。
- 6.1.2.3.2 蹲便器或坐便器干净卫生,配备洗手池等设施。

6.1.3 旅游活动与特色项目

有乡村旅游体验活动和休闲活动项目。

6.1.4 旅游服务

- 6.1.4.1 餐饮服务人员了解餐厅的主要菜点的相关知识。
- 6.1.4.2 客房服务人员熟悉客房清洁流程,并掌握清洁技术。

6.1.5 旅游管理

- 6.1.5.1 建立经营管理制度。
- 6.1.5.2 有专职或兼职旅游管理人员。
- 6.1.5.3 无重大旅游投诉。

6.1.6 安全管理

- 6.1.6.1 建立安全管理制度。
- 6.1.6.2 建筑消防符合GB 50352和GB 50016的相关规定,服务人员和管理人员经过消防培训。
- 6.1.6.3 室外搭建的遮阳棚等建筑附属设施安全、牢固,并符合GB 50352的相关规定。
- 6.1.6.4 食品来源和食品加工符合食品安全要求,饮用水符合GB 5749规定。

6.1.7 环境保护

- 6.1.7.1 建立环境保洁制度,有保洁人员负责执行。
- 6.1.7.2 生态良好,环境整洁。
- 6.1.7.3 周围1km内无污染源。
- 6.1.7.4 污水和垃圾应经过收集和处理,排放出的处理水应达到GB 8978相关要求。

6.2 二星级农家乐

6.2.1 经营服务场地

- 6.2.1.1 外部交通通畅,在入口有指示标识,标识符合GB/T 10001.1和GB/T 10001.2的规定。
- 6.2.1.2 整体环境具有乡村风情,建筑与环境相协调,布局科学合理,方便游客活动。

6.2.1.3 有与接待能力相匹配的简易停车场，或位于有可利用停车场的区域内。

6.2.2 接待服务设施

6.2.2.1 综合服务设施

6.2.2.1.1 提供接待、问询和结帐服务。

6.2.2.1.2 设有公用电话。

6.2.2.2 餐厅

6.2.2.2.1 餐位数能满足农家乐接待需要。餐位每座最小使用面积应符合 JGJ 64 的相关规定。

6.2.2.2.2 餐厅布局合理，通风采光良好，灯光照明良好。餐厅地面经过硬化处理，防滑，清洁卫生。

6.2.2.2.3 餐饮服务符合 SB/T 10001 和 SB/T 10002 的要求，餐具使用、食品制作、储存等应符合《餐饮服务食品安全操作规范》相关要求。

6.2.2.2.4 有足够的桌椅、餐具、酒具、茶具等配套器具，餐具应经过消毒达到 GB 14934 的要求。

6.2.2.2.5 有明码标价的菜单。

6.2.2.2.6 菜肴具有农家特色，可提供多种乡村特色菜肴。

6.2.2.2.7 有与餐厅配套的公共卫生间，卫生间通风、照明良好，达到 6.2.2.6 的要求，厕位应不少于 2 个，并隔开男女厕位。

6.2.2.2.8 采取有效的防治和消杀蚊蝇、蟑螂、老鼠及其它害虫的措施。

6.2.2.2.9 厨房污水、油烟等应按 GB 8978 和 GB 18483 的规定排放。

6.2.2.2.10 厨房布局科学合理，生菜、冷菜、熟菜独立分隔放置。

6.2.2.2.11 厨房场地保持整洁、卫生，消毒、冷藏、通风等设备齐全完善，有与餐厅接待能力相匹配的烹饪器具。

6.2.2.2.12 厨房有专门放置临时垃圾的设施，并与食品加工区域隔离。

6.2.2.3 客房

6.2.2.3.1 有 4 间（套）以上（含 4 间）可供出租的客房。

6.2.2.3.2 有配备空调的客房，且配备空调的客房比例不低于 20%。无空调的客房应配备 1 台电风扇。

6.2.2.3.3 有配备公共洗浴设施的公共卫生间，或客房内配备独立卫生间和浴室。

6.2.2.3.4 客房通风采光良好，照明正常，清洁、卫生、安全，室内装饰具有乡土文化特色。

6.2.2.3.5 有彩色电视，电视频道不少于 4 个。

6.2.2.3.6 有方便使用的电源插座。

6.2.2.3.7 床、桌椅等客房配套设施齐备，床上用品齐全。

6.2.2.3.8 配备床单、被套、枕巾等用具，干净整洁、统一收集、统一清洗消毒，做到一客一换。

6.2.2.3.9 提供消毒拖鞋或一次性拖鞋、消毒水杯或一次性杯子等住宿用品，质量良好，安全卫生；有蚊蝇、防蛇、防虫的设备和措施，备有服务指南、价目表、住宿规章、紧急疏散指引等。

6.2.2.3.10 客房、卫生间每天整理一次，客用品和消耗品补充齐全。

6.2.2.3.11 浴室和洗浴设施应在 20:00 至第二天 8:00 的 12 h 内供应热水。

6.2.2.3.12 24 h 提供开水服务。

6.2.2.3.13 客房门窗应安装防盗设施。

6.2.2.4 卫生间

6.2.2.4.1 卫生间内装修良好，地板防滑，室内整洁，通风、采光、照明条件良好，无臭味。

6.2.2.4.2 蹲便器或抽水马桶干净卫生，配备洗手池、水龙头、挂衣钩、卫生纸等设施，设备完好，洁具洁净、无污垢、无堵塞。

6.2.2.4.3 应按照国家 1A 级旅游厕所标准设计和建设公共卫生间。

6.2.3 旅游活动与特色项目

6.2.3.1 有供游客娱乐的室内活动场所。

6.2.3.2 有 2 项以上供游客参与的乡村体验活动（垂钓、采摘、农事参与等）。

6.2.3.3 活动器械和设备维护良好，使用正常。

6.2.4 旅游服务

6.2.4.1 服务人员挂牌上岗，能使用普通话提供服务。

6.2.4.2 餐厅服务人员了解主要菜点的名称及主要原材料等相关知识。

6.2.4.3 客房服务人员了解客房清洁流程，并掌握清洁技术。

6.2.5 旅游管理

6.2.5.1 建立经营管理制度。

6.2.5.2 有专职或兼职旅游管理人员，旅游秩序正常。

6.2.5.3 从业人员专业培训或行业组织培训率不低于 25%。

6.2.5.4 无重大旅游投诉。

6.2.6 安全管理

6.2.6.1 建立安全管理制度。

6.2.6.2 建筑消防符合符合 GB 50352 和 GB 50016 的相关规定，服务人员和管理人员经过消防培训。

6.2.6.3 室外搭建的遮阳棚等建筑附属设施安全、牢固，并符合 GB 50352 的相关规定。

6.2.6.4 餐饮场所达到 GB 16153 规定的要求，食品来源和食品加工符合食品安全要求，饮用水达到食品安全国家标准。

6.2.7 环境保护

6.2.7.1 建立环境保洁制度，有保洁人员负责执行。

6.2.7.2 生态良好，环境整洁。

6.2.7.3 周围 1 km 内无污染源。

6.3 三星级农家乐

6.3.1 经营服务场地

6.3.1.1 外部交通通畅，道路为硬化路面，进出便捷。

6.3.1.2 在外部入口、内部场所、设施、道路都有指示标识，标识符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。

6.3.1.3 整体环境具有乡村风情，周边景观和绿化较好；建筑结构良好，布局科学合理，与环境相协调，建筑风格具有地方特色。

6.3.1.4 有与接待能力相匹配的停车场，或位于有可利用停车场的区域内。

6.3.2 接待服务设施

6.3.2.1 综合服务设施

- 6.3.2.1.1 设有总服务台，提供接待、问询和结帐服务，设有旅游质量投诉电话和意见簿，宜提供银行卡刷卡支付服务。
- 6.3.2.1.2 有公用电话。
- 6.3.2.1.3 有可供游客上网的电脑设备，或提供免费 Wi-Fi。
- 6.3.2.1.4 有购物服务，出售旅行日常用品和旅游商品，能提供 3 种以上土特产或农产品供游客选购。

6.3.2.2 餐厅

- 6.3.2.2.1 餐位数能满足农家乐接待需要。餐位每座最小使用面积应符合 JGJ 64 的相关规定，有 1 个以上（含 1 个）包厢。
- 6.3.2.2.2 餐厅布局合理，通风采光良好，灯光照明充足。餐厅地面经过硬化处理，防滑，清洁卫生。
- 6.3.2.2.3 餐饮服务符合 SB/T 10001 和 SB/T 10002 的要求，餐具使用、食品制作、储存等应符合《餐饮服务食品安全操作规范》相关要求。
- 6.3.2.2.4 有足够的桌椅、餐具、酒具、茶具等配套器具，餐具应经过消毒达到 GB 14934 的要求。
- 6.3.2.2.5 有明码标价的菜单。
- 6.3.2.2.6 菜肴具有浓郁的农家特色，可提供多种乡村特色菜肴。
- 6.3.2.2.7 有与餐厅配套的公共卫生间，卫生间通风、照明良好，达到 6.3.2.4 的要求，厕位应不少于 4 个，并隔开男女厕位。
- 6.3.2.2.8 采取有效的防治和消杀蚊蝇、蟑螂、老鼠及其它害虫的措施。
- 6.3.2.2.9 厨房污水、油烟等应按 GB 8978 和 GB 18483 规定排放。
- 6.3.2.2.10 厨房布局科学合理，生菜、冷菜、熟菜独立分隔放置。
- 6.3.2.2.11 厨房场地保持整洁、卫生，消毒、冷藏、通风等设备齐全完善，有与餐厅接待能力相匹配的烹饪器具。
- 6.3.2.2.12 厨房有专门放置临时垃圾的设施，并与食品加工区域隔离。

6.3.2.3 客房

- 6.3.2.3.1 有 6 间（套）以上（含 6 间）可供出租的客房。
- 6.3.2.3.2 有配备空调的客房，且配备空调的客房比例不低于 30%。无空调的客房应配备 1 台电风扇。
- 6.3.2.3.3 应有 30% 以上的客房配备独立卫生间和洗浴设施，其他客房可使用公共卫生间和公共洗浴设施，无独立卫浴设施的楼层应至少配备一个有配备公共洗浴设施的公共卫生间。
- 6.3.2.3.4 客房通风采光良好，照明正常，清洁、卫生、安全，室内装饰具有乡土文化特色。
- 6.3.2.3.5 有彩色电视，电视频道不少于 8 个。
- 6.3.2.3.6 有 2 个或 2 个以上方便使用的电源插座。
- 6.3.2.3.7 床、桌椅等客房配套设施齐备，床上用品齐全。
- 6.3.2.3.8 配备床单、被套、枕巾等用具，干净整洁、统一收集、统一清洗消毒，做到一客一换。
- 6.3.2.3.9 提供消毒拖鞋或一次性拖鞋、消毒水杯或一次性杯子等住宿用品，质量良好，安全卫生；有消杀蚊蝇、防蛇、防虫的设备和措施，备有服务指南、价目表、住宿规章、紧急疏散指引等。
- 6.3.2.3.10 客房、卫生间每天整理一次，客用品和消耗品补充齐全。
- 6.3.2.3.11 浴室和洗浴设施应在 20:00 至第二天 8:00 的 12 h 内供应热水。
- 6.3.2.3.12 24 h 提供开水服务。
- 6.3.2.3.13 客房门窗应安装防盗设施。

6.3.2.4 卫生间

- 6.3.2.4.1 卫生间内装修良好，地板防滑，室内整洁，通风、采光、照明条件良好，无臭味。
- 6.3.2.4.2 蹲便器或抽水马桶干净卫生，配备洗手池、水龙头、挂衣钩、卫生纸、面镜等设施，设备完好，洁具洁净、无污垢、无堵塞。
- 6.3.2.4.3 卫生间厕位应满足农家乐旅游接待要求，男女厕位分置。
- 6.3.2.4.4 应按照国家 2A 级旅游厕所标准设计和建设公共卫生间。

6.3.3 旅游活动与特色项目

- 6.3.3.1 有供游客娱乐的室内活动场所。
- 6.3.3.2 有 3 项以上供游客参与的乡村体验活动（垂钓、采摘、农事参与等）。
- 6.3.3.3 活动器械和设备维护良好，使用正常。

6.3.4 旅游服务

- 6.3.4.1 分岗位制定服务质量操作规范，并按规范提供接待服务。
- 6.3.4.2 服务人员挂牌上岗，熟练掌握服务规范和礼仪，用语文明，待人礼貌，能用普通话提供服务。
- 6.3.4.3 餐厅服务人员了解主要菜点的名称及主要原材料等相关知识。
- 6.3.4.4 客房服务人员了解客房清洁流程，并掌握清洁技术。
- 6.3.4.5 无重大旅游投诉。

6.3.5 旅游管理

- 6.3.5.1 建立经营管理制度。
- 6.3.5.2 有专职旅游管理人员，旅游秩序正常。
- 6.3.5.3 从业人员专业培训或行业组织培训率不低于 50%。
- 6.3.5.4 无重大旅游投诉。

6.3.6 安全管理

- 6.3.6.1 建立安全管理制度。
- 6.3.6.2 建筑消防符合符合 GB 50352 和 GB 50016 的相关规定，服务人员和管理人员经过消防培训。
- 6.3.6.3 室外搭建的遮阳棚等建筑附属设施安全、牢固，并符合 GB 50352 的相关规定。
- 6.3.6.4 餐饮场所达到 GB 16153 规定的要求，食品来源和食品加工符合食品安全要求，有预防食物中毒和食品污染的制度、措施和应急预案，饮用水达到食品安全国家标准。
- 6.3.6.5 有应急照明灯。

6.3.7 环境保护

- 6.3.7.1 建立环境保洁制度，有保洁人员负责执行。
- 6.3.7.2 生态良好，环境整洁。
- 6.3.7.3 污水排放应达到 GB 8978 的相关要求。
- 6.3.7.4 周围 1 km 内无污染源。

6.4 四星级农家乐

6.4.1 经营服务场地

- 6.4.1.1 外部交通通畅，外部道路和内部道路均为硬化路面，进出便捷。

6.4.1.2 在外部入口有指示标识,内部场所、设施、道路有指示标识,标识符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定,并有农家特色。

6.4.1.3 整体环境具有浓郁的乡村风情和地域特色,周边景观和绿化较好;建筑结构良好,布局科学合理,与环境相协调,建筑风格具有地方特色。

6.4.1.4 有与接待游客数量相适应的专用停车场,或位于有可利用停车场的区域内,停车场与景观环境相协调,场地坚实平整。

6.4.2 接待服务设施

6.4.2.1 综合服务设施

6.4.2.1.1 设有总服务台,24 h 有工作人员值班,提供接待、问询和结帐服务,宜提供银行卡刷卡支付服务,有行李寄存服务。

6.4.2.1.2 总服务台配置宣传品以及当地交通图、旅游景点介绍、各种交通工具时刻表与报刊、旅游质量投诉电话和意见簿等。

6.4.2.1.3 有公用电话,并配备市内电话簿。

6.4.2.1.4 有可供游客上网的电脑设备,或提供免费 Wi-Fi。

6.4.2.1.5 有购物服务,出售旅行日常用品和当地传统手工艺品,能提供 5 种以上土特产或农产品供游客选购。

6.4.2.2 餐厅

6.4.2.2.1 餐位数能满足农家乐接待需要。餐位每座最小使用面积应符合 JGJ 64 的相关规定,有 2 个以上(含 2 个)包厢,包厢装修良好,有冷暖空调或室温能保持在 16℃-30℃。

6.4.2.2.2 餐厅布局合理,通风采光良好,灯光照明充足。餐厅地面铺装良好,防滑,清洁卫生。

6.4.2.2.3 餐饮服务符合 SB/T 10001 和 SB/T 10002 的要求,餐具使用、食品制作、储存等应符合 GB 16153 和《餐饮服务食品安全操作规范》相关要求。

6.4.2.2.4 桌椅、餐具、酒具、茶具等配套充足,有乡土特色,餐具应经过消毒达到 GB 14934 的要求。

6.4.2.2.5 有印制精美的菜单,菜肴具有浓郁的农家特色,可提供多种乡村特色菜肴。

6.4.2.2.6 有与餐厅配套的公共卫生间,卫生间通风、照明良好,备有抽水马桶、洗手池等卫生设备,达到 6.4.2.4 的要求,厕位应不少于 6 个,并隔开男女厕位。

6.4.2.2.7 采取有效的防治和消杀蚊蝇、蟑螂、老鼠及其它害虫的措施。

6.4.2.2.8 厨房污水、油烟等应按 GB 8978 和 GB 18483 规定排放。

6.4.2.2.9 厨房布局科学合理,生菜、冷菜、熟菜独立分隔放置。

6.4.2.2.10 厨房场地保持整洁、卫生,消毒、冷藏、通风等设备齐全完善。

6.4.2.2.11 厨房有专门放置临时垃圾的设施,保持其封闭并与食品加工区域隔离。

6.4.2.3 客房

6.4.2.3.1 有 8 间(套)以上(含 8 间)可供出租的客房。

6.4.2.3.2 有配备空调的客房,且配备空调的客房比例不低于 50%。无空调的客房应配备 1 台电风扇。

6.4.2.3.3 有 50%以上的客房配备独立卫生间和洗浴设施,其他客房可使用公共卫生间和公共洗浴设施,无独立卫浴设施的楼层应至少配备一个有配备公共洗浴设施的公共卫生间。

6.4.2.3.4 客房通风采光良好,照明正常,清洁、卫生、安全,室内装饰具有乡土文化特色。

6.4.2.3.5 有彩色电视,电视频道不少于 8 个。

6.4.2.3.6 有 3 个或 3 个以上方便使用的电源插座。

- 6.4.2.3.7 客房有电话或联系设备与服务总台接通。
- 6.4.2.3.8 床、桌椅等客房配套设施齐备，床上用品齐全。
- 6.4.2.3.9 客房配备高档的床单、被套、枕巾等用具，干净整洁、统一收集、统一清洗消毒，做到一客一换。
- 6.4.2.3.10 提供消毒拖鞋或一次性拖鞋、消毒水杯或一次性杯子、洗漱用品等住宿用品，质量良好，安全卫生；有防蚊蝇、防蛇、防虫的设备和措施，备有服务指南、价目表、住宿规章、紧急疏散指引等。
- 6.4.2.3.11 有烧水壶，或 24 h 提供开水服务。
- 6.4.2.3.12 客房、卫生间每天整理一次，客用品和消耗品补充齐全。
- 6.4.2.3.13 浴室和洗浴设施应保证 18:00 至第二天 12:00 的 18 h 内供应热水。

6.4.2.4 卫生间

- 6.4.2.4.1 卫生间内装修良好，地板防滑，装饰应体现乡土文化气息。室内整洁，通风、采光、照明条件良好，无臭味。
- 6.4.2.4.2 卫生间厕位应满足农家乐旅游接待要求，男女厕位分置。
- 6.4.2.4.3 设置无障碍设施和通道，至少有一个独立卫生间配备抽水马桶，男女分设的卫生间应在男女厕位各配备一个抽水马桶。
- 6.4.2.4.4 蹲便器和抽水马桶干净卫生，配备洗手池、水龙头、挂衣钩、卫生纸、面镜、皂液等设施，设备齐全完好，洁具洁净、无污垢、无堵塞。
- 6.4.2.4.5 应按照国家 3A 级旅游厕所标准设计和建设公共卫生间。

6.4.3 旅游活动与特色项目

- 6.4.3.1 有供游客娱乐的专用活动室。
- 6.4.3.2 有 3 项以上供游客参与的休闲或健身活动。
- 6.4.3.3 有 5 项以上供游客参与的乡村体验活动（垂钓、采摘、农事参与等）。
- 6.4.3.4 活动器械和设备维护完好，使用正常。

6.4.4 旅游服务

- 6.4.4.1 分岗位制定服务质量操作规范，并按规范提供接待服务。
- 6.4.4.2 服务人员经专门培训，着统一工装、挂牌上岗，熟练掌握服务规范和礼仪，用语文明，待人礼貌。能用普通话提供服务。
- 6.4.4.3 餐厅服务人员熟悉主要菜点的名称及主要原材料等相关知识。
- 6.4.4.4 客房服务人员熟悉客房清洁流程，并掌握清洁技术。

6.4.5 旅游管理

- 6.4.5.1 建立经营管理制度。
- 6.4.5.2 有专职旅游管理人员，旅游秩序正常。
- 6.4.5.3 从业人员专业培训或行业组织培训率不低于 75%。
- 6.4.5.4 无重大旅游投诉。

6.4.6 安全管理

- 6.4.6.1 建立安全管理制度。
- 6.4.6.2 建筑消防符合符合 GB 50352 和 GB 50016 的相关规定，服务人员和管理人员经过消防培训。
- 6.4.6.3 室外搭建的遮阳棚等建筑附属设施安全、牢固，并符合 GB 50352 的相关规定。

6.4.6.4 餐饮场所达到 GB 16153 规定的要求，食品来源和食品加工符合食品安全要求，有预防食物中毒和食品污染的制度、措施和应急预案，饮用水达到食品安全国家标准。

6.4.6.5 有应急照明灯。

6.4.7 环境保护

6.4.7.1 建立环境保洁制度，有保洁人员负责执行。

6.4.7.2 生态良好，环境整洁。

6.4.7.3 污水排放应达到 GB 8978 的相关要求。

6.4.7.4 空气质量达到 GB 3095 规定的一级标准。

6.4.7.5 环境噪声符合 GB 3096 规定的一类标准。

6.4.7.6 周围 1 km 内无污染源。

6.5 五星级农家乐

6.5.1 经营服务场地

6.5.1.1 外部交通通畅，外部道路和内部道路均为硬化路面，进出便捷。

6.5.1.2 在外部入口、内部场所、设施、道路有指示标识，标识符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定，并有突出的农家特色。

6.5.1.3 整体环境具有突出的乡村风情和地域特色，景观特色突出，绿化良好；建筑结构良好，布局科学合理，与环境相协调，建筑风格具有地方特色。

6.5.1.4 有与接待游客数量相适应的专用停车场，或位于有可利用停车场的区域内，停车场与景观环境相协调，场地坚实平整。

6.5.2 接待服务设施

6.5.2.1 综合服务设施

6.5.2.1.1 设有总服务台，24 h 有工作人员值班，提供接待、问询和结帐服务，宜提供银行卡刷卡支付服务，有行李寄存服务。

6.5.2.1.2 总服务台配置宣传品以及当地交通图、旅游景点介绍、各种交通工具时刻表与报刊、旅游质量投诉电话和意见簿等。

6.5.2.1.3 有公用电话，并配备市内电话簿；可提供传真服务。

6.5.2.1.4 有可供游客上网的电脑设备，或提供免费 Wi-Fi。

6.5.2.1.5 有购物服务，出售旅行日常用品和当地传统手工艺品，能提供 8 种以上土特产或农产品供游客选购。

6.5.2.2 餐厅

6.5.2.2.1 餐位数能满足农家乐接待需要。餐位每座最小使用面积应符合 JGJ 64 的相关规定，有 4 个以上（含 4 个）包厢，包厢装饰具有突出的乡村文化特色，有冷暖空调或室温能保持在 16 ℃-30 ℃。

6.5.2.2.2 餐厅布局合理，通风采光良好，餐厅内装饰应体现本地乡村文化特色；灯具、灯光设置能衬托就餐氛围，餐厅地面铺装具有特色，防滑，清洁卫生。

6.5.2.2.3 餐饮服务符合 SB/T 10001 和 SB/T 10002 的要求，餐具使用、食品制作、储存等应符合 GB 16153 和《餐饮服务食品安全操作规范》相关要求。

6.5.2.2.4 桌椅、餐具、酒具、茶具等配套充足，有乡土特色，餐具应经过消毒达到 GB 14934 的要求。

6.5.2.2.5 可提供特色烹饪加工展示等餐饮项目。

- 6.5.2.2.6 有印制精美的中英文菜单，菜肴具有突出的农家特色，可提供多种乡村特色菜肴。
- 6.5.2.2.7 有与餐厅配套的公共卫生间，卫生间通风、照明良好，备有高档蹲便器或高档抽水马桶，设置洗手池、皂液、吹风机等卫生设备，达到6.5.2.4的要求，厕位应不少于8个，并隔开男女厕位。
- 6.5.2.2.8 采取有效的防治和消杀蚊蝇、蟑螂、老鼠及其它害虫的措施。
- 6.5.2.2.9 厨房污水、油烟等应按GB 8978和GB 18483规定排放。
- 6.5.2.2.10 厨房布局科学合理，生菜、冷菜、熟菜独立分隔放置。
- 6.5.2.2.11 厨房场地保持整洁、卫生，消毒、冷藏、通风等设备齐全完善。
- 6.5.2.2.12 厨房有专门放置临时垃圾的设施，保持其封闭并与食品加工区域隔离。

6.5.2.3 客房

- 6.5.2.3.1 有10间（套）以上（含10间）可供出租的客房。
- 6.5.2.3.2 所有客房配备冷暖空调。
- 6.5.2.3.3 所有客房配备独立卫生间和洗浴设施，一楼设有公共卫生间，并达到6.5.2.4的要求。
- 6.5.2.3.4 客房通风采光良好，照明正常，清洁、卫生、安全，室内装饰具有浓郁的乡土文化特色。
- 6.5.2.3.5 有彩色电视，电视频道不少于10个。
- 6.5.2.3.6 有5个或5个以上方便使用的电源插座。
- 6.5.2.3.7 客房和卫生间内均有电话或联系设备与服务总台接通。
- 6.5.2.3.8 床、桌椅等客房配套设施齐备，床上用品齐全。
- 6.5.2.3.9 客房配备高档的床单、被套、枕巾等用具，干净整洁、统一收集、统一清洗消毒，做到一客一换。
- 6.5.2.3.10 客房有遮光窗帘，并具备防噪隔音措施。
- 6.5.2.3.11 提供消毒拖鞋或一次性拖鞋、消毒水杯或一次性杯子、洗漱用品等住宿用品，质量良好，安全卫生；有防蚊蝇、防蛇、防虫的设备和措施，备有旅馆服务指南、价目表、住宿规章、紧急疏散指引等。
- 6.5.2.3.12 有夜灯、台灯、镜前灯等多种照明器具，可适应多种照明需要。
- 6.5.2.3.13 有烧水壶，或24h提供开水服务；提供免费的茶包、咖啡等客用品。
- 6.5.2.3.14 客房、卫生间每天全面整理一次，客用品和消耗品补充齐全。
- 6.5.2.3.15 浴室和洗浴设施应24h供应热水。

6.5.2.4 卫生间

- 6.5.2.4.1 卫生间内装修良好，地板防滑，装饰应体现乡土文化气息和当地特色。卫生间室内整洁，通风、采光、照明条件良好，无臭味。
- 6.5.2.4.2 卫生间厕位应满足农家乐旅游接待要求，男女厕位分置。
- 6.5.2.4.3 设置无障碍设施和通道，至少有一个独立卫生间配备抽水马桶，男女分设的卫生间应在男女厕位各配备一个抽水马桶。
- 6.5.2.4.4 蹲便器和抽水马桶干净卫生，配备洗手池、水龙头、挂衣钩、卫生纸、面镜、皂液、烘手机等设施，设备齐全完好，洁具洁净、无污垢、无堵塞，配备残疾人专用设备。
- 6.5.2.4.5 应按照国家3A级旅游厕所标准设计和建设公共卫生间。

6.5.3 旅游活动与特色项目

- 6.5.3.1 有供游客娱乐的专用活动室。
- 6.5.3.2 有5项以上供游客参与的休闲或健身活动。
- 6.5.3.3 有8项以上供游客参与的乡村体验活动。

- 6.5.3.4 宜根据自身条件，设置特色旅游活动。
- 6.5.3.5 活动器械和设备种类丰富，维护完好并使用正常。

6.5.4 旅游服务

- 6.5.4.1 分岗位制定服务质量操作规范，并按规范提供接待服务。
- 6.5.4.2 服务人员经专门培训，着统一工装、挂牌上岗，熟练掌握服务规范和礼仪，用语文明，待人礼貌。能用普通话提供服务，并至少能用一门外语提供服务。
- 6.5.4.3 餐厅服务人员熟悉主要菜点的名称及主要原材料等相关知识，能根据顾客需求推荐特色菜肴。
- 6.5.4.4 客房服务人员熟悉客房清洁流程，并掌握清洁技巧。

6.5.5 旅游管理

- 6.5.5.1 建立经营管理制度。
- 6.5.5.2 有专职旅游管理人员，旅游秩序正常。
- 6.5.5.3 从业人员专业培训或行业组织培训率达到 100%。
- 6.5.5.4 无重大旅游投诉。

6.5.6 安全管理

- 6.5.6.1 建立安全管理制度。
- 6.5.6.2 建筑消防符合符合 GB 50352 和 GB 50016 的相关规定，服务人员和管理人员经过消防培训。
- 6.5.6.3 室外搭建的遮阳棚等建筑附属设施安全、牢固，并符合 GB 50352 的相关规定。
- 6.5.6.4 餐饮场所达到 GB 16153 规定的要求，食品来源和食品加工符合食品安全要求，有预防食物中毒和食品污染的制度、措施和应急预案，饮用水达到食品安全国家标准。
- 6.5.6.5 有应急照明灯。

6.5.7 环境保护

- 6.5.7.1 生态良好，环境整洁。
- 6.5.7.2 应建立环境保洁制度，并有专人负责执行。
- 6.5.7.3 污水排放应达到 GB 8978 的相关要求。
- 6.5.7.4 空气质量达到 GB 3095 规定的一级标准。
- 6.5.7.5 环境噪声符合 GB 3096 规定的一类标准。
- 6.5.7.6 周围 1 km 无污染源。

7 星级农家乐的评定原则

- 7.1 根据星级农家乐划分条件，按照附录 A《广西农家乐质量等级评定评分细则》的评价得分，综合确定农家乐的质量等级。
- 7.2 星级农家乐的评定办法和程序由评定机构规定。
- 7.3 经评定合格的星级农家乐，应由农家乐质量等级评定机构向社会统一公告。

附 录 A
(规范性附录)
农家乐质量等级评定评分细则

A.1 农家乐质量等级评定评分细则

A.1.1 农家乐星级评定按照表A.1执行，共计1050分，分为经营服务场地、接待服务设施、特色项目、环境保护、安全管理、服务质量要求和加分项7大部分。

A.1.2 一星级农家乐应达到500分，二星级农家乐应达到600分，三星级农家乐应达到700分，四星级农家乐应达到800分，五星级农家乐应达到900分。

A.1.3 分档次计分的小项只选择其中一档计分，不得将各档累加。不分档次的小项，如只达到部分要求可计该小项的部分分值；各小项分数之和为分项分；各分项计分相加得到大项得分。

表A.1 农家乐质量等级评定评分表

序号	检查项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	分档 分值	自评 得分	评定 得分	备注
1	经营服务场地 (140 分)	140						
1.1	建筑和环境 (30 分)		30					
1.1.1	整体环境具有乡村风情和地域特色			10				
1.1.2	整体景观质量			10				
1.1.2.1	农家乐和周边的整体景观较好，风貌协调				5			
1.1.2.2	农家乐和周边的整体景观非常好，风貌协调				10			
1.1.3	绿化覆盖率			10				
1.1.3.1	农家乐内部绿地比例不低于 30%				5			
1.1.3.2	农家乐内部绿地程度不低于 50%				10			
1.2	建筑结构、风格及服务功能 (50 分)		40					
1.2.1	建筑物布局合理，游客行动方便			10				
1.2.2	建筑结构良好，安全、稳固，照明、采光、通风好			10				
1.2.3	建筑风格及内部装饰具有浓郁的乡村风情和地方民俗特色，体现当地文化内涵			10				
1.2.4	建筑风格与周边环境相协调。			10				
1.3	接待用建筑面积 (25 分)		25					
1.3.1	用于接待的建筑面积不少于 100 m ²				5			
1.3.2	用于接待的建筑面积不少于 200 m ²				10			
1.3.3	用于接待的建筑面积不少于 300 m ²				15			
1.3.4	用于接待的建筑面积不少于 400 m ²				20			
1.3.5	用于接待的建筑面积不少于 500 m ²				25			

表 A.1 农家乐质量等级评定评分表（续）

序号	检查项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	分档 分值	自评 得分	评定 得分	备注
1.4	标识（20分）		20					
1.4.1	在外部入口有指示标识			5				
1.4.2	内部场所、设施、道路有指示标识			5				
1.4.3	标识符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定			5				
1.4.4	标识体现当地乡村文化特色			5				
1.5	交通及停车（25分）		25					
1.5.1	外部交通通畅，有简易停车场，或在 500 m 半径范围内有临时停车空地，或位于有可利用停车场的区域内				5			
1.5.2	外部交通通畅，有 5 个车位以上的停车场，或在 500 m 半径范围内有可容纳 5 辆以上小车停放的临时停车空地，或位于有可利用停车场的区域内				10			
1.5.3	外部交通便利，道路为硬化路面，进出便捷。有 10 个车位以上的停车场，或在 500 m 半径范围内有可容纳 10 辆以上小车停放的临时停车空地，或位于有可利用停车场的区域内				15			
1.5.4	外部交通通畅，外部道路和内部道路均为硬化路面，进出便捷。有 15 个车位以上的停车场，或在 500 m 半径范围内有可容纳 15 辆以上小车停放的临时停车空地，或位于有可利用停车场的区域内，停车场坚实平整				20			
1.5.5	外部交通通畅，外部道路和内部道路均为硬化路面，进出便捷。有 20 个车位以上的停车场，或在 500 m 半径范围内有可容纳 20 辆以上小车停放的临时停车空地，或位于有可利用停车场的区域内，停车场坚实平整，与景观环境相协调				25			
2	接待服务设施（460分）	460						
2.1	厨房（35分）		35					
2.1.1	厨房布局科学合理，食品粗加工间和烹调间分设，有配备空调的凉菜间，有预进间，有食品留样制度和留样设施，餐具洗涤池、清洗池、消毒池、蔬菜清洗池、肉类清洗池独立分设			5				
2.1.2	有餐具专用消毒设备并运转正常，厨具卫生并及时消毒，食品原料和餐具分开清洗			5				

表 A.1 农家乐质量等级评定评分表 (续)

序号	检查项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	分档 分值	自评 得分	评定 得分	备注
2.1.3	加工区域整洁,卫生、照明和通风条件良好,油烟达标排放			5				
2.1.4	厨房地面采用硬化处理,防滑、易于冲洗,墙面用瓷砖砌 1.5 米以上墙裙防污,有吊顶防油烟并保持清洁			5				
2.1.5	有足够的冷藏、冷冻设施,生菜、冷菜、熟菜分开存放,冷菜存放应有符合食品卫生标准的冷菜柜			5				
2.1.6	配备完善的防尘和污水排放设施,有防治和消杀蚊蝇、蟑螂、老鼠及其它害虫的措施			5				
2.1.7	有符合卫生要求的密闭废弃物存放容器并与食品加工区域隔离			5				
2.2	餐厅 (145 分)		145					
2.2.1	餐厅整体环境			20				
2.2.1.1	餐厅位置合理,采光通风良好、整洁			5				
2.2.1.2	餐厅装饰体现本地乡村文化特色			10				
2.2.1.3	灯具、灯光设置能衬托就餐氛围			5				
2.2.1.4	餐厅地面作硬化处理,防滑、易于清洗			5				
2.2.2	餐厅使用面积			25				
2.2.2.1	使用面积不少于 40 m ² ,能同时容纳 20 人就餐				5			
2.2.2.2	使用面积不少于 60 m ² ,能同时容纳 30 人就餐				10			
2.2.2.3	使用面积不少于 80 m ² ,能同时容纳 40 人就餐				15			
2.2.2.4	使用面积不少于 100 m ² ,能同时容纳 50 人就餐				20			
2.2.2.5	使用面积不少于 120 m ² ,能同时容纳 60 人就餐				25			
2.2.3	包间			15				
2.2.3.1	有包间				5			
2.2.3.2	包间不少于 2 间,装饰、装修有一定特色				10			
2.2.3.3	包间不少于 4 间,装饰、装修有浓郁乡村特色,有冷暖空调或室温能保持在 16℃-30℃				15			
2.2.4	特色农家菜			50				
2.2.4.1	有 2 种以上具有当地农家风味和地方特色的菜点				10			

表 A.1 农家乐质量等级评定评分表（续）

序号	检查项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	分档 分值	自评 得分	评定 得分	备注
2.2.4.2	有 4 种以上具有当地农家风味和地方特色的菜点				20			
2.2.4.3	有 6 种以上具有当地农家风味和地方特色的菜点				30			
2.2.4.4	有 8 种以上具有当地农家风味和地方特色的菜点				40			
2.2.4.5	有 10 种以上具有当地农家风味和地方特色的菜点				50			
2.2.5	菜单			5				
2.2.5.1	设有中文菜单				2			
2.2.5.2	设有中英文对照菜单				5			
2.2.6	桌椅、餐具、酒具和用具			15				
2.2.6.1	有足够的桌椅、用具、餐具、酒具和茶具			5				
2.2.6.2	桌椅、用具、餐具、酒具、茶具配套，并具有乡村特色			5				
2.2.6.3	餐具、酒具、茶具等各种用餐器具的消毒措施到位			5				
2.2.7	提供特色烹饪加工展示或其他助餐项目			5				
2.2.8	采取有效的防治和消杀蚊蝇、蟑螂、老鼠及其它害虫的措施			5				
2.3	住宿服务（160 分）		160					
2.3.1	客房整体环境			25				
2.3.1.1	客房布局合理，整洁卫生			5				
2.3.1.2	客房装修体现当地乡村文化特色			10				
2.3.1.3	有防蚊蝇、防蛇、防虫的设备和措施			5				
2.3.1.4	每间客房门窗安装防盗设施			10				
2.3.1.5	客房廊道有位置合理、标识清楚的应急照明灯			5				
2.3.2	入住接待能力			25				
2.3.2.1	有 2 间以上客房，每间客房配备 1 台电风扇				5			
2.3.2.2	有 4 间以上客房，配备空调的客房比例不低于 20%，无空调的客房配备 1 台电风扇				10			
2.3.2.3	有 6 间以上客房，配备空调的客房比例不低于 30%。无空调的客房应配备 1 台电风扇				15			
2.3.2.4	有 8 间以上客房，配备空调的客房比例不低于 50%。无空调的客房应配备 1 台电风扇				20			
2.3.2.5	有 10 间以上客房，所有客房配备冷暖空调				25			

表 A.1 农家乐质量等级评定评分表 (续)

序号	检查项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	分档 分值	自评 得分	评定 得分	备注
2.3.3	客房生活设施和用品			50				
2.3.3.1	有桌椅、床头柜、衣架等客房生活设施			10				
2.3.3.2	有消毒拖鞋或一次性拖鞋、消毒水杯或一次性杯子、毛巾、洗漱用品等住宿用品			10				
2.3.3.3	有夜灯、台灯、镜前灯等多种照明器具,可适应多种照明需要			10				
2.3.3.4	彩色电视及频道			20				
2.3.3.4.1	有彩色电视,电视频道不少于4个				5			
2.3.3.4.2	有彩色电视,电视频道不少于6个				10			
2.3.3.4.3	有彩色电视,电视频道不少于8个				15			
2.3.3.4.4	有彩色电视,电视频道不少于10个				20			
2.3.4	客房洗浴设施			25				
2.3.4.1	至少有1间公共浴室和公共卫生间,冲洗设备完好,卫生清洁。配备洗脸盆。12时供应热水				5			
2.3.4.2	每个楼层至少有1间公共浴室和公共卫生间,冲洗设备完好,卫生清洁。有防滑措施。配备梳妆镜、洗脸盆。12小时供应热水				10			
2.3.4.3	每个楼层至少有1间公共浴室和公共卫生间,有30%以上的客房配备独立卫生间和洗浴设施,冲洗设备完好,卫生清洁。地面经防滑处理且有防滑标志,墙面磁砖墙裙2米以上。配备梳妆镜、洗脸盆架。12小时供应热水				15			
2.3.4.4	每个楼层至少有1间公共浴室和公共卫生间,有50%以上的客房配备独立卫生间和洗浴设施,冲洗设备完好,卫生清洁。地面经防滑处理且有防滑标志,墙面磁砖墙裙2米以上。配备梳妆镜、洗脸盆架。18小时供应热水				20			
2.3.4.5	每个客房内都单设卫生间,一楼设有公共卫生间,地面经防滑处理,墙面磁砖墙裙2米以上。有抽水马桶及洗浴设施,提供免费洗浴用品。配备梳妆镜、洗脸盆架。24小时供应热水				25			
2.3.5	客房服务			25				

表 A.1 农家乐质量等级评定评分表（续）

序号	检查项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	分档 分值	自评 得分	评定 得分	备注
2.3.5.1	客房、卫生间每天清理，更换客用品并补充齐全			5				
2.3.5.2	床单、被套、枕套一客一换，消毒措施到位			10				
2.3.5.3	提供烧水壶或 24 小时提供开水服务			5				
2.3.5.4	提供免费茶包、咖啡包、烟灰缸等用品			2				
2.3.3.5	有接通服务总台的电话或其他联系设备			2				
2.3.3.6	有服务指南、价目表、住宿规章、紧急疏散指引等住宿帮助文件			1				
2.4	卫生间（75 分）		75					
2.4.1	公共卫生间男女厕位分设，或采用有隔板门的公共卫生间			5				
2.4.2	所有卫生间整洁卫生。采光、通风、照明条件良好，无臭味。有明显指示标识			10				
2.4.3	公共卫生间厕位数			10				
2.4.3.1	公共卫生间厕位总数不少于 1 个				2			
2.4.3.2	公共卫生间厕位总数不少于 2 个				4			
2.4.3.3	公共卫生间厕位总数不少于 4 个				6			
2.4.3.4	公共卫生间厕位总数不少于 6 个				8			
2.4.3.5	公共卫生间厕位总数不少于 8 个				10			
2.4.4	卫生间设施			20				
2.4.4.1	蹲便器或抽水马桶完好、干净卫生，无污垢、无堵塞			10				
2.4.4.2	备有洗手池、水龙头、挂衣钩和手纸			4				
2.4.4.3	有面镜			2				
2.4.4.4	有洗手液			2				
2.4.4.5	有烘手机			2				
2.4.5	卫生间装修良好，地板防滑			5				
2.4.6	卫生间装修体现乡村特色文化			5				
2.4.7	有有效粪便处理措施，如连接市政污水管网的直排污水管道或单独设置化粪池，防渗、防腐、密封，污水达标排放			10				
2.4.8	有残疾人使用的卫生设施			10				
2.5	综合服务设施（45 分）		45					
2.5.1	设有总服务台，位置醒目、合理，提供咨询、宣传品、价目表、小件物品寄存、雨伞、紧急救助等相关服务项目			10				

表 A.1 农家乐质量等级评定评分表 (续)

序号	检查项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	分档 分值	自评 得分	评定 得分	备注
2.5.2	提供银行卡结账服务			5				
2.5.3	能提供公共电话、传真等服务			5				
2.5.4	能提供贵重物品专用寄存等服务			5				
2.5.5	有旅游购物服务,提供旅行日常用品、旅游纪念品、土特产品等的销售服务			10				
2.5.6	有小型会议室,能提供必要的音响设施			5				
2.5.7	有能上网的电脑设备,或提供免费 Wi-Fi			10				
3	特色项目 (60分)	60						
3.1	有适宜游客室内、户外活动的场所		10					
3.2	能提供参与性或体验性的农事活动至少一项以上。参考项目:耕作、插秧、除草、收割、扬谷、脱粒、推磨、施肥、育苗、栽培、纺纱、织布、踏水车、垂钓、捕捞、养殖、采摘、挤奶、打油茶、吊井水、摸螺、拾贝、挖笋、狩猎等		10					每项 1分, 最高 10分
3.3	能提供观赏性或参与性的农村民俗文化活动至少一项以上。参考项目:戏曲表演、赛龙舟、跑马、射箭、斗牛、歌会、灯会、农户婚假迎娶、节庆礼仪、刺绣、草编、竹编、木雕、石雕、泥塑、农民画等		10					每项 1分, 最高 10分
3.4	能提供休闲活动至少一项以上。参考项目:棋牌、球类运动、钓鱼、儿童游乐、游泳、温泉洗浴、登高步行、健身设施等		10					每项 1分, 最高 10分
3.5	有特色旅游活动		10					
3.6	活动器械与设备		10					
3.6.1	活动器械与设备维护良好,功能正常				5			
3.6.2	活动器械与设备维护完好,功能正常				8			
3.6.3	活动器械与设备档次高,维护完好,功能正常				10			
4	环境保护 (90分)	90						
4.1	生态环境保护良好,无乱砍滥伐、捕猎珍稀动物行为,无脏乱差问题,无建设性破坏		10					
4.2	噪声质量符合 GB 22337 的相关规定		10					
4.3	污水排放符合 GB 8978 的相关规定		10					
4.4	油烟排放符合 GB 18483 的相关规定		10					

表 A.1 农家乐质量等级评定评分表（续）

序号	检查项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	分档 分值	自评 得分	评定 得分	备注
4.5	实施节能减排，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，不破坏自然资源		10					
4.6	周边 1 km 无污染源		10					
4.7	生活垃圾处理		10					
4.7.1	生活垃圾集中收集，统一处理				5			
4.7.2	生活垃圾集中收集，密封堆放，统一处理				10			
4.8	经营场地有充足的垃圾箱（桶），箱（桶）体完好、有盖，表面干净无污渍，能及时处理		10					
4.9	有保洁员打扫场地，无污水污物，无乱扔乱放		10					
5	安全管理（120 分）	120						
5.1	经营用房安全牢固，无危房，无乱搭乱建设施		10					
5.2	供水、供用电设施安全可靠		10					
5.3	烹饪设施、餐饮场所及设施、食品安全卫生。食品来源和食品加工符合食品卫生要求，饮用水符合 GB 5749 规定		10					
5.4	备有消防、防盗、救护、应急照明等设备，完好有效，并按规定进行定期检查		10					
5.5	无安全隐患，易发生危险的设施、地段等设有明显的警示标志，防护措施齐备有效		10					
5.6	建立住宿游客登记制度，游客凭有效身份证件登记住宿，严禁卖淫、嫖宿、赌博、吸毒等违法活动		10					
5.7	对艾滋病、自然疫源性疾病、地方病等传染病有防控应急措施		5					
5.8	备有游客常用、应急的非处方药品		10					
5.9	从业人员经过消防、卫生、特种设施设备等培训，掌握消防及其他安全设备使用的基本技能。		5					
5.10	建立突发事件处理应急机制，从业人员具有在紧急情况下疏散游客、电话报警、快速救援的知识和技能		5					
5.11	建立旅客生命财产安全保障制度，制定游客安全事故及突发事件应急预案		5					

表 A.1 农家乐质量等级评定评分表 (续)

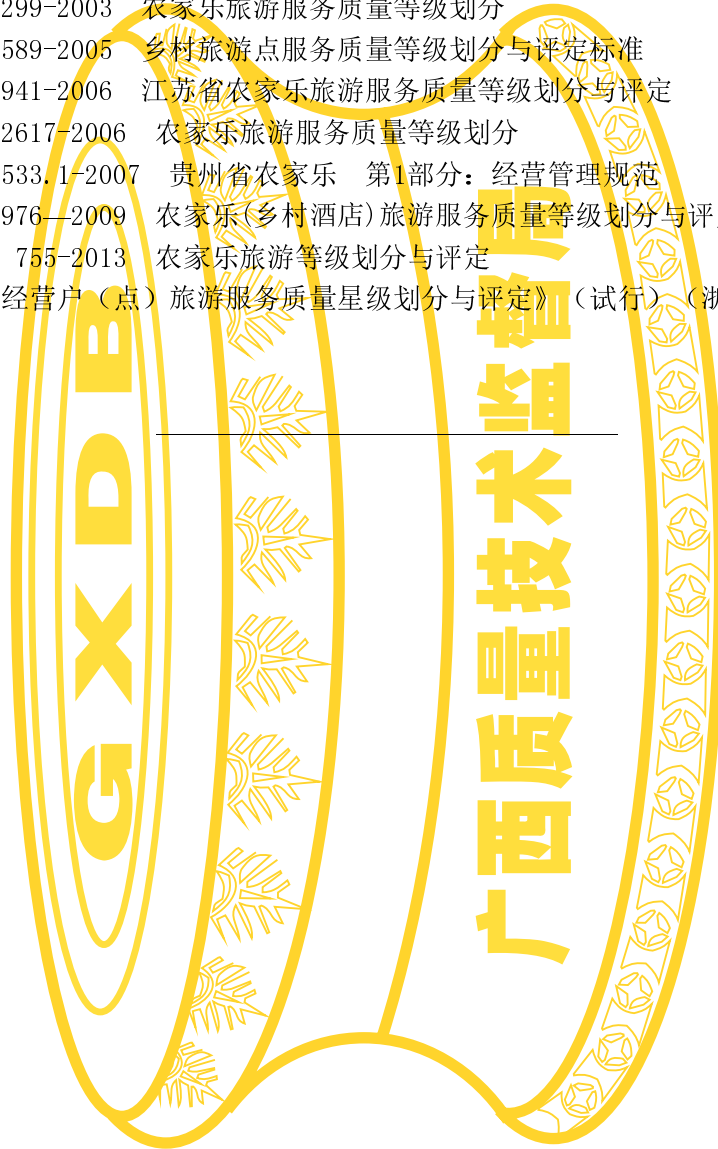
序号	检查项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	分档 分值	自评 得分	评定 得分	备注
5.12	做好家禽、家畜的防疫工作,严防动物传染病的传播		5					
5.13	无建筑、装修、噪音污染,室内环境符合人体健康要求,客房内所有物品、用具及使用符合环保要求		5					
5.14	建立安全巡查制度,按制度进行安全巡查,有记录		10					
5.15	近三年无重大安全事故发生		10					
6	服务质量要求(130分)	130						
6.1	树立游客至上、优质服务的宗旨。经营业主诚实守信,依法经营		5					
6.2	分岗位制定服务质量操作规范。并按规范提供接待服务		10					
6.3	从业人员身体健康,有卫生健康证,定期进行健康体检		10					
6.4	着装		10					
6.4.1	从业人员着装整洁				5			
6.4.2	从业人员着装统一,整洁大方				10			
6.5	从业人员做到遵纪守法,遵守职业道德,诚实守信,尽职尽责,服务热情、周到,服装整齐,微笑服务和礼貌用语		30					
6.6	质量投诉		15					
6.6.1	服务台设有旅游服务质量投诉电话号码和意见簿			5				
6.6.2	无重大旅游质量投诉			5				
6.6.3	无同一质量问题重复投诉			5				
6.7	服务语言		10					
6.7.1	服务接待人员会用普通话对客服务				5			
6.7.2	服务接待人员会用流利普通话和英语(或一门外语)对相应客人服务				10			
6.8	专业培训或行业组织培训		40					
6.8.1	从业人员专业培训或行业组织培训率不低于25%				10			
6.8.2	从业人员专业培训或行业组织培训率不低于50%				20			
6.8.3	从业人员专业培训或行业组织培训率不低于75%				30			

表 A.1 农家乐质量等级评定评分表（续）

序号	检查项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	分档 分值	自评 得分	评定 得分	备注
6.8.4	从业人员专业培训或行业组织培训率达到100%				40			
7	加分项（50分）	50						
7.1	农家乐经营户获得国家、省（区）、市相关荣誉		15					
7.1.1	获得市级荣誉				5			
7.1.2	获得省级荣誉				10			
7.1.3	获得国家级荣誉				15			
7.2	重视农家乐品牌建设，在有关媒体和网络进行宣传促销		5					
7.3	接待人数和经济效益、社会效益		25					
7.3.1	年接待人数（上一年）			10				
7.3.1.1	0.1万人以下				3			
7.3.1.2	0.1万~0.5万人				6			
7.3.1.3	0.5万~1.0万人				8			
7.3.1.4	1万人以上				10			
7.3.2	农家乐年营业收入（上一年）			10				
7.3.2.1	1万元以下				3			
7.3.2.2	1万~5万元				6			
7.3.2.3	5万~10万元				8			
7.3.2.4	10万元以上				10			
7.3.3	农家乐实际吸收劳动就业人数（上一年）			5				
7.3.3.1	2人以下				2			
7.3.3.2	2人~4人				3			
7.3.3.3	4人~6人				4			
7.3.3.4	6人以上				5			
7.4	从业人员中农村剩余劳动力所占比例		5					
7.4.1	从业人员中农村剩余劳动力占60%				2			
7.4.2	从业人员中农村剩余劳动力占70%				3			
7.4.3	从业人员中农村剩余劳动力占80%				4			
7.4.4	从业人员中农村剩余劳动力占90%				5			
总分		1050						

参 考 文 献

- [1] GB/T 15566 公共信息导向系统 设置原则与要求
- [2] GB 16297 大气污染物综合排放标准
- [3] SB/T 10421-2007 农家乐经营服务规范
- [4] DB 31/T 299-2003 农家乐旅游服务质量等级划分
- [5] DB 33/T 589-2005 乡村旅游点服务质量等级划分与评定标准
- [6] DB 32/T 941-2006 江苏省农家乐旅游服务质量等级划分与评定
- [7] DB 65/T 2617-2006 农家乐旅游服务质量等级划分
- [8] DB 52/T 533.1-2007 贵州省农家乐 第1部分：经营管理规范
- [9] DB 51/T 976—2009 农家乐(乡村酒店)旅游服务质量等级划分与评定
- [10] DB 34/T 755-2013 农家乐旅游等级划分与评定
- [11] 《农家乐经营户（点）旅游服务质量星级划分与评定》（试行）（浙江）



中华人民共和国广西地方标准

农家乐质量等级的划分与评定

DB 45/T 1163—2015

广西壮族自治区质量技术监督局统一印刷

版权专有 侵权必究