

采摘体验基地旅游服务规范

Tourism service specification of the picking-related experience base

2018 - 10 - 15 发布

2018 - 11 - 15 实施

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 总则	1
5 服务基础要求	2
6 服务提供要求	3
7 服务保障要求	4

省文旅科技

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准自实施之日起，代替 DB33/T 915-2014《果蔬采摘基地旅游服务规范》，与 DB33/T 915-2014 相比，主要修改如下：

- 名称修改为“采摘体验基地旅游服务规范”；
- 规范对象由原来的“果蔬采摘基地”调整为“采摘体验基地”；
- “4 总则”整合了原标准中“5 果蔬种植”相关内容；
- 调整了标准结构，新增“服务基础要求”，包含“旅游交通”、“公共设施”、“安全保障”和“卫生环保”；
- 对采摘体验基地的旅游产品进行了细分，将原标准“10 旅游与休闲体验”扩展为种植、采摘、加工、购物、休闲等旅游体验；
- 服务提供方面增加了科普教育、讲解演示、参与性指导、舒适度等方面的要求；
- 卫生环保方面增加了对于涉及农产品加工的基地，食品转化的生产卫生要求；
- 增加了移动通讯、网络覆盖，提供可视化远程控制系统、多种支付方式、电子商务服务等“互联网+”技术的要求；
- 运营管理方面增加了向游客开展环境资源保护和文明旅游宣传教育；
- 按照长三角通用的旅游地方标准要求进行修订，符合长三角地区采摘体验旅游发展需要。

本标准由浙江省旅游局提出。

本标准由浙江省旅游标准化技术委员会（ZJQS/TC 16）归口。

本标准起草单位：浙江省旅游标准化研究会、浙江旅游职业学院、浙江大学城市学院、上海市旅游局、江苏省旅游局、安徽省旅游发展委员会、嘉善县旅游发展委员会

本标准主要起草人：

浙江：钟新章、程钢、金琳琳、胡斌、陆佳

上海：林苏闽、黄郁成、林希茜

江苏：陈劲松、杨玉香、杨淇深

安徽：杨龙、史祥

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

- DB33/T 915-2014

采摘体验基地旅游服务规范

1 范围

本标准规定了采摘体验基地的术语和定义、旅游服务总则、服务基础要求、服务提供要求和服务保障要求。

本标准适用于本行政区域内的采摘体验基地旅游服务。

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 5749	生活饮用水卫生标准
GB 8978	污水综合排放标准
GB 9663	旅店业卫生标准
GB/T 10001.1	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 14881	食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范
GB 16153	饭馆（餐厅）卫生标准
GB/T 16767	游乐园（场）服务质量
GB/T 18973	旅游厕所质量等级的划分与评定
GB/T 29373	农产品追溯要求 果蔬
GB/T 31384	旅游景区公共信息导向系统设置规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

采摘体验 picking-related experience

以粮食、水果、蔬菜等作物采摘为主，包括但不限于种植、加工、购物及相关休闲项目的旅游产品。

3.2

采摘体验基地 picking-related experience base

以农业生产生活为基础，能为游客提供采摘体验及服务的场所。

4 总则

- 4.1 主体明确，合法经营。
- 4.2 突出生态休闲，强调采摘体验，注重农旅融合，兼备文化传承、亲子娱乐、教育科普功能。
- 4.3 建筑设施、公共服务、体验项目和运营管理应符合安全、消防、卫生、环保等法律法规和强制性标准的规定。
- 4.4 整体布局合理，有满足采摘体验的分区。
- 4.5 供采摘的作物形成规模种植。
- 4.6 农产品获得相应的质量认证。
- 4.7 诚信自律，农产品及衍生产品、休闲活动、体验项目等应明码标价。

5 服务基础要求

5.1 旅游交通

- 5.1.1 外部交通设施完善，导向清晰，通达性好。
- 5.1.2 宜整合利用当地公共交通和旅游线路资源。
- 5.1.3 应有固定的停车区域，与游客接待量相适应，采摘高峰期宜增设临时停车位。
- 5.1.4 内部交通情况良好，道路宽度、坡度设置合理，路面平整坚实、排水性好。
- 5.1.5 采摘线路、游览步道设置合理，能满足游客观光、休闲、体验等需求。

5.2 公共设施

- 5.2.1 服务中心（点）位置合理、规模适度，应配备服务人员，能提供信息、咨询等服务。
- 5.2.2 公共信息图形符号和导向系统设置规范，应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 31384 的规定。
- 5.2.3 应有公共休憩设施，且布局合理、数量充足、安全牢固，舒适性好。
- 5.2.4 公共区域和体验区应有移动通讯、网络覆盖。
- 5.2.5 宜有满足老年人、未成年人、残疾人等特殊人群需要的服务设施。
- 5.2.6 内部或附近有餐饮住宿设施宜满足游客需求。

5.3 安全保障

- 5.3.1 履行经营主体安全责任，应有突发事件应急预案，并定期演练。
- 5.3.2 应建立农产品质量安全管理制度，有经资质认定的第三方机构出具的农产品质量安全合格报告；宜按照 GB/T 29373 的要求建立农产品追溯体系。
- 5.3.3 应配备充足有效的安全设施与消防设备，维修保养及时。
- 5.3.4 体验区内的棚架、立柱、钢丝网等设施应安全可靠。

- 5.3.5 危险地段、设施、项目应有醒目的警示标志，防护措施齐备有效。
- 5.3.6 应有针对老年人、未成年人、残疾人等特殊人群的安全保障措施。
- 5.3.7 应提供体验项目所需用具，做好安全提示和使用说明。
- 5.3.8 体验项目的开展应符合农药等农业生产资料安全间隔期要求。
- 5.3.9 应配备急救箱和常用药品，且向游客公布救援电话。

5.4 卫生环保

- 5.4.1 整体环境应符合洁化、绿化、美化要求，涉水区域无劣V类水。
- 5.4.2 应建立卫生保洁制度，配备卫生保洁人员。
- 5.4.3 农业生产资料及包装物应及时回收，妥善处理。
- 5.4.4 垃圾箱数量及布局合理，垃圾应分类收集，及时处理，日产日清。
- 5.4.5 应提供符合 GB 5749 规定的生活用水，污水排放应达到 GB 8978 规定的要求。
- 5.4.6 公共厕所数量应满足游客需求，设施齐全、清洁卫生，可参考 GB/T 18973 规定的要求，采摘高峰期宜增设流动厕所。
- 5.4.7 餐饮住宿设施的卫生要求应符合 GB 16153 和 GB 9663 的规定。
- 5.4.8 涉及农产品加工的基地，转化为食品的生产卫生应符合 GB 14881 的规定。

6 服务提供要求

6.1 种植

- 6.1.1 种植区域应具有一定的艺术观赏性和景观生态性。
- 6.1.2 宜有一定规模的种植体验区，能提供与作物种植、栽培、认养相关的体验活动。
- 6.1.3 宜对作物的品种分类、种植条件、培育技术、成熟期限等进行现场讲解。
- 6.1.4 宜有服务人员对作物播种、育苗、日常管理等环节进行操作演示，并提供相应的参与性指导。
- 6.1.5 宜提供可视化远程控制系统，便于游客了解作物生长情况。

6.2 采摘

- 6.2.1 采摘体验区宜与规模种植区分离。
- 6.2.2 应提供多元化的采摘体验，并配备服务人员和采摘用具。
- 6.2.3 采摘体验应与当地农事生活、民俗文化、节庆活动相结合。
- 6.2.4 服务人员应对作物采摘进行现场讲解、操作演示和参与性指导。
- 6.2.5 应合理安排作物采摘期或与邻近基地共享资源，平衡采摘淡旺季。

6.2.6 提高采摘体验的舒适性，应对采摘区域的地面进行处理，控制植株、棚架高度与作物疏密度。

6.3 加工

6.3.1 宜有开展农产品加工体验的场地和设施设备。

6.3.2 宜对农产品加工知识和相关衍生产品进行展示。

6.3.3 服务人员宜展示传统加工技艺或特色生产工艺。

6.3.4 宜提供与农产品加工相关的体验活动。

6.3.5 宜有服务人员对农产品加工进行流程讲解、操作演示，并提供相应的参与性指导。

6.3.6 宜为农产品加工形成的系列制品设计包装。

6.4 购物

6.4.1 应有统一管理、秩序良好的购物区域，在售商品宜有基地或当地特色。

6.4.2 应有服务人员向游客介绍在售商品的功能用途、储存保鲜等信息。

6.4.3 应提供商品打包、快递服务。

6.4.4 应提供多种支付方式。

6.4.5 宜提供在售商品的电子商务服务。

6.5 休闲

6.5.1 建筑设施应与乡村文化和生态环境相协调。

6.5.2 游乐设施应符合 GB/T 16767 的规定。

6.5.3 宜对作物知识、传统农耕文化、现代农业科技等进行展示讲解。

6.5.4 宜有效利用原有农业资源开发休闲项目。

6.5.5 宜提供与采摘体验相关的亲子活动，组织内容丰富的节事活动。

6.5.6 宜发掘和保护传统手工艺，培育乡村手工业，引导游客参与制作。

6.5.7 宜兼备婚庆摄影、学生实践、团建拓展、养生康体等功能。

7 服务保障要求

7.1 运营管理

7.1.1 应建立健全运营管理制度。

7.1.2 应制定旅游发展方案，开发旅游体验产品，做好项目策划、宣传和推广。

7.1.3 应树立品牌意识，注重品牌建设，开展品牌营销。

7.1.4 宜与第三方在线交易平台合作销售旅游体验产品。

7.1.5 应制定人员培训计划，定期组织或参加相关培训，培训不合格不得上岗。

7.1.6 对客礼貌友善，服务主动热情。

7.1.7 应向游客开展环境资源保护和文明旅游宣传教育。

7.2 持续改进

7.2.1 应设旅游服务投诉点或投诉电话，做好投诉受理与记录，及时处理并反馈。

7.2.2 应建立服务质量控制和改进机制，定期开展游客满意度调查。

省文旅标技委