

DB65

新疆维吾尔自治区地方标准

DB65/T 2617—2015
代替 DB65/T 2617—2006

农家乐旅游服务质量等级划分

The Service Quality Rating of Happy Farmhouse

2015 - 11 - 05 发布

2015 - 12 - 05 实施

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》制定。

本标准代替DB65/T 2617—2006《农家乐旅游服务质量等级划分》，本标准与DB65/T 2617—2006相比，主要技术内容变化如下：

- a) 更加注重星级农家乐经营场所的乡村化、民族特色化特征；
- b) 规定了本地星级农家乐称号申请的基本条件；
- c) 更加注重农家乐服务质量等软件方面的要求，弱化了经营场所城镇酒店式的硬件要求；
- d) 直接用附录 A、B、C 给出各星级农家乐旅游服务质量等级划分评定必备条件、检查条件、加分条件的评分细则；
- e) 提高了星级农家乐评定的可操作性；
- f) 增加加分条件，引导特色经营；
- g) 突出绿色环保低碳经营的理念；
- h) 增加了对农家乐经营业主公益慈善活动的引导性要求；
- i) 突出了本地农家乐带动当地就业的考评条件。

本标准由新疆维吾尔自治区旅游局提出并归口。

本标准起草单位：新疆农业大学、新疆维吾尔自治区旅游局。

本标准主要起草人：姚娟、赵向豪、董良泉、马文秀、杨怡、苟忠全、潘生伟、邹国忠。

农家乐旅游服务质量等级划分

1 范围

本标准规定了新疆维吾尔自治区农家乐旅游服务质量分级的术语和定义、总则、基本条件、各星级评定条件、其他方面的技术要求。

本标准适用于新疆维吾尔自治区行政区域内从事旅游者接待的农家乐星级评定。

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 3095-2012	环境空气质量标准
GB 3096-2008	声环境质量标准
GB 3838-2002	地表水环境质量标准
GB/T 5009.1	食品卫生检验方法 理化部分 总则
GB 5749	生活饮用水卫生标准
GB 8978	污水综合排放标准
GB 9664	文化娱乐场所卫生标准
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：旅游休闲符号
GB 14881-2013.2	食品安全国家标准食品生产通用卫生规范 消毒剂
GB 14930.1	食品工具、设备用洗涤剂卫生标准
GB 16153	饭馆（餐厅）卫生标准
GB/T 16766—1997	旅游服务基础术语
GB 16889	生活垃圾填埋场污染控制标准
GB/T 17775-2003	旅游区（点）质量等级的划分与评定
GB/T 18973	旅游厕所质量等级的划分与评定
GB 50011	建筑抗震设计规范（附条文说明）
GB 50039	农村防火规范（附条文说明）
GB 50068-2001	建筑结构可靠度设计统一标准（附条文说明）
GB 50201	土方与爆破工程施工及验收规范（附条文说明）
JTG B01	公路工程技术标准（附条文说明）
JTG B04	公路环境保护设计规范（附条文说明）
JTG D20	公路路线设计规范
DB65/T 2617	农家乐旅游服务质量等级划分
DB65/T 3446-2012	农家乐住宿服务技术规范
DB65/T 3447-2012	农家乐餐饮服务技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农家乐 happy farmhouse

指农牧民在自有宅基地或农村集体土地上利用农用地、林地、草地和水面等田园景观和自然生态、乡村人文资源，吸引游客，为游客提供以农林牧渔业体验为特色的观光、娱乐、劳动、住宿、饮食等服务的经营实体。

3.2

旅游者 tourist

为满足物质和精神文化需求，进行旅游消费活动的主体，是旅游服务活动的要求者和接受服务的对象。

3.3

服务 service

为满足顾客的需要，供方与顾客接触的活动和供方内部活动所产生的结果(GB/T 19004.2)。在接触面上，供方或顾客可能由人员或装备来代表；对于服务提供，在与供方接触面上顾客的活动可能是实质所在；有形产品的提供或使用可能成为服务的一个部分；服务可能与有形产品的制造和供应结合在一起。

3.4

旅游服务质量 service quality in tourism

旅游服务活动所能达到规定效果和满足旅游者需求的能力与程度。

4 总则

4.1 农家乐采用星级划分方式，共分为五级。星级用五角星表示，从低到高依次为：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。星级越高，表示其农家乐旅游接待设施及服务的档次越高。

4.2 从事农家乐旅游接待的经营实体的建筑及附属设施、公共服务项目及运行管理等应符合安全、消防、卫生、环境保护等现行的法律、法规和标准。

4.3 农家乐经营实体的从业人员应具有完全民事行为能力，符合工商、卫生、食药和质检等相关部门的许可，无传染性疾病，无不良嗜好；与游客有直接接触的后堂人员，需持卫生部门统一颁发的健康证上岗。

4.4 满足基本条件的农家乐实体才有资格申请“新疆维吾尔自治区星级农家乐”称号，申请不同星级资格的相关评定要求见附录 A 和 B。

4.5 倡导保护环境、节能减排、绿色消费、绿色设计的理念。

4.6 所有评定指标和条件要求的时间界限为取得工商营业执照、卫生许可证一年内。

4.7 农家乐的等级评定采取由业主自愿申请、分级评定的办法。由业主向辖区内的旅游行政主管部门申请，按等级评定权限由农家乐专业评定机构组织评审。

- 4.8 农家乐专业评定机构定期对已评定等级的农家乐进行复核。
- 4.9 本标准也适用于新疆维吾尔自治区行政区域内的牧家乐、林家乐、渔家乐等。

5 基本条件

5.1 “新疆维吾尔自治区星级农家乐”的确定应达到下列基本条件，否则不具备参评资格。获得工商、卫生、食药等相关部门许可的经营实体发生以下问题之一的，不得申报本称号：

- a) 经营业主两年内参与或主导重大刑事案件或邪教活动；
- b) 经营业主两年内触犯治安管理条例或法律被依法拘役或判刑；
- c) 经营场所容纳非法聚会或集会活动，宣扬传播暴力恐怖音像视频材料；
- d) 经营场所容纳黄、赌、毒等行为造成恶劣影响的。

5.2 本标准以新疆境内乡村区域从事旅游者餐饮、住宿等经营活动的农牧户为核心，阐述其旅游服务质量等级划分条件要求，同时也可作为新疆境内城郊或旅游景区（点）周边，由村集体出资或股份制企业投资经营的农庄、酒庄、山庄等形式的经营实体参评相应星级时的评定标准。

6 各星级评定条件

6.1 必备条件

6.1.1 必备条件规定了新疆行政区域内各星级农家乐应具备的经营服务场地、建筑与环境、旅游接待设施与服务、旅游安全与管理等项目的基本条件。

6.1.2 必备条件评分细则见附录 A 中的必备项目评分表，星级评定机构根据此表实施相应等级评定。

6.1.3 必备条件是本地区一星级、二星级农家乐评定时必考项，是三星级、四星级、五星级三个等级农家乐评定时的基础条件。等级划分评定时应根据附录 A 要求逐项打分认定后，根据所评星级再进入后续打分程序。

6.1.4 必备条件总分 440 分，评定规定最低分值一星级农家乐为 230；二星级农家乐为 280；三星级、四星级、五星级三个等级农家乐评定时规定最低分值不得低于 420 分。

6.2 检查条件

6.2.1 检查条件在必备条件基础上规定了新疆行政区域内三星级、四星级、五星级三个等级农家乐经营服务场地、建筑与环境、旅游接待设施与服务等项目的升级条件。

6.2.2 检查条件评分细则见附录 B 中的检查项目评分表，星级评定机构根据此表实施相应等级评定。

6.2.3 检查条件总分 480 分。一星级、二星级农家乐评定时不作要求，三星级、四星级、五星级三个等级农家乐划分评定时规定最低得分线：三星级 280 分，四星级 330 分；五星级 420 分。

6.3 加分条件

6.3.1 加分条件规定了新疆行政区域内各星级农家乐参与民生与公益慈善、特色文化展示、所获得的荣誉称号等项目的可予以加分的相关条件。

6.3.2 加分条件评分细则见附录 C 中的加分项目评分表，星级评定机构根据此表实施相应等级评定。

6.3.3 加分条件总分 80 分。五种星级类型农家乐评定和等级划分时不规定最低得分值，评定时最高得分不可超过 80 分。各项加分条件认定时须出具有效证明文件资料，并且其内容时效与本规范要求一致。

6.4 农家乐星级评定条件的分值表

农家乐星级评定条件的分值表见表1。

表 1 新疆维吾尔自治区农家乐星级评定条件的分值表

星级类型	必备条件 A		检查条件 B		加分条件 C	评定最低得分值
	总分值	最低分值	总分值	最低分值	总分值	
一星	440	230	/	无要求	80	230
二星	440	280	/	无要求	80	280
三星	440	420	480	240	80	660
四星	440	420	480	330	80	750
五星	440	420	480	420	80	840

7 其他

符合本标准第4条规定基本条件的申请经营实体，评定结果满足第6条相应星级规定的得分数值的，可认定为“新疆维吾尔自治区农家乐旅游服务质量等级”相应星级符合标准。

附 录 A
(规范性附录)

新疆维吾尔自治区农家乐旅游服务质量等级划分必备项目评分表

A.1 评分说明

A.1.1 本必备项目共计440分,其中经营服务场地和建筑与环境120分;旅游接待设施与服务280分;旅游安全与管理40分。

A.1.2 凡本规范中注明国家、行业、地方标准号的评定标准的要求项,需出具相关评定资质单位的符合规范的证明材料。

A.2 考核评分记分表

表A.1规定了考核评分表的内容。

表 A.1 新疆维吾尔自治区《农家乐旅游服务质量等级划分必备项目》评分记分表

项 目	得分情况	负责人签字	评定日期
自检记分			
评定单位记分			
^a 黑体为一级层目,其分值总和为 440 分。			

A.3 细则评分表

表A.2给出了新疆维吾尔自治区《农家乐旅游服务质量等级划分必备项目评分表》。

表 A.2 新疆维吾尔自治区农家乐旅游服务质量等级划分必备项目评分表

序号	评定项目	工作要求与评定标准	分项 分值	小项 分值	记分 栏
1	经营服务场地和建筑与环境	本大项分值总计为 120 分			
1.1	外围环境营造	根据当地情况获得相应分值，小项分别计分	45		
		周边生态环境良好，景观特色明显，具备浓郁的乡村风情或民族特色；		10	
		房前屋后有少许田地种植瓜果蔬菜或相应植物，不同季节种植时令果蔬；		10	
		区域内绿化或植被覆盖率，平原不得低于 5%，丘陵不得低于 20%，山区不得低于 30%，绿化树种多样化；		10	
		各项设施设备养护良好，无噪音，达到整洁、卫生和有效；		10	
		设置与接待能力相适应的停车场(位)。		5	
1.2	建筑结构及外观设计	小项分别计分	45		
		建筑结构安全，符合 GB 50068-2001 的相关规定，水电暖等设施功能齐全；		10	
		庭院布局合理，无乱搭乱建、乱堆乱放现象；		10	
		建筑外观具有地域农家特色，并与周边环境相协调；		10	
		院内步行道路要体现生态性，卫生整洁；		5	
		主体建筑与辅助建筑外观、墙面整洁、干净；		5	
		建筑内设施设备安全、完好，运行稳定；		5	
1.3	生态环境保护	根据下列条件酌情计分	30		
		经营场所远离牲畜圈舍，空气质量优良，无异味； 远离噪声源，无高分贝设施或场所影响； 地表水质量洁净无污染； 饮用水达到 GB 5749 标准，洁净、卫生、健康； 污水不乱排乱放； 垃圾不乱堆乱放。		30	

表 A. 2 (续)

序号	评定项目	工作要求与评定标准	分项 分值	小项 分值	记分 栏
2	旅游接待设施与服务	分值总计为 280 分			
2.1	厨房	小项分别计分	60		
		厨房布局合理, 使用面积与接待能力相适应;		6	
		厨房各功能间地面采用硬化处理, 防滑、易于冲洗, 四壁墙面铺设瓷, 墙裙不得低于 1.5m;		6	
		餐(饮)具洗涤池、清洗池及蔬菜、肉类清洗池应独立分设, 符合卫生要求, 并张贴标志牌, 并正常运用;		6	
		设置消毒池, 并配置消毒柜、消毒锅、保洁柜等消毒设施, 餐(饮)具洗涤、清洗、消毒应符合 GB 14930.1 的相关规定;		6	
		设置食品库房, 储存物要离地、隔墙;		6	
		厨房要有与接待能力匹配的冷藏、冷冻设备, 并保证正常运行;		6	
		合理设置烟尘排放通道及设施, 保持厨房空气流通, 环境质量良好;		6	
		厨房内设置纱门、纱窗, 并配置完善的防蝇、防虫、防鼠、防尘等设施;		6	
		厨余垃圾及时处理, 垃圾桶(箱)定期消毒, 保持外部整洁;		6	
		油烟排放达到 GB 18483 的相关规定。		6	
2.2	餐厅	小项分别计分	60		
		餐厅地面作硬化处理, 防滑、易于清洗;		8	
		餐厅卫生达到 GB 16153 规定标准要求;		8	
		餐桌、椅应具有农家特色或民族特色, 材料以木、石等地域材料为主, 并保持干净整洁;		8	
		餐厅位置合理, 采光、通风良好, 环境整洁, 其使用面积与接待能力相适应;		6	
		餐具、酒具、茶具等器皿应具有农家特色或民族特色, 并确保消毒处理;		6	
		餐厅墙面及屋内装饰具备乡土气息或民族风情;		6	
		设置纱门、纱窗, 有效防蚊、防蝇、防鼠、防蟑螂等;		6	
		设置空调、风扇、暖气等温度调节器, 保持用餐环境舒适;		6	
		电气线路的敷设、电器设备的安装符合安全要求。		6	

表 A.2 (续)

序号	评定项目	工作要求与评定标准	分项 分值	小项 分值	记分 栏
2.3	厕所	小项分别计分	40		
		厕所采光、通风、照明条件良好；		10	
		男女厕所分开设置，厕位之间隔开；		10	
		厕所内设备完好，防蚊蝇，除臭措施有效，无异味；		10	
		用具清洁，用水卫生洁净。		10	
2.4	特色餐饮服务	小项分别计分	20		
		提供菜单，明码标价。		10	
		菜肴尽量采用农家原材料，以民间菜、农家菜或民族风味菜品为主，提供粗粮、特色主食；		5	
		茶、茶饮等要体现地域特色或民族特色。		5	
2.5	娱乐休闲服务项目	根据实地情况酌情计分	30		
		能提供参与性、观赏性、体验性的各类乡村农事活动、乡村民俗文化活动等；		30	
		附近有一定的自然景观或历史文化景观；			
2.6	标识系统设计	小项分别计分	20		
		悬挂标识、经营单位名，其标牌设计与名称具有乡土气息或民族特色；		10	
		厨房、餐厅、客房、厕所及农事参与活动等各功能区域须设置与乡土文化相适宜的特色标示牌。		10	
	服务质量标准要求	小项分别计分	50		
2.7		餐厅服务人员应符合 DB65/T 3447-2012 规定标准要求；		30	
		建立健全各项岗位责任制、服务质量标准和消费者投诉处理制度，形成文字并张贴于显著位置。		20	
3	旅游安全与管理	小项分别计分	40		
		有健全的治安、消防安全管理制度，达到 GB 50039 规定标准要求；		10	
		加强原材料采购、清洗、食品加工等方面的卫生，保证饮食健康安全；		10	
		经营场所及周边区域危险处，设置相应的防护措施与警示标志；		10	
		厨房、餐厅等重要部位均应配备符合消防要求的设备；		5	
		经营人员应具备安全知识，能够熟练、正确地使用消防器材，处理各类意外及突发事件；		3	
		确保游客参与农事活动过程中的安全，做好应急措施。		2	

附 录 B
(规范性附录)

新疆维吾尔自治区农家乐旅游服务质量等级划分检查项目评分表

B.1 评分说明

B.1.1 本检查项目共计480分,其中经营服务场地和建筑与环境110分;旅游接待设施与服务370分。

B.1.2 凡本规范中注明国家、行业、地方标准号的评定标准的要求项,需出具相关评定资质单位的符合规范的证明材料。

B.2 考核评分记分表

表B.1规定了考核评分记分表的内容。

表 B.1 新疆维吾尔自治区《农家乐旅游服务质量等级划分检查项目》评分记分表

项 目	得分情况	负责人签字	评定日期
自检记分			
评定单位记分			
^a 黑体为一级层目,其分值总和为480分。			

B.3 细则评分表

表 B.2 给出了新疆维吾尔自治区《农家乐旅游服务质量等级划分检查项目评分表》。

表 B.2 新疆维吾尔自治区农家乐旅游服务质量等级划分检查项目评分表

序号	评定项目	工作要求与评定标准	分项 分值	小项 分值	记分栏
1	经营服务场地和建筑 与环境	此大项分值总计 110 分			
1.1	外围环境营造	本项共 30 分，分项分别计分			
		周边生态环境良好，临山，具备浓郁的山野风光；	10		
		周边生态环境良好，临水，具备浓郁的亲水风光；	10		
		院落独立，四周至少有三五分田地，种植与季节相适应的时令果蔬。	10		
1.2	建筑结构及外观设计	本次项共 50 分，分项分别计分			
1.2.1	建筑风格设计	具备浓郁的民族风格或地域特色。	5		
1.2.2	经营区绿化或植被覆盖 率	根据实际情况评定一个相应分值	20		
		绿化或植被覆盖率平原达 20%以上，丘陵达 50%以上，山区达 80%以上；		20	
		绿化或植被覆盖率平原不得低于 15%，丘陵不得低于 50%，山区不得低于 80%；		15	
		绿化或植被覆盖率平原不得低于 7%，丘陵不得低于 30%，山区不得低于 50%。		10	
1.2.3	庭院布置	小项分别计分	25		
		建筑风格与区域特色鲜明，体现生态性和地域性；		10	
		庭院设置相应的装饰；		10	
		地面可用绿色环保材料设计硬化路面。		5	
1.3	生态环境保护	本次项共 30 分，分项分别计分			
		空气质量达到 GB 3095-2012 的一类标准；	10		
		噪声达到 GB 3096-2008 一类声环境功能区要求；	10		
		设立与经营规模相匹配的生活污水处理设施，所有生活污水经生态设施处理达标后排放。	10		
2	旅游接待设施与服务	此大项分值总计 370 分，次项分别计分			
2.1	厨房	本次项共 60 分，分项分别计分			
2.1.1	墙面瓷砖墙裙高度	根据实际情况评定一个相应分值	5		
		墙裙到顶；		5	
		墙裙不低于 1.8m。		3	
2.1.2	食品贮存情况	小项分别计分	5		
		设立专用冰箱，生熟分开。		5	
2.1.3	功能间独立分设	初加工间、烹调间、凉菜间、面点间、洗碗间等，单个独立功能间得 3 分，最高不超过 15 分，不独立分设各功能间则不得分。	15		
2.1.4	库房独立分设	食品库房和非食品库房独立分设。	10		

表B.2 (续)

序号	评定项目	工作要求与评定标准	分项 分值	小项 分值	记分栏
2.1.5	厨房吊顶及选用材料	根据实际情况评定一个分值	10		
		有吊顶, 材料防火、防潮;		10	
		有吊顶, 材料不防火、不防潮;		5	
		无吊顶。		0	
2.1.6	操作间地面处理	地面硬化处理, 防滑、易排水。	5		
2.1.7	食品原料质检报告	外购原料、辅料等符合 GB 14930.2 各产品相关检验标准和卫生安全规定。	10		
	根据实际情况评定一个分值	齐备程度 100%;		10	
		齐备程度 80%;		8	
		齐备程度 50%;		5	
	齐备程度 30%。		3		
2.2	餐厅	本次项共 60 分, 分项分别计分。			
2.2.1	餐厅使用面积	根据实际情况评定一个分值	10		
		使用面积不少于 200m ² ;		10	
		使用面积不少于 150m ² ;		8	
		使用面积不少于 100m ² ;		5	
	使用面积不少于 50m ² 。		3		
2.2.2	餐厅桌椅等配套设施	根据实际情况评定一个分值	10		
		桌椅、用具、餐具、酒具、茶具等配套; 有菜单、饮料单。		10	
2.2.3	包间	根据实际情况评定一个分值	10		
		包间不少于 6 间, 有相应服务设施;		10	
		包间不少于 4 间, 有相应服务设施;		7	
	包间不少于 2 间。		4		
2.2.4	餐厅摆设与装饰品	小项分别计分	15		
		有一定数量的其他装饰品;		10	
		有一定数量的绿色植物或盆景。		5	
2.2.5	就餐环境要求	小项分别计分	15		
		就餐区域干净、整洁、照明、通风良好, 装饰装修文化特色突出;		5	
		灯光设计具有专业性、特色化, 能烘托就餐气氛;		5	
		能根据客人要求提供夜宵和加餐服务。		5	
2.3	客房	本次项共 40 分, 分项分别计分。			
2.3.1	房间	小项分别计分	15		
		有 10 间以上客房或容纳 20 人以上可供住宿的设施;		10	
		客房装饰、装修和家具用品使用性能良好。		5	

表B.2 (续)

序号	评定项目	工作要求与评定标准	分项 分值	小项 分值	记分栏
2.3.2	客房家具	小项分别计分	15		
		客房有座椅、床、床头柜、衣架、室内照明充足；		4	
		客房内干净整洁，保暖设施齐全；		4	
		具上条的内容，增加电视机、写字台、衣橱、行李架、梳妆台、台灯；		4	
		卧具一客一换，且更换周期不得超过三天，可应客人要求每日一换。		3	
2.3.3	客房盥洗室	小项分别计分	10		
		客房有独立卫生间，或楼层设有男女分隔的公用卫生间；有抽水恭桶、面盆和梳妆镜、淋浴或浴缸，有必要的可用品和消耗品；		6	
		地面采用防滑材料，有良好的照明，24h 提供冷水，8h 提供热水；		4	
2.4	厕所	本次项共 20 分，分项分别计分	20		
		厕所为水冲式，男女厕所分开设，男厕位在 3 个以上，女厕位在 4 个以上，冲洗设备齐全完好；		8	
		配备手纸、手纸框、洗手池、挂衣钩、洗手液、镜台、卫生球、烘手器等，保持地面清洁；		5	
		有直排污水管道，单独设置化粪池，符合当地改水改厕要求，防渗、防腐、密封，能有效处理粪便。		5	
		有残疾人专用厕位。		2	
2.5	综合服务设施	本次项共 20 分，分项分别计分	20		
		服务台位置醒目、合理、大气，富有特色装饰，提供咨询、宣传品、价目表等资料；		5	
		服务台具备小件物品寄存、提供雨伞和紧急救助等服务项目，配备小药箱，内置简单的应急药品；		5	
		设置购物柜台，提供旅行日常用品、旅游纪念品、土特产品等销售服务；		5	
		服务台做好住宿登记工作，根据公安部门要求检查游客有效身份证件。		5	
2.6	会议设施	本次项共 20 分，分项分别计分	20		
		至少有 1 个可容纳 20 人的小会议室，1 个容纳 50 人的大会议室；		10	
		有必要的会议音响设备；		5	
		有多媒体投影设备。		5	

表B.2 (续)

序号	评定项目	工作要求与评定标准	分项 分值	小项 分值	记分栏	
2.7	特色餐饮服务	本次项共 20 分，分项分别计分	20			
		菜肴以民间菜、农家菜或民族风味菜品为主，种类不少于 20 种；		5		
		提供多语种对照菜单；		5		
		菜肴有突出的农家特色，体现本地文化和历史，有一定种类和数量的独家自创特色菜肴；		4		
		允许游客参与某些菜肴制作过程的某个环节；		3		
		允许游客参观菜肴的烹制过程。		3		
2.8	娱乐休闲服务项目	本次项共 20 分，根据实际情况选择相应分值	20			
		至少应具备以下项目中的 4 类；		20		
		至少应具备以下项目中的 3 类；		14		
		至少应具备以下项目中的 2 类。		8		
	附：六类项目及明细		能提供多功能厅、室内或室外运动场、棋牌室、购物场所、婴儿看护及儿童娱乐场地、游泳池等；			
			附近有一定的自然景观或历史文化景观；			
			提供观赏性农村民俗活动或其他娱乐节庆活动；			
			种植业体验；			
			养殖业体验；			
			农家劳作体验。			
2.9	标识系统设计	本次项共 70 分，分项分别计分				
2.9.1	基本要求	小项分别计分，无相关内容则不得分	10			
		按 GB/T15566 要求设置公共信息图形符号，且符合 GB/T10001.1 的规定；		4		
		按 GB/T15566 要求设计多语对照的公共信息图形符号，且符合 GB/T10001.1 的规定；		3		
		按照 GB/T15566 要求设置旅游设施与服务符号，且符合 GB/T 10001.2 的规定。		3		
2.9.2	对外营销的形象系统	小项分别计分	15			
		宣传材料设计乡土味、民族风浓厚；		5		
		宣传内容撰写新颖独特；		4		
		形象系统统一；		3		
		宣传材料环保。		3		

表B.2 (续)

序号	评定项目	工作要求与评定标准	分项 分值	小项 分值	记分 栏
2.9.3	各类标识标牌	小项分别计分	15		
		具备浓郁的地域和民族特色；		3	
		材质环保原生态，提倡就地取材；		3	
		颜色、字体与环境相协调；		3	
		文字多语对照；		3	
		名称新颖，乡土气息浓郁。		3	
2.9.4	农家乐周边导览图	小项分别计分	15		
		在经营场所醒目处设置；		3	
		在图中标注特色景观；		3	
		设计制作具备浓郁的地域或民族特色；		3	
		材质环保原生态，就地取材；		3	
		颜色、字体与环境相协调。		3	
2.9.5	危险区域防护设置	次项分别计分	15		
		设置防护设施及警示牌；		3	
		合理、安全、可靠；		3	
		文字多语对照；		3	
		材质坚固、环保；		3	
		设计与景观环境相协调。		3	
2.10	服务人员标准要求	本次项共 40 分，分项分别计分			
2.10.1		次项分别计分	25		
2.10.1.1	服务人员态度和礼仪	服务人员态度和礼仪应达到 DB65/T 3446 和 DB65/T 3447 规定要求；		10	
2.10.1.2	服务人员语言能力 (根据实际情况评定 一个分值)	50%以上的服务人员能熟练掌握普通话，至少有 1 名服务人员掌握一门少数民族基础服务用语；		15	
		50%以上的服务人员能熟练掌握普通话；		10	
		25%以上的服务人员能熟练掌握普通话。		5	
2.10.2	从业人员培训	根据实际情况评定一个分值	10		
		从业人员培训率达 100%；		10	
		从业人员培训率达 50%-80%；		8	
		从业人员培训率在 30%-50%；		5	
		从业人员培训率在 30%以内。		3	
2.10.3	其他人员培训	管理人员和技术人员经县级以上专业岗位培训。	5		

附 录 C
(规范性附录)

新疆维吾尔自治区农家乐旅游服务质量等级划分加分项目评分表

C.1 评分说明

C.1.1 加分项目共计80分，其中民生与公益慈善项50分，特色文化项20分，获得的荣誉称号10分。

C.1.2 本标准中凡注明国家、行业、地方标准号的评定标准的要求项，需出具相关评定资质单位的符合规范的证明材料。

C.2 考核评分记分表

表C.1规定了考核评分记分表的具体内容。

表 C.1 新疆维吾尔自治区《农家乐旅游服务质量等级划分加分项目》评分记分表

项 目	得分情况	负责人签字	评定日期
自检记分			
评定单位记分			
^a 黑体为一级层目，其分值总和为 80 分。			

C.3 细则评分表

表C.2给出了新疆维吾尔自治区《农家乐旅游服务质量等级划分加分项目评分表》。

表 C.2 新疆维吾尔自治区农家乐旅游服务质量等级划分加分项目评分表

序号	评定项目	工作要求与评定标准	分项 分值	小项 分值	记分 栏	
1	民生与公益慈善	本项共 50 分，分项分别计分				
1.1	提供就业情况	根据实际情况评定一个分值，无此项则不得分	20			
		对外提供就业岗位 10 个以上；		20		
		对外提供就业岗位 6-10 个；		15		
		对外提供就业岗位 3-5 个；		10		
1.2	参加社会公益活动	对外提供就业岗位 1-2 个。		5		
		小项分别计分，无此项则不得分	30			
		经营场所的公共区域植树造林；		5		
		赞助教育单位或资助贫困学生；		5		
		为各类文化活动提供赞助；		5		
		为各类体育活动提供赞助；		5		
2	特色文化	为社区提供志愿者服务；		5		
		其他社会公益活动。		5		
		本项共 20 分，分项分别计分				
		民族或地域特色文化	小项分别计分，无此项则不得分	10		
		2.1		民族娱乐或文艺活动表演；		3
民族工艺制作流程展示；				3		
民族节日庆祝活动；				2		
员工服装服饰统一，民族特色突出。				2		
2.2	民间文化	小项分别计分，无此项则不得分	10			
		民间戏剧、民间说唱、民间小调、民歌演唱；		5		
		民间绘画展示；		3		
3	获得各级别荣誉称号	民间传说、谚语讲述或展示。		2		
		本项共 10 分，每项分别计分，最高不超过 10 分	10			
		经营实体集体或个人获国际级荣誉称号；		10		
		经营实体集体或个人获国家级荣誉称号；		8		
		经营实体集体或个人获省级荣誉称号；		6		
		经营实体集体或个人获地州级荣誉称号；		4		
经营实体集体或个人获县市级荣誉称号；		2				
		经营实体集体或个人获乡镇级荣誉称号。		2		