

ICS 03.200

A 12

备案号: 38786-2013

DB44

广东省地方标准

DB44/T 1185—2013

农家乐 等级划分与评定

Agritainment —Rating and assessment

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为规范性附录。

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 等级划分与评定

1 范围

本标准规定了农家乐等级划分与标志、评定规则、评定的组织和程序以及等级（星级）管理。
本标准适用于广东省行政区域内农家乐旅游的等级划分和评定。
本标准不适用于渔家乐和有鲜明少数民族特色的农家娱乐项目。

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/T 16766 旅游业基础术语

DB 44/T 1184 农家乐 旅游服务规范

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

农家乐等级划分

农家乐等级根据其服务质量水平共分 5 个级别，即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。星级数值越高，表示农家乐的等级越高。

3.2

农家乐等级评定

按照接待能力、服务提供、服务保障、旅游诚信和社会效益等5项内容以规定的程序和标准对农家乐旅游服务质量进行评分定级的过程。

4 等级划分与标志

用图形（★）的数量直观表示农家乐的等级：★（一星级）、★★（二星级）、★★★（三星级）、★★★★（四星级）、★★★★★（五星级）。

5 评定规则

5.1 参评资格

5.1.1 参评农家乐应符合 DB 44/T 1184 的规定。

5.1.2 参评农家乐应经营 1 年以上（含 1 年），无违法违规记录，信誉良好。

5.2 评定细则

农家乐服务质量等级评定项目及评分细则见附录 A。

6 评定的组织和程序

6.1 组织

6.1.1 农家乐服务质量等级评定工作实行统一领导，分级进行。省、市、县（市、区）旅游管理部门指导成立本级农家乐等级（星级）评定委员会组织实施。

6.1.2 农家乐评定委员会根据实际需要委托评定小组现场评定。

6.1.3 农家乐等级评定员由农家乐评定委员会选聘。

6.2 评定程序

6.2.1 申请

以自愿为原则，符合 DB 44/T 1184 的农家乐经营实体向相应评定委员会递交申请材料；纯餐饮服务农家乐经营实体限申请一至四星级评定。

6.2.2 受理

评定委员会接到农家乐等级评定的申请后，应在 15 个工作日内做出是否受理的答复。

6.2.3 现场评定

评定委员会受理申请后，应指派评定小组开展评定工作。评定小组应由 3~5 名人员组成，根据附录A进行检查评分并反馈意见。

6.2.4 公示和反馈

6.2.4.1 对经现场评定符合申请等级标准的农家乐，评定委员会予以公示；对经评定达不到申请标准的，评定委员会应告知申请单位。

6.2.4.2 对公示期内无异议的，评定委员会应授予相应等级并公布。

7 监督管理

农家乐等级评定委员会对各等级农家乐实行动态管理，每年对本级评定的星级农家乐进行一次监督评审，并通报监督评审结果，对存在问题的农家乐经营单位应按要求作出整改。

附 录 A
(规范性附录)
农家乐等级评分细则

表 A.1 给出了农家乐等级评定综合项目及评分表。综合项目包括接待能力、特色服务、游客反馈等 3 个方面综合考核评分，总分 550 分，各等级最低得分要求：一星级 200 分，二星级 280 分，三星级 360 分，四星级 440 分，五星级 520 分。

表A.1 农家乐等级评分表

项目及分值		评分标准	各项 计分	自查 得分	评定 得分
接待能力 (110分)	交通 (10分)	交通便捷，有两车道硬底化道路，指示标牌和危险路段安全警示标志明显、规范	10		
		交通便捷，附近有公路，有一车道硬化路面，指示标志和安全警示牌美观、明显	6		
		交通方便，车辆可进入，有指示和安全警示标志	4		
		满足游客的进入及出行需要	2		
	停车位 (10分)	有 40 个以上车位，硬底化，有规范的车位标识，出入方便	10		
		有 30 个以上车位，硬底化，出入方便	6		
		有 20 个以上车位，出入方便	4		
		有 10 个以上车位，出入方便	2		
	区域面积 (10分)	建筑和相关接待面积达到 6000 m ² 以上	10		
		建筑和相关接待面积达到 3000 m ² 以上	8		
		建筑和相关接待面积达到 1500 m ² 以上	6		
		建筑和相关接待面积达到 1000 m ² 以上	4		
		建筑和相关接待面积达到 600 m ² 以上	2		
	就餐环境 (10分)	位置合理，环境清静，地面硬化，防滑，采光通风好，有优美的自然景观和装饰，桌椅、餐具、茶具、酒具等用具具有农家特色，配套、精美、完好。餐厅有大餐厅和 20 个以上带空调包间，餐位不少于 500 个	10		
		位置比较合理，环境清静，地面硬化，防滑，有一定的采光通风效果，有良好的自然景观或内部装饰，桌椅、餐具、茶具、酒具等用具齐全、完好。有大餐厅和 15 个以上带空调包间，餐位不少于 400 个	7		
		环境清静，地面硬化，防滑，卫生，装修有一定特色，桌椅、餐具、茶具、酒具等用具齐全。有大餐厅和 10 个以上带空调包间，餐位不少于 250 个	5		
		符合餐厅卫生标准，有大餐厅和 5 个以上带空调包间，餐位不少于 150 个	3		
		符合餐厅卫生标准，有大餐厅和包厢，餐位不少于 100 个	2		

表 A.1 (续)

项目及分值		评分标准	各项 计分	自查 得分	评定 得分	
接待能力 (110分)	厨房 (10分)	厨房位置及内部功能分区规范、明显、合理, 满足接待能力; 地面、灶台和墙面瓷砖, 吊顶。蒸煮等加工设备齐全, 有充足的冷藏、冷冻设施、消毒设施, 排污、排烟等设备良好, 防蝇、防尘、防鼠等设施完善, 饮食油烟达标排放	10			
		厨房位置及内部功能区比较明显、合理, 地面硬化、灶台、墙面干净整洁, 墙面瓷砖墙裙不低于 1.5 m。蒸煮等加工设备齐全, 排污、排烟等设备良好, 基本满足接待要求。冷藏、冷冻设施、消毒设施和防蝇、防尘、防鼠等设施基本要求	6			
		厨房有简单装修, 干净、整洁, 粗加工与其他操作间隔离, 生熟分开, 有食品库房和非食品库房, 有独立洗碗间。蒸煮等加工设备基本完善, 排污、排烟等设备良好	4			
		厨房干净、整洁, 粗加工与其他操作间相对隔离, 生熟分开, 食品和器皿存放场所干净、卫生, 符合相关要求	2			
		厨房基本符合《农家乐 旅游服务规范》4.3.2 要求	1			
	客房 (40分)	总体要求 (10分)	环境优雅、清静, 布局合理, 通风照明良好, 有服务指南, 有空调, 卫生、安全、防虫等设施完善, 装修精美, 有农家特色, 有独立卫生间	10		
			客房有空调, 通风照明良好, 有服务指南, 卫生、安全、防虫害等设施良好, 装修良好, 部分客房有独立卫生间	6		
			部分客房有空调, 通风照明良好, 有服务指南, 卫生、安全、防虫等设施良好, 有简单装修, 有公共卫生间。	4		
			客房有风扇, 通风照明良好, 卫生、安全、防虫等设施良好, 有公共卫生间	2		
		客房数量 (10分)	40 间以上客房, 有单、双和套间等多种房型, 床位不少于 60 张	10		
			30 间以上客房, 有单、双和套间等多种房型, 床位不少于 40 张	6		
			10 间以上客房, 有单、双间 2 种以上房型, 床位不少于 20 张	4		
			5 间以上客房, 床位不少于 10 张	2		
		客房用品 (10分)	配数字彩色电视机、国内国际长途电话、互联网、电脑、写字台、茶几、座椅、衣橱及衣架、行李架、床及床上用品齐备, 客房照明充足, 有应急灯	10		
			配有彩色电视机、互联网, 国内长途电话、写字台、座椅、茶几、衣橱及衣架、行李架、床及床上用品齐备, 照明充足	6		
			配有电视、写字台、座椅、茶几、衣橱及衣架、行李架、床及床上用品齐备	4		
			配有座椅、茶几、衣橱及衣架、行李架、床及床上用品齐备	2		

表 A.1 (续)

项目及分值			评分标准	各项 计分	自查 得分	评定 得分
接待能力 (110分)	客房 (40分)	卫生间 (10分)	不小于4 m ² , 防滑, 装修精致, 有抽水恭桶和面盆、梳妆镜等必要的洗、刷、梳等客用品, 24 h 冷热水淋浴或缸浴设施	10		
			不小于3 m ² , 防滑, 简单装修, 蹲厕, 有面盆、梳妆镜等必要的洗、刷、梳等客用品, 24 h冷热水淋浴设施	6		
			硬底蹲厕, 有面盆、梳妆镜等必要的洗、刷、梳等客用品, 24 h 冷热水供应	4		
			硬底蹲厕, 有面盆、梳妆镜等必要的洗、刷、梳等客用品	2		
	游乐设施 (10分)	设施完善, 运行良好, 有3种以上不同类别的农家游乐设施, 或日接待能力超过500人次		10		
		设施比较完善, 有2种以上不同类别的农家游乐设施, 或日接待能力超过300人次		6		
		设施比较完善, 有2种以上不同类别的农家游乐设施, 或日接待能力超过200人次		4		
		设施比较完善, 有1种农家游乐设施和场地, 日接待能力超过100人次		2		
	服务保障 (10分)	服务标准体系完善, 经营服务符合《农家乐 旅游服务规范》要求, 管理机构和管理制度健全、有效, 人员配备完整, 有明确的岗位责任制和服务规范, 实施记录完整		10		
		经营服务符合《农家乐 旅游服务规范》要求, 有重要部门的管理机构和管理制度, 人员配备基本满足岗位需求, 有主要岗位服务规范, 实施记录比较完整		6		
		经营服务基本符合《农家乐 旅游服务规范》要求。		4		
		主要岗位有专职人员配备, 有主要岗位服务规范, 有实施记录		2		
	特色服务 (330分)	前台服务 (10分)	有游客服务中心, 有3名以上专职接待员和引导员, 有接待项目介绍, 有停车安保服务, 有旅游地图, 能提供当地交通、旅游点、项目咨询和行李寄存等服务, 服务快捷、准确, 礼貌周到, 为客人办理相关手续不得超过3分钟, 能提供正式票据		10	
有2名以上专职接待员, 有服务指南、停车指引和旅游地图, 能提供服务介绍和咨询, 有服务咨询投诉电话, 服务项目明码标价, 礼貌周到, 为客人办理相关手续不得超过5分钟, 提供正式票据			5			
有接待员, 能提供服务介绍和咨询。有服务咨询投诉电话, 服务项目明码标价, 待客和气, 为客人办理相关手续不得超过7分钟, 提供正式票据			3			
通讯服务 (10分)		免费提供国内长途电话和网络服务, 通讯信号良好, 内部通讯系统完善, 服务咨询、投诉电话24 h 畅通		10		
		免费提供电话和网络服务, 服务咨询、投诉电话24 h 畅通		6		
		提供电话和网络服务, 服务咨询、投诉电话24 h 畅通		4		
		提供电话服务, 咨询、投诉电话24 h 畅通		2		

表 A.1 (续)

项目及分值		评分标准	各项 计分	自查 得分	评定 得分	
特色服务 (330分)	餐饮服务 (30分)	菜单精美、详实,注明菜点的名称、价格等,餐饮服务流程完善,效率高,点菜和上菜流程快捷,90%以上出菜率,有5个以上地方农家特色菜品,或一个以上远近闻名的招牌特色菜,有餐饮引导员,服务员就位及时,每围台配备1名专职服务员,统一着装,训练有素,热情主动,举止文明,菜单外的点菜100%先明示菜式和价钱	30			
		有菜单,餐饮服务流程比较完善,效率比较高,点菜和上菜比较快捷,80%以上出菜率,有4个以上地方农家特色菜品,服务员就位比较快,热情主动,举止文明,至少每2围台配备1名专职服务员,满足游客餐饮需求	20			
		有菜单,70%以上出菜率,有2个以上地方农家特色菜品,至少每3围台有1名服务员,热情主动,举止文明,基本满足游客餐饮需求	10			
		有1个以上地方农家特色菜品,至少每3张餐桌有1名服务员,服务热情主动,举止文明	5			
	客房服务 (30分)	有专职客房服务员,训练有素,举止文明,着装统一、有特色,有客服电话,服务快捷,服务流程规范,客房服务制度完善,清理房间、更换物品及时,保持客房卫生、整洁,满足游客需求	30			
		有专职客房服务员,举止文明,有客服电话,服务员到位比较快,清理房间、更换物品比较及时,客房卫生、整洁,满足游客需求	20			
		有客房服务员,举止文明,能按时清理房间、更换物品,保持客房卫生、整洁,基本满足游客要求	10			
		有客房服务员,举止文明,能定时保持客房卫生、整洁	5			
	接待服务 (20分)	服务员培训上岗,统一着装,有农家特色,配置工牌,用语礼貌,服务周到,随叫随到,熟练掌握业务知识和技能,会地方语言和普通话,部分会英语口语交流	20			
		服务员培训上岗,着装统一,用语礼貌,服务规范,普通话清晰流利,顾客提出要求后3分钟内到位	15			
		服务员持证上岗,服务员有良好的业务技能,用语礼貌,服务比较规范,能用普通话交流顺畅,顾客提出要求后5分钟内到位	10			
		服务员持证上岗,服务员掌握基本的接待服务技能,顾客提出要求后7分钟内到位	5			
	游乐服务 (230分)	农事体验 (40分)	设施设备齐备,有农艺师指导体验,有图文讲解体验注意事项,提供相关的辅助器材,方便游客积极参与,趣味性和互动性强,提供3种类型及以上的农事体验,或日接待能力超过500人次	40		
			设施设备齐备,有专职技术人员指导体验,提供相关的辅助器材,方便游客积极参与,趣味性强,互动性强,提供2种类型以上的农事体验,或日接待能力超过400人次	30		
			设施设备齐备,服务员提供讲解服务,指引游客参与,日接待能力超过300人次	20		
			设施设备比较完善,有图文讲解,方便游客参与,日接待能力超过200人次	10		

表 A.1 (续)

项目及分值		评分标准	各项 计分	自查 得分	评定 得分	
特色服务 (330分)	游乐服务 (230分)	人文风情 (30分)	提供3种及以上人文风情体验,场地设施完善,体验活动组织周密,顺畅,服务、安保措施到位	30		
			提供2种人文风情体验,场地设施完善,体验活动组织周密,顺畅,服务、安保措施到位	20		
			提供1种人文风情体验,场地设施完善,体验活动组织周密,顺畅,服务、安保措施到位	10		
		知识展示 (20分)	有较丰富的实物、图片或多媒体介绍,提供讲解服务,服务员讲解专业、具体、生动,展示面积不少于300 m ²	20		
			有的实物和图片介绍,图文并茂,展示面积不少于200 m ²	15		
			有的实物和图片介绍,图文并茂,展示面积不少于100 m ²	10		
			有图片介绍,图文并茂,展示面积不少于50 m ²	5		
		休闲观光 (30分)	周边有独特、优美的山水风景,民俗文化(建筑、礼仪、工艺等)氛围浓厚,方便游客观赏、体验、摄影等	30		
			风景优美,环境优雅,有良好的观光设施和条件	20		
			周边有地方乡村特色的风景和植物观赏等	10		
			周边良好的庭院风光和植物观赏等	5		
		乡村活动 (30分)	设施齐全,服务指引详细、具体,能提供3种以上乡村活动,或日接待能力超过400人	30		
			设施齐全,服务指引详细、具体,能提供2种乡村活动,或日接待能力超过300人	20		
			设施齐全,服务指引详细、具体,日接待能力超过200人	10		
			设施齐全,服务指引详细、具体,日接待能力超过100人	5		
		文体娱乐 (20分)	能提供3种以上文体娱乐项目,设施完善	20		
			能提供2种文体娱乐项目,设施完善	10		
			能提供1种文体娱乐项目	5		
		购物服务 (30分)	提供品种5种以上的特色无公害农副产品	30		
			提供品种3种以上的特色无公害农副产品	20		
			能提供1种特色无公害农副产品	10		

表 A.1 (续)

项目及分值			评分标准	各项 计分	自查 得分	评定 得分
特色服务 (330分)	游乐服务 (230分)	旅游咨询 (10分)	备有当地旅游地图和相关信息资料,能详细解答游客有关当地的旅游咨询问题,并能提供相关沟通协调和联系等服务	10		
			备有当地旅游地图和相关信息资料,能详细解答游客有关当地的旅游咨询问题,为游客旅游提供便利	5		
			能回答游客有关当地的旅游咨询问题,能提供指引	3		
		导游服务 (20分)	在农家乐娱乐和周边游览活动中,有专职服务员或技师提供引导、解说、示范和陪同服务,解说生动,知识全面	20		
			在农家乐娱乐和周边游览活动中,有服务员或技师提供必要的引导、解说、示范或陪同服务,有问必答	10		
			在农家乐娱乐和周边游览活动中,部分场所有服务员或技师提供引导、解说、示范或陪同服务	5		
游客反馈 (110分)	投诉管理 (30分)	有专职部门和投诉电话,快速处理顾客投诉和意见,有顾客评价制度,满意度达90%以上	30			
		有专职人员较快处理顾客投诉和意见,有顾客评价制度,满意度达80%以上	20			
		能妥善处理顾客投诉和意见,满意度达70%以上	10			
	信用与声誉 (30分)	近3年没有发布违规虚假广告记录,没有坑蒙拐骗等损害游客权益的违规行为,或被评为市级以上诚信企业(单位)	30			
		近2年没有发布违规虚假广告记录,没有坑蒙拐骗等损害游客权益的违规行为,或被评为市级以上诚信企业(单位)	20			
		近1年没有发布违规虚假广告记录,没有坑蒙拐骗等损害游客权益的违规行为,或被评为县级以上诚信企业(单位)	10			
	服务调查 (50分)	调查取样不低于500份(其中评审现场取样不低于150份),满意率不低于95%。	50			
		调查取样不低于400份(其中评审现场取样不低于100份),满意率不低于90%	40			
		调查取样不低于300份(其中评审现场取样不低于80份),满意率不低于85%	30			

表 A.1 (续)

项目及分值		评分标准	各项 计分	自查 得分	评定 得分
游客反馈 (110分)	服务调查 (50分)	调查取样不低于200份(其中评审现场取样不低于50份), 满意率不低于80%	20		
		调查取样不低于100份(其中评审现场取样不低于30份), 满意率不低于75%	10		
合计: 550					
<p>注1: 客房数量≥30间为四、五星等级的必备要求。</p> <p>注2: 农事体验包括: 蔬果采摘、采茶、传统耕作、捕鱼、喂养家禽家畜、编织、制作陶器等内容。</p> <p>注3: 人文风情包括: 节庆礼仪、婚嫁迎娶、乡村歌舞、篝火晚会、茶艺等内容。</p> <p>注4: 知识展示包括: 农耕知识、农业用具、人文习俗、历史演变、地理风貌等内容。</p> <p>注5: 休闲观光包括: 风景观光、植物观赏等内容。</p> <p>注6: 乡村活动包括: 划船、乖竹筏、钓鱼、登山、狩猎等内容。</p> <p>注7: 文体娱乐包括: 棋、牌、篮球、排球、乒乓球和歌舞场所等内容。</p>					

广东省地方标准
农家乐 等级划分与评定
DB44/T 1185—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