

DB35

福建省地方标准

DB 35/T 1051—2010

福建省乡村旅游经营单位服务质量等级划分与评定

The Grading and Evaluation of Service Quality of Rural Tourism Business Units in
Fujian Province

2010 - 08 - 31 发布

2010 - 10 - 01 实施

福建省质量技术监督局 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 总则	1
5 等级标志与评分要求	2
5.1 等级标志	2
5.2 评分要求	2
6 等级的划分条件	2
6.1 一星级	2
6.1.1 总体环境	2
6.1.2 基础设施	2
6.1.3 餐饮服务	2
6.1.4 特色活动	3
6.1.5 从业人员服务质量	3
6.1.6 经营管理	3
6.1.7 旅游安全	3
6.2 二星级	3
6.2.1 总体环境	3
6.2.2 基础设施	3
6.2.3 餐饮服务	4
6.2.4 旅游购物	4
6.2.5 特色活动	4
6.2.6 从业人员服务质量	4
6.2.7 经营管理	4
6.2.8 旅游安全	4
6.3 三星级	5
6.3.1 总体环境	5
6.3.2 基础设施	5
6.3.3 住宿设施	5
6.3.4 餐饮服务	5
6.3.5 特色活动	6
6.3.6 旅游购物	6
6.3.7 从业人员服务质量	6
6.3.8 经营管理	6

6.3.9	旅游安全	6
6.4	四星级	6
6.4.1	总体环境	6
6.4.2	基础设施	7
6.4.3	住宿设施	7
6.4.4	餐饮服务	7
6.4.5	特色活动	8
6.4.6	旅游购物	8
6.4.7	从业人员服务质量	8
6.4.8	经营管理	8
6.4.9	旅游安全	8
6.5	五星级	8
6.5.1	总体环境	8
6.5.2	基础设施	9
6.5.3	住宿设施	9
6.5.4	餐饮服务	9
6.5.5	特色活动	10
6.5.6	旅游购物	10
6.5.7	从业人员服务质量	10
6.5.8	经营管理	10
6.5.9	旅游安全	10
附录 A (规范性附录)	乡村旅游星级申请报告	11
附录 B (规范性附录)	乡村旅游经营单位服务质量评分表	14

前 言

为加强对乡村旅游的管理，规范乡村旅游经营单位的服务管理，提高乡村旅游经营单位服务质量，充分发挥乡村旅游对城乡统筹发展的作用，促进乡村旅游资源合理开发利用和保护，特制定本标准。

本标准由福建省旅游局提出并归口。

本标准由福建省质量技术监督局批准。

本标准起草单位：福建师范大学旅游规划设计中心。

本标准主要起草人：郑耀星、姜倩、林绍华、梁海燕。

福建省乡村旅游经营单位服务质量等级划分与评定

1 范围

本标准规定了福建省乡村旅游经营单位服务质量等级划分与评定的术语、定义、总则、等级标志与评分要求、等级的划分条件等内容。

本标准适用于在福建省辖区内从事各种乡村旅游的经营主体。

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 18483 饮食业油烟排放标准

GB/T 18972 旅游资源分类、调查与评价

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

乡村旅游

指利用乡村独特的自然环境、田园风光、生产经营形态、民俗风情、农耕文化、乡村聚落等资源，为旅游者提供观光、休闲、度假、体验、健身、娱乐和购物等服务的旅游经营活动。

3.2

乡村旅游经营单位

指以乡村独特的旅游资源为依托，以乡村特色建筑物和附属服务设施为凭借，开展乡村旅游经营活动并形成一定规模的独立经营主体。

4 总则

- 4.1 由若干部分组成的经营单位，可以整体申评。
- 4.2 乡村旅游经营单位的建筑、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律、法规和国家强制性标准的要求。
- 4.3 根据各类乡村旅游经营单位的经营业务范围，应具备合法的工商营业执照、税务登记证、卫生许可证等相关证件，且经营用地必须合法。
- 4.4 从业人员应具有完全民事行为能力，身体健康，无传染性疾病，持卫生部门统一颁发的健康证上岗。

5 等级标志与评分要求

5.1 等级标志

乡村旅游经营单位服务质量等级共分五个星级，以水仙花作为星级标志：一朵水仙花表示一星级，两朵水仙花表示二星级，三朵水仙花表示三星级，四朵水仙花表示四星级，五朵水仙花表示五星级。花朵越多，星级越高，表示乡村旅游经营单位的级别越高。

5.2 评分要求

- 5.2.1 乡村旅游经营单位的服务质量等级按附录 B 进行评分，总分为 1000 分，加分项为 50 分。
- 5.2.2 评定各等级乡村旅游经营单位的基础分为：一星级乡村旅游经营单位需达到 300 分；二星级乡村旅游经营单位需达到 400 分；三星级乡村旅游经营单位需达到 550 分；四星级乡村旅游经营单位需达到 750 分；五星级乡村旅游经营单位需达到 950 分。

6 等级的划分条件

6.1 一星级

6.1.1 总体环境

- 6.1.1.1 经营区周边生态环境较好，整洁卫生。
- 6.1.1.2 经营场所附近 25m 内无污染性单位和污染源，水源未受污染，污水排放达到 GB 8978 的相关规定，生活饮用水达到 GB 5749 的相关规定。
- 6.1.1.3 经营区内用于接待的建筑面积不少于 100 m²，地面经过硬化处理。

6.1.2 基础设施

- 6.1.2.1 外部交通基本通畅。
- 6.1.2.2 有停车场所，场地较平整坚实。
- 6.1.2.3 有水冲式公共厕所，布局合理，男女分设，卫生整洁，标志清晰，数量能满足要求，排污达到标准。
- 6.1.2.4 设有垃圾桶。
- 6.1.2.5 在醒目位置设置必要的指示牌和标识牌，字体易于识别，质地、颜色统一；各类标识符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。

6.1.3 餐饮服务

- 6.1.3.1 餐厅的使用面积不少于 50m²，能同时容纳 30 人就餐。

- 6.1.3.2 有5个以上具有乡村风味和地方特色的菜点，明码标价。
- 6.1.3.3 厨房最小面积不小于8m²，厨房布局、作业流程基本合理，通风良好，食品和非食品存放场所分设，生熟食品分案加工、分器、分区存放。
- 6.1.3.4 厨房整洁卫生，有防蚊蝇、蟑螂、老鼠等设施，有油烟排放装置。
- 6.1.3.5 至少设置三道清洗水池，食品原料和餐具分开清洗，有冷藏、冷冻、消毒设施。

6.1.4 特色活动

- 6.1.4.1 旅游线路编排较合理。
- 6.1.4.2 至少有3项反映乡村旅游的特色活动。
- 6.1.4.3 乡村景观具有一定的观赏性。

6.1.5 从业人员服务质量

- 6.1.5.1 服务人员基本能正确地回答游客所提的相关问题。
- 6.1.5.2 服务人员衣着整洁、注意个人卫生。
- 6.1.5.3 服务人员能够使用普通话服务，语言文明、遵守职业道德。
- 6.1.5.4 设有旅游服务质量投诉电话和意见簿，无严重质量投诉。

6.1.6 经营管理

- 6.1.6.1 有一定客源市场。
- 6.1.6.2 有管理人员。
- 6.1.6.3 有规章制度，管理机构健全，管理有效。

6.1.7 旅游安全

- 6.1.7.1 经营用房安全牢固。可能发生危险的设施、地段等应设置明显的警示标志。
- 6.1.7.2 热水供给设备、用电设施、烹饪设施、门窗及锁具、桌椅、床等家具安全可靠。
- 6.1.7.3 备有防盗、应急照明等设备，且完好有效，备有紧急疏散通道。
- 6.1.7.4 提供经营区户外场所及庭院的夜间照明设备。
- 6.1.7.5 设有必要的安全管理制度、安全监督、操作规程。
- 6.1.7.6 做好家禽、家畜的管理与防疫工作。
- 6.1.7.7 食（饮）具消毒应符合GB 14934的规定。
- 6.1.7.8 主要从业人员应掌握基本安全知识和使用安全设备的基本技能。

6.2 二星级

6.2.1 总体环境

- 6.2.1.1 经营区周边生态环境较好，与环境较协调。
- 6.2.1.2 经营场所附近25m内无污染性单位和污染源，水源未受污染，污水排放达到GB 8978的相关规定，生活饮用水达到GB 5749的相关规定。
- 6.2.1.3 经营区内用于接待的建筑面积不少于200m²，地面经过硬化处理。

6.2.2 基础设施

- 6.2.2.1 外部交通基本通畅。
- 6.2.2.2 停车场面积基本满足需要，场地较平整坚实。

6.2.2.3 公共厕所为水冲式厕所，布局合理，男女分设，卫生整洁，标志清晰，数量能满足要求，污水排放达标。

6.2.2.4 设有一定数量的垃圾桶。

6.2.2.5 指示牌和标识牌设置位置合理、醒目，字体易于识别，质地、颜色统一；各类标识符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。

6.2.3 餐饮服务

6.2.3.1 餐厅使用面积不少于 100 m²，能同时容纳 60 人就餐。

6.2.3.2 有 8 个以上具有乡村风味和地方特色的菜点。

6.2.3.3 有专门印制的菜单和饮品单，明码标价。

6.2.3.4 厨房最小面积不小于 8m²，厨房布局、作业流程合理，通风良好，紧邻餐厅，食品和非食品存放场所分设，生熟食品分案加工、分器、分区存放。

6.2.3.5 厨房整洁卫生，有防蚊蝇、蟑螂、老鼠等设施，油烟排放达到 GB 18483 的相关标准，地面经硬化防滑处理，墙面瓷砖墙裙 1.5m 以上。

6.2.3.6 至少设置三道清洗水池，食品原料和餐具分开清洗，有冷藏、冷冻、消毒设施。

6.2.4 旅游购物

6.2.4.1 有相对固定的购物区域。

6.2.4.2 至少有 5 种具有当地特色的土特产品或旅游纪念品出售，明码标价，价格基本合理，无质量问题，计量准确。

6.2.5 特色活动

6.2.5.1 旅游线路编排合理。

6.2.5.2 具有较大规模的乡村景观。

6.2.5.3 至少有 6 项反映乡村旅游的特色活动，活动项目具有一定的参与性。

6.2.6 从业人员服务质量

6.2.6.1 服务人员当地乡情有一定的了解，能正确地回答游客所提的相关问题。

6.2.6.2 服务人员衣着整洁、注意个人卫生。

6.2.6.3 服务人员能够使用普通话服务，语言文明、遵守职业道德。

6.2.6.4 设有旅游服务质量投诉电话和意见簿，无严重质量投诉。

6.2.7 经营管理

6.2.7.1 为独立核算的旅游经营实体，有宣传促销活动及旅游宣传资料。

6.2.7.2 客源市场较稳定，年接待人数在 1 万人次以上。

6.2.7.3 有管理人员。

6.2.7.4 有规章制度，管理机构健全，管理有效。

6.2.8 旅游安全

6.2.8.1 经营用房安全牢固。可能发生危险的设施、地段等应设置明显的警示标志。

6.2.8.2 热水供给设备、用电设施、烹饪设施、门窗及锁具、桌椅、床等家具安全可靠。

6.2.8.3 备有消防、防盗、应急供电等设备，且完好有效，备有紧急疏散通道。

6.2.8.4 经营区户外场所及庭院有夜间照明设备。

- 6.2.8.5 设有必要的安全管理制度、安全监督、操作规程。
- 6.2.8.6 做好家禽、家畜的管理与防疫工作。
- 6.2.8.7 食（饮）具消毒应符合 GB 14934 的规定。
- 6.2.8.8 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。

6.3 三星级

6.3.1 总体环境

- 6.3.1.1 经营区周边生态环境好，与环境协调。
- 6.3.1.2 空气质量达到 GB 3095 二级标准。
- 6.3.1.3 经营场所附近 25m 内无污染性单位和污染源，水源未受污染，污水排放达到 GB 8978 的相关规定，生活饮用水达到 GB 5749 的相关规定。
- 6.3.1.4 经营用房的建筑外墙干净美观，外观与环境协调。
- 6.3.1.5 经营区占地面积不少于 6000 m²，用于接待的建筑面积不少于 1200 m²，地面经过硬化处理。

6.3.2 基础设施

- 6.3.2.1 外部交通通畅，有较好的可进入性，内部交通硬化。
- 6.3.2.2 停车场布局、设计合理，标志醒目，排水通畅，地面平整坚实，画有车位标志，至少可停靠 30 部机动车辆。
- 6.3.2.3 公共厕所为水冲式或生态厕所，布局合理，男女分设，卫生整洁，标志清晰，数量能满足要求，能有效处理粪便，污水排放达标。
- 6.3.2.4 设有为游客提供咨询服务的场所，有相关旅游点的介绍。
- 6.3.2.5 垃圾桶标识明显，数量充足，主要步道间距 50m~100m 至少设置 1 个。
- 6.3.2.6 导游全景图、导览图、指示牌和标识牌位置合理、醒目，字体易于识别，质地、颜色统一；各类标识符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。

6.3.3 住宿设施

- 6.3.3.1 至少有 10 间可供出租的客房，客房均带有独立的卫生间，卫生间装有抽水马桶、面盆、淋浴设施、防滑设施及防滑标志。
- 6.3.3.2 客房有床、床头柜、桌、椅、衣柜等配套的家具，备有必要茶杯、拖鞋、毛巾等生活用品。
- 6.3.3.3 客房均配有电视，至少能收视 8 个频道。
- 6.3.3.4 客房均设有空调。
- 6.3.3.5 客房配有电热水壶，卫生间 24h 提供冷热水，床上用品一客一换，客房每日打扫 1 次，整洁卫生，能应客人的要求随时整理房间，能提供电话服务、贵重物品寄存服务等。

6.3.4 餐饮服务

- 6.3.4.1 餐厅使用面积不少于 200m²，能同时容纳 100 人就餐，设有大餐厅和包厢，大厅与包厢内各设有水冲式的厕所，有流动水的盥洗设备。
- 6.3.4.2 有 15 个以上具有乡村风味和地方特色的菜点，可提供具有乡村特色的宴席。
- 6.3.4.3 有专门印制的菜单和饮品单，明码标价。
- 6.3.4.4 厨房与餐厅面积比大于 1:5.5，厨房布局、作业流程合理，通风良好，紧邻餐厅，食品和非食品存放场所、食品粗加工间和烹调间分设，生熟食分案加工、分器、分区存放。

6.3.4.5 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，油烟排放达到 GB 18483 的相关标准，地面经硬化防滑处理，墙面瓷砖墙裙 2m 以上，设有吊顶和加盖的垃圾桶。

6.3.4.6 至少设置三道清洗水池，食品原料和餐具分开清洗，有冷藏、冷冻设施、餐具专用消毒设备，符合食品卫生标准的冷菜柜。

6.3.5 特色活动

6.3.5.1 旅游线路编排合理。

6.3.5.2 具有较大规模的特色乡村景观。

6.3.5.3 至少有 10 项反映乡村旅游的特色活动，旅游活动具有较高的观赏性与体验性。

6.3.6 旅游购物

6.3.6.1 有固定的购物场所。

6.3.6.2 至少有 8 种具有当地特色的土特产品或旅游纪念品出售，明码标价，价格基本合理，无质量问题，计量准确。

6.3.7 从业人员服务质量

6.3.7.1 服务人员了解当地乡情，能正确地回答游客所提的相关问题。

6.3.7.2 服务人员统一着装，注意个人卫生。

6.3.7.3 服务人员能够用普通话服务，语言文明、遵守职业道德。

6.3.7.4 有讲解员，讲解员持证上岗。

6.3.7.5 从业人员 60%以上参加过旅游部门或相关部门的培训。

6.3.7.6 设有旅游服务质量投诉电话和意见簿，无严重质量投诉，有投诉记录及反馈意见。

6.3.8 经营管理

6.3.8.1 为独立核算的旅游经营实体，组织参与各类宣传促销活动，旅游宣传资料内容丰富并建立一定的旅游产品形象。

6.3.8.2 客源市场稳定，市场拓展成效明显，年接待人数在 3 万人次以上。

6.3.8.3 有专职管理队伍。

6.3.8.4 规章制度齐全，管理机构健全，管理有效，市场秩序良好。

6.3.9 旅游安全

6.3.9.1 经营用房安全牢固。可能发生危险的设施、地段等应设置明显的警示标志。

6.3.9.2 热水供给设备、用电设施、烹饪设施、门窗及锁具、桌椅、床等家具安全可靠。

6.3.9.3 备有消防、防盗、救护、应急供电等设备，且完好有效，备有紧急疏散通道。

6.3.9.4 经营区户外场所及庭院有夜间照明设备。

6.3.9.5 设有必要的安全管理制度、安全监督、操作规程。

6.3.9.6 做好家禽、家畜的管理与防疫工作。

6.3.9.7 食（饮）具消毒应符合 GB 14934 的规定。

6.3.9.8 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。

6.4 四星级

6.4.1 总体环境

- 6.4.1.1 经营区周边生态环境好，与环境协调。
- 6.4.1.2 空气质量达到 GB 3095 一级标准，噪声质量达到 GB 3096 中的相关规定。
- 6.4.1.3 经营场所附近 25m 内无污染性单位和污染源，水源未受污染，污水排放达到 GB 8978 的相关规定，生活饮用水达到 GB 5749 的相关规定。
- 6.4.1.4 经营用房建筑风格具有地域特色或民俗风情，布局科学合理，照明、采光、通风条件较好。经营用房的外墙干净美观，材料统一，内部建筑装饰能反映乡村情趣或民俗特色。
- 6.4.1.5 经营区占地面积不少于 10000 m²。用于接待的建筑面积不少于 2000 m²，用于接待的地面经过硬化处理。

6.4.2 基础设施

- 6.4.2.1 外部交通通畅，可进入性好，内部交通路面铺设讲究生态化。
- 6.4.2.2 停车场布局、设计合理，标志醒目，排水通畅，地面经过硬化处理，画有车位标志，至少可停靠 40 部机动车辆，停车场设有专人负责，车辆停靠整齐有序。
- 6.4.2.3 公共厕所为水冲式或生态厕所，布局合理，男女分设，卫生整洁，设有残疾人无障碍设施，设备齐全，标志清晰，数量能满足要求，能有效处理粪便，污水排放达标。
- 6.4.2.4 设有统一为游客提供咨询服务的场所或游客中心，位置合理，规模适度，配备咨询人员。
- 6.4.2.5 垃圾桶标识明显，造型美观，数量充足，主要步道间距 50m~100m 内至少设置 1 个垃圾桶，垃圾分类回收。
- 6.4.2.6 游步道周边有良好的景观和供游客休憩的座椅等，布局合理，数量充足。
- 6.4.2.7 有至少容纳 50 人以上的多功能厅，有必要的音响设备。
- 6.4.2.8 导游全景图、导览图、指示牌和标识牌位置合理、醒目，字体易于识别，造型与周围环境相协调，大小比例与景区相协调，质地、颜色统一；各类标识符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。

6.4.3 住宿设施

- 6.4.3.1 至少有 20 间可供出租的客房，客房均带有独立的卫生间，卫生间装有抽水马桶、面盆、淋浴设施、防滑设施和防滑标志。
- 6.4.3.2 客房有床、床头柜、桌、椅、衣柜、沙发、茶几等配套的家具，备有茶杯、拖鞋、毛巾等生活用品及服务指南、客房价目表、宾客须知等相关资料。
- 6.4.3.3 客房均配有电视，至少能收视 10 以上频道。
- 6.4.3.4 客房均设有空调。
- 6.4.3.5 客房配有电热水壶，卫生间 24h 提供冷热水，床上用品一客一换，客房每日打扫 1 次，整洁卫生，能应客人的要求随时整理房间，能提供电话服务、贵重物品寄存、物品租借等服务。

6.4.4 餐饮服务

- 6.4.4.1 餐厅使用面积不少于 300m²，能同时容纳 150 人就餐，设有大餐厅和包厢，大厅与包厢内各设有水冲式的厕所，有流动水的盥洗设备，餐厅的墙面装饰、地面装饰、灯具、桌布与周边环境基本协调，能体现一定的乡村特色或地域文化。
- 6.4.4.2 有 15 个以上具有乡村风味和地方特色的菜点，可提供具有乡村特色的宴席。
- 6.4.4.3 有专门印制的菜单和饮品单，菜单设计合理美观，富有乡村气息。
- 6.4.4.4 厨房与餐厅面积比例大于 1:4.5，厨房布局、作业流程合理，通风良好，紧邻餐厅，食品和非食品存放场所、食品粗加工间和烹调间分设，生熟食品分案加工、分器、分区存放。
- 6.4.4.5 厨房整洁卫生，有防蚊蝇、蟑螂、老鼠等设施，有通风排烟设施，油烟排放达到 GB 18483 的相关标准，地面经硬化防滑处理，墙面瓷砖墙裙 2m 以上，设有吊顶和加盖的垃圾桶。

6.4.4.6 至少设置三道清洗水池，食品原料和餐具分开清洗，有充足的冷藏、冷冻、保鲜设施和餐具专用消毒设备，符合食品卫生标准的冷菜柜，应配有专用的留样设备。

6.4.5 特色活动

6.4.5.1 旅游线路编排合理，内容丰富。

6.4.5.2 具有较大规模的特色乡村景观。

6.4.5.3 至少有 15 项反映乡村旅游的特色活动，旅游活动具有较高的观赏性、参与性和体验性。

6.4.6 旅游购物

6.4.6.1 有固定的购物场所，专人经营管理。

6.4.6.2 至少有 10 种具有当地特色的土特产品或旅游纪念品出售，明码标价，价格合理，无质量问题，计量准确。

6.4.7 从业人员服务质量

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

6.4.7.2 服务人员注意仪表仪容，统一着装，注意个人卫生。

6.4.7.3 服务人员能够使用普通话服务，语言文明、遵守职业道德。

6.4.7.4 有专职讲解员，讲解员持证上岗。

6.4.7.5 从业人员 70%以上参加过旅游部门或相关部门的培训。

6.4.7.6 设有旅游服务质量投诉电话和意见簿，无严重质量投诉，有投诉记录及反馈意见。

6.4.8 经营管理

6.4.8.1 为独立核算的旅游经营实体，积极参与各类宣传促销活动，旅游宣传资料内容丰富并有良好的旅游产品形象。

6.4.8.2 客源市场稳定，市场拓展多元化，成效明显，年接待人数在 5 万人次以上。

6.4.8.3 有专职的管理队伍。

6.4.8.4 规章制度健全，管理机构健全，管理有效，市场秩序良好。

6.4.9 旅游安全

6.4.9.1 经营用房安全牢固。可能发生危险的设施、地段等应设置明显的警示标志。

6.4.9.2 热水供给设备、用电设施、烹饪设施、门窗、锁具、桌椅、床等家具安全可靠。

6.4.9.3 备有消防、防盗、救护、应急供电等设备，且完好有效，备有紧急疏散通道。

6.4.9.4 经营区户外场所及庭院有夜间照明设备。

6.4.9.5 设有必要的安全管理制度、安全监督、操作规程。

6.4.9.6 做好家禽、家畜的管理与防疫工作。

6.4.9.7 食（饮）具消毒应符合 GB 14934 的规定。

6.4.9.8 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。

6.5 五星级

6.5.1 总体环境

6.5.1.1 经营区周边生态环境好，与环境协调。

6.5.1.2 空气质量达到 GB 3095 一级标准。

6.5.1.3 噪声质量达到 GB 3096 中的相关规定。

6.5.1.4 经营场所附近 25m 内无污染性单位和污染源，水源未受污染，污水排放达到 GB 8978 的相关规定，生活饮用水达到 GB 5749 的相关规定。

6.5.1.5 经营用房建筑风格具有地域特色或民俗风情，布局科学合理，照明、采光、通风条件好。经营用房的外墙干净美观，材料统一，内部建筑装饰能反映乡村情趣或民俗文化，入口处或景区中心有标志性景观建筑。

6.5.1.6 经营区占地面积不少于 20000 m²。用于接待的建筑面积不少于 4000 m²，地面经过硬化处理。

6.5.2 基础设施

6.5.2.1 外部交通通畅，可进入性好，内部交通路面铺设讲究生态化、景观化。

6.5.2.2 有与景观环境相协调的绿色生态停车场，布局、设计合理，标志醒目，排水通畅，画有车位标志，至少可停靠 50 部机动车辆，停车场设有专人负责，车辆停靠整齐有序。

6.5.2.3 公共厕所为水冲式或生态厕所，布局合理，男女分设，卫生整洁，设有残疾人无障碍设施，设备齐全，标志清晰，数量能满足要求，能有效处理粪便，污水排放达标，外观、色彩、造型与周边环境相协调。

6.5.2.4 设有统一为游客提供咨询服务的游客中心，位置合理，规模适度，配备咨询人员。

6.5.2.5 垃圾桶标识明显，造型美观，数量充足，主要步道间距 50m~100m 内至少设置 1 个垃圾桶，垃圾分类回收。

6.5.2.6 游步道周边有良好的景观和供游客休憩的座椅等，布局合理，数量充足。

6.5.2.7 有小型会议室和容纳 150 人以上的多功能厅，并配置必要的音响设备。

6.5.2.8 导游全景图、导览图、指示牌和标识牌位置合理、醒目，字体易于识别，造型与材料与周围环境相协调，大小比例与景区相协调，质地、颜色统一；各类标识符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。

6.5.3 住宿设施

6.5.3.1 至少有 30 间可供出租的客房，客房均带有独立的卫生间，卫生间装有抽水马桶、面盆、淋浴设施、防滑设施和防滑标志。

6.5.3.2 客房有床、床头柜、桌、椅、衣柜、沙发、茶几等配套的家具，备有茶杯、拖鞋、毛巾、浴巾等生活用品及服务指南、客房价目表、宾客须知等相关资料。

6.5.3.3 客房均配有数字电视。

6.5.3.4 客房均配有空调，部分客房配有保险箱、冰箱和电脑。

6.5.3.5 客房配有电热水壶，卫生间 24h 提供冷热水，床上用品一日一换，客房每日打扫 1 次，整洁卫生，能应客人的要求随时整理房间，能提供电话服务、贵重物品寄存、物品租借、网络等服务。

6.5.4 餐饮服务

6.5.4.1 餐厅使用面积不少于 400m²，能同时容纳 200 人就餐，设有大餐厅和包厢，大厅与包厢内各设有水冲式的厕所，有流动水的盥洗设备，餐厅的墙面装饰、地面装饰、灯具、桌布与周边环境基本协调，能体现一定的乡村特色或地域文化。

6.5.4.2 有 20 个以上具有乡村风味和地方特色的菜点，可提供具有乡村特色的宴席。

6.5.4.3 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。

6.5.4.4 厨房与餐厅面积比例大于 1:3.5，厨房布局、作业流程合理，通风良好，紧邻餐厅，食品和非食品存放场所、食品粗加工间和烹调间分设，生熟食品分案加工、分器、分区存放。

6.5.4.5 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，油烟排放达到 GB 18483 的相关标准，地面经硬化防滑处理，墙面瓷砖墙裙 2m 以上，且有吊顶，有专门放置临时垃圾的设施，并保持密封。

6.5.4.6 至少设置三道清洗水池，食品原料和餐具分开清洗，有充足的冷藏、冷冻、保鲜设施和餐具专用消毒设备，符合食品卫生标准的冷菜柜，应配有专用的留样设备。

6.5.5 特色活动

6.5.5.1 旅游线路编排合理，内容丰富。

6.5.5.2 有较大规模的特色乡村景观。

6.5.5.3 至少有 20 项反映乡村旅游的特色活动，旅游活动具有较高的文化性、观赏性、参与性和体验性。

6.5.6 旅游购物

6.5.6.1 有固定的购物场所，专人经营管理。

6.5.6.2 至少有 12 种具有当地特色的土特产品或旅游纪念品出售，产品销售使用统一的包装，明码标价，价格合理，无质量问题，计量准确。

6.5.7 从业人员服务质量

6.5.7.1 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。

6.5.7.2 服务人员注意仪表仪容，统一着装，注意个人卫生。

6.5.7.3 服务人员能够用普通话服务，语言文明、遵守职业道德。

6.5.7.4 专职讲解员人数满足需求，讲解员持证上岗。

6.5.7.5 从业人员 90%参加过旅游部门或相关部门的培训。

6.5.7.6 设有旅游服务质量投诉电话和意见簿，无投诉，能按游客意见改进服务。

6.5.8 经营管理

6.5.8.1 为独立核算的旅游经营实体，积极参与各类宣传促销活动，旅游宣传资料内容丰富并有良好的旅游产品形象。

6.5.8.2 客源市场稳定，市场拓展多元化，成效明显，年接待人数在 10 万人次以上。

6.5.8.3 有专职的管理队伍。

6.5.8.4 管理机构健全，管理有效，市场秩序良好。

6.5.9 旅游安全

6.5.9.1 经营用房安全牢固。易发生危险的设施、地段等设置明显的警示标志。

6.5.9.2 热水供给设备、用电设施、烹饪设施、门窗及锁具、桌椅、床等家具安全可靠。

6.5.9.3 备有消防、防盗、救护、应急供电等设备，且完好有效，备有紧急疏散通道。

6.5.9.4 经营区户外场所及庭院有夜间照明设备。

6.5.9.5 设有必要的安全管理制度、安全监督、操作规程。

6.5.9.6 做好家禽、家畜的管理与防疫工作。

6.5.9.7 食（饮）具消毒应符合 GB 14934 的规定。

6.5.9.8 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。

附 录 A
(规范性附录)

乡村旅游星级申请报告

单位名称：_____

此处请粘贴

申请星级的乡村旅游接待单位标志性景观五寸彩色照片

乡村旅游接待单位的总体情况

1. 法人代表姓名_____
2. 总经理姓名_____
3. 地址：_____
4. 邮政编码：_____
5. 电话号码（包括地区编号）：_____，
传真号码(包括地区编号)：_____
6. 地理位置：_____
- 位于城市郊区 位于旅游景区或度假区 位于乡镇行政区
- 距离高速公路口_____公里, 距离国道口_____公里, 距离码头_____公里, 距
离机场_____公里
7. 所属经济类型：
内资企业：国有 集体 私营 联营 股份合作 有限责任 股份有限
其他
外资企业：外商投资 港澳台商投资
8. 所有者（股东）：（1）_____, (2)_____, (3)_____,
(4)_____
9. 归属情况：
上级主管部门_____或归属机构_____
10. 开业日期：
试营业日期_____, 正式营业日期_____
11. 投资情况：
投资总额：_____
- 注册资本：_____
12. 建筑情况：
占地面积_____；建筑接待面积_____
13. 经营管理情况：
自主管理 委托管理 承包经营
管理公司名称_____
- 承包者名称_____
- 上年度接待游客数：_____人；
- 上年度营业总收入：_____元
14. 人员总数_____人. 其中持相关上岗证的人数为_____人.
管理人员：_____人；技术人员：_____人；工作人员_____人；
间接提供劳动就业人数：_____人；
15. 活动项目：
1) _____； 2) _____；
3) _____； 4) _____；
5) _____； 6) _____；
7) _____； 8) _____；

根据《福建省乡村旅游服务质量等级划分与评定》（DB35/T 1051—2010），本乡村旅游接待单位申请定为_____星级的乡村旅游接待单位。

本乡村旅游接待单位法人代表保证：

（1）以上各项数据属实，并对此负责。

（2）接受相应乡村旅游接待星级评定机构的评定结果，如有异议，服从福建省乡村旅游星评机构的最终裁决。

乡村旅游接待单位法人代表签字_____

乡村旅游接待单位法人盖章：_____

日期_____

县乡村旅游评定机构意见	设区市乡村旅游评定机构意见	省乡村旅游评定机构意见
(单位盖章)	(单位盖章)	(单位盖章)
年 月 日	年 月 日	年 月 日

附 录 B
(规范性附录)
乡村旅游经营单位服务质量评分表

计分说明		各 大 项 得 分 汇 总 栏	各 分 项 得 分 汇 总 栏	各 次 分 项 得 分 汇 总 栏	各 小 项 得 分 汇 总 栏	自 检 计 分 栏	评 定 委 员 会 计 分 栏
一、满分1000分，另附加分50分 二、任何项目只有一档分数时，如不完全具备项目要求，则减半给分或1/3给分 三、各星级应得的最低分数 一星级：300分 二星级：400分 三星级：550分 四星级：750分 五星级：950分							
1	总体环境	150					
1.1	生态环境		15				
	经营区周边生态环境好，与环境协调			15			
	经营区周边生态环境较好，与环境较协调			10			
	经营区周边生态环境一般，整洁卫生			5			
1.2	空气质量		10				
	空气质量应符合 GB 3095 的一级标准			10			
	空气质量应符合 GB 3095 的二级标准			5			
1.3	噪声质量		10				
	噪声质量达到 GB 3096 中的相关规定			10			
1.4	水源质量		30				
	经营场所附近 25m 内无污染性单位和污染源，水源未受污染			10			
	污水排放达到 GB 8978 的相关规定			10			
	生活饮用水达到 GB 5749 的相关规定			10			
1.5	经营用房		50				
1.5.1	建筑结构			15			
	经营用房建筑具有乡村或地域特色或民俗风情，布局科学合理，照明、采光、通风条件好				15		
	经营用房建筑结构好，布局合理，照明、采光、通风条件较好				10		

	经营用房建筑结构好，布局基本合理，照明、采光、通风条件能满足基本需求				5		
1.5.2	建筑景观			30			
	经营用房的建筑外墙干净美观，材料统一，风格具有乡村特色或地域特色，内部建筑装饰能反映乡村情趣或民俗文化				30		
	经营用房的建筑外墙无剥落，无污垢现象，干净美观，外观与环境相协调				20		
	经营用房的建筑外墙干净美观				10		
	经营用房的建筑外墙无剥落，无污垢现象				5		
1.5.3	乡村旅游标志			5			
	乡村旅游标志清晰、具有特色、位置明显				5		
	乡村旅游标志清晰、位置明显				3		
1.6	建筑接待面积		35				
	经营区占地面积不少于20000 m ² ，用于接待的建筑面积不少于4000 m ² ，地面经过硬化处理				35		
	经营区占地面积不少于10000 m ² ，用于接待的建筑面积不少于2000 m ² ，地面经过硬化处理				25		
	经营区占地面积不少于6000 m ² ，用于接待的建筑面积不少于1200 m ² ，地面经过硬化处理				15		
	经营区内用于接待的建筑面积不少于200m ² ，地面经过硬化处理				10		
	经营区内用于接待的建筑面积不少于100 m ² ，地面经过硬化处理				5		
2	基础设施	100					
2.1	交通状况		25				
2.1.1	可进入性			10			
	至少有省级公路通往经营区，有公交车或长途班车可抵达				10		
	通往经营区的路面有硬化处理，平坦，离中心城市的距离在0.5h车程以内				8		
	通往经营区的路面有硬化处理，平坦，离中心城市的距离在1h车程以内				6		
	通往经营区的路面有硬化处理，较为平坦，离中心城市的距离在1.5h车程以内				4		
	通往经营区的路况基本能满足自驾车客人的需求				2		
2.1.2	区内交通			15			
	各条旅游线路通畅、干净、卫生，游步道全部硬化处理，铺设材料具有乡村特色或地域特色，与周边环境相协调，				15		

	旅游步道的宽度在 2m 以上, 坡道的斜率在 5%以下, 户外阶梯最少为 3 级					
	各条旅游线路通畅、干净、卫生, 游步道全部硬化处理, 铺设材料具有乡村特色或地域特色, 与周边环境相协调, 游步道的宽度在 2m 以上				10	
	各条旅游线路通畅、干净、卫生, 游步道全部硬化处理, 游步道的宽度在 1m 以上				5	
	各条旅游线路通畅、干净、卫生, 主要游步道有必要的硬化处理				3	
2.2	停车场		10			
	有与景观环境相协调的绿色生态停车场, 布局、设计合理, 标志醒目, 排水通畅, 画有车位标志, 至少可停靠 50 部机动车辆, 停车场设有专人负责、疏导, 车辆停靠整齐有序			10		
	停车场布局、设计合理, 标志醒目, 排水通畅, 地面有硬化处理, 画有车位标志, 至少可停靠 40 部机动车辆, 停车场设有专人负责、疏导, 车辆停靠整齐有序			8		
	停车场合理、布局设计合理, 标志醒目, 排水通畅, 地面平整坚实, 画有车位标志, 至少可停靠 30 部机动车辆			6		
	停车场位置合理, 标志醒目, 方便游客停车, 地面平整坚实, 至少可停靠 20 部机动车辆			4		
	停车场位置合理, 标志醒目, 方便游客停车, 地面平整坚实, 至少可停靠 10 部机动车辆			2		
2.3	公共厕所		10			
	公共厕所为水冲式或生态厕所, 布局合理, 男女分设, 卫生整洁, 设有残疾人无障碍设施, 设备齐全, 标志清晰, 数量能满足要求, 能有效处理粪便, 污水排放达标, 外观、色彩、造型与周边环境相协调			10		
	公共厕所为水冲式或生态厕所, 布局合理, 男女分设, 卫生整洁, 设有残疾人无障碍设施, 设备齐全, 标志清晰, 数量能满足要求, 能有效处理粪便, 污水排放达标			8		
	公共厕所为水冲式厕所, 布局合理, 男女分设, 卫生整洁, 标志清晰, 数量能满足要求, 能有效处理粪便, 污水排放达标			5		
2.4	游客中心		10			
	设有统一的游客中心, 位置合理, 规模适度, 具备业务咨询、食宿安排、活动安排、公共电话、投诉处理、通过集中讲解及播放录像等方式向游客系统地介绍旅游点及参观须知等功能			10		
	设有统一为游客提供咨询服务的游客中心或相应场所, 位			8		

	置合理, 规模适度, 咨询服务人员业务熟悉, 服务热情, 能通过集中讲解及播放录像等方式向游客系统地介绍旅游点及参观须知等					
	设有统一为游客提供咨询服务的相应场所, 位置合理, 规模适度, 配备咨询人员		5			
	设有为游客提供咨询服务的相应场所, 有相关旅游点的介绍		2			
2.5	垃圾桶		5			
	垃圾桶标识明显, 造型美观, 数量充足, 主要步道间距 50m 内至少设置 1 个垃圾桶, 垃圾分类回收		5			
	垃圾桶标识明显, 造型美观, 数量充足, 主要步道间距 100m 内至少设置 1 个垃圾桶, 垃圾分类回收		4			
	垃圾桶标识明显, 数量充足, 主要步道间距 150m 内至少设置 1 个垃圾桶		3			
	设有有一定数量的垃圾桶		2			
	设有垃圾桶		1			
2.6	休憩设施		35			
	有简单的休憩活动设施		5			
	1km 以上的旅游线路上配有专用车辆或船只运送游客		5			
	游步道周边有良好的景观和供游客休憩的座椅等, 布局合理, 数量充足		5			
	有多功能厅		10			
	有容纳 150 人以上的多功能厅或大会议室, 有必要的音响设备和多媒体播放设施			10		
	有容纳 50 人以上的多功能厅或大会议室, 有必要的音响设备和多媒体播放设施			5		
	有歌舞厅、小型会议室、棋牌室等娱乐设施 (每项 5 分, 最多 10 分)		10			
2.7	旅游标识		5			
	导游全景图、导览图、指示牌和标识牌位置合理、醒目, 字体易于识别, 造型与周围环境相协调, 大小比例与景区相协调, 质地、颜色统一; 各类标识符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求		5			
	导游全景图、导览图、指示牌和标识牌位置合理、醒目, 字体易于识别, 质地、颜色统一; 各类标识符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求		4			
	指示牌和标识牌设置位置合理、醒目, 字体易于识别, 质地、颜色统一; 各类标识符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求		3			

	在醒目位置设有必要的指示牌和标识牌，字体易于识别，质地、颜色统一；各类标识符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求			2			
3	住宿设施	150					
3.1	可供出租的客房数量		5				
	30间以上			5			
	至少20间			4			
	至少10间			3			
	至少5间			2			
	至少2间			1			
3.2	可供选择的客房类型		5				
	5种			5			
	4种			4			
	3种			3			
	2种			2			
3.3	配置的客房家具		8				
	床			1			
	床头柜			1			
	桌			1			
	椅			1			
	衣柜			1			
	茶几			1			
	沙发			1			
	电视柜			1			
3.4	客房电器设备		31				
3.4.1	电视			5			
	100%客房配有数字电视				5		
	100%客房配有电视，至少能收视50个频道				3		
3.4.2	空调			5			
	100%的客房设有空调				5		
	能根据当地的气候条件，采取相应的采暖或降温设施				1		
3.4.3	100%的客房配有电热水壶			2			
3.4.4	100%的客房配有电话			2			
3.4.5	电冰箱			5			
	50%的客房配有电冰箱				5		
	40%的客房配有电冰箱				4		
	30%的客房配有电冰箱				3		
	20%的客房配有电冰箱				2		

	10%的客房配有电冰箱				1		
3.4.6	电脑			5			
	50%的客房配有电脑				5		
	40%的客房配有电脑				4		
	30%的客房配有电脑				3		
	20%的客房配有电脑				2		
	10%的客房配有电脑				1		
3.4.7	保险箱			5			
	50%的客房配有保险箱				5		
	40%的客房配有保险箱				4		
	30%的客房配有保险箱				3		
	20%的客房配有保险箱				2		
	10%的客房配有保险箱				1		
3.4.8	热水器			2			
3.5	客房的卫生设备		15				
3.5.1	洗浴设施			5			
	浴缸				5		
	淋浴房				5		
	淋浴喷头				1		
3.5.2	洗脸盆			5			
	云台及洗脸盆				5		
	洗脸盆				3		
3.5.3	便器			5			
	坐式便器				5		
	蹲式便器				3		
3.6	客房生活用品		15				
	床上用品			2			
	烟灰缸			1			
	茶杯			1			
	衣架			1			
	拖鞋			2			
	毛巾			2			
	手巾			2			
	地巾			2			
	浴巾			2			
3.7	客房一次性消耗品		3				
	能提供牙膏、牙刷等必须的卫生生活用品，质量符合要求，相互配套			3			

	能提供牙膏、牙刷等必须的卫生生活用品，质量符合要求			2			
	能提供牙膏、牙刷等必须的卫生生活用品或有提供该类用品的销售服务			1			
3.8	客房装饰		40				
3.8.1	客房的地面、门窗的选材设计			15			
	协调客房的地面、门窗的选材设计相互统一协调，能体现乡村特色或民俗文化，并具有较高的文化价值				15		
	客房的地面、门窗的选材设计相互统一协调，能体现乡村特色或民俗文化				10		
	客房的地面、门窗的选材设计相互统一				5		
3.8.2	客房的家具款式与选材			10			
	配套客房的家具款式、选材统一配套，能体现乡村特色和民俗文化				10		
	客房的家具款式、选材统一				5		
3.8.3	客房的床上用品、窗帘及装饰品			15			
	客房的床上用品、窗帘色彩和图案能体现乡村特色和民俗文化，客房内有反映乡村风情或民俗文化的装饰品				15		
	客房的床上用品、窗帘色彩和图案能相互协调，客房内有反映乡村风情或民俗文化的装饰品				10		
	客房的床上用品、窗帘色彩和图案能相互协调				5		
3.9	服务指南		3				
	设有服务指南、客房价目表、宾客须知、信封、信纸、笔等宣传用品，其中服务指南、客房价目表、宾客须知等文字表达准确，制作精美，能体现浓郁的乡村特色			3			
	服务指南、客房价目表、宾客须知等文字表达准确，制作美观，能体现一定的乡村特色			2			
	服务指南、客房价目表、宾客须知等文字表达准确			1			
3.10	客房服务		15				
	客房卫生间每日打扫1次，床上用品一日一换，整洁卫生，能应客人的要求随时整理房间，能提供电话服务、物品租借、网络、贵重物品免费寄存等服务			15			
	客房卫生间每日打扫1次，床上用品一客一换，整洁卫生，能应客人的要求随时整理房间，能提供电话服务			10			
	客房卫生间每日打扫1次，床上用品一客一换，整洁卫生，能应客人的要求随时整理房间			8			
	客房卫生间每日打扫1次，床上用品一客一换，整洁卫生			5			
3.11	客房卫生间		10				
3.11.1	卫生间的配置			5			

	100%客房均带有独立的卫生间				5		
	70%客房均带有独立的卫生间				3		
	50%客房均带有独立的卫生间				1		
3.11.2	洗浴设施的材质			3			
	采用进口的洗浴设施				3		
	材质较好				2		
	材质一般				1		
3.11.3	卫生间满铺瓷砖，地面防滑易冲洗，有防滑提示			2			
4	餐饮服务	155					
4.1	餐厅的接待能力		25				
	使用面积不少于 400 m ² ，能同时容纳 200 人就餐			25			
	使用面积不少于 300 m ² ，能同时容纳 150 人就餐			20			
	使用面积不少于 200 m ² ，能同时容纳 100 人就餐			15			
	使用面积不少于 100 m ² ，能同时容纳 60 人就餐			10			
	使用面积不少于 50 m ² ，能同时容纳 30 人就餐			5			
4.2	餐厅的配备		10				
	设有接待人数为 150 人以上的大餐厅和至少有 10 间以上的包厢，大厅与包厢内各设有与接待能力相适应的水冲式的厕所和流动水的盥洗设备			10			
	设有接待人数为 100 人以上的大餐厅和至少有 8 间以上的包厢，大厅与包厢内各设有与接待能力相适应的水冲式的厕所和流动水的盥洗设备			6			
	设有接待人数为 50 人以上的大餐厅和至少有 3 间以上的包厢，大厅与包厢内各设有水冲式的厕所，有流动水的盥洗设备			3			
4.3	餐厅的装饰		10				
	餐厅的墙面装饰、地面装饰、灯具、布草与周边环境协调，能体现乡村特色或地域文化			10			
	餐厅的墙面装饰、地面装饰、灯具、桌布与周边环境基本协调，能体现一定乡村特色或地域文化			6			
	餐厅内有反映乡村特色或地域文化的装饰物			2			
4.4	餐具		6				
	餐厅的餐具统一化，具有乡村或地方特色，能根据接待人力配备相应的数量			6			
	餐厅的餐具统一化，能根据接待人力配备相应的数量			4			
4.5	菜品		49				
4.5.1	菜品的原材料			25			
	使用本地无公害农副产品比例达到 90%以上				25		
	使用本地无公害农副产品比例达到 80%以上				20		

	使用本地无公害农副产品比例达到 70%以上				15		
	使用本地无公害农副产品比例达到 60%以上				10		
	使用本地无公害农副产品比例达到 50%以上				5		
4.5.2	菜点特色与数量			10			
	有20个以上具有乡村风味和地方特色的菜点，可提供具有农村特色的宴席				10		
	有15个以上具有乡村风味和地方特色的菜点，可提供具有农村特色的宴席				7		
	有8个以上具有乡村风味和地方特色的菜点				4		
	有5个以上具有乡村风味和地方特色的菜点				2		
4.5.3	菜单			10			
	有专门印制的中英文菜单和饮品单，菜单设计合理精美，有乡村气息				10		
	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				8		
	有专门印制的菜单和饮品单，明码标价，菜单设计较为合理与美观				6		
	有专门印制的菜单和饮品单，明码标价				4		
	有菜单，明码标价				2		
4.5.4	菜品介绍			4			
	菜品名称、内容应与乡村习俗相联系，并有相应介绍说明				4		
	针对不同菜品有相应的宣传和讲解				2		
4.6	厨房		55				
4.6.1	厨房布局			25			
	厨房与餐厅面积比大于 1:3.5，厨房布局、作业流程合理，通风良好，紧邻餐厅，食品和非食品存放场所、食品粗加工间和烹调间分设，生熟食品分案加工、分器、分区存放				25		
	厨房与餐厅面积比大于 1:4.5，厨房布局、作业流程合理，通风良好，紧邻餐厅，食品和非食品存放场所、食品粗加工间和烹调间分设，生熟食品分案加工、分器、分区存放				20		
	厨房与餐厅面积比大于 1:5.5，厨房布局、作业流程合理，通风良好，紧邻餐厅，食品和非食品存放场所、食品粗加工间和烹调间分设，生熟食品分案加工、分器、分区存放				15		
	厨房最小面积不小于 8 平方米，厨房布局、作业流程合理，通风良好，紧邻餐厅，食品和非食品存放场所分设，生熟食品分案加工、分器、分区存放				10		
	厨房最小面积不小于 8 平方米，厨房布局、作业流程基本合理，通风良好，食品和非食品存放场所分设，生熟食品				5		

	分案加工、分器、分区存放						
4.6.2	厨房卫生			15			
	厨房整洁卫生，有防蚊蝇、蟑螂、老鼠等设施，油烟排放达到 GB 18483 的相关标准，地面经硬化防滑处理，墙面瓷砖墙裙 2m 以上，且有吊顶，有专门放置临时垃圾的设施，并保持密封				15		
	厨房整洁卫生，有防蚊蝇、蟑螂、老鼠等设施，油烟排放达到 GB 18483 的相关标准，地面经硬化防滑处理，墙面瓷砖墙裙 2m 以上，且有吊顶，有专门放置临时垃圾的设施				10		
	厨房整洁卫生，有防蚊蝇、蟑螂、老鼠等设施，油烟排放达到 GB 18483 的相关标准，地面经硬化防滑处理，墙面瓷砖墙裙 1.5m 以上				6		
	厨房整洁卫生，有防蚊蝇、蟑螂、老鼠等设施，油烟排放达到 GB 18483 的相关标准				3		
4.6.3	厨房设施			15			
	至少设置三道清洗水池，食品原料和餐具分开清洗，有充足的冷藏、冷冻、保鲜设施和餐具专用消毒设备，通风排烟设施和消防设施，符合食品卫生标准的冷菜柜，应配有专用的留样设备				15		
	至少设置三道清洗水池，食品原料和餐具分开清洗，有冷藏、冷冻设施、餐具专用消毒设备，通风排烟设施和消防设施，符合食品卫生标准冷菜柜				10		
	至少设置三道清洗水池，食品原料和餐具分开清洗，有冷藏、冷冻、消毒设施				5		
5	特色活动	160					
5.1	乡村特色旅游活动		50				
	20 项以上			50			
	15 项			40			
	10 项			30			
	6 项			20			
	3 项			10			
5.2	乡村特色景观		50				
	最有价值的乡村旅游资源按照 GB/T 18972 可评为五级			50			
	最有价值的乡村旅游资源按照 GB/T 18972 可评为四级			40			
	最有价值的乡村旅游资源按照 GB/T 18972 可评为三级			30			
	最有价值的乡村旅游资源按照 GB/T 18972 可评为二级			20			
	最有价值的乡村旅游资源按照 GB/T 18972 可评为一级			10			
5.3	线路编排		20				

	有 5 条以上旅游线路, 编排合理, 内容丰富			20			
	有 4 条以上旅游线路, 编排合理, 内容丰富			15			
	有 3 条以上旅游线路, 编排合理			10			
	有 2 条以上旅游线路, 编排合理			5			
5.4	游客停留天数		20				
	游客可逗留时间至少 3 天			20			
	游客可逗留时间至少 2 天			15			
	游客可逗留时间至少 1 天			10			
	游客可逗留时间不超过 1 天			5			
5.5	活动性质		20				
	旅游活动具有较高的文化性、观赏性、参与性和体验性			20			
	旅游活动具有较高的观赏性与体验性			15			
	旅游活动具有较高的观赏性			10			
6	旅游购物	40					
6.1	旅游商品销售		15				
6.1.1	旅游纪念品			10			
	可供出售的旅游纪念品至少有 5 种				10		
	可供出售的旅游纪念品至少有 4 种				8		
	可供出售的旅游纪念品至少有 3 种				6		
	可供出售的旅游纪念品至少有 2 种				4		
	可供出售的旅游纪念品至少有 1 种				2		
6.1.2	土特产品			5			
	至少有当地特色的土特产品 12 种				5		
	至少有当地特色的土特产品 10 种				4		
	至少有当地特色的土特产品 8 种				3		
	至少有当地特色的土特产品 5 种				2		
6.2	购物环境管理		25				
6.2.1	有固定的购物场所			5			
6.2.2	明码标价, 价格合理			5			
6.2.3	无质量问题, 计量准确			5			
6.2.4	产品销售包装精美			5			
6.2.5	对销售人员进行统一管理			5			
7	从业人员服务质量	70					
7.1	服务员对乡村风俗的了解程度		5				
	服务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			5			
	服务员了解当地乡情, 能正确地回答游客所提的相关问题			4			
	服务员对当地乡情有一定的了解, 能正确地回答游客所提			3			

	的相关问题					
	服务员对当地乡情有一定的了解，能基本正确地回答游客所提的相关问题		2			
7.2	从业人员参加培训的比例	30				
	从业人员 100%参加过旅游部门或相关部门的培训		30			
	从业人员 90%参加过旅游部门或相关部门的培训		25			
	从业人员 80%参加过旅游部门或相关部门的培训		20			
	从业人员 70%参加过旅游部门或相关部门的培训		15			
	从业人员 60%参加过旅游部门或相关部门的培训		10			
7.3	讲解员	5				
	有专职讲解员，人数满足需求，持证上岗		5			
	有专职讲解员，持证上岗		4			
	有兼职讲解员，持证上岗		1			
7.4	服务员的素质要求	20				
7.4.1	服务人员能够掌握本岗位的相关服务知识，重要岗位的员工持证上岗		4			
7.4.2	服务人员身体健康，按规定定期进行健康检查，持健康合格证上岗		4			
7.4.3	仪容仪表		4			
	服务人员注意仪表仪容，统一着装、不留长指甲、涂指甲油，不戴戒指、首饰等			4		
	服务人员穿着整洁			2		
7.4.4	服务人员站、坐、行等体态语言符合各岗位的规范与要求		2			
	服务人员注意个人卫生，严格执行岗位卫生工作程序		2			
7.4.5	服务语言		2			
	服务接待人员会用普通话和英语进行服务，语言文明、简明、清晰、符合礼仪规范			2		
	服务人员语言文明、简明、清晰、符合礼仪规范			1		
7.4.6	服务人员遵纪守法，遵守职业道德；尊重游客民族风俗习惯、宗教信仰		2			
7.5	服务质量与投诉	10				
	设有旅游服务质量投诉电话和意见簿，无投诉，能按游客意见改进服务		10			
	设有旅游服务质量投诉电话和意见簿，无严重质量投诉，有记录和反馈意见		8			
	设有旅游服务质量投诉电话和意见簿，无严重质量投诉		4			
8	经营管理	55				
8.1	旅游宣传	5				

	为独立核算的旅游经营实体,积极参与各类宣传促销活动,旅游宣传资料内容丰富并有良好的旅游产品形象			5			
	为独立核算的旅游经营实体,组织参与各类宣传促销活动,旅游宣传资料内容丰富并有一定的旅游产品形象			4			
	有独立核算的旅游经营实体,有宣传促销活动及旅游宣传资料			3			
8.2	客源市场		25				
	已开办旅行社,经营良好,客源市场稳定,年接待人数10万人次以上			25			
	已同一批旅游社建立良好的业务合作关系,客源市场稳定,年接待人数5万人次以上			20			
	已同少数旅行社建立合作关系,年接待人数3万人次以上			15			
	客源市场稳定,市场拓展成效明显,年接待人数1万人次以上			10			
8.3	管理队伍		10				
	有专职旅游管理队伍,管理机构健全,管理有效,市场秩序良好			10			
	有管理人员,管理机构健全			5			
	有管理人员			3			
8.4	规章制度		15				
	有规章制度,管理机构健全,管理有效			15			
9	旅游安全	60					
9.1	经营用房安全牢固。易发生危险的设施、地段等标有明显的警示标志			5			
9.2	热水供给设备、用电设施、烹饪设施、门窗及锁具、桌椅、床等家具安全可靠			5			
9.3	备有消防、防盗、救护、应急照明等设备,且完好有效,备有紧急疏散通道			10			
9.4	提供经营区户外场所及庭院的夜间照明设备			5			
9.5	设有必要的安全管理制度、安全监督、操作规程			5			
9.6	做好家禽、家畜的管理与防疫工作			5			
9.7	食(饮)具消毒符合GB 14934的规定			5			
9.8	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			10			
9.9	安保工作			10			
	配有足量的安保人员,并且经过专业技能的培训			10			
	配有足量的安保人员			5			
10	社会贡献	60					

10.1	直接吸收社会劳动就业人数	20				
	直接吸收社会劳动就业人数在 40 人以上		20			
	直接吸收社会劳动就业人数在 30~39 人		15			
	直接吸收社会劳动就业人数在 20~29 人		10			
	直接吸收社会劳动就业人数在 10~19 人		5			
	直接吸收社会劳动就业人数在 3~9 人		3			
10.2	间接提供劳动力就业岗位数	20				
	间接提供劳动力就业岗位数在 100 人以上		20			
	间接提供劳动力就业岗位数在 50~99 人		15			
	间接提供劳动力就业岗位数在 30~49 人		10			
	间接提供劳动力就业岗位数在 15~29 人		5			
	间接提供劳动力就业岗位数在 5~14 人		3			
10.3	本单位因兴办旅游业而增加的纳税额	20				
	年增加纳税额 30 万元以上		20			
	年增加纳税额 20 万元以上		15			
	年增加纳税额 10 万元以上		10			
	年增加纳税额 5 万元以上		5			
	年增加纳税额不足 5 万元		3			
11	加分项目	50				
11.1	被评为社会主义新农村建设先进典型	10				
	被评为国家级社会主义新农村建设先进典型		10			
	被评为省级社会主义新农村建设先进典型		6			
	被评为市级社会主义新农村建设先进典型		4			
	被评为县级社会主义新农村建设先进典型		1			
11.2	获得精神文明建设先进称号	10				
	获得国家级精神文明建设先进称号		10			
	获得省级精神文明建设先进称号		6			
	获得市级文明建设先进称号		4			
	获得县级文明建设先进称号		1			
11.3	有旅游及相关部门评定的称号	10				
	有旅游及相关部门评定的国家级称号		10			
	有旅游及部门评定的省级称号		6			
	有旅游及部门评定的市级称号		4			
	有旅游及部门评定的县级称号		1			
11.4	获得“青年文明号”称号	10				
	获得国家级“青年文明号”称号		10			
	获得省级“青年文明号”称号		6			
	获得市级“青年文明号”称号		4			

	获得县级“青年文明号”称号			1			
11.5	获得国家或国际组织颁发的生态环境或获得独特资源方面荣誉称号		10				
合计		1050					

福建省地方标准
福建省乡村旅游经营单位服务质量等级划分
与评定
DB35/T 1051—2010

*

2010年8月第一版 2010年10月第一次印刷