

ICS 03.200

A 12

备案号: 38785-2013

DB44

广东省地方标准

DB44/T 1184—2013

农家乐 旅游服务规范

Agritainment: Specification for tourism service

2013-08-24 发布

2013-11-24 实施

广东省质量技术监督局

发布

前 言

本标准附录A为资料性附录。

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由广东省质量技术监督局、广东省旅游局提出。

本标准由广东省旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：肇庆市标准化计量协会、肇庆市旅游协会、增城市旅游发展中心、肇庆学院旅游研究与规划中心、肇庆餐饮酒店协会、高要市马安甘谷园餐馆、广州近贤轩旅游发展有限公司、广州市增城小楼人家汇康阁美食休闲康体中心、广州一衣口田餐饮管理有限公司

参加起草单位：肇庆市质量技术监督局、肇庆市旅游发展局。

本标准主要起草人：李五一、史寿山、周春怀、张民、肖光明、钟国庆、李玲、邵鹏翔、何红莲、郭思娜、吴锦潮、湛纪元、温玉兰。

本标准为首次发布。

农家乐 旅游服务规范

1 范围

本标准规定了农家乐旅游的术语和定义、基本要求、服务要求和评价与改进。
本标准适用于广东省行政区域内农家乐旅游的经营、服务和管理活动。
本标准不适用于渔家乐和有鲜明少数民族特色的农家旅游项目。

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 2760 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准
- GB 2762 食品安全国家标准 食品中污染物限量
- GB 2763 食品中农药最大残留限量
- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB 3095 环境空气质量标准
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 3838 地表水环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB 9663 旅店业卫生标准
- GB/T 10001（所有部分） 标志用公共信息图形符号
- GB 13495 消防安全标志
- GB 14930.1 食品工具、设备用洗涤剂卫生标准
- GB 14930.2 食品安全国家标准 消毒剂
- GB 14934 食（饮）具消毒卫生标准
- GB/T 15566（所有部分） 公共信息导向系统 设置原则与要求
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
- GB/T 16766 旅游业基础术语
- GB/T 17217 城市公共厕所卫生标准
- GB 18483 饮食业油烟排放标准
- GB/T 20501（所有部分） 公共信息导向系统 要素的设计原则与要求
- DB 44/ 26 水污染物排放限值
- DB 44/ 27 大气污染物排放限值
- 卫生部 卫监督发（2005）260号 餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范

3 术语和定义

GB/T 16766 确立的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农家乐 agritainment

依托农业和乡村旅游资源，以农业观光、农事体验、乡野休闲为特色，为旅游者提供餐饮、住宿、观光、娱乐、农作和购物等服务，且具有较强参与性的旅游业态。

4 基本要求

4.1 管理要求

4.1.1 应有明确的组织机构，负责统一、全面管理旅游经营服务工作。

4.1.2 应有较完善的人员配备，各岗位职责明确。

4.1.3 从业人员应遵纪守法，恪守职业道德，尽职尽责，服务热情周到。

4.1.4 从业人员应经过上岗培训，具备相应的业务知识和技能。

4.1.5 应建立健全环保、卫生、安全、规范化服务等各项管理制度。农家乐管理制度参见附录 A。

4.1.6 应建立有效的内部监督机制。

4.2 资格条件

4.2.1 应取得工商营业执照、餐饮服务许可证等相关证照。

4.2.2 自身和周边生态环境良好、协调融洽；具有当地较浓郁的农家风情和纯朴、天然的乡村情趣。

4.2.3 环境空气质量、声环境质量和地表水环境质量应分别符合 GB 3095、GB 3096 和 GB 3838 规定。

4.2.4 基础设施和旅游公共服务设施齐备、完好、安全，与接待能力相适应。

4.2.5 各功能区域和场所照明、采光和通风良好。公共场所根据需要进行必要的美化、绿化和硬化处理。

4.3 设施与条件

4.3.1 餐饮场所

4.3.1.1 布局合理，应设置在有给排水条件和电力供应的区域。

4.3.1.2 应远离粪坑、污水池、暴露垃圾场（站）、旱厕等污染源，有覆盖隔离措施，并在粉尘、有害气体、放射性物质和其他扩散性污染源的影响范围之外。

4.3.1.3 餐饮场所内不应圈养、宰杀活的禽畜类动物。在餐饮场所外设立圈养、宰杀场所的，应相距 10 m 以上。

4.3.1.4 餐桌、椅子、餐具、茶具、酒具等应配套齐全、充足，无破损。

4.3.2 厨房

4.3.2.1 应设置在室内，并与就餐场所紧邻；内部按原料进入、原料加工、半成品加工、成品供应的操作流程合理布局。生熟食品分开存放，防止交叉污染。

4.3.2.2 食品加工、存放应做到生熟分开，加工、烹饪、存放、清洗等功能区域，布局合理。

4.3.2.3 供水、洗手消毒、通风排烟、采光照明、冷藏冷冻、废弃物暂存容器以及防尘、防蝇、防鼠、防虫害等设施和设备应根据需要配套齐全、完好。

4.3.3 客房

4.3.3.1 装修应简洁大方，体现农家风情和乡村文化，并与总体环境协调。

4.3.3.2 门窗应牢固，开闭灵活；锁闭装置应安全可靠。

4.3.3.3 应配备完好的床、桌、椅、床头柜等家具；

4.3.3.4 应配备枕头、床单和适应季节的被子等床上用品；

4.3.3.5 应提供拖鞋、卫生纸等基本日常生活用品；

4.3.3.6 应在客房区域内设有厕所和浴室。

4.3.4 厕所

至少应满足：

- a) 配有水冲式公共厕所；
- b) 地面应经过硬化，防滑易冲洗；
- c) 配有洗手池和手纸框等辅助设施；
- d) 采取有效的粪便处理设施；
- e) 采取有效的防蚊、蝇和除臭措施。

4.3.5 游览和娱乐设施

4.3.5.1 应有适宜的活动场所，供旅游者开展游览、观光、休闲、农作、娱乐等活动；

4.3.5.2 应配备与所经营的旅游服务项目相适应的设施、用具。

4.3.6 交通和停车场所

4.3.6.1 应具备便利的交通条件，交通工具可直接通达。

4.3.6.2 应有与经营规模相匹配的停车场所。

4.3.7 标识标志

4.3.7.1 各功能区域应根据需要设置使用公共信息图形符号与标志。

4.3.7.2 平面示意图、标识牌、导向牌、警示牌等公共信息导向系统的设置，应与总体环境协调、和谐，符合 GB/T 15566、GB/T 20501、GB 13495、GB 15630 和 GB 2894 的规定；其图形符号应符合 GB/T 10001 的规定。

4.4 环境保护

4.4.1 应保持周边自然资源和生态环境的原貌，不应乱砍乱伐、乱搭乱建和乱丢乱弃。

4.4.2 不应擅自占用耕地和基本农田。

4.4.3 餐厨油烟排放应符合 GB 18483 和 DB 44/ 27 的规定，生活污水排放应符合 GB 8978 和 DB 44/ 26 的规定。

4.5 卫生

4.5.1 环境卫生

4.5.1.1 应保持建筑物、公共场所及其它场地整洁、美观。

4.5.1.2 垃圾应有固定和围闭的设施存放，分类处理，及时清运，保持空气无异味。

4.5.1.3 家禽家畜应有圈养设施。

4.5.1.4 就餐场所和厨房卫生应符合 GB 16153 和卫监督发[2005]260 号文的规定。

4.5.1.5 住宿场所卫生应符合 GB 9663 的规定。

4.5.1.6 厕所卫生应符合 GB/T 17217 的规定。

4.5.2 食品卫生

4.5.2.1 生活饮用水应符合 GB 5749 的规定。

4.5.2.2 餐饮器具应及时清洗、消毒，消毒卫生应符合 GB 14934 的规定；洗涤剂 and 消毒剂应符合 GB 14930.1 和 GB 14930.2 的规定。

4.5.2.3 餐饮食品原辅料应保持新鲜，不应使用变质、过期或被污染的原料制作食品；其采购、验收、运输、贮存和加工，应符合卫监督发[2005]260 号文的规定。

4.5.2.4 餐饮食品的加工、烹饪、配制、裱花、备餐等过程或环节，均应符合卫监督发[2005]260 号文的规定。

4.5.2.5 使用食品添加剂应符合 GB 2760 的规定。

4.5.2.6 不应销售下列食品：

- a) 腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品；
- b) 病死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产动物肉类及其制品；
- c) 超过保质期的食品；
- d) 无标签的预包装食品；
- e) 国家食品安全法禁止生产经营的其它食品。

4.5.2.7 不应猎捕、收购、销售、宰杀、加工、制作受国家或地方重点保护的野生动物。

4.5.2.8 蔬菜、水果以及其它可食用植物的农药残留限量及污染物限量应符合 GB 2762 及 GB 2763 的规定。

4.5.3 人员卫生

4.5.3.1 服务人员着装整齐清洁，注重个人卫生。

4.5.3.2 从业人员应当每年进行健康检查，取得健康合格证明后方可上岗。

4.5.3.3 直接接触食品的人员，个人卫生应符合卫监督发（2005）260 号文的规定。

4.6 安全

- 4.6.1 基础设施和游（娱）乐设施应安全可靠，符合国家有关安全规定。
- 4.6.2 应配置必备的消防设施和器材以及其它必要的安全防护设施，并定期保养、维护、更新。
- 4.6.3 应按规定储存和管理易燃易爆物品。
- 4.6.4 住宿场所应符合有关治安管理的规定。

5 服务要求

5.1 服务基本要求

- 5.1.1 应在店堂、接待处等显著位置悬挂营业执照、卫生许可证等规定要向游客明示的证、照原件。
- 5.1.2 服务人员仪表仪容和举止大方得体，符合礼仪规范，语言文明、礼貌；掌握相应的业务知识和技能，并能熟练运用。
- 5.1.3 各类服务项目应明码标价，能提供正式票据。
- 5.1.4 应公示旅游投诉电话号码，及时处理游客投诉。

5.2 餐饮服务

- 5.2.1 应有菜单和饮品单。
- 5.2.2 食品原料应做到时令新鲜，能提供具有当地农家特色的菜品。
- 5.2.3 配备一定数量的服务人员，服务流程规范，满足游客就餐需求。

5.3 住宿服务

- 5.3.1 能 24 h 供应热饮用水；至少能定时供应洗浴热水。
- 5.3.2 客房和厕所每天全面打扫整理一次；床单、被套和枕套适时更换，并应一客一换。
- 5.3.3 应有服务指南、服务项目价目表和住宿须知；在房内显著位置张贴应急疏散图及相关说明。

5.4 购物服务

- 5.4.1 能提供有当地特色的农副产品、旅游纪念品和日用品供游客自主购买。
- 5.4.2 货真价实，明码标价，标签醒目。
- 5.4.3 用于贸易结算的计量器具应准确可靠，经检定合格，具备有效期内的检定证书。
- 5.4.4 出售的商品应符合以下要求：
 - a) 旅游食品应符合 4.5.2.6 和 4.5.2.7 条的规定；
 - b) 农副产品应符合 4.5.2.8 的规定；
 - c) 提供自摘自采类购物时，应事先告知采摘的注意事项。
- 5.4.5 不出售假冒伪劣商品，无短斤缺两、价格欺诈行为，无尾随兜售或强买强卖现象。

5.5 娱乐服务

5.5.1 应根据当地或周边实际情况，有选择地为游客提供有特色且参与性强的游览、休闲、娱乐活动，如：

- 农事体验：蔬果采摘、采茶、传统耕作、捕鱼、喂养家禽家畜、编织、制作陶器等；
- 人文风情：节庆礼仪、婚嫁迎娶、乡村歌舞、篝火晚会、茶艺等；
- 知识展示：农耕知识、农业用具、人文习俗、历史演变、地理风貌等；
- 休闲观光：风景观光、植物观赏等；
- 乡村运动：划船、乖竹筏、钓鱼、登山、狩猎等；
- 文体娱乐：卡拉OK、下棋、打牌、桌球、乒乓球等；
- 其它乡村和农业休闲娱乐项目。

5.5.2 所提供的活动项目应健康、安全、环保。

5.5.3 专业性活动项目应有专业服务人员在现场解说、指导、看护，并能为游客提供必要的帮助。

5.6 医疗急救服务

应具备有急救药箱，能对常见突发疾病或轻微外伤进行紧急救助。

6 评价与改进

6.1 服务质量的评价

6.1.1 服务质量的评价通过游客意见收集实现。

6.1.2 收集意见渠道：现场问卷调查、电话回访、其他有效的（媒体、网络等）渠道。

6.1.3 收集意见内容：对硬件设施、现场环境、服务质量、服务特色等因素进行评价。

6.1.4 收集意见周期：定期与不定期相结合。

6.2 服务质量的改进

农家乐经营单位应对收集的服务意见及评价信息进行分析处理，找出游客不满意项目的原因，并有针对性的采取纠正、预防及改善措施；同时，对新的需求及意见进行分析，及时准确的改进及提升服务水平。

附录 A
(资料性附录)
农家乐旅游服务管理指南

A.1 关注、收集、了解现行相关国家法律、法规、规章、规范性文件以及强制性标准，并认真贯彻执行；结合自身实际情况，制定具有可操作性的涉及农家乐旅游经营服务全过程的管理制度和程序。

A.2 关注、了解国家和地方发展农业、旅游业的方针政策，特别是发展休闲旅游、农业旅游、乡村旅游等的优惠、扶持政策，确立农家乐旅游经营策略、方针和目标，制定个性化的可能涉及食、住、行、游、娱、购六大旅游要素的服务与管理制度和程序，提高市场竞争力。

A.3 有效执行与旅游业相关的国家标准、行业标准和地方标准。

A.4 所制定的管理制度和程序，可分为服务提供规范性文件、服务保障规范性文件和 service 岗位规范性文件，如 A.4.1 所列。但所列内容，并不一定是每个农家乐规范性文件的全部，宜包括但不限于。

A.4.1 服务提供标准，可包括：

- a) 接待服务管理制度；
- b) 服务人员仪表仪容及礼貌用语规定；
- c) 从业人员业务培训管理制度；
- d) 餐饮（散餐、宴会、团队）服务流程；
- e) 餐饮服务操作规程；
- f) 厨房管理制度；
- g) 厨房加工操作规程；
- h) 客房管理制度；
- i) 服务质量承诺制度；
- j) 旅客投诉处理程序；
- k) 突发公共安全事故预防、应急处置方案和事故报告制度；
- l) 其它服务提供管理制度。

A.4.2 服务保障标准，可包括：

- a) 资源与环境保护制度；
- b) 环境卫生管理制度；
- c) 设施和设备管理制度；
- d) 从业人员健康管理制度；
- e) 加工经营场所及设施设备清洁、消毒制度；
- f) 食品、食品添加剂、食品相关产品采购索证索票、进货查验和台账记录制度；
- g) 食品加工（关键环节）操作规程；
- h) 餐厨废弃物处置管理制度；
- i) 门卫值班制度；
- j) 入住登记制度；
- k) 旅客财物保管制度；

- l) 值班查房制度;
- m) 消防安全管理制度;
- n) 安全巡视制度;
- o) 其它服务保障规范性文件。

A.4.3 服务岗位标准:

- a) 从业人员工作岗位责任制度;
- b) 食品安全、消防、治安等专职管理人员岗位责任制度;
- c) 其它服务岗位制度。

A.5 规模较大、等级较高、服务项目较多的农家乐旅游区,可将上述规范性文件进一步细化,制定为企业标准,并予以有效执行;可建立包括经营方针和目标、相关国家法律法规、服务通用基础标准、服务保障标准、服务提供标准和服务岗位工作标准的农家乐旅游标准体系,并予以有效执行。

广东省地方标准
农家乐 旅游服务规范
DB44/T 1184—2013

*

广东省标准化研究院组织印刷
广州市海珠区南田路 563 号 1104 室
邮政编码：510220
网址：www.bz360.org
电话：020-84250337
南方医科大学广卫印刷厂