

DB33

浙江省地方标准

DB33/T 669—2021
代替 DB33/T 669—2007(2013)

农家乐服务质量等级划分要求

Requirements for service quality grading of rural family inns and
restaurants

2021 - 03 - 08 发布

2021 - 04 - 08 实施

浙江省市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 农家乐类型	2
5 等级划分	2
6 基本条件	2
7 等级划分条件	4
8 等级判定	10
附录 A （规范性） 农家乐治安消防安全管理要求	11

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准代替 DB33/T 669-2007（2013）《农家乐经营户(点)旅游服务质量星级划分与评定》。本标准与DB33/T 669-2007（2013）相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

- a) 删除一、二星级农家乐服务质量要求，整合为基本条件（见 6，2007 年版 6.1、6.2）；
- b) 增加了数字化管理方面要求（见 6.2.4、7.4.1.7、7.4.2.16、7.4.3.15）；
- c) 修改了环境保护要求（见 6.4.1, 2007 年版 5.4、6.1.4、6.2.4、6.3.4、6.4.4、6.5.4）；
- d) 增加了农村产业融合发展方面要求（见 7.2.5、7.3.5、7.4.5）；
- e) 增加了文明守约要求（见 7.2.7、7.3.7、7.4.7）；
- f) 增加了文化主题方面要求（见 7.4.1.2、7.4.2.1、7.4.3.5、7.4.6.3）；
- g) 增加了业主参与服务接待方面要求（见 7.3.1.3、7.4.1.3）；
- h) 增加了治安消防要求（见附录 A）。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由浙江省农业农村厅提出。

本标准由浙江省种植业标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：浙江省标准化研究院、浙江农林大学、浙江大学。

本标准主要起草人：奚经龙、徐高清、应珊婷、纪新瑞、朱勇军、林家琦、杨薇、林爱梅、秦松、王雄英、廖小丽、全国栋、姚晗珺、王佳颖、沈斌莉、刘彦林、周玲强、白鸥、应天煜。

农家乐服务质量等级划分要求

1 范围

本标准规定了农家乐的术语和定义、农家乐类型、等级划分、基本条件、等级划分条件、等级判定。本标准适用于农家乐服务质量等级划分，也适用于农家乐规范其服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；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/T10001.1 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/T 31962 污水排入城镇下水道水质标准

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

GB/T 39000 乡村民宿服务质量规范

GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制标准

HJ 554 饮食业环境保护技术规范

SB/T 10421 农家乐经营服务规范

DB33/T 1196 农村生活污水处理设施污水排入标准

DB33/T 2091 农村生活垃圾分类处理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

农家乐 rural family inns and restaurants

依托乡村资源，以村（居）民自有住宅、村集体用房或其他设施为经营用房，独栋房屋客房数不超过15间、房屋建筑层数不超过4层且总建筑面积不超过800平方米，业主参与服务接待，提供“吃农家饭、住农家屋、看农家景、干农家活、购农家物、享农家趣”等服务，并经商事登记的小型经营实体。

[来源：SB/T 10421-2007，3.2，有修改]

3.2

农家乐业主 host of rural family inns and restaurants

农家乐经营者或法定代表人。

3.3

文化主题 cultural theme

在建筑设计、空间布局、装修装饰、景观营造、服务内容和方式等方面，体现某种地域、历史、民族或乡土特色的文化内涵。

[来源：GB/T 39000-2020, 3.3]

4 农家乐类型

根据提供服务内容的不同，将农家乐分为三种类型：

- a) 综合型农家乐：同时提供餐饮、住宿等综合服务；
- b) 餐饮型农家乐：以餐饮服务为主，不提供住宿服务；
- c) 住宿型农家乐：以住宿服务为主。

5 等级划分

农家乐服务质量等级划分为五个等次，即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级，五星级为最高等级。

6 基本条件

6.1 基本要求

- 6.1.1 有营业执照；提供住宿服务的，有特种行业许可证和公共场所卫生许可证；提供餐饮服务的，有食品经营许可证，“亮证亮照”经营。
- 6.1.2 诚信经营，提供的商品或服务明码标价。
- 6.1.3 提供咨询、预订、接待、结账、留言等服务。
- 6.1.4 尊重顾客的风俗习惯和宗教信仰，主动了解生活和饮食禁忌。
- 6.1.5 对老、弱、病、残、孕等需要帮助的特殊顾客，能提供必要的服务。
- 6.1.6 充分利用当地农业农村公共服务资源，为顾客提供服务。
- 6.1.7 提供多种投诉渠道，设立农家乐紧急联系电话，并向顾客明示。
- 6.1.8 按照有关要求，向属地乡镇（街道）或（和）相关部门报送经营情况、突发事件等信息。

6.2 设施设备

- 6.2.1 经营用房各功能区布局合理，家具配套齐全，采光、通风、照明条件良好。
- 6.2.2 公共用品、用具材质符合相关标准，使用方便。
- 6.2.3 根据所在地气候配备降温、取暖设施，制冷、制热效果良好。
- 6.2.4 设有上网设施设备，经营场所各功能区无线网络信号全覆盖，网络连接安全、稳定。
- 6.2.5 设有行路、场所等公共信息图形符号，且符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。

6.3 安全管理

6.3.1 场地安全

经营场地无自然灾害和其它影响公共安全的隐患。

6.3.2 建筑安全

经营用房系合法建筑，符合有关房屋质量安全要求。改建的经营用房，不得破坏建筑主体或承重结构。利用未依法取得建筑施工许可证的农民自建房改变用途从事农家乐经营服务，应在经营前委托房屋安全鉴定。

6.3.3 治安消防安全

应满足附录A的要求。

6.3.4 设施设备安全

水、电、气等设施设备及防盗、救护、消防、卫生、娱乐休闲等有关设施设备定期检查和保养，保持状态良好、安全可靠。

6.3.5 餐饮安全

食品安全制度健全并付诸实施，食品及食材来源可溯，食品贮存、加工操作符合餐饮服务食品安全操作规范的要求。不采购、不加工、不制售国家保护的野生动植物及其食品制品。

6.3.6 人身安全

备有常用、应急且在保质期内的外用非处方药品和医疗用品，并与周边医疗点建立联系。在易发生危险的区域和有关设施设备上设置醒目的安全警示标志，并提前告知顾客安全注意事项。

6.3.7 信息安全

妥善保护顾客信息资料，包括个人信息、支付信息、住宿信息、通讯记录以及顾客照片等其他信息。

6.3.8 应急处置

明确安全责任人，有落实当地防汛防台、火灾、食品安全、治安事件、应急救援、疫情防控等各类突发事件应急处置预案的有效措施。

6.4 环保与卫生

6.4.1 环境保护

6.4.1.1 四周生态环境优良，服务设施建设、经营服务活动不对周围环境造成污染。

6.4.1.2 排水、油烟净化与排放、隔油设施、固体废弃物控制、噪声要求按照 HJ 554 有关规定执行。

6.4.1.3 自建污水处理设施进行处理的，按照设计要求达标排放；污水排入农村生活处理设施的，进水水质应符合 DB33/T 1196 的规定；污水纳入城镇污水管网处理的，应符合 GB/T 31962 的规定。

6.4.1.4 设置垃圾分类桶（箱），生活垃圾按照 DB33/T 2091 的规定进行分类收集。

6.4.1.5 有节约粮食、用水、用电等资源的有效措施，不主动提供一次性日用品。

6.4.2 健康卫生

6.4.2.1 装修、装饰材料使用环保材料，室内空气清新，污染物浓度限量符合 GB 50325 的要求。

6.4.2.2 经营场所保持整洁卫生，物品摆放有序，无乱堆、乱放现象，建筑物及各设施设备无剥落、污垢、积尘、霉迹。

6.4.2.3 做好老鼠、蟑螂、胡蜂等有害生物防制工作，防制措施安全、有效。

6.4.2.4 饲养的宠物、家禽、家畜应有相应卫生防疫和动物安全隔离措施。

6.4.2.5 公共用品用具应一客一换一消毒，室内空气质量、生活饮用水和公共用品用具的卫生要求按照 GB 37488 执行。

6.5 从业人员

6.5.1 从业人员应仪表整洁，态度友好，持有有效健康合格证明。

6.5.2 从业人员应参加各类相关培训，掌握接待服务基本知识和技能。

6.5.3 主要从业人员应掌握消防、急救等基本知识及操作技能，并具备突发事件处置能力。

7 等级划分条件

7.1 一、二星级

在第6章“基本条件”的基础上，由各地行业行政主管部门自行制定。

7.2 三星级

7.2.1 基本要求

7.2.1.1 建筑风貌应与当地的人文民俗、村庄环境景观相协调。

7.2.1.2 从业人员 60%以上为当地村民，能用普通话进行接待服务。

7.2.1.3 提供现场、电话等多种预订方式。

7.2.1.4 提供物品寄存等服务。

7.2.1.5 设有公共卫生间，无异味，有防滑措施，冲洗设备完好。

7.2.1.6 提供现金、移动支付等多种结账方式，结帐准确、无差错，能提供正规发票。

7.2.1.7 对顾客的需求能作出快速反应，对暂时无法满足或明显不合理的顾客要求，应耐心说明情况，不推诿和应付。

7.2.1.8 接到顾客投诉后，主动快速和解处理。顾客满意度 90%以上。

7.2.2 吃

7.2.2.1 餐厅有适当装修，餐饮服务食品安全等级达到 C 级以上。

7.2.2.2 提供 6 种以上当地特色热菜、冷菜或点心。

7.2.2.3 40%以上食材来自当地农产品。

7.2.2.4 提供菜单和酒水单，主动推介当地特色菜肴、酒水饮料。

7.2.2.5 点单完毕后与顾客确认点单内容，冷菜在起菜后 15 分钟之内上菜，热食在起菜后 45 分钟内开始上菜并保证温度。

7.2.2.6 餐具按中西餐习惯成套配置，光洁且无破损，有卫生的存放空间。

7.2.2.7 通过宣传标语、餐桌提示牌、菜单提醒等形式推广使用公筷公勺、抵制餐饮浪费，公筷公勺配备率、使用率 100%。

7.2.2.8 配有与接待能力相匹配的冷藏、冷冻、消毒等设施设备。

7.2.3 住

7.2.3.1 主、客区相对独立，隔音、遮光条件良好。

7.2.3.2 70%以上客房的面积(不含卫生间和门廊)不小于 12 平方米。

7.2.3.3 客房有适当装修，有清洁舒适的床以及座椅或简易沙发、床头柜等配套家具。

7.2.3.4 客房单设卫生间，装有抽水恭桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品)、浴缸或淋浴间及配套五金件，干湿分离，有除臭和防滑措施；给排水设备完好，24小时供应冷水，至少12小时供应热水。配有吹风机。

7.2.3.5 客房、卫生间每天全面整理一次，每日或应顾客要求更换床单、被套及枕套。

7.2.3.6 客房设有两孔和三孔的电源插座，并有2个以上供顾客使用的插位。

7.2.3.7 提供电热水壶、杯具等物品。

7.2.3.8 近一年客房入住率达15%以上。

注：年客房入住率=年实际出租客房数/（可供出租客房数*年营业天数）。

7.2.4 行

7.2.4.1 交通条件便利，路面状况良好，能满足自驾游需求，行程路线可导航规划。

7.2.4.2 提供交通工具停泊场所，其面积与接待容量相适应，车辆等停放安全、有序。

7.2.5 购

与周边农户、家庭农场、合作社、园区等建立联系，向顾客推介当地手工艺品、中药材、农副土特产品等特色商品。

7.2.6 游与娱

7.2.6.1 提供休憩公共空间1处以上，包括但不限于：庭院、绿地、观景台、娱乐室、书吧、茶室。

7.2.6.2 配有1种以上当地活动宣传推介资料，包括但不限于：农旅项目、农事活动、民俗活动、民间传统体育活动、休闲农业和乡村旅游精品线路及旅游景点。

7.2.6.3 提供可参与性项目3项以上，其中农家乐举办的活动1项以上，参与性项目包括但不限于：

- a) 采摘、垂钓、耕作等农事体验活动；
- b) 代表地方特色的主题鲜明的乡村节庆活动；
- c) 陶艺、雕刻、刺绣、剪纸、竹编、茶艺、动漫等文创活动；
- d) 做青团、包粽子、打年糕、写春联等乡村民俗体验活动；
- e) 非遗、拓展、科普、研学、体育、艺术、康养等活动。

7.2.7 文明守约

7.2.7.1 自觉遵守村规民约和当地社会风俗习惯。

7.2.7.2 邻里关系和睦，无占用邻里土地等损害邻里利益的行为。

7.3 四星级

7.3.1 基本要求

7.3.1.1 建筑风貌应与当地的人文民俗、村庄环境景观相协调，附属设施与主体建筑风格相协调。

7.3.1.2 室内设计符合人体工学要求，陈设有艺术品等配饰物。

7.3.1.3 农家乐业主或主要从业人员主动迎送顾客，与顾客分享农家乐故事、生活方式和生活理念。

7.3.1.4 从业人员50%以上为当地村民，能用普通话进行接待服务。

7.3.1.5 设置接待处，提供免费茶水等服务。

7.3.1.6 提供现场、电话、网络等多种预订方式，预订手续便捷。

7.3.1.7 提供物品寄存、雨具、手机充电设备出借等服务。

- 7.3.1.8 设有公共卫生间，且男女分设，无异味，有防滑措施，冲洗设备完好，配有手纸、挂衣钩、洗手液等物品，消耗品补充及时。
- 7.3.1.9 投保有公众责任险。
- 7.3.1.10 提供现金、刷卡、移动支付等多种结账方式，结账效率高、准确无差错。能提供正规发票。
- 7.3.1.11 标识标牌设置齐全、醒目、规范，制作精美，维护良好，位置合理，与环境协调。
- 7.3.1.12 对顾客的需求能作出快速反应，对暂时无法满足或明显不合理的顾客要求，应耐心说明情况，不推诿和应付。
- 7.3.1.13 接到顾客投诉后，主动快速和解处理，并能按顾客意见改进服务。顾客满意度 95%以上。

7.3.2 吃

- 7.3.2.1 餐厅装修良好，家具布局合理，使用方便、舒适。
- 7.3.2.2 餐饮服务食品安全等级达到 B 级以上。
- 7.3.2.3 提供 10 种以上当地特色热菜、冷菜或点心，菜肴摆盘规范，与菜式相协调。
- 7.3.2.4 菜品烹调制作体现农家风味、地方特色。有固定厨师，获得市级以上农家厨艺比赛奖项。
- 7.3.2.5 50%以上食材来自当地农产品。
- 7.3.2.6 提供菜单和酒水单，熟悉菜品知识，主动推介当地特色菜肴、酒水饮料。
- 7.3.2.7 点单完毕后与顾客确认点单内容，主动询问顾客口味、忌口、生熟程度等的需求。
- 7.3.2.8 冷菜在起菜后 10 分钟之内上菜，热食在起菜后 30 分钟内开始上菜并保证温度。
- 7.3.2.9 餐具按中西餐习惯成套配置，光洁且无破损，有卫生的存放空间。
- 7.3.2.10 根据顾客的特殊情况或需求，提供特制椅具或餐具，如儿童椅、儿童餐具等。
- 7.3.2.11 通过宣传标语、餐桌提示牌、菜单提醒等形式推广使用公筷公勺、抵制餐饮浪费，公筷公勺配备率、使用率 100%，提供小份菜、半份菜，并引导顾客合理点餐。
- 7.3.2.12 配有与接待能力相匹配的冷藏、冷冻、消毒等设施设备。
- 7.3.2.13 厨房采用透明设计或者可通过监控系统实时观看，炉灶使用清洁能源。

7.3.3 住

- 7.3.3.1 主、客区相对独立，隔音、遮光条件良好。
- 7.3.3.2 设有亲子房、无烟房等不同类型的特色客房。
- 7.3.3.3 70%以上客房的面积(不含卫生间和门廊)不小于 16 平方米。
- 7.3.3.4 不少于 30%的客房有阳台。
- 7.3.3.5 客房装修良好、设计美观，有清洁舒适的床以及衣架、座椅或简易沙发、床头柜等配套家具。
- 7.3.3.6 客房单设卫生间，装有抽水恭桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品)、浴缸或淋浴间及配套五金件，干湿分离，有除臭和防滑措施；给排水设备完好，24 小时供应冷热水，水龙头冷热标识清晰，水压充足。配有吹风机。
- 7.3.3.7 客房、卫生间每天全面整理一次，每日或应顾客要求更换床单、被套及枕套，客房用品和消耗品补充齐全。
- 7.3.3.8 客房设有两孔和三孔的电源插座，并有 2 个以上供顾客使用的插位，插座位置合理。各灯具造型有特色，开关位置合理，使用方便。
- 7.3.3.9 提供多种规格的枕头，床上用品铺设应方便顾客就寝。
- 7.3.3.10 主动引导顾客至客房，帮助顾客熟悉设施设备使用，告知注意事项，如安全须知、文明行为、退房政策等。
- 7.3.3.11 设有专用布草间，按不小于 1:3 配备布草，布草分类存放，材质较好(床单、被套、枕套的的纱支规格不低于 80 支纱×60 支纱，含棉量为 100%)。

7.3.3.12 提供电热水壶、杯具等物品以及针线包等借用服务。

7.3.3.13 近一年客房入住率达 20%以上。

7.3.4 行

7.3.4.1 交通条件便利，路面状况良好，能满足自驾游需求，行程路线可导航规划。

7.3.4.2 提供交通工具停泊场所，其面积与接待容量相适应，车辆等停放安全、有序。

7.3.4.3 提供代客预订和安排出租汽车服务。

7.3.5 购

7.3.5.1 提供当地特色伴手礼（如农副土特产、文创产品等），有包装。

7.3.5.2 与周边农户、家庭农场、合作社、园区等建立联系，向顾客推介当地手工艺品、中药材、农副土特产等特色商品。

7.3.6 游与娱

7.3.6.1 提供足够的休憩公共空间（公共空间面积/总建筑面积 $\geq 1/2$ ），如庭院、绿地、观景台、娱乐室、书吧、茶室等。

7.3.6.2 配有 2 种以上当地活动宣传推介资料，包括但不限于：农旅项目、农事活动、民俗活动、民间传统体育活动、休闲农业和乡村旅游精品线路及旅游景点。

7.3.6.3 提供可参与性项目 4 项以上，活动组织安排合理，其中农家乐每年连续举办的活动 2 项以上，参与性项目包括但不限于：

- a) 采摘、垂钓、耕作等农事体验活动；
- b) 代表地方特色的主题鲜明的乡村节庆活动；
- c) 陶艺、雕刻、刺绣、剪纸、竹编、茶艺、动漫等文创活动；
- d) 做青团、包粽子、打年糕、写春联等乡村民俗体验活动；
- e) 非遗、拓展、科普、研学、体育、艺术、康养等活动。

7.3.7 文明守约

7.3.7.1 自觉遵守村规民约和当地社会风俗习惯，并提前告知顾客在店注意事项。

7.3.7.2 主动融入当地社群活动，邻里间互帮互助。

7.3.7.3 邻里关系和睦，无占用邻里土地等损害邻里利益的行为。

7.4 五星级

7.4.1 基本要求

7.4.1.1 建筑风貌与当地的人文民俗、村庄环境景观相协调，附属设施与主体建筑风格相协调。周边有特色自然或人文景观。

7.4.1.2 室内外结合当地人文、自然景观、生态环境及乡村资源进行美学设计，体现节能环保理念，装修格调、材质、工艺、色彩等方面与文化主题特色相符，格调高雅。

7.4.1.3 农家乐业主或主要从业人员主动迎送顾客，与顾客分享农家乐故事、生活方式和生活理念。

7.4.1.4 从业人员 40%以上为当地村民，着装具有鲜明地方特色，根据顾客需要能用多种语言或借助实时翻译设备进行接待，接待服务流程规范。

7.4.1.5 设置接待处，提供免费茶水、点心或水果等服务。

7.4.1.6 提供现场、电话、网络等多种预订方式，预订手续便捷。

- 7.4.1.7 有农家乐公众号等新媒体营销手段，信息更新及时。配有管理信息系统。
- 7.4.1.8 提供物品寄存、雨具、手机充电设备出借以及行李搬运、邮寄等服务。
- 7.4.1.9 设有公共卫生间，位置合理，且男女分设，无异味，有防滑措施，冲洗设备完好，配有手纸、挂衣钩、洗手液等物品，消耗品补充及时。
- 7.4.1.10 投保有公众责任险、农家乐财产险等商业保险。
- 7.4.1.11 提供现金、刷卡、移动支付等多种结账方式，结账效率高、准确无差错。有规范的财务台账，能提供正规发票。
- 7.4.1.12 标识标牌设置齐全、醒目、规范，多种语言标识，制作精美，维护良好，位置合理，与环境协调。
- 7.4.1.13 对顾客的需求能作出快速反应，对暂时无法满足或明显不合理的顾客要求，应耐心说明情况，不推诿和应付。
- 7.4.1.14 接到顾客投诉后，主动快速和解处理，并能按顾客意见改进服务。顾客满意度 98%以上。

7.4.2 吃

- 7.4.2.1 餐厅经过精心装修，工艺精致，体现文化主题特色，名称依据主题特点设计，家具布局合理，材质高档，使用方便、舒适。
- 7.4.2.2 餐饮服务食品安全等级达到 A 级。
- 7.4.2.3 提供 15 种以上当地特色热菜、冷菜或点心，菜肴摆盘规范，与菜式相协调，造型美观。
- 7.4.2.4 菜品烹调制作体现农家风味、地方特色，色、香、味、形俱佳。有固定且具备资质的厨师，获得省级以上农家厨艺比赛奖项。
- 7.4.2.5 50%以上食材来自当地绿色农产品。
- 7.4.2.6 提供图文并茂的菜单和酒水单，熟悉菜品知识，主动推介当地特色菜肴、酒水饮料。
- 7.4.2.7 点单完毕后与顾客确认点单内容，主动询问顾客口味、忌口、生熟程度等的需求，上菜时介绍菜名及菜式特点。
- 7.4.2.8 冷菜在起菜后 10 分钟之内上菜，热食在起菜后 30 分钟内开始上菜并保证温度。
- 7.4.2.9 在顾客就餐结束后，主动向顾客征询对菜品的意见。
- 7.4.2.10 餐具按中西餐习惯成套配置，材质高档，有特色，光洁且无破损，有卫生的存放空间。
- 7.4.2.11 根据顾客的特殊情况或需求，提供特制椅具和餐具，如儿童椅、儿童餐具等。
- 7.4.2.12 通过宣传标语、餐桌提示牌、菜单提醒等形式推广使用公筷公勺、抵制餐饮浪费，公筷公勺配备率、使用率 100%，菜单上标识菜品主料净含量，提供小份菜、半份菜，并引导顾客合理点餐。
- 7.4.2.13 配有与接待能力相匹配的冷藏、冷冻、消毒等设施设备。
- 7.4.2.14 厨房采用透明设计或者可通过监控系统实时观看，炉灶使用清洁能源。
- 7.4.2.15 可向顾客提供参与体验农家菜、农家小吃制作服务。
- 7.4.2.16 提供自助点餐等“无接触式”服务。

7.4.3 住

- 7.4.3.1 主、客区相对独立，隔音、遮光条件良好。
- 7.4.3.2 设有亲子房、无烟房等不同类型的特色客房。
- 7.4.3.3 70%以上客房的面积(不含卫生间和门廊)不小于 20 平方米。
- 7.4.3.4 不少于 50%的客房有阳台。
- 7.4.3.5 客房装修高档，工艺精致，体现文化主题特色，名称依据主题特点设计，有软垫床以及衣架、座椅或沙发、床头柜等配套家具，家具布局合理，材质高档，使用方便、舒适。

7.4.3.6 客房内设有装修良好的卫生间，配有高档抽水恭桶、梳妆台（配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品）、浴缸或淋浴间及配套五金件，干湿分离，有除臭和防滑措施；给排水设备完好，24小时供应冷热水，水龙头冷热标识清晰，水压充足。配有吹风机。

7.4.3.7 客房、卫生间每天全面整理一次，每日或应顾客要求更换床单、被套及枕套，客房用品和消耗品补充齐全。

7.4.3.8 客房设有两孔和三孔的电源插座，并有2个以上供顾客使用的插位，插座位置合理。各灯具造型有特色，开关位置合理，床头有房间灯光“一键式”总控制开关，使用方便。

7.4.3.9 提供多种规格的枕头，床上用品铺设应方便顾客就寝。

7.4.3.10 根据当地的气候条件，采取必要的防潮除湿措施。

7.4.3.11 主动引领顾客至客房，帮助顾客熟悉设施设备使用，告知注意事项，如安全须知、文明行为、退房政策等。

7.4.3.12 设有专用布草间，按不小于1:3配备品牌布草，布草分类存放，材质良好、工艺讲究（床单、被套、枕套的的纱支规格不低于80支纱×80支纱，含棉量为100%），由专业洗涤公司清洁、消毒。

7.4.3.13 提供电热水壶、杯具、文具、茶叶、免费矿泉水等物品以及电熨斗、针线包等借用服务。

7.4.3.14 按照顾客需求提供加床、加被服务。

7.4.3.15 提供自助入住登记等“无接触式”服务。

7.4.3.16 近一年客房入住率达30%以上。

7.4.4 行

7.4.4.1 提供出行交通指南或指引。

7.4.4.2 交通条件便利，路面状况良好，能满足自驾游需求，行程路线可导航规划。

7.4.4.3 提供交通工具停泊场所，其面积与接待容量相适应，车辆等停放安全、有序。

7.4.4.4 提供代客预订和安排出租汽车服务。

7.4.5 购

7.4.5.1 提供当地特色品牌伴手礼（如农副土特产、文创产品等），包装设计精美。

7.4.5.2 设有当地手工艺品、农副土特产等特色商品展示及售卖区。

7.4.6 游与娱

7.4.6.1 提供充足的休憩公共空间（公共空间面积/总建筑面积 ≥ 1 ），如庭院、绿地、观景台、娱乐室、书吧、茶室等。

7.4.6.2 配有3种以上当地活动宣传推介资料，包括但不限于：农旅项目、农事活动、民俗活动、民间传统体育活动、休闲农业和乡村旅游精品线路及旅游景点。

7.4.6.3 有全年度活动计划及策划方案，提供可参与性项目5项以上，其中农家乐每年持续举办较高知名度和影响力的文化主题活动1项以上，参与性项目包括但不限于：

- a) 采摘、垂钓、耕作等农事体验活动；
- b) 代表地方特色的主题鲜明的乡村节庆活动；
- c) 陶艺、雕刻、刺绣、剪纸、竹编、茶艺、动漫等文创活动；
- d) 做青团、包粽子、打年糕、写春联等乡村民俗体验活动；
- e) 非遗、拓展、科普、研学、体育、艺术、康养等活动。

7.4.6.4 农家乐自行组织的休闲体验项目配有一名以上讲解员，负责接待、指导和讲解。

7.4.7 文明守约

- 7.4.7.1 自觉遵守村规民约和当地社会风俗习惯，并提前告知顾客在店注意事项。
- 7.4.7.2 积极参与当地公益事业或公益活动。
- 7.4.7.3 主动融入当地社群活动，邻里间互帮互助。
- 7.4.7.4 邻里关系和睦，无占用邻里土地等损害邻里利益的行为。

8 等级判定

近三年未因治安制度不落实导致重特大刑事治安案件，未发生安全生产事故以及食品安全、环境保护等责任事故，无重大有效投诉。在满足第6章“基本条件”规定要求下（实行一票否决制），再根据第7章“等级划分条件”进行综合判定。

省文旅科技委

附 录 A
(规范性)
农家乐治安消防安全管理要求

A.1 治安安全要求

- A.1.1 客房的门、窗符合防盗要求，并设有符合防盗要求的物品保管柜（箱）。
- A.1.2 安装并能熟练使用旅馆业治安管理信息系统。
- A.1.3 落实住宿顾客身份证件查验和信息登记录入制度。
- A.1.4 严禁利用、纵容、隐瞒、包庇在经营场所内实施违法犯罪活动。
- A.1.5 出入口、接待处等公共区域设置符合标准要求的视频监控设施，并保存监控记录30天以上。
- A.1.6 按照有关规定在场所显要位置张贴或者摆放黄赌毒等警示标志。
- A.1.7 建立安全管理制度，配备专职或兼职治安保卫人员以及消防安全管理人员，定期开展安全检查、培训和应急疏散演练，主动消除安全隐患。
- A.1.8 发现违法犯罪嫌疑人员、形迹可疑人员、违禁物品以及发生刑事、治安案件，立即向公安机关报告。

A.2 消防安全要求

- A.2.1 建筑主体应为钢筋混凝土或砖混结构，当楼板或楼梯为木结构时，建筑层数不得超过2层。建筑主体为木结构或砖木、石木、泥木、竹木等结构的，宜独立建造，建筑层数不得超过2层且总建筑面积不应超过600平方米。当必须与相邻建筑贴邻时，建筑之间应设置不开设门、窗、洞口的实体墙。
- A.2.2 建筑可设置1部疏散楼梯；楼梯间无法直通屋顶平台并通向相邻建筑进行疏散且规模达到下列条件之一的，应设置2部疏散楼梯：
 - a) 建筑层数为3层，且任一楼层建筑面积大于200平方米的；
 - b) 建筑层数为4层，且任一楼层建筑面积大于150平方米的。
- A.2.3 疏散楼梯可采用敞开楼梯间或室外疏散楼梯，采用敞开楼梯间的，客房门应安装闭门器。疏散楼梯宽度不应小于1.1米，住宿型、综合型农家乐确有困难时，不得小于0.9米。当建筑仅为2层且第2层客房数不超过3间的，疏散楼梯宽度不应小于0.75米。
- A.2.4 疏散通道和安全出口应保持畅通，3层及3层以上楼层每间客房应配置逃生绳或软梯等逃生设施，且应便于取用。
- A.2.5 每间客房应设有开向户外的窗户，窗户不得设置金属栅栏，确需设置时，应能从内部易于开启，并可供人员逃生。
- A.2.6 除配套设置的棋牌室、音乐茶座外，建筑内不得设置营业性娱乐场所。
- A.2.7 除厨房外，其他部位不得使用明火。使用明火的厨房与其他部位应采取分隔措施，并设置自然排风窗。当瓶装液化石油气总量超过30千克时，应设置专门的储瓶间。燃气连接管应满足燃气灶具安全使用要求。燃油、燃气锅炉房不得设置在主体建筑内。
- A.2.8 装修材料宜采用不燃、难燃材料，不得采用易燃材料。
- A.2.9 每层应按每50平方米不少于1具3千克ABC型干粉或水型灭火器的标准配置灭火器，且每层不少于2具，并放置在公共部位。

- A. 2. 10 客房、走道、楼梯间、公共活动用房等应安装独立式或互连型火灾探测感烟报警器，厨房应安装独立式或互连型火灾探测感温报警器。
- A. 2. 11 走道、楼梯间、公共活动用房等应设置消防应急照明和灯光型疏散指示标志，客房应配备逃生用口罩和手电筒等器材。
- A. 2. 12 配电系统应安装动作电流不大于300毫安的剩余电流动作保护器（漏电保护器）；开关、插座和照明灯具靠近可燃物时，应采取隔热、散热等保护措施；电气线路应穿阻燃硬质PVC管或金属管保护（采用木、竹结构的场所应穿金属管保护）。
- A. 2. 13 建筑首层应设置管理用房或固定岗台，供夜间值守、巡逻人员使用。
- A. 2. 14 放宽农家乐规模界定标准的，单栋房屋客房数、总建筑面积在原基础上不应增加超过25%，且应符合以下要求：
- a) 楼梯间靠外墙设置，且能自然采光通风；
 - b) 使用明火的厨房采用乙级防火门与其他部位进行防火分隔或独立设置；
 - c) 场所设置自动喷水灭火系统（或简易喷淋装置）、消防卷盘软管；
 - d) 客房、厨房、走道、楼梯间、公共活动用房等安装互连型火灾探测报警器；场所安装电气火灾监控系统；
 - e) 公共走道、门厅的顶棚、墙面采用不燃材料装修。
- A. 2. 15 当建筑层数放宽至5层时，除符合前款要求外，应设置2部疏散楼梯。
- A. 2. 16 农家乐密集的村居应建立微型消防站，配备消防拉梯、消防手抬泵等必要的消防装备。
- A. 2. 17 成片集中开发的村居应改造给水管网，增设室外消火栓等消防水源或设置天然水源取水设施。山区宜设置高位消防水池，水池容量不宜小于144立方米。
-