附件3：

浙江省采摘体验基地旅游服务质量等级评分说明

一、为做好我省采摘体验基地的旅游服务质量等级评定工作，根据浙江省地方标准《采摘体验基地旅游服务规范》（DB33/T 915-2018）的要求，制定“采摘体验基地旅游服务质量等级评分表”（见表2）。

二、“采摘体验基地旅游服务质量等级评分表”由总则、服务基础要求、服务提供要求和服务保障要求四部分组成。除“总则”为必须达到的项目之外，其他部分均赋以一定分值，总分为1000分。其中，服务基础要求评价为300分；服务提供要求评价为560分；服务保障要求评价为140分。

三、采摘体验基地旅游服务质量等级根据评分进行划定，总分950分以上为**AAA级**、总分850-949分为

**AA级**、总分750-849分为**A级**。

四、申请采摘体验基地旅游服务质量等级认定的单位须填写评分表中的“自评得分”栏，提交所在县（市、区）文化和旅游单位的相关部门。**A级**由县（市、区）文化和旅游单位进行评定，**AA级**由设区的市文化和旅游单位会同市级文化和旅游/旅游标准化技术委员会进行评定，**AAA级**由浙江省旅游协会、浙江省文化和旅游标准化技术委员会联合评定。

表2 长三角采摘体验基地旅游服务质量等级评分表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项 目 | 最高得分 | 分档得分 | 自评得分 | 评定得分 |
| **1** | **总则（必备条件）** | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 1.1 | 主体明确、合法经营 | 　 | 　 | 是□ 否□ | 是□ 否□ |
| 1.2 | 整体布局合理，有满足采摘体验的分区 | 　 | 　 | 是□ 否□ | 是□ 否□ |
| 1.3 | 供采摘的作物形成规模种植 | 　 | 　 | 是□ 否□ | 是□ 否□ |
| 1.4 | 农产品获得相应的质量认证 | 　 | 　 | 是□ 否□ | 是□ 否□ |
| 1.5 | 诚信自律、明码标价 | 　 | 　 | 是□ 否□ | 是□ 否□ |
| **2** | **服务基础要求** | **300** | 　 | 　 | 　 |
| **2.1** | **旅游交通** | **50** | 　 | 　 | 　 |
| 2.1.1 | 外部交通 | 15 | 　 | 　 | 　 |
| 2.1.1.1 | 设施完善，导向清晰，通达性好 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 2.1.1.2 | 整合利用当地公共交通和旅游线路资源 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.1.2 | 停车区域 | 15 | 　 | 　 | 　 |
| 2.1.2.1 | 有固定停车区域，与游客接待量相适应 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 2.1.2.2 | 采摘高峰期增设临时停车位 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.1.3 | 内部交通 | 20 | 　 | 　 | 　 |
| 2.1.3.1 | 道路宽度、坡度设置合理，路面平整坚实、排水性好 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 2.1.3.2 | 采摘线路、游览步道设置合理，美观舒适 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| **2.2** | **公共设施** | **80** | 　 | 　 | 　 |
| 2.2.1 | 服务中心（点） | 20 | 　 | 　 | 　 |
| 2.2.1.1 | 位置合理、规模适度 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 2.2.1.2 | 配备服务人员，能提供信息、咨询等服务 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 2.2.2 | 导向系统 | 15 | 　 | 　 | 　 |
| 2.2.2.1 | 公共信息图形符号设置符合GB/T 10001.1和GB/T 10001.2的要求 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 2.2.2.2 | 公共信息导向系统设置符合GB/T 31384的要求 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.2.3 | 休憩设施 | 15 | 　 | 　 | 　 |
| 2.2.3.1 | 布局合理、数量充足、安全牢固 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 2.2.3.2 | 舒适性好，能遮阳挡雨或设置温度休憩区（有空调、喷雾、直饮水等） | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.2.4 | 公共/体验区域有移动通讯、网络覆盖 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 2.2.5 | 有满足老年人、未成人、残疾人等特殊人群需要的服务设施 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 2.2.6 | 餐饮住宿设施 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 2.2.6.1 | 内部有餐饮或住宿设施 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 2.2.6.2 | 附近有餐饮或住宿设施（5公里以内） | 　 | 5 | 　 | 　 |
| **2.3** | **安全保障** | **85** | 　 | 　 | 　 |
| 2.3.1 | 安全制度 | 20 | 　 | 　 | 　 |
| 2.3.1.1 | 履行经营主体安全责任 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 2.3.1.2 | 有突发事件应急预案，并定期演练 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 2.3.2 | 农产品质量安全 | 20 | 　 | 　 | 　 |
| 2.3.2.1 | 建立农产品质量安全管理制度 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 2.3.2.2 | 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 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.3.2.3 | 按照GB/T 29373的要求建立农产品追溯体系 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.3.3 | 设施设备 | 15 | 　 | 　 | 　 |
| 2.3.3.1 | 安全设施与消防设备充足有效，维修、保养、更新及时 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 2.3.3.2 | 体验区内的棚架、立柱、钢丝网等设施安全可靠 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.3.4 | 安全措施 | 20 | 　 | 　 | 　 |
| 2.3.4.1 | 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 | 　 | 　 |
| 2.3.4.2 | 有针对老年人、未成人、残疾人等特殊人群的安全保障措施 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.3.4.3 | 提供体验项目所需用具，做好安全提示和使用说明 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.3.4.4 | 体验项目的开展符合农药等农业生产资料安全间隔期要求 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.3.5 | 医疗救援 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 2.3.5.1 | 配备急救箱和常用药品 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.3.5.2 | 向游客公布救援电话 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| **2.4** | **卫生环保** | **85** | 　 | 　 | 　 |
| 2.4.1 | 整体环境符合洁化、绿化、美化要求，涉水区域无劣Ⅴ类水 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 2.4.2 | 建立卫生保洁制度，配备卫生保洁人员 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 2.4.3 | 废弃物处理 | 15 | 　 | 　 | 　 |
| 2.4.3.1 | 农业生产资料及包装物及时回收，妥善处理 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.4.3.2 | 垃圾箱数量及布局合理 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.4.5.3 | 垃圾分类收集、及时处理、日产日清 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.4.4 | 生活用水/污水排放 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 2.4.4.1 | 提供符合GB 5749规定的生活用水 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.4.4.2 | 污水排放达到GB 8978规定的要求 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.4.5 | 公共厕所 | 15 | 　 | 　 | 　 |
| 2.4.5.1 | 公共厕所数量满足游客需求 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.4.5.2 | 设施齐全、清洁卫生，可参考GB/T 18973的要求 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.4.5.3 | 采摘高峰期增设流动厕所 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.4.6 | 餐饮住宿卫生 | 15 | 　 | 　 | 　 |
| 2.4.6.1 | 餐饮设施的卫生要求符合GB 16153的规定 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 2.4.6.2 | 住宿设施的卫生要求符合GB 9663的规定 | 　 | 5 | 　 | 　 |
| 2.4.7 | 农产品加工，转化为食品的生产卫生应符合GB 14881的规定 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| **3** | **服务提供要求** | **560** |  |  |  |
| **3.1** | **种植** | **90** | 　 | 　 | 　 |
| 3.1.1 | 种植区域 | 30 | 　 | 　 | 　 |
| 3.1.1.1 | 具有艺术观赏性和景观生态性 | 　 | 20 | 　 | 　 |
| 3.1.1.2 | 有一定规模的种植体验区 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.1.2 | 体验活动 | 20 | 　 | 　 | 　 |
| 3.1.2.1 | 提供三项以上与作物种植、栽培、认养相关的体验活动 | 　 | 20 | 　 | 　 |
| 3.1.2.2 | 提供一项以上与作物种植、栽培、认养相关的体验活动 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.1.3 | 体验指导 | 30 | 　 | 　 | 　 |
| 3.1.3.1 | 服务人员对作物的品种分类、种植条件、培育技术、成熟期限等进行现场讲解 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.1.3.2 | 服务人员对作物播种、育苗、日常管理等环节进行操作演示 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.1.3.3 | 服务人员提供种植体验相应的参与性指导 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.1.4 | 提供可视化远程控制系统 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| **3.2** | **采摘** | **150** | 　 | 　 | 　 |
| 3.2.1 | 采摘体验区与规模种植区分离 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 3.2.2 | 体验活动 | 20 | 　 | 　 | 　 |
| 3.2.2.1 | 提供三项以上的采摘体验活动，如粮食收割、果蔬采摘、菌菇采收等 | 　 | 20 | 　 | 　 |
| 3.2.2.2 | 提供一项以上的采摘体验活动，如粮食收割、果蔬采摘、菌菇采收等 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.2.3 | 配备服务人员和采摘用具 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 3.2.4 | 采摘体验与当地农事生活、民俗文化、节庆活动相结合 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 3.2.5 | 体验指导 | 30 | 　 | 　 | 　 |
| 3.2.5.1 | 服务人员对作物采摘要点进行现场讲解 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.2.5.2 | 服务人员对作物采摘进行操作演示 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.2.5.3 | 服务人员对作物采摘进行参与性指导 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.2.6 | 采摘期 | 30 | 　 | 　 | 　 |
| 3.2.6.1 | 采摘期在9个月以上 | 　 | 30 | 　 | 　 |
| 3.2.6.2 | 采摘期在6个月以上 | 　 | 20 | 　 | 　 |
| 3.2.6.3 | 采摘期在3个月以上 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.2.5 | 与邻近基地（农户）共享资源，平衡采摘淡旺季 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 3.2.6 | 舒适度 | 30 | 　 | 　 | 　 |
| 3.2.6.1 | 采摘区域的地面进行合理处理 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.2.6.2 | 植株、棚架高度适宜采摘 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.2.6.3 | 作物疏密度适宜采摘 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| **3.3** | **加工** | **90** | 　 | 　 | 　 |
| 3.3.1 | 体验区域 | 30 | 　 | 　 | 　 |
| 3.3.1.1 | 有开展农产品加工体验的场地和设施设备 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.3.1.2 | 对农产品加工知识及相关衍生产品进行展示 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.3.1.3 | 现场展示传统加工技艺或特色生产工艺，如茶艺、酿酒、打麻糍等 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.3.2 | 体验活动 | 20 | 　 | 　 | 　 |
| 3.3.2.1 | 提供三项以上与农产品加工相关的体验活动，如饮品制作、甜点烘焙、炒茶晒药、脱粒推磨等 | 　 | 20 | 　 | 　 |
| 3.3.2.2 | 提供一项以上与农产品加工相关的体验活动，如饮品制作、甜点烘焙、炒茶晒药、脱粒推磨等 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.3.3 | 体验指导 | 30 | 　 | 　 | 　 |
| 3.3.3.1 | 服务人员对农产品加工进行流程讲解 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.3.3.2 | 服务人员对农产品加工进行操作演示 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.3.3.3 | 服务人员提供农产品加工相应的参与性指导 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.3.4 | 为加工形成的系列产品设计包装 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| **3.4** | **购物** | **90** | 　 | 　 | 　 |
| 3.4.1 | 购物区域 | 30 | 　 | 　 | 　 |
| 3.4.1.1 | 统一管理、秩序良好 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.4.1.2 | 所售商品具有基地或当地特色 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.4.1.3 | 能为邻近基地（农户）提供各类作物销售 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.4.2 | 购物服务 | 40 | 　 | 　 | 　 |
| 3.4.2.1 | 服务人员向游客介绍农产品及衍生产品的功能用途、储存保鲜等信息 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.4.2.2 | 提供商品打包服务 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.4.2.3 | 提供商品快递服务 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.4.2.4 | 提供多种支付方式 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.4.3 | 电子商务 | 20 | 　 | 　 | 　 |
| 3.4.3.1 | 自有在线交易平台，提供所售商品的电子商务服务 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.4.3.2 | 与第三方在线交易平台合作，提供所售商品的电子商务服务 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| **3.5** | **休闲** | **140** | 　 | 　 | 　 |
| 3.5.1 | 休闲设施 | 20 | 　 | 　 | 　 |
| 3.5.1.1 | 建筑设施与乡村文化和生态环境相协调 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.5.1.2 | 游乐设施符合GB/T 16767的规定 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.5.2 | 展示讲解 | 20 | 　 | 　 | 　 |
| 3.5.2.1 | 对作物知识、传统农耕文化、现代农业科技等相关内容进行展示 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.5.2.2 | 对作物知识、传统农耕文化、现代农业科技等相关内容进行讲解 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.5.3 | 休闲项目 | 20 | 　 | 　 | 　 |
| 3.5.3.1 | 有效利用原有农业资源，提供河塘垂钓、乡村舞台、斗鸡跑猪等三种以上的休闲项目 | 　 | 20 | 　 | 　 |
| 3.5.3.2 | 有效利用原有农业资源，提供河塘垂钓、乡村舞台、鸡跑猪等一种以上的休闲项目 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.5.4 | 亲子活动 | 20 | 　 | 　 | 　 |
| 3.5.4.1 | 提供帐篷露营、烧烤土灶、户外游戏等三种以上的亲子活动 | 　 | 20 | 　 | 　 |
| 3.5.4.2 | 提供帐篷露营、烧烤土灶、户外游戏等一种以上的亲子活动 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.5.5 | 节事活动 | 20 | 　 | 　 | 　 |
| 3.5.5.1 | 每年组织三次以上与风俗礼仪、农事生活、传统技艺等相关的节事活动 | 　 | 20 | 　 | 　 |
| 3.5.5.2 | 每年组织一次以上与风俗礼仪、农事生活、传统技艺等相关的节事活动 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.5.6 | 手工制作 | 20 | 　 | 　 | 　 |
| 3.5.6.1 | 发掘和保护传统手工艺，培育乡村手工业 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.5.6.2 | 引导游客参与手工制作，如刺绣、剪纸、泥塑、编织等 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 3.5.7 | 休闲功能 | 20 | 　 | 　 | 　 |
| 3.5.7.1 | 兼备婚庆摄影、学生实践、团建拓展、养生康体等三项以上的休闲功能 | 　 | 20 | 　 | 　 |
| 3.5.7.2 | 兼备婚庆摄影、学生实践、团建拓展、养生康体等一项以上的休闲功能 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| **4** | **服务保障要求** | **140** |  |  |  |
| **4.1** | **运营管理** | **100** |  |  |  |
| 4.1.1 | 制度方案 | 20 |  |  |  |
| 4.1.1.1 | 建立健全经营管理制度 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 4.1.1.2 | 编制旅游发展方案，开发旅游体验产品 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 4.1.2 | 营销推广 | 30 | 　 | 　 | 　 |
| 4.1.2.1 | 做好项目策划、宣传和推广方案 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 4.1.2.2 | 树立品牌意识，注重品牌建设，开展品牌营销 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 4.1.2.3 | 与第三方在线交易平台合作销售旅游体验产品 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 4.1.3 | 员工培训 | 30 | 　 | 　 | 　 |
| 4.1.3.1 | 制定人员培训计划 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 4.1.3.2 | 定期组织或参加相关培训 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 4.1.3.3 | 培训不合格不得上岗 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 4.1.4 | 对客礼貌友善，服务主动热情 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| 4.1.5 | 向游客开展环境资源保护和文明旅游宣传教育 | 10 | 　 | 　 | 　 |
| **4.2** | **持续改进** | **40** | 　 | 　 | 　 |
| 4.2.1 | 投诉处理 | 20 | 　 | 　 | 　 |
| 4.2.1.1 | 设旅游服务投诉点或投诉电话 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 4.2.1.2 | 做好投诉受理与记录，及时处理并反馈 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 4.2.2 | 服务改进 | 20 | 　 | 　 | 　 |
| 4.2.2.1 | 建立服务质量控制和改进机制 | 　 | 10 | 　 | 　 |
| 4.2.2.2 | 定期开展游客满意度调查 | 　 | 10 | 　 | 　 |