

ICS 03 200

A12

备案号

# DB46

## 海南省地方标准

DB 46/ T 270—2014

### 海口市乡村旅游区（点）等级划分与评定

The classification and evaluation of Haikou rural tourist areas (points)

2014 - 01 - 29 发布

2014 - 03 - 01 实施

海南省质量技术监督局

发布

## 前 言

本标准按GB/T1.1-2009规则起草。

本标准由海口市旅游发展委员会提出并归口。

本标准起草单位：海口市旅游标准化建设委员会、海南师范大学地理与旅游学院、海南省质量技术监督标准与信息所。

本标准主要起草人：林一民、文德林、杨昭山、杜娜、彭聪、符英、颜艳红、谢巍、马宇魁、陈秋媛、麦贻逸。

## 目 次

1	范围	1
2	规范性引用文件	1
3	术语和定义	1
3.1	乡村旅游	1
3.2	乡村旅游区(点)	2
3.3	乡村旅游设施	2
4	等级及标志	2
5	基本要求	2
5.1	资源和环境	2
5.2	基础设施	2
5.3	服务与管理	2
5.4	安全	3
5.5	卫生	3
6	等级划分条件	3
6.1	经营场地	3
6.2	交通设施	4
6.3	安全要求	5
6.4	卫生要求	5
6.5	环境与保护	5
6.6	通信服务	6
6.7	建设与管理	6
6.8	特色项目	7
7	服务质量保证和监督	7
7.1	建立服务质量、安全保证体系	7
7.2	建立服务监督机制	7
7.3	投诉处理	7
8	等级申请、复核与降级	7
8.1	等级评定方法	7
8.2	等级申请	8
8.3	等级复核	8
8.4	降级处理	8

附录 A (规范性附录)	乡村旅游区 (点) 等级评价体系及说明.....	9
附录 B (规范性附录)	顾客满意度调查评价.....	14
附录 C (规范性附录)	乡村旅游区 (点) 等级评定规则.....	16

# 海口市乡村旅游区（点）等级划分与评定

## 1 范围

本标准规定了乡村旅游区（点）等级划分与评定的术语和定义、等级及标志、基本要求、等级划分条件、服务质量保证与监督及等级申请、复核与降级等。

本标准适用于海口市范围内的乡村旅游区（点）的等级划分与评定。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

- GB 50137 城市用地分类与规划建设用地标准；
- GB 3838 地表水环境质量标准；
- GB 8978 污水综合排放标准；
- 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 18483 饮食业油烟排放标准；
- 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/T 15971 导游服务质量；
- GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准；
- GB/T 16766 旅游服务基础术语；
- LB/T 015 绿色旅游景区；
- LB/T 011 旅游景区游客中心设置与服务规范；
- 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文件。

### 3.1

乡村旅游

乡村旅游是指在乡村地域内，利用田园风光、乡村聚落景观和乡村自然生态环境资源，结合农林牧渔生产形态、农家生活方式、乡村文化，提供国民休闲，进行观光、游览、学习、体验、娱乐、餐饮、购物、休闲度假等形式的旅游活动。

### 3.2

#### 乡村旅游区（点）

乡村旅游区（点）是指经本标准划定的，并经主管机关指导设置经营乡村旅游之场地。

### 3.3

#### 乡村旅游设施

指在乡村旅游区（点）内的旅游设施。包括：景观设施、基础设施和服务设施。

## 4 等级及标志

### 4.1 等级划分

根据乡村旅游区（点）的旅游资源和环境、服务质量，从高到低依次分为甲、乙、丙三等级。

### 4.2 等级评定

由乡村旅游区（点）自愿提出申请，依据乡村旅游区（点）的设施、功能布局、安全卫生、原生态性、环境保护和服务等进行评分确定，由海口市旅游发展委员会牵头组织评定、实施、管理。

### 4.3 等级标志

等级用绿色“椰树”图形表示，三棵最高（甲级），一棵最低（丙级）。

## 5 基本要求

### 5.1 资源和环境

5.1.1 丰富的农业生产及农村文化资源。

5.1.2 丰富的田园及自然生态环境景观。

5.1.3 交通便利。

### 5.2 基础设施

5.2.1 硬件设施齐备到位，游客感觉舒适。

5.2.2 交通设施完善，交通组织快捷高效。

5.2.3 各活动区的配套与安全设施齐全有效。

5.2.4 配套设施如住宿、餐饮、观光娱乐等功能完善，满足要求。应具备下列一种以上特色：

——当地文化特色；

——地方产业特色；

——地方美食特色；

——自然生态特色。

5.2.5 通讯设施完善，确保畅通。

### 5.3 服务与管理

- 5.3.1 乡村旅游区（点）的设立经过当地相关部门的审批。
- 5.3.2 按规定办理相关证照，包括工商注册登记、卫生许可证、排污许可证、税务登记证、消防安全证等，依法持证经营，并按照有关规定定期进行年检。
- 5.3.3 管理体制健全、制度完善。
- 5.3.4 与所有聘用人员签订正式劳动合同，并按规定缴纳“五险一金”。
- 5.3.5 管理人员、服务人员培训上岗。所有员工按国家有关部门规定持证上岗。
- 5.3.6 服务项目明码标价，并提供消费的正式票据。

### 5.4 安全

- 5.4.1 乡村旅游区（点）须符合消防安全要求，树立安全第一，预防为主的思想。
- 5.4.2 配备必要的、有效的各项安全设施，确保乡村旅游的正常经营。
- 5.4.3 建立健全安全管理制度、安全监督、操作规程，并确保严格执行。
- 5.4.4 确保游客参加乡村旅游活动的人身安全。
- 5.4.5 安全配套设施及工具要建立完整的维修、保养、更新制度，有专人、专职负责。

### 5.5 卫生

- 5.5.1 乡村旅游区（点）的环境卫生符合规定标准。
- 5.5.2 制定各项卫生制度和措施，定期进行各项卫生检查。
- 5.5.3 遵守国家、地方政府的相关卫生法律、法规和规章。
- 5.5.4 饮用水符合 GB 5749 的规定。

## 6 等级划分条件

### 6.1 经营场地

#### 6.1.1 用地面积

乡村旅游区（点）占地面积在3公顷以上。

#### 6.1.2 建筑风格

- 6.1.2.1 主体建筑和配套设施建设，应具有较强的民族性和地方性特点，其建筑形式、体量、色彩能够充分地周围景观及其氛围相协调，或具有一定的缓冲区域。建筑物楼高一般以三层为限。
- 6.1.2.2 建筑的内部装修简朴大方，在用材、内容上能充分体现民族性、地方性和农村特色。

#### 6.1.3 住宿设施

- 6.1.3.1 配备有足够的冷暖设备或换气装置，采光、通风良好，无异味。
- 6.1.3.2 客房内配套设施与用具应配备齐备。
- 6.1.3.3 客房被褥、枕巾等用具应统一收集、统一清洗消毒，且一客一换。
- 6.1.3.4 能提供一定规模的住宿设施。每间客房面积能满足要求。各等级必备条件见表1。
- 6.1.3.5 住宿庭院应干净整洁，无污水、污物，无乱建、乱堆、乱放现象，且绿化完好，植物与景观配置得当。
- 6.1.3.6 住宿设施的建筑基地面积不得超过可建筑用地总面积百分之五十。

### 6.1.4 餐饮设施

6.1.4.1 餐饮设施建设能与乡村旅游区（点）的整体环境相协调，能体现一定的乡村特色或地域文化。

6.1.4.2 餐饮服务设施规模能与接待游客数量相适应，有一定数量的具有乡村风味和地方特色的菜点，独特性明显，可提供具有乡村特色的宴席。

6.1.4.3 有专门印制的菜单和饮品单，菜单设计合理美观，有乡村气息。

6.1.4.4 餐饮服务场所与设备设施应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的相关要求。

6.1.4.5 厨房整洁卫生，有防蚊蝇、蟑螂、老鼠等设施，并有通风排烟设施，地面经硬化防滑处理，墙面干净，方便卫生处理，有专门放置临时垃圾的设施，并保持密封。

### 6.1.5 购物设施

6.1.5.1 购物场所布局合理，建筑造型、色彩、材质有特色，与环境协调。

6.1.5.2 购物摊点证照齐全，管理有序，无围追兜售、强买强卖现象。

6.1.5.3 旅游商品种类丰富，且有数量充足的自产农副产品，乡村民俗文化特色突出。

表1 经营场地等级要求

项 目	等级要求		
	丙级	乙级	甲级
住宿设施	能提供 10 人以上的住宿设施。 每间客房面积不小于 8 平方米	能提供 20 人以上的住宿设施。 每间客房面积不小于 10 平方米	能提供 40 人以上的住宿设施。 每间客房面积不小于 12 平方米
餐饮设施	有 10 个以上具有乡村风味和地方特色的菜点	有 15 个以上具有乡村风味和地方特色的菜点	有 20 个以上具有乡村风味和地方特色的菜点
购物设施	自产农副产品不少于 5 种	自产农副产品不少于 8 种	自产农副产品不少于 10 种

### 6.2 交通设施

6.2.1 可进入性好。交通设施完善，道路状况良好，进出便捷，有三级及以上等级公路直达。

6.2.2 有与乡村景观环境相协调的专用停车场或船舶码头。管理完善，布局合理，能充分满足接待需求。场地平整、绿色良好，标识规范、醒目、美观。可停靠一定数量的机动车辆。各等级必备条件见表 2。

6.2.3 主干线通往乡村旅游区（点）支线公路的路口、支线公路通往乡村旅游区（点）公路的路口有醒目指示（引）标识。

6.2.4 通往乡村旅游区（点）的路面有硬化处理，平坦，乡村道路路面宽应不小于 6m，两侧次路肩宽度应各为 1m，主要交叉路口应增设必要的交通安全设施，陡坡、临崖、临水路段需设置配套安全设施。

6.2.5 村内道路路面宽度不少于 3.5m，道路两侧各保持相应的缓冲带，村内主要道路安装路灯。各等级必备条件见表 2。

表2 交通设施等级要求

项 目	等级要求		
	丙级	乙级	甲级
专用停车场	至少可停靠 20 部机动车辆	至少可停靠 40 部机动车辆	至少可停靠 50 部机动车辆
道路两侧缓冲带	道路两侧各保持不少于 0.3m 的缓冲带	道路两侧各保持不少于 0.4m 的缓冲带	道路两侧各保持不少于 0.5m 的缓冲带



### 6.3 安全要求

- 6.3.1 经营用房安全牢固，无危房，无乱搭乱建设施。
- 6.3.2 备有消防、防盗、救护、应急照明等安全设备，完好有效，并按规定进行定期检查。
- 6.3.3 无安全隐患，易发生危险的设施、地段等标有明显的警示标志，防护措施齐备、有效。
- 6.3.4 备有紧急疏散通道。
- 6.3.5 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。
- 6.3.6 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。
- 6.3.7 做好家禽、家畜的防疫工作，严防动物传染病的传播。
- 6.3.8 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、用具及对它们的使用都符合环保要求。
- 6.3.9 设有为游客服务的医务室，配有医务人员和必备的医疗设施，对游客出现意外可以实行简单急救。并备有游客常用、应急的非处方药品。
- 6.3.10 建立安全巡查制度，并做记录登记。
- 6.3.11 主要从业人员掌握基本安全知识和使用安全设备的基本技能，并具有紧急情况下组织游客疏散、电话报警和快速救援的知识与技能。
- 6.3.12 游客较为集中的部位应配备相应数量的保安人员。
- 6.3.13 设置相应的公共视频监控系統。

### 6.4 卫生要求

- 6.4.1 公共厕所布局合理，建筑造型与周边环境相协调，标识醒目美观，厕位设置能满足需要。所有厕所具备防滑设施、水冲、盥洗、通风设备，并保持完好或使用免水冲生态厕所。
- 6.4.2 厕所洁具洁净、无污垢、无异味、无堵塞。设施齐全，配有手纸、手纸筐、挂衣钩、烘手器、镜台等必要设施。
- 6.4.3 有残疾人专用卫生通道与卫生设施。
- 6.4.4 设有直接排污水管道，单独设置化粪池，防渗、防腐、密封，能有效处理粪便，污水排放达标。
- 6.4.5 垃圾箱的数量适当，布局合理，标识明显，造型美观独特，与乡村环境相协调。垃圾箱分类设置，桶（箱）体完好、有盖，材质防火，表面干净无污渍，垃圾清扫及时，日产日清。
- 6.4.6 有消除老鼠、蟑螂、苍蝇及其它有害昆虫的设施和卫生制度。

### 6.5 环境与保护

#### 6.5.1 生态环境

- 6.5.1.1 空气排放达到 GB 3095 环境空气质量标准的基本要求、噪声达到 GB 3096 城市区域环境噪声标准的基本要求、地面水环境质量达到 GB 3838 标准的基本要求、污水排放达到 GB 8978 污水综合排放标准的基本要求，油烟排放达到 GB 18483 标准的基本要求。各等级必备条件见表 3。
- 6.5.1.2 乡村旅游区（点）能充分保护当地特色自然资源、植被、土壤和环境条件。
- 6.5.1.3 活动项目能充分做到以不破坏生态环境平衡为前提，能充分坚持环保原则。
- 6.5.1.4 绿化覆盖率高，乡村景观与生态环境优美，适宜观光、休闲、度假、健身。
- 6.5.1.5 各项设施设备符合环保要求。

#### 6.5.2 资源保护

应当保护当地自然资源和乡村风貌、文物古迹和特色建筑、文化特色和传统习俗。

表3 生态环境等级要求

项 目	等级要求		
	丙级	乙级	甲级
空气质量	达到 GB 3095 的一级标准	达到 GB 3095 的一级标准	达到 GB 3095 的一级标准
噪声质量	达到 GB 3096 的相关规定	达到 GB 3096 的一类标准	达到 GB 3096 的一类标准
地表水环境质量	达到 GB 3838 的 III 类标准	达到 GB 3838 的 III 类标准以上	达到 GB 3838 的 III 类以上标准
污水排放	达到 GB 8978 的规定	达到 GB 8978 的规定	达到 GB 8978 的规定
油烟排放	达到 GB 18483 的基本要求	达到 GB 18483 的基本要求	达到 GB 18483 的基本要求
绿化覆盖率	绿化覆盖率达 60%以上	绿化覆盖率达 70%以上	绿化覆盖率达 80%以上

## 6.6 通信服务

6.6.1 能接收手提电话信号。

6.6.2 通讯设施布局较合理。游人集中场所设有公用电话，具备国内直拨功能。通讯方便，线路畅通，收费合理。

6.6.3 有免费无线网络（wifi）。

## 6.7 建设与管理

### 6.7.1 旅游规划

6.7.1.1 制定专门的乡村旅游规划并按此实施。

6.7.1.2 功能分区明确，布局合理。

### 6.7.2 制度建设

6.7.2.1 制定员工培训、食品卫生、安全管理、日常经营等管理制度，执行效果良好。

6.7.2.2 建有完善的统计报表制度，及时准确上报。

6.7.2.3 文件与记录应符合 GB/T 19001 的要求，并妥善保管。

### 6.7.3 旅游标识

6.7.3.1 有导引和介绍标识，美观醒目、造型独特、艺术感强、乡村文化气息浓厚、位置合理。文字准确规范，有中英文对照。

6.7.3.2 公共信息图形符号规范、设置合理，且装饰精美、特色鲜明、有艺术感和文化气息，符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。

### 6.7.4 服务质量

6.7.4.1 服务人员熟知当地乡村风俗，能迅速、正确、生动地回答游客的相关提问。

6.7.4.2 服务人员注意仪表仪容，统一着装，注意个人卫生。

6.7.4.3 服务人员能够用普通话服务，语言文明、遵守职业道德。

6.7.4.4 专职讲解员人数满足需求，讲解员持证上岗。

6.7.4.5 从业人员大部分参加过旅游部门或相关部门的培训。各等级必备条件见表 4。

表4 建设与管理等级要求

项 目	等级要求		
	丙级	乙级	甲级
从业人员	从业人员 50%以上参加过旅游部门或相关部门的培训	从业人员 70%以上参加过旅游部门或相关部门的培训	从业人员 90%以上参加过旅游部门或相关部门的培训

## 6.8 特色项目

6.8.1 提供具有乡土特色的活动，同时提供多项农事参与和文化体验活动。活动有专人负责接待、指导和讲解。各等级必备条件见表 5。

6.8.2 附近有供游客游玩的旅游景点，并提供简要的介绍资料。

6.8.3 具有地方特色的民族民俗文化表演活动，游客参与性强。

表5 特色项目等级要求

项 目	等级要求		
	丙级	乙级	甲级
乡土特色活动	同时提供农事参与和文化体验活动 2 项以上	同时提供农事参与和文化体验活动各 3 项以上，常年应各有 1 项以上	同时提供农事参与和文化体验活动各 5 项以上，常年应各有 2 项以上

## 7 服务质量保证和监督

### 7.1 建立服务质量、安全保证体系

建立适应本乡村旅游区（点）运行的服务质量、安全保证体系，并形成可操作的有关规章制度，作为能够实现规定的服务质量、安全措施和经营管理目标的手段。

### 7.2 建立服务监督机制

7.2.1 主动接受游客监督，对外公布质量投诉监督电话号码。

7.2.2 在乡村旅游区（点）入口集中处或问讯处设意见箱（卡），定期收集分析游客意见，进行相应服务改进。

7.2.3 建立服务质量监督组，并开展日常检查工作。

### 7.3 投诉处理

依照“投诉必复”的原则，诚恳对待游客投诉，认真及时地处理游客的意见和建议，并将处理结果及时通知投诉者。

## 8 等级申请、复核与降级

### 8.1 等级评定方法

海口市乡村旅游区（点）等级评定委员会统筹全市乡村旅游区（点）的等级评定、批复与复核工作，定期向社会发布公告。每2年复核1次，3年重评1次。

## 8.2 等级申请

### 8.2.1 申请资格

在海口市内注册、具备独立法人资格且经营达一年以上的乡村旅游区（点），乡村旅游企业自愿申请参与等级划分与评定活动，不作强制要求。

乡村旅游企业向海口市乡村旅游区（点）等级评定委员会提出申请。申请材料包括：乡村旅游区（点）等级申请报告、取得合法批建手续的相关证明材料、自查自评情况说明、乡村旅游区（点）概况的文字和图片资料等。

### 8.2.2 受理与评定

接到乡村旅游区（点）等级申请报告后，海口市乡村旅游区（点）等级评定委员会应在核实申请材料的基础上，于15个工作日内组织评定，对具备必备条件的乡村旅游区（点），按照附录A的评分细则，全面考核，综合评判。

### 8.2.3 批复与公告

海口市乡村旅游区（点）等级评定委员会自受理之日起60个工作日内做出批复并发出公告。

### 8.2.4 颁牌

发出公告后10个工作日内，海口市乡村旅游区（点）等级评定委员会向申请人颁发标志牌和证书。

## 8.3 等级复核

等级复核工作主要由海口市乡村旅游区（点）等级评定委员组织和实施。

## 8.4 降级处理

### 8.4.1 降级对象

经复核达不到要求的，或被游客进行重大投诉、并经调查情况属实的海口市乡村旅游区（点）。

### 8.4.2 处理方法

8.4.2.1 由海口市乡村旅游区（点）等级评定委员会做出取消或降低等级的处理，并对外公告。

8.4.2.2 乡村旅游区（点）接到降低等级的通知后，须认真整改，并在规定期限内将整改情况上报海口市乡村旅游区（点）等级评定委员会。

8.4.2.3 凡被处理的乡村旅游区（点），自降低或取消等级之日起一年内，不得重新申请新的等级评定。

附 录 A  
(规范性附录)  
乡村旅游区(点)等级评价体系及说明

### A.1 建立等级评价体系的目的是

为了具体划分乡村旅游区(点)的等级,根据《海口市乡村旅游区(点)等级划分与评定》(海南省地方标准DB460100/T—2013),制定“乡村旅游区(点)等级评价体系”,见表A.1。

### A.2 等级评价体系说明

“乡村旅游区(点)等级评价体系”主要由经营场地、交通设施、安全要求、卫生要求、环境与保护、通信服务、建设与管理、特色项目和游客满意度调查结果等部分组成。

A.2.1 经营场地包括用地面积、建筑风格、住宿设施、餐饮设施、购物设施等评价项目。

A.2.2 交通设施包括可进入性、专用停车场或船舶码头、公路路口指示(引)标识、路面设施与宽度等评价项目。

A.2.3 安全要求包括经营用房安全、安全设备、警示标志、住宿游客登记制、应急预案、室内环境、非处方药品、安全巡查、从业人员、保安人员、公共视频监控系统等评价项目。

A.2.4 卫生要求包括公共厕所厕位、厕所设施、残疾人专用设施、排污水管道、垃圾箱、消除害虫的设施等评价项目。

A.2.5 环境与保护包括生态环境、资源保护等评价项目。

A.2.6 通信服务包括手提电话信号、通讯设施布局、免费无线网络等评价项目。

A.2.7 建设与管理包括旅游规划、制度、旅游标识、从业人员服务质量等评价项目。

A.2.8 特色项目包括乡土特色的活动、附近旅游景观、民族民俗文化表演活动等评价项目。

以上评价项目根据其重要性赋以一定分值,其中:经营场地占100分;交通设施占50分;安全要求占70分;卫生要求占60分;环境与保护占100分;通信服务占20分;建设与管理占100分;特色项目占80分;游客满意程度调查评价占20分,总分为600分。

### A.3 等级评价体系

乡村旅游区(点)等级根据评分进行划定,在满足各等级必备条件的前提下,总分达540分以上(含540分)为甲级;480—539分(含539分)为乙级;360—479分(含479分)为丙级。见表A.1。

表A.1 乡村旅游区(点)等级评价体系表

序号	评价项目	大项得分	分项得分	分类计分	自查得分	检查得分

1	<b>经营场地</b>	<b>100</b>				
1.1	用地面积		30			
	乡村旅游区（点）占地面积在3公顷以上					
1.2	建筑风格		15			
1.2.1	主体建筑和配套设施建设，具有较强的民族性和地方性特点，其建筑形式、体量、色彩能够充分地与其周围景观及其氛围相协调，或具有一定的缓冲区域。建筑物楼高一般以三层为限			8		
1.2.2	建筑的内部装修简朴大方，在用材、内容上能充分体现民族性、地方性和农村特色			7		
1.3	住宿设施		20			
1.3.1	配备有足够的冷暖设备或换气装置，采光、通风良好，无异味			4		
1.3.2	客房内配套设施与用具能做到配备齐备			3		
1.3.3	客房被褥、枕巾等用具能统一收集、统一清洗消毒，且一客一换			3		
1.3.4	能提供一定规模的住宿设施。每间客房面积能满足要求。其中：提供40人以上的住宿设施，且每间客房面积 $\geq 12\text{ m}^2$ 的得4分；提供20-39人以上的住宿设施，每间客房面积 $\leq 12\text{ m}^2$ ，但 $\geq 10\text{ m}^2$ 的得3分；提供10-19人以上的住宿设施，每间客房面积 $\leq 10\text{ m}^2$ ，但 $\geq 8\text{ m}^2$ 的得2分			4		
1.3.5	住宿庭院应干净整洁，无污水、污物，无乱建、乱堆、乱放现象，且绿化完好，植物与景观配置得当			3		
1.3.6	住宿设施的建筑基地面积不得超过可建筑用地总面积百分之五十			3		
1.4	餐饮设施		20			
1.4.1	餐饮设施建设能与乡村旅游区（点）的整体环境相协调，能体现一定的乡村特色或地域文化			4		
1.4.2	餐饮服务设施规模能与接待游客数量相适应，其中：有20个以上具有乡村风味和地方特色的菜点，独特性明显，可提供具有乡村特色的宴席的得4分；15个以上的得3分；10个以上的得2分			4		
1.4.3	有专门印制的菜单和饮品单，菜单设计合理美观，有乡村气息			4		
1.4.4	餐饮服务场所与设备设施应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的相关要求			4		
1.4.5	厨房整洁卫生，有防蚊蝇、蟑螂、老鼠等设施，并有通风排烟设施，地面经硬化防滑处理，墙面干净，方便卫生处理，有专门放置临时垃圾的设施，并保持密封			4		
1.5	购物设施		15			
1.5.1	购物场所布局合理，建筑造型、色彩、材质有特色，与环境协调			5		
1.5.2	购物摊点证照齐全，管理有序，无围追兜售、强买强卖现象			5		
1.5.3	旅游商品种类丰富，且有数量充足的自产农副产品，其中：自产10种以上，乡村民俗文化特色突出的得5分；自产8种以上的得3分；自产5种以上的得1分			5		
2	<b>交通设施</b>	<b>50</b>				
2.1	可进入性好。交通设施完善，道路状况良好，进出便捷，有三级及以上等级公路直达，有旅游专线交通工具		10			
2.2.	有与乡村景观环境相协调的专用停车场或船舶码头。管理完善，布局合理，能充分满足接待需求。场地生态、平整，标识规范、醒目、美观。其中：可		10			

	停靠 50 部以上机动车辆的得 10 分；可停靠 40 部以上机动车辆的得 8 分；可停靠 20 部以上机动车辆的得 5 分				
2.3	主干线通往乡村旅游区（点）支线公路路口、支线公路通往乡村旅游区（点）公路路口有醒目指示（引）标识	10			
2.4	通往乡村旅游区（点）的路面有硬化处理，平坦，乡村道路路面宽应不小于 6m，两侧次路肩宽度应各为 1 m，主要交叉路口应增设必要的交通安全设施，陡坡、临崖、临水路段需设置配套安全设施	10			
2.5	村内道路路面宽度不少于 3.5 m，道路两侧各保持相应的缓冲带，村内主要道路安装路灯，其中：两条各保持 0.5 m 以上缓冲带的得 10 分；两条各保持 0.4 m 以上缓冲带的得 8 分；两条各保持 0.3 m 以上缓冲带的得 5 分	10			
<b>3</b>	<b>安全要求</b>	<b>70</b>			
3.1	经营用房安全牢固，无危房，无乱搭乱建设施	7			
3.2	备有消防、防盗、救护、应急照明等安全设备，完好有效，并按规定进行定期检查	6			
3.3	无安全隐患，易发生危险的设施、地段等标有明显的警示标志，防护措施齐备、有效	6			
3.4	备有紧急疏散通道	6			
3.5	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	5			
3.6	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			
3.7	做好家禽、家畜的防疫工作，严防动物传染病的传播	5			
3.8	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、用具及对它们的使用都符合环保要求	5			
3.9	设有为旅游者服务的医务室，配有医务人员和必备的医疗设施，对游客出现意外可以实行简单急救。并备有游客常用、应急的非处方药品	5			
3.10	建立安全巡查制度，并能在适当时间进行安全巡查	5			
3.11	主要从业人员掌握基本安全知识和使用安全设备的基本技能，并具有紧急情况下组织游客疏散、电话报警和快速救援的知识与技能	5			
3.12	游客较为集中的部位应配备相应数量的保安人员，以保证秩序和维护安全	5			
3.13	设置公安的公共视频监控系统	5			
<b>4</b>	<b>卫生要求</b>	<b>60</b>			
4.1	公共厕所布局合理，建筑造型与周边环境相协调，标识醒目美观，厕位设置能满足需要。所有厕所具备防滑设施、水冲、盥洗、通风设备，并保持完好或使用免水冲生态厕所	10			
4.2	厕所洁具洁净、无污垢、无异味、无堵塞。设施齐全，配有手纸、手纸筐、挂衣钩、烘手器、镜台等	10			
4.3	有残疾人专用卫生通道与卫生设施	10			
4.4	设有直接排污管道，单独设置化粪池，防渗、防腐、密封，能有效处理粪便，污水排放达标	10			
4.5	垃圾箱的数量适当，布局合理，标识明显，造型美观独特，与乡村环境相协调。垃圾箱分类设置，桶（箱）体完好、有盖，材质防火，表面干净无污渍，垃圾清扫及时，日产日清	10			

4.6	有消除老鼠、蟑螂、苍蝇及其它有害昆虫的设施和卫生制度		10			
<b>5</b>	<b>环境与保护</b>	<b>100</b>				
5.1	生态环境		60			
5.1.1	空气排放达到 GB 3095 环境空气质量标准			6		
5.1.2	噪声达到 GB 3096 城市区域环境噪声标准			6		
5.1.3	地面水环境质量达到 GB 3838 标准			6		
5.1.4	污水排放达到 GB 8978 污水综合排放标准			6		
5.1.5	油烟排放达到 GB 18483 的相关标准			6		
5.1.6	乡村旅游区(点)能充分保护当地特色自然资源、植被、土壤和环境条件			6		
5.1.7	活动项目能充分做到以不破坏生态环境平衡为前提,能充分坚持环保原则			6		
5.1.8	绿化覆盖率稿,乡村景观与生态环境优美,适宜观光、休闲、度假、健身,其中:绿化覆盖率达 $\geq 80\%$ 的得 12 分;绿化覆盖率达 $\geq 70\%$ 的得 9 分;绿化覆盖率达 $\geq 60\%$ 的得 7 分			12		
5.1.9	各项设施设备符合环保要求			6		
5.2	资源保护		40			
5.2.1	保护当地自然资源和乡村风貌			20		
5.2.2	文物古迹和特色建筑、文化特色和传统习俗			20		
<b>6</b>	<b>通信服务</b>	<b>20</b>				
6.1	能接收手提电话信号			7		
6.2	通讯设施布局较合理。游人集中场所设有公用电话,具备国内直拨功能。通讯方便,线路畅通,收费合理			7		
6.3	有免费无线网络(wifi)			6		
<b>7</b>	<b>建设与管理</b>	<b>100</b>				
7.1	制定专门的乡村旅游规划并按此实施			10		
7.2	制定员工培训、食品卫生、安全管理、日常经营等管理制度,执行效果良好			10		
7.3	建有完善的统计报表制度,及时准确上报			6		
7.4	文件与记录应符合 GB/T 19001 的要求,并妥善保管			6		
7.5	有明确导引和介绍标识,美观醒目、造型独特、艺术感强、乡村文化气息浓厚、位置合理。文字准确规范,有中英文对照			10		
7.6	公共信息图形符号规范、设置合理,且装饰精美、特色鲜明、有艺术感和文化气息,符合 GB/T 10001.1-2006 和 GB/T 10001.2-2006 的规定			10		
7.7	服务人员熟知当地乡村风俗,能迅速、正确、生动地回答游客的相关提问			10		
7.8	服务人员注意仪表仪容,统一着装,注意个人卫生			8		
7.9	服务人员能够用普通话服务,语言文明、遵守职业道德			10		
7.10	专职讲解员人数满足需求,讲解员持证上岗			10		
7.11	从业人员大部分参加过旅游部门或相关部门的培训,其中:从业人员 $\geq 90\%$ 参加过旅游部门或相关部门的培训的得 10 分;从业人员 $\geq 70\%$ 参加过旅游部门或相关部门的培训的得 8 分;从业人员 $\geq 50\%$ 参加过旅游部门或相关部门的培训的得 6 分			10		
<b>8</b>	<b>特色项目</b>	<b>80</b>				
8.1	提供具有乡土特色的活动,同时提供多项农事参与和文化体验活动,活动有			40		



	专人负责接待、指导和讲解，其中：同时提供农事参与和文化体验活动各 5 项以上，常年应各有 2 项以上的得 40 分；同时提供农事参与和文化体验活动各 3 项以上，常年各有 1 项以上的得 30 分；同时提供农事参与和文化体验活动各 2 项以上的得 20 分					
8.2	附近有供游客游玩的旅游景点，并提供简要的介绍资料		20			
8.3	有地方特色的民族民俗文化表演活动，游客参与性强		20			
<b>9</b>	<b>游客满意程度的现场调查结果</b>	<b>20</b>				
9.1	满意度在 96%以上		20			
9.2	满意度在 86-95%之间		18			
9.3	满意度在 75-85%之间		15			
9.4	满意度在 60-75%之间		10			
9.5	满意度在小于 50%		5			
<b>合计总分</b>						
<b>说明：凡未分档计分的，为所有等级同等要求，无则为零分</b>						

**附 录 B**  
(规范性附录)  
**顾客满意度调查评价**

**B.1 顾客综合满意度的调查**

以评定检查员在乡村旅游区的联络员陪同下，在评定现场直接向游客发放、回收和统计规定的《顾客意见调查表》（见表B.1）的方式进行。

**表B.1 顾客意见调查表**

尊敬的顾客：

非常感谢您的在珍贵的旅游过程中填好这份意见调查表。您的宝贵意见将作为评定服务等级的重要参考依据。

感谢您的配合支持，祝您旅游愉快！

调查项目	很满意	满意	一般	不满意
整体印象				
交通状况				
服务项目				
服务设施				
标识标牌				
安全保障				
环境卫生				
购物				
餐饮				
环境保护				
特色				
<p>说明：在等级划分评定过程中，《顾客意见表》发放规模一般为 30 份~50 份，采取即时发放、即时回收、最后汇总统计的方法。回收率一般不应低于 80%；《顾客意见调查表》的分发，应采取随机发放方式。原则上，发放对象不能少于三个旅游团体，并注意游客的性别、年龄、职业、消费水平等方面的均衡。</p>				

**B.2 顾客综合满意度的计分方法**

顾客综合满意度总分为100分，顾客满意度评分汇总表见表B. 2。

表B. 2 顾客满意度评分汇总表

计 分 项 目		初审单位计分	评定单位计分
总 得 分 数			
各 单 项 得 分 数	整体印象		
	交通状况		
	服务项目		
	服务设施		
	标识标牌		
	安全保障		
	环境卫生		
	购物		
	餐饮		
	环境保护		
	特色		
<p>计分标准：</p> <p>整体印象项为 20 分。很满意为 20 分；满意为 18 分；一般为 14 分；不满意为 0 分。</p> <p>其他 10 项每项为 8 分，总计 80 分。其中，很满意 8 分；满意为 7 分；一般为 5 分，不满意为 0 分。</p> <p>计分办法：先计算出所有《顾客意见调查表》各单项分的算术平均值，再对这 11 项单项分的算术平均值相加，作为本次顾客意见评定的综合得分。综合得分折成百分比满意度计入附表 A 之 10 中。</p>			

**附 录 C**  
**(规范性附录)**  
**乡村旅游区(点)等级评定规则**

### **C.1 乡村旅游区(点)等级评定的组织机构**

乡村旅游区(点)等级评定工作由海口市乡村旅游区(点)等级评定委员会(以下简称评定机构)统筹负责,其责任是制定等级评定工作的实施办法和检查细则,组织实施乡村旅游区(点)评定与复核工作。

### **C.2 乡村旅游区(点)等级的申请**

**C.2.1** 申请等级的乡村旅游区(点),均需承诺履行提供不涉及本乡村旅游区商业机密的经营管理数据的义务。

**C.2.2** 乡村旅游区(点)申请等级,应向海口市乡村旅游区等级评定委员会递交等级申请材料;申请材料包括:乡村旅游区(点)等级申请报告、取得合法批建手续的相关证明材料、自查自评情况说明、乡村旅游区(点)概况的文字和图片资料。

### **C.3 乡村旅游区(点)等级评定程序**

#### **C.3.1 受理**

接到乡村旅游区(点)等级申请后,评定机构应在核实申请材料的基础上,于十五个工作日内做出受理与否的答复。

#### **C.3.2 检查**

受理后,评定机构应在一个月内以明查和暗访的方式安排评定检查。检查合格与否,检查员应提交检查情况报告,对检查未予通过的乡村旅游区(点),评定机构应加强指导,待接到乡村旅游区整改完成并要求再次检查的报告后,于一个月内重新进行评定检查。

#### **C.3.3 评审**

接到检查报告后的一个月内,评定机构应根据检查员意见对申请等级的乡村旅游区(点)进行评审。评审的主要内容有:审定申请资格,核实申请报告,认定本标准的达标情况。

#### **C.3.4 批复**

对于评审通过的乡村旅游区(点),评定机构应给予评定等级的批复,并授予相应等级的标志牌和证书。对于经评审认定达不到标准的乡村旅游区(点),评定机构不予批复,但应书面告知不予通过的原因和结果。

### **C.4 乡村旅游区(点)等级的复核及处理**

- C.4.1 乡村旅游区（点）等级复核是等级评定的重要补充，对巩固乡村旅游区（点）等级评定的成果，使其持续的保持等级水平，促进发展有着重要的意义和作用。乡村旅游区（点）等级复核在职责划分完全依照等级评定的职责划分。
- C.4.2 对已评定等级的乡村旅游区（点），评定机构应按照本标准每年进行一次复核。
- C.4.3 复核工作应在乡村旅游区（点）对照等级标准自查自纠、并将自查结果报告评定机构的基础上，由评定机构以明查和暗访的形式安排验收。评定机构应于本地区复核工作结束后进行认真总结，并逐级上报复核结果。
- C.4.4 对严重降低或复核认定达不到本标准相应等级的乡村旅游区（点），按以下办法处理：
- C.4.4.1 评定机构根据情节轻重给予签发警告通知书、通报批评、降低或取消等级的处理，并在相应范围内公布处理结果；
- C.4.4.2 凡在一年内接到警告通知书三次以上或通报批评两次以上的乡村旅游区（点），评定机构降低或取消其等级，并向社会公布；
- C.4.4.3 被降低或取消等级的乡村旅游区（点）。自降低或取消等级之日起一年内，不予恢复或重新评定等级；一年后，方可重新申请等级；
- C.4.4.4 已取得等级的乡村旅游区（点）如发生重大事故，造成恶劣影响，做出降低或取消等级的处理。
- C.4.5 乡村旅游区（点）接到警告通知书、通报批评、降低等级的通知后，必须认真整改，并在规定期限内将整改情况报告评定机构。
- C.4.6 凡经评定机构决定提升或降低、取消等级的乡村旅游区（点），应立即将原等级标志牌和证书交还授予机构，由评定机构做出更换或没收的处理。
-