



中华人民共和国国家标准

GB/T 28929—2012

休闲农庄服务质量规范

Specification for service quality of recreation granges

2012-11-20 发布

2013-01-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言 I

引言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 规划布局 1

5 农业生产 2

6 总体运营要求 2

7 环境 3

8 基础设施 4

9 服务设施 4

10 特色服务项目..... 5

11 特色服务要求..... 5

12 安全与卫生..... 5

13 培训与教育..... 7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国休闲标准化技术委员会(SAC/TC 498)提出并归口。

本标准起草单位:北京同和时代旅游规划设计院。

本标准主要起草人:张灵光、郝赅、魏小安、付磊、刘汉奇、朱莉蓉。

引 言

在休闲生活中亲近自然,享受田园,是现代人的基本生活追求。多年以来,农家乐在各地蓬勃发展,需要转型升级,休闲农庄在这一背景下应运而生。休闲农庄以休闲生活为追求,以多元农业为根本,以乡村文化为灵魂,以乡土体验为特色。为规范休闲农庄服务质量,维护消费者权益,提高休闲农庄运营水平,促进休闲农庄健康成长,推动城乡一体化发展,特制定本标准。

休闲农庄服务质量规范

1 范围

本标准规定了休闲农庄规划、运营、环境、设施与服务的基本要求。

本标准适用于以休闲为主要功能的各类农业园区。

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 环境空气质量标准

GB 3096 声环境质量标准

GB 3838 地表水环境质量标准

GB 5768 道路交通标志和标线

GB 8978 污水排放综合标准

GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

休闲农庄 recreation grange

有明确的区域范围和经营主体,具备一定生产规模,休闲服务功能突出,文化特色鲜明的农业园区。

3.2

社区支持 community support

在建设、生产和消费等方面,休闲农庄与相关社区或居民群体形成较为稳定的互动关系。

4 规划布局

4.1 由具有相应资质的规划单位编制规划,在规划指导下建设休闲农庄。

4.2 应与城乡规划、土地利用规划等规划有效衔接。

4.3 应编制风貌保护或风貌控制规划,防止城镇化。

4.4 注重对资源的多元化、集约化利用,在有效整合基础上进行要素配置。

4.5 结合资源特色和主题定位,合理划分功能区。一般包括公共服务区、特色风貌区、生产体验区、生活享乐区、休闲文化区、景观游憩区等功能区。

4.6 宜立足社区支持模式来编制规划。

5 农业生产

- 5.1 形成新型农业发展模式,就地利用原材料,就地培育人才,就地形成市场,达到产品和服务就地升值。
- 5.2 所生产的农产品全面通过国家农产品质量安全认证。
- 5.3 宜保持部分传统工艺,生产特色农产品并形成品牌。如稻田养鱼、林下种植等。
- 5.4 生产工艺和流程实现产品化、体验化、娱乐化。如插秧体验、抓泥鳅、钓螃蟹等。
- 5.5 农产品生产与收获等环节的游客参与度高。
- 5.6 农产品用于休闲消费的比例高。
- 5.7 生产管理具有示范性,工艺完善,流程衔接紧密。

6 总体运营要求

6.1 传承农业文明

- 6.1.1 宜设立农庄历史陈列展示场所。
- 6.1.2 设立传统生产方式和工具展示场所。
- 6.1.3 保留部分老建筑,成为特色风貌区的重要组成部分。
- 6.1.4 形成对农业文明的个性化传承与体验方式。

6.2 深化休闲体验

- 6.2.1 传统农事活动仪式化,如祭天、祭地、祭祖等。
- 6.2.2 特色活动娱乐化,如垂钓比赛、乡村歌会、时令果蔬品采摘等。
- 6.2.3 节庆活动公众化,形成共享共乐氛围,如中秋赏月、过大年等。
- 6.2.4 设立专门的特色娱乐项目,强化参与性,如斗羊、斗鸡、跑猪等。

6.3 构造休闲氛围

- 6.3.1 开展感受田园的生产体验活动。
- 6.3.2 开展感受家园的生活体验活动,形成庭院体验。
- 6.3.3 休闲消费设施比较丰富,如酒吧、茶室、观景台等。
- 6.3.4 因地制宜开展体育休闲活动。

6.4 营造浪漫风情

- 6.4.1 增强戏剧性,增加表演性,体现处处是舞台、时时有场景、人人是演员、个个是观众的氛围。
- 6.4.2 挖掘传统文化,形成系列故事。
- 6.4.3 树立农庄传奇性人物,形成标志性体现。
- 6.4.4 发动顾客参与设计主题情节,形成全面互动。
- 6.4.5 采取多种方式,营造晚间娱乐氛围。

6.5 注重品牌建设

- 6.5.1 设计品牌标识和主题词,并形成系列,全面展现。
- 6.5.2 采用多种营销方式,突出品牌影响。
- 6.5.3 培育品牌餐饮、品牌娱乐、品牌节事活动。

7 环境

7.1 整体景观

- 7.1.1 应保持地形地貌的自然形态,减少人为扰动。
- 7.1.2 自然环境怡人,田园风光优美。
- 7.1.3 人文景观随形就势,与自然景观协调。
- 7.1.4 构造大地艺术等有视觉冲击力的农作物景观。
- 7.1.5 宜有比较集中的特色建筑景观区。

7.2 建筑景观

- 7.2.1 大门形成第一印象区,风格与农庄主题吻合。
- 7.2.2 公共活动场所布局合理,疏密适度,景观突出。
- 7.2.3 建筑具有浓郁特色,色彩与外观符合当地传统。
- 7.2.4 建筑体量因地制宜,不宜求高求大。
- 7.2.5 对庭院、屋顶、窗台等空间宜进行立体绿化。
- 7.2.6 建筑密度适宜,不宜超过 0.3。
- 7.2.7 有相对集中的休闲活动区域,有若干尺度适宜的公共广场。
- 7.2.8 有传统的文化娱乐场所,如侗族鼓楼、打麦场等。
- 7.2.9 设立有特色的建筑小品。

7.3 自然环境保护

- 7.3.1 植被得到有效保护,林相丰富,形成四季景观。
- 7.3.2 保护生物多样性,人与生物和谐共处。
- 7.3.3 环境保护投入有制度化保障。
- 7.3.4 环境空气质量达到 GB 3095 规定的一级标准。
- 7.3.5 声环境质量达到 GB 3096 规定的一类标准。
- 7.3.6 地表水环境质量达到 GB 3838 规定的要求。
- 7.3.7 污水排放达到 GB 8978 规定的要求。

7.4 人文环境培育

- 7.4.1 发掘和保护乡村手工艺,培育手工业,吸引顾客参与制作,如雕刻、刺绣、剪纸、泥塑。
- 7.4.2 深入挖掘民间、民俗文化,有展示场所、工艺体现和传承人。
- 7.4.3 弘扬乡土生活方式,体现乡村生活风貌,如观星空、听故事、点油灯、烧烤等。
- 7.4.4 有定期集中的农业文化表演及参与性活动,如社火、社戏、农户婚嫁等。
- 7.4.5 开展面向青少年的传统礼仪、农事技能等方面的教育活动。
- 7.4.6 社会环境友善、热情,不欺客、宰客。
- 7.4.7 宗教场所与活动可使外来游客有参与感。

7.5 生产生活环境优化

- 7.5.1 日常农业和休闲活动应不影响生产生活环境,宜有利于促进周围环境的改善。
- 7.5.2 与周边农户和居民关系和谐,互相帮助,与周围其他农庄和社区关系友好。

8 基础设施

8.1 交通设施

- 8.1.1 外部通达性好,沿途形成交通路、生态路、文化路、景观路合一的格局。
- 8.1.2 设立规模适合需求的生态停车场。
- 8.1.3 交通标志规范、清晰、美观,符合 GB 5768 的要求。
- 8.1.4 外部交通与内部交通有序衔接,不干扰正常的生产生活体系。
- 8.1.5 内部道路应充分利用原有通道,尺度适宜,路面平整;有下水沟槽,排水通畅。
- 8.1.6 应形成自行车、步行等多层次的道路体系,沿途景观绿化良好。
- 8.1.7 有农机具专用通道及停放场所。

8.2 给排水设施

- 8.2.1 有给排水系统并保持通畅。
- 8.2.2 有污水处理措施并有效落实,宜实施雨水收集和中水回收利用。

8.3 能源利用

- 8.3.1 清洁和可再生能源使用率高,如生物质能、太阳能等,制定并有效实施节能减排计划。
- 8.3.2 有妥善处理能源污染的设施和措施。
- 8.3.3 电力设施和取暖设施布局合理,不影响景观质量。

8.4 通讯设施

- 8.4.1 移动通讯全面覆盖,基塔位置适宜,不严重影响景观。
- 8.4.2 互联网全面联通,农庄内可无线上网。
- 8.4.3 应能在线搜索和预订农庄。

9 服务设施

9.1 总体要求

- 9.1.1 相对集中与适当分散相结合,最大限度方便顾客。
- 9.1.2 靠近交通便捷区域,避开农业生产区域。
- 9.1.3 与农庄环境有效融合,减少对生态环境的干扰。
- 9.1.4 以人为本,注重细节,突出文化。

9.2 问询设施

- 9.2.1 应设立问询处、问询电话等设施,并有专人服务。
- 9.2.2 问询设施标志醒目,功能完备,运转正常。

9.3 住宿设施

- 9.3.1 应有一定数量的客房和床位,并形成乡村酒店、乡村旅舍、青年旅舍、农家乐的体系化格局。
- 9.3.2 客房整洁舒适,设施齐全,装饰体现农业文化特色。

9.4 餐饮设施

- 9.4.1 餐厅装饰具有地域特色,与农庄文化相协调。
- 9.4.2 能提供乡村特色菜品或传统民俗节日餐饮。
- 9.4.3 特色食材主要来源于本农庄。

9.5 游憩设施

- 9.5.1 应有一定数量的亭、廊、花架等游览、休憩设施。
- 9.5.2 游憩设施布局合理,造型别致,能提升农庄整体景观效果。
- 9.5.3 有相应的特色游憩活动,如户外游戏、音乐品鉴等。

9.6 购物设施

- 9.6.1 购物场所环境整洁,陈列丰满,有当地特色。
- 9.6.2 提供数量与品质均能满足需求的自产手工艺品和土特产品。

9.7 无障碍设施

各类服务设施的设计建设应考虑残障人士的需求,配备无障碍设施。

10 特色服务项目

- 10.1 项目组织以农为本,突出体现农业文化主题。
- 10.2 能提供若干观赏性或参与性的民俗文化活动,如戏曲表演、跑马、射箭、歌会、节庆礼仪、刺绣、草编、竹编、石雕、木雕、泥塑、年画、书法、绘画、剪纸等。
- 10.3 能提供若干体验性或参与性的传统农事活动,如育苗、插秧、除草、施肥、收割、脱粒、舂米、推磨、纺纱、织布、挤奶、踏水车、捕捞、养殖、采摘等,并提供相应的参与性指导。
- 10.4 可提供若干具有现代气息的服务项目,如冷餐会、酒会等,做到传统与现代的交融。
- 10.5 有亲子活动项目。

11 特色服务要求

- 11.1 服务人员应着特色服饰。
- 11.2 服务用语适度使用乡土语言。
- 11.3 接待顾客使用当地迎客待客礼仪。
- 11.4 提示顾客注意当地习俗中的禁忌。
- 11.5 展示传统特色技艺,如茶艺等。
- 11.6 应提供休闲技能指导,如指导顾客品酒、骑马、垂钓等。

12 安全与卫生

12.1 安全

12.1.1 安全法规

落实公安、劳动、质监、旅游等有关部门制定和颁布的各项安全法规的制度措施并有效执行。

12.1.2 安全机构

设有负责安全的专门机构,规章制度健全,人员配置合理。

12.1.3 安全设施设备

12.1.3.1 锅炉、机电等设施设备有安全认证,标识齐全有效,定期检修,无超期服役现象。

12.1.3.2 消防、防盗、救护、防护等设施设备完好有效。

12.1.3.3 员工熟练掌握安全操作规范。

12.1.4 安全警告标志

农庄内山坡、道路、水域、变电站等危险地段的安全警告标志醒目、规范。

12.1.5 安全宣传

采取顾客喜闻乐见的方式进行安全宣传,注重实效。

12.1.6 安全措施

12.1.6.1 接待高峰期和特殊时段应有健全的安全保障制度与措施,并能有效实施。

12.1.6.2 对可能存在的安全隐患进行预评估,消除隐患,并制定突发事件应急处理预案,事故处理档案记录完整、准确。

12.1.7 医疗救护

12.1.7.1 建立紧急救援机制,设置紧急救援电话,能及时处理顾客发出的求助信号。

12.1.7.2 配备专职医务人员和常用药品,有必要的医疗救护设施,有定点医院。

12.2 卫生

12.2.1 环境卫生

12.2.1.1 农庄环境应保持整洁,地面和服务设施周围无垃圾和杂物。

12.2.1.2 设有专职岗位和人员负责日常环境卫生管理与维护。

12.2.2 餐饮卫生

12.2.2.1 餐饮场所达到 GB 16153 规定的卫生要求。

12.2.2.2 食品卫生条件符合国家有关规定,餐饮服务配备消毒设备。

12.2.2.3 厨房布局流程合理,卫生条件良好。

12.2.3 公共厕所

12.2.3.1 达到 GB/T 18973 规定的三星级及以上标准。

12.2.3.2 位置设计合理,数量满足需要,引导标识易识别。

12.2.4 接待户厕所

应有水冲式厕所,达到单坑、有门、不臭、无污渍。

12.2.5 垃圾处理

12.2.5.1 坚持垃圾减量化、资源化。

- 12.2.5.2 垃圾应及时收集、清理,实现分类回收,防止污染。
- 12.2.5.3 电池、污油等危险废弃物应专门分类回收。
- 12.2.5.4 垃圾收集箱设置合理,标志统一,外观整洁,与环境相协调。

13 培训与教育

13.1 培训

- 13.1.1 制定并有效实施当地农民和员工教育培训计划。
- 13.1.2 管理、技术、专业服务岗位应实行持证上岗制度。
- 13.1.3 特殊休闲活动应配备具有相应资质的服务人员。

13.2 休闲行为指引

- 13.2.1 应采用多种方式对顾客进行生态环境保护的宣传教育。
 - 13.2.2 提示顾客不随意抛洒废弃物,鼓励顾客主动收集垃圾,倡导保护环境行为。
 - 13.2.3 农庄内的各种休闲活动宜制定相应的顾客指南。
 - 13.2.4 应采取多种措施,鼓励顾客积极参与各种休闲农庄活动。
 - 13.2.5 宜对常客给予奖励。
 - 13.2.6 宜对帮助农庄营销的社区和顾客给予奖励。
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
休闲农庄服务质量规范
GB/T 28929—2012

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn
总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 15 千字
2012 年 12 月第一版 2012 年 12 月第一次印刷

*

书号: 155066·1-45917 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 28929-2012