

ICS 03.200
A 12
备案号: 29110-2010

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 1666—2010

乡村旅游区（点）等级划分与评定

Standard of rating for Jiangsu rural tourist area

2010-10-12 发布

2010-12-12 实施

江苏省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按 GB/T1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》编制。

本标准由江苏省旅游局提出并归口。

本标准起草单位：苏州市旅游局、常州市旅游局。

本标准主要起草人：朱俊彪、陆宏伟、何松明、顾斌、许伟国、李金俞、薛鑫、陈红。

乡村旅游区（点）等级划分与评定

1 范围

本标准规定了江苏省乡村旅游区（点）等级划分与评定的术语和定义、等级及标志、划分条件。本标准适用于江苏省乡村旅游乡村旅游区（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 3095-1996 环境空气质量标准
- GB 3096-2008 城市区域环境噪声标准
- GB/T 3838-2002 地表水环境质量标准
- GB 5749-2006 生活饮用水卫生标准
- GB 8978-1996 污水综合排放标准
- GB/T 10001.1-2006 标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2-2006 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 14934-1994 食（饮）具消毒卫生标准
- GB/T 15971 导游服务质量
- GB 16153-1996 饭馆（餐厅）卫生标准
- GB/T 16766 旅游服务基础术语
- DB32/T 1206-2008 旅游（星级）饭店安全质量规范
- DB32/T 1207-2008 旅游景区（点）安全质量规范

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 rural tourism

以乡村自然风貌、人文遗迹、民俗风情、农业生产、农民生活及农村环境等为吸引物，满足旅游者的休闲、度假、体验、观光、娱乐等需求的旅游产业形态。

4 等级及标志

4.1 等级

根据乡村旅游区（点）的设施和服务质量，由低至高，依次分为一、二、三、四等级，等级越高，表示乡村旅游区（点）质量与服务水平越高。

4.2 等级评定的依据与方法

4.2.1 等级评定，依据乡村旅游区（点）的硬件设施、功能布局、安全卫生、环境保护和服务管理等进行评分确定。

4.2.2 等级评定方法，由乡村旅游区（点）自愿提出申请，由省旅游主管部门组织评定、实施、管理。

4.3 等级标志

等级用“星”表示，用相应的星数来表示相对应的等级，四星为最高等级。

5 等级划分条件

5.1 四星级

5.1.1 环境与保护

5.1.1.1 生态环境

5.1.1.1.1 空气排放达到 GB 3095 环境空气质量标准、噪声达到 GB/3096 城市区域环境噪声标准、地面水环境质量达到 GB/T3838 标准、污水排放达到 GB 8978 污水综合排放标准。

5.1.1.1.2 空间布局合理，进出标志显著，建筑物体量、高度、色彩、造型与乡村环境相协调。

5.1.1.1.3 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。

5.1.1.1.4 各项设施设备符合环保要求。

5.1.1.2 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。

5.1.2 建设与管理

5.1.2.1 旅游规划

5.1.2.1.1 制定专门的旅游发展规划并按此实施。

5.1.2.1.2 功能分区明确，布局合理。

5.1.2.2 旅游标识

5.1.2.2.1 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。

5.1.2.2.2 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。

5.1.2.3 旅游产品

5.1.2.3.1 游览点 15 处以上，有科技性、独特性、参与性、民俗性等，线路编排科学，内容丰富，可逗留时间 1.5 天以上。

5.1.2.3.2 参与性活动项目不少于 10 个，有较强的体验性、知识性、娱乐性，能充分地体现当地农业或乡村特色，游客感觉舒适。

5.1.2.3.3 活动项目具有充足的活动空间，有较大的游客聚集场所，且项目布局合理、功能完善，展示、游览、体验等活动能有机结合，协调统一。

5.1.2.3.4 活动项目与附近旅游区（点）的活动项目具有较强的差异性。

5.1.2.3.5 娱乐活动多，每周不少于两场文艺演出，且表演形式和内容要突出当地乡村民俗风情，乡

土气息浓郁。

5.1.2.4 功能管理

5.1.2.4.1 机构健全、职责分明，有专职管理人员，市场秩序优良，宜建有完善的统计报表制度，上报及时。

5.1.2.4.2 设有游客接待中心，设施齐全，功能完善。咨询服务人员配备齐全，业务熟练，服务热情。接待制度健全，设有面向公众的旅游咨询电话，接听及时。

5.1.2.4.3 有介绍区位概况及活动项目等内容的宣传资料，内容丰富，文字优美，制作精美，更新适时。已开办旅行社或同不少于5家旅行社建立良好的业务合作关系，客源稳定。

5.1.2.4.4 全体从业人员接受过旅游服务、安全等相关培训，符合GB/T16766和GB/T15971的要求。特种作业人员持证上岗。服务人数及语种能满足游客需求，着装有当地特色，态度热情，服务优秀。

5.1.2.4.5 导游讲解词科学、准确、精彩。导游服务具有针对性，强调个性化。

5.1.3 硬件设施

5.1.3.1 装修

5.1.3.1.1 主体建筑和配套设施的装修，具有较强的民族性和地方特色。

5.1.3.1.2 室内装修环保低碳、简朴大方，在用材、内容上能体现民族性、地方性和乡村特色。

5.1.3.2 交通

5.1.3.2.1 可进入性好。交通设施完善，道路状况良好，进出便捷，有一级公路或高等级航道直达，有旅游专线交通工具。

5.1.3.2.2 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。

5.1.3.2.3 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。

5.1.3.2.4 游览线路或航道布局合理、顺畅，与观赏内容联结度高。

5.1.3.2.5 应使用低碳环保的交通工具。

5.1.3.3 住宿

5.1.3.3.1 住宿床位数不少于60个，有套间、标准间，装修良好，照明充足，能上网。并配备有足够的冷暖设备、换气装置及电视机。

5.1.3.3.2 客房内有独立卫生间，配有相应的卫生设备，设施完好，并采取有效的防滑措施，24小时提供热水。

5.1.3.3.3 客房、卫生间每天全面整理一次，每日或应客人要求更换床单、被单、枕套，客用品和消耗品补充齐全。

5.1.3.3.4 客房被套、枕套等用品能统一收集、统一清洗消毒。

5.1.3.4 餐饮

5.1.3.4.1 餐饮服务设施使用面积不少于400m²，能满足游客要求。位置合理，采光通风良好，布置典雅。

5.1.3.4.2 餐饮场所能达到GB16153-1996规定的卫生标准，设施设备完好。能随时提供特色菜肴，且品种丰富。

5.1.3.4.3 餐厅地面已做硬质化处理，防滑，易于清洗。

5.1.3.4.4 有中、英文对照的精美菜单。

5.1.3.5 厨房

- 5.1.3.5.1 布局合理，厨房面积与接待能力相适应。
- 5.1.3.5.2 墙面满铺瓷砖，有吊顶。
- 5.1.3.5.3 厨房地面硬化处理，防滑材料满铺地面，易于清洗。
- 5.1.3.5.4 粗加工间、烹调间、凉菜间、洗碗间应独立分开设置。
- 5.1.3.5.5 凉菜间及面点间有足够的冷气设备，有空气消毒、清洗消毒设施，有能够开合的食品输送窗口。
- 5.1.3.5.6 餐（饮）具洗涤池、清洗池、消毒池设置合理，蔬菜清洗池、肉类清洗池独立分设，符合 GB 14934 标准。
- 5.1.3.5.7 有食品库房和非食品库房。
- 5.1.3.5.8 外购大宗辅料、粮油、副食品等有索证资料（进货单、产品质量检验报告等）。
- 5.1.3.5.9 有较充足的冷藏、冷冻和保鲜设备。
- 5.1.3.5.10 有完善的防蝇、防尘、防鼠设施及污水处理排放设施。
- 5.1.3.5.11 有符合要求的密闭废弃物存放容器。

5.1.3.6 卫生

- 5.1.3.6.1 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。
- 5.1.3.6.2 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。
- 5.1.3.6.3 有残疾人专用卫生通道与卫生设施。
- 5.1.3.6.4 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。
- 5.1.3.6.5 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。
- 5.1.3.6.6 有消除老鼠、蟑螂、苍蝇及其它有害昆虫的设施和卫生制度。

5.1.3.7 购物

- 5.1.3.7.1 购物场所布局合理，建筑造型、色彩、材质有特色，与环境协调。
- 5.1.3.7.2 购物摊点证照齐全，管理有序，无围追兜售、强买强卖现象。
- 5.1.3.7.3 旅游商品种类丰富，且有数量充足的自产农副产品，其中自产不少于 10 种，乡村民俗文化特色突出。

5.1.3.8 通讯

无线通讯网覆盖完全，信号良好。

5.1.3.9 娱乐

- 5.1.3.9.1 有娱乐设施和场地，能进行文娱表演。
- 5.1.3.9.2 有大小会议室，配有音响、电脑、投影仪等设备。

5.1.4 安全

安全符合 DB32/T 1207-2008 旅游景区（点）安全质量规范、DB32/T 1206-2008 旅游（星级）饭店安全质量规范的要求。

5.1.5. 服务质量保证和监督

5.1.5.1 服务质量监督机制

- 5.1.5.1.1 设有服务质量监督部门，主动接受游客监督，对外公布质量投诉监督电话号码。
- 5.1.5.1.2 在适当位置设意见箱（卡），定期收集分析游客意见，进行相应服务改进。
- 5.1.5.1.3 有严格的环境生态保护制度和监督机制。

5.1.5.2 投诉处理

诚恳对待游客投诉，及时妥善地处理游客的意见和建议，并将处理结果及时告知投诉者，投诉必复。

5.1.6 信息化建设

- 5.1.6.1 设立独立域名的网站，网站内容丰富，服务项目齐全，充分满足游客的需求。
- 5.1.6.2 坚持网站的日常维护，数据及时更新。
- 5.1.6.3 注重网络宣传，有详尽的宣传资料、独特的促销方式及良好的旅游产品形象。

5.2 三星级

5.2.1 环境与保护

5.2.1.1 生态环境

- 5.2.1.1.1 空气排放达到 GB 3095 环境空气质量标准、噪声达到 GB/3096 城市区域环境噪声标准、地面水环境质量达到 GB/T3838 标准、污水排放达到 GB 8978 污水综合排放标准。
- 5.2.1.1.2 空间布局合理，进出标志显著，建筑物体量、高度、色彩、造型与乡村环境相协调。
- 5.2.1.1.3 绿化覆盖率较高，乡村景观与生态环境优美，适宜观光、休闲、健身。
- 5.2.1.1.4 各项设施设备符合环保要求。

5.2.1.2 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。

5.2.2 建设与管理

5.2.2.1 旅游规划

- 5.2.2.1.1 制定专门的旅游发展规划并按此实施。
- 5.2.2.1.2 功能分区明确，布局合理。

5.2.2.2 旅游标识

- 5.2.2.2.1 有导引和介绍标识，美观醒目、造型独特、乡村文化气息浓厚、位置合理。文字准确规范，有中英文对照。
- 5.2.2.2.2 公共信息图形符号规范、设置合理，有特色、文化气息，符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。

5.2.2.3 旅游产品

- 5.2.2.3.1 游览点 10 处以上，有科技性、独特性、参与性、民俗性等，线路编排合理，内容丰富，可逗留时间 1 天以上。
- 5.2.2.3.2 参与性活动项目不少于 8 个，有较强的体验性、知识性、娱乐性，能充分地体现当地农业或乡村特色，游客感觉舒适。

5.2.2.3.3 活动项目具有充足的活动空间，有游客聚集场所，且项目布局合理、功能完善，展示、游览、体验等活动能有机结合。

5.2.2.3.4 活动项目与附近旅游区（点）的活动项目有一定的差异性。

5.2.2.3.5 娱乐活动多，能组织文艺演出，且表演形式和内容要突出当地乡村民俗风情，乡土气息浓郁。

5.2.2.4 功能管理

5.2.2.4.1 机构健全、职责分明，有专职管理人员，市场秩序良好，宜建有完善的统计报表制度，上报及时。

5.2.2.4.2 设有游客接待中心，设施齐全，功能完善。咨询服务人员配备齐全，业务熟练，服务热情。接待制度健全，设有面向公众的旅游咨询电话，接听及时。

5.2.2.4.3 有介绍区位概况及活动项目等内容的宣传资料，内容丰富，更新适时。已开办旅行社或同不少于3家旅行社建立良好的业务合作关系，客源稳定。

5.2.2.4.4 全体从业人员接受过旅游服务、安全等相关培训，符合GB/T16766和GB/T15971的要求。特种作业人员持证上岗。服务人数及语种能满足游客需求，着装有当地特色，态度热情，服务优良。

5.2.2.4.5 导游讲解词科学、准确、生动。导游服务具有针对性。

5.2.3 硬件设施

5.2.3.1 装修

5.2.3.1.1 主体建筑和配套设施的装修，有民族性和地方特色。

5.2.3.1.2 室内装修简朴大方，在用材、内容上能体现民族性、地方性和乡村特色。

5.2.3.2 交通

5.2.3.2.1 可进入性较好。交通设施完备，进出便捷，道路状况良好。

5.2.3.2.2 有与乡村景观环境相协调的专用停车场或船舶码头。布局合理，能满足接待需求。场地平整，标识规范、醒目。

5.2.3.2.3 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）公路路口有指示（引）标识。

5.2.3.2.4 游览线路或航道布局合理、顺畅。

5.2.3.2.5 应使用环保的交通工具。

5.2.3.3 住宿

5.2.3.3.1 住宿床位数不少于30个，有标准间，装修良好，照明充足，能上网。并配备有冷暖设备、换气装置及电视机。

5.2.3.3.2 客房内有独立卫生间，配有相应的卫生设备，设施完好，并采取有效的防滑措施，18小时提供热水。

5.2.3.3.3 客房、卫生间每天全面整理一次，配套设施与用具一客一换。

5.2.3.3.4 客房被套、枕套等用品能统一收集、统一清洗消毒。

5.2.3.4 餐饮

5.2.3.4.1 餐饮服务设施使用面积不少于200m²，能满足游客要求。位置合理，采光通风良好。

5.2.3.4.2 餐饮场所能达到GB16153-1996规定的卫生标准，设施设备完好。能随时提供特色菜肴，且品种丰富。

5.2.3.4.3 餐厅地面已做硬质化处理，防滑，易于清洗。

5.2.3.4.4 有菜单。

5.2.3.5 厨房

5.2.3.5.1 布局合理，厨房面积与接待能力相适应。

5.2.3.5.2 墙面满铺瓷砖，有吊顶。

5.2.3.5.3 厨房地面硬化处理，防滑材料满铺地面，易于清洗。

5.2.3.5.4 粗加工间、烹调间、凉菜间应独立分开设置。

5.2.3.5.5 有空气消毒、清洗消毒设施，有能够开合的食品输送窗口。

5.2.3.5.6 餐（饮）具洗涤池、清洗池、消毒池设置合理，蔬菜清洗池、肉类清洗池独立分设，符合 GB 14934 标准。

5.2.3.5.7 有食品库房和非食品库房。

5.2.3.5.8 外购大宗辅料、粮油、副食品等有索证资料（进货单、产品质量检验报告等）。

5.2.3.5.9 有冷藏、冷冻和保鲜设备。

5.2.3.5.10 有防蝇、防尘、防鼠设施及污水处理排放设施。

5.2.3.5.11 有符合要求的密闭废弃物存放容器。

5.2.3.6 卫生

5.2.3.6.1 公共厕所布局合理，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。

5.2.3.6.2 厕所洁具洁净、无污垢、无异味、无堵塞。设施齐全，配有手纸筐、挂衣钩、镜台等。

5.2.3.6.3 有残疾人专用卫生通道与卫生设施。

5.2.3.6.4 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。

5.2.3.6.5 垃圾箱的数量适当，布局合理，标识明显。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。

5.2.3.6.6 有消除老鼠、蟑螂、苍蝇及其它有害昆虫的设施和卫生制度。

5.2.3.7 购物

5.2.3.7.1 购物场所布局合理，建筑造型、色彩、材质有特色。

5.2.3.7.2 购物摊点证照齐全，管理有序，无围追兜售、强买强卖现象。

5.2.3.7.3 旅游商品种类较多，有较多的自产农副产品，其中自产不少于 8 种，有乡村民俗文化特色。

5.2.3.8 通讯

无线通讯网覆盖完全，有信号。

5.2.3.9 娱乐

5.2.3.9.1 有娱乐设施和场地，能进行文娱表演。

5.2.3.9.2 有会议室，配有音响等设备。

5.2.4 安全

安全符合 DB32/T 1207-2008 旅游景区（点）安全质量规范、DB32/T 1206-2008 旅游（星级）饭店安全质量规范的要求。

5.2.5 服务质量保证和监督

5.2.5.1 服务质量监督机制

5.2.5.1 设有服务质量监督部门，主动接受游客监督，对外公布质量投诉监督电话号码。

5.2.5.2 在适当位置设意见箱（卡），定期收集分析游客意见，进行相应服务改进。

5.2.5.2 投诉处理

诚恳对待游客投诉，及时妥善地处理游客的意见和建议，并将处理结果及时告知投诉者，投诉必复。

5.2.6 信息化建设

5.2.6.1 设立独立域名的网站，网站内容丰富，满足游客的需求。

5.2.6.2 坚持网站的日常维护，数据及时更新。

5.3 二星级

5.3.1 环境与保护

5.3.1.1 生态环境

5.3.1.1 空气排放达到 GB 3095 环境空气质量标准、噪声达到 GB/3096 城市区域环境噪声标准、地面水环境质量达到 GB/T3838 标准、污水排放达到 GB 8978 污水综合排放标准。

5.3.1.2 空间布局合理，进出标志明显，建筑物体量、色彩、造型与乡村环境相协调。

5.3.1.3 有一定的绿化覆盖率，有良好的乡村景观与生态环境，适宜观光、休闲、健身。

5.3.1.4 各项设施设备符合环保要求。

5.3.1.2 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。

5.3.2 建设与管理

5.3.2.1 旅游规划

5.3.2.1.1 有旅游发展计划或设想。

5.3.2.1.2 有功能分区。

5.3.2.2 旅游标识

5.3.2.2.1 有导引和介绍标识，美观醒目、位置合理。文字准确规范。

5.3.2.2.2 公共信息图形符号规范、设置合理，有特色，符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。

5.3.2.3 旅游产品

5.3.2.3.1 游览点 8 处以上，有参与性、民俗性等，线路编排合理，内容丰富，可逗留时间半天以上。

5.3.2.3.2 参与性活动项目不少于 5 个，有体验性、知识性、娱乐性，能体现当地农业或乡村特色，游客感觉舒适。

5.3.2.3.3 活动项目有活动空间，有游客聚集场所，且项目布局合理。

5.3.2.4 功能管理

5.3.2.4.1 有管理机构，有专（兼）职管理人员，市场秩序良好，宜建有完善的统计报表制度，上报及时。

5.3.2.4.2 设有游客接待中心或相应场所，咨询服务人员业务熟悉，服务热情。设有面向公众的旅游

咨询电话，接听及时。

5.3.2.4.3 有介绍区位概况及活动项目等内容的宣传资料，内容丰富，更新适时。并同区内外旅行社建立业务合作关系。

5.3.2.4.4 从业人员接受过旅游服务、安全等相关培训，符合 GB/T16766 和 GB/T15971 的要求。特种作业人员持证上岗。服务人员着装有特色，态度热情，服务良好。

5.3.2.4.5 导游讲解词准确、生动。

5.3.3 硬件设施

5.3.3.1 装修

5.3.3.1.1 主体建筑和配套设施的装修有特色。

5.3.3.1.2 室内装修简朴大方，有特色。

5.3.3.2 交通

5.3.3.2.1 可进入性较好。进出方便，道路通畅。

5.3.3.2.2 有与乡村景观环境相协调的专用停车场或船舶码头。布局合理，能基本满足接待需求。场地平整，标识规范。

5.3.3.2.3 通往乡村旅游区（点）的公路路口有指示牌。

5.3.3.2.4 应使用环保的交通工具。

5.3.3.3 餐饮

5.3.3.3.1 餐饮服务设施使用面积不少于 100 m²，能满足游客要求。位置合理，采光通风良好。

5.3.3.3.2 餐饮场所能达到 GB16153-1996 规定的卫生标准。能提供特色菜肴，品种较多。

5.3.3.3.3 餐厅地面已做硬质化处理，防滑，易于清洗。

5.3.3.3.4 有菜单。

5.3.3.4 厨房

5.3.3.4.1 厨房面积与接待能力相适应。

5.3.3.4.2 墙面满铺瓷砖。

5.3.3.4.3 厨房地面硬化处理，防滑材料满铺地面，易于清洗。

5.3.3.4.4 粗加工间、烹调间、凉菜间应独立分开设置。

5.3.3.4.5 有空气消毒、清洗消毒设施，有能够开合的食品输送窗口。

5.3.3.4.6 餐（饮）具洗涤池、清洗池、消毒池设置合理，蔬菜清洗池、肉类清洗池独立分设，符合 GB 14934 标准。

5.3.3.4.7 有食品库房和非食品库房。

5.3.3.4.8 外购大宗辅料、粮油、副食品等有索证资料（进货单、产品质量检验报告等）。

5.3.3.4.9 有冷藏、冷冻和保鲜设备。

5.3.3.4.10 有防蝇、防尘、防鼠设施及污水处理排放设施。

5.3.3.4.11 有符合要求的密闭废弃物存放容器。

5.3.3.5 卫生

5.3.3.5.1 公共厕所布局合理，标识醒目，厕位设置能满足需要，。所有厕所具备水冲、盥洗、通风设备，并保持完好。

5.3.3.5.2 厕所洁具洁净、无污垢、无堵塞。配有手纸筐、挂衣钩等。

5.3.3.5.3 污水排放达标。

5.3.3.5.4 垃圾箱的数量适当，布局合理。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。

5.3.3.5.5 有消除老鼠、蟑螂、苍蝇及其它有害昆虫的设施和卫生制度。

5.3.3.6 购物

5.3.3.6.1 购物场所布局合理。

5.3.3.6.2 无囤积兜售、强买强卖现象。

5.3.3.6.3 旅游商品种类比较多，有自产农副产品，其中自产不少于5种。

5.3.3.7 通讯

无线通讯网覆盖完全，有信号。

5.3.3.8 娱乐

有娱乐设施或场地。

5.3.4 安全

安全符合 DB32/T 1207-2008 旅游景区（点）安全质量规范、DB32/T 1206-2008 旅游（星级）饭店安全质量规范的要求。

5.3.5 服务质量保证和监督

5.3.5.1 服务质量监督机制

5.3.5.1.1 主动接受游客监督，对外公布质量投诉监督电话号码。

5.3.5.1.2 在适当位置设意见箱（卡），定期收集分析游客意见。

5.3.5.2 投诉处理

诚恳对待游客投诉，能及时地处理游客的意见和建议，并将处理结果及时告知投诉者。

5.3.6 信息化建设

依托其它网站建立网页，并及时更新资料。

5.4 一星级

5.4.1 环境与保护

5.4.1.1 生态环境

5.4.2.2.1 空气排放达到 GB 3095 环境空气质量标准、噪声达到 GB/3096 城市区域环境噪声标准、地面水环境质量达到 GB/T3838 标准、污水排放达到 GB 8978 污水综合排放标准。

5.4.2.2.2 有进出标志，建筑物外观与乡村环境相协调。

5.4.2.2.3 有一定的绿化覆盖率，乡村景观与生态环境舒适，适宜观光、休闲、健身。

5.4.2.2.4 各项设施设备符合环保要求。

5.4.1.2 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。

5.4.2 建设与管理

5.4.2.1 旅游规划

- 5.4.2.1.1 有旅游发展计划或设想。
- 5.4.2.1.2 有功能分区。

5.4.2.2 旅游标识

- 5.4.2.2.1 有导引和介绍标识，位置合理。文字准确规范。
- 5.4.2.2.2 公共信息图形符号规范、设置合理，符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。

5.4.2.3 旅游产品

- 5.4.2.3.1 能提供活动项目，参与性活动项目不少于 3 个，游客感觉有特色。
- 5.4.2.3.2 有活动空间，项目布局基本合理。

5.4.2.4 功能管理

- 5.4.2.4.1 有管理人员，市场秩序良好，宜建有完善的统计报表制度，上报及时。
- 5.4.2.4.2 有咨询服务场所，咨询服务人员业务熟悉，服务热情。设有咨询电话，接听及时。
- 5.4.2.4.3 有介绍区位概况及活动项目等内容的宣传资料。
- 5.4.2.4.4 从业人员接受过旅游服务、安全等相关培训，符合 GB/T16766 和 GB/T15971 的要求。特种作业人员持证上岗。服务人员态度热情，服务良好。
- 5.4.2.4.5 有导游讲解词。

5.4.3 硬件设施

5.4.3.1 装修

- 5.4.3.1.1 主体建筑和配套设施的装修有特色。
- 5.4.3.1.2 室内装修简朴大方。

5.4.3.2 交通

- 5.4.3.2.1 进出方便，道路通畅。
- 5.4.3.2.2 有停车场。布局合理。场地平整，有标识。

5.4.3.3 餐饮

- 5.4.3.3.1 餐饮服务设施使用面积不少于 60 m²，能满足游客要求，采光通风良好。
- 5.4.3.3.2 餐饮场所能达到 GB16153-1996 规定的卫生标准。能提供特色菜肴。
- 5.4.3.3.3 餐厅地面已做硬化处理，防滑，易于清洗。

5.4.3.4 厨房

- 5.4.3.4.1 厨房面积与接待能力相适应。
- 5.4.3.4.2 墙面瓷砖墙裙不低于 1.5 米。
- 5.4.3.4.3 粗加工间、烹调间分区设置。
- 5.4.3.4.4 餐（饮）具洗涤池、清洗池、消毒池设置合理，蔬菜清洗池、肉类清洗池独立分设，符合 GB 14934 标准。
- 5.4.3.4.5 外购大宗辅料、粮油、副食品等有索证资料（进货单、产品质量检验报告等）。
- 5.4.3.4.6 有冷藏、冷冻设备。
- 5.4.3.4.7 有防蝇、防尘、防鼠设施及污水处理排放设施。

5.4.3.4.8 有符合要求的密闭废弃物存放容器。

5.4.3.5 卫生

5.4.3.5.1 公共厕所厕位设置能满足需要。所有厕所具备水冲、盥洗、通风设备，并保持完好。

5.4.3.5.2 厕所洁具洁净、无污垢、无堵塞。

5.4.3.5.3 污水排放达标。

5.4.3.5.4 垃圾箱的数量适当，布局合理。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。

5.4.3.5.5 有消除老鼠、蟑螂、苍蝇及其它有害昆虫的设施和卫生制度。

5.4.3.6 购物

5.4.3.6.1 购物场所布局合理。

5.4.3.6.2 无围追兜售、强买强卖现象。

5.4.3.6.3 旅游商品种类比较多，有自产农副产品，其中自产不少于3种。

5.4.3.7 通讯

无线通讯设备有信号。

5.4.3.8 娱乐

有娱乐场地。

5.4.4 安全

安全符合 DB32/T 1207-2008 旅游景区（点）安全质量规范、DB32/T 1206-2008 旅游（星级）饭店安全质量规范的要求。

5.4.5. 服务质量保证和监督

5.4.5.1 服务质量监督机制

能主动接受游客监督，有质量投诉监督电话号码。

5.4.5.2 投诉处理

诚恳对待游客投诉，能及时地处理游客的意见和建议。
