

郑州市旅游局文件

郑旅〔2008〕49号

关于印发《郑州市农家乐旅游服务质量 规范》的通知

各县（市）区旅游行政管理部门，各有关单位：

现将《郑州市农家乐旅游服务质量规范》印发给你们，
望认真遵照执行。

二〇〇八年六月十八日

主题词：农家乐 规范 通知

郑州市旅游局办公室

2008年6月18日印发

（共印20份）

附:

郑州市农家乐旅游服务质量规范

1 范围

本规范规定了农家乐的星级划分条件、星级评定和管理原则。

本规范适用于郑州市范围内农家乐的星级划分。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本规范的引用而成为本规范的条款，其最新版本适用于本规范。

GB 3095 环境空气质量标准

GB 3096 城市区域环境噪声标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB 18483 饮食业油烟排放标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第一部分：通用符号

GB/T10001.2 标志用公共信息图形符号 第二部分：旅游设施与服务符号

GB14934 食（饮）具消毒卫生标准

GB/T 17775-2003 旅游景区质量等级的划分与评定

GB/T 18973-2003 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T14308-2003 旅游饭店星级的划分与评定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本规范。

3.1 农家乐

利用农、林、牧、渔业的资源优势吸引城市居民和旅游者，为其提供以休闲、度假、娱乐、运动、住宿、饮食、购物等服务的经营实体。

4 星级划分

农家乐星级分为五级，星级用五角星表示，从高到低依次为：用五颗星表示五星级，四颗星表示四星级，三颗星表示三星级，两颗星表示二星级，一颗星表示一星级。星级越高，表示其农家乐接待设施及服务的档次越高。

5 星级农家乐划分条件

5.1 五星级农家乐

5.1.1 经营服务场地

a) 生态环境氛围优美，景观特色突出，绿化面积不低于 70%，植物与环境配置得当，有特色、效果好，具有浓郁的乡村风情；

b) 建筑结构良好，布局科学合理，接待服务功能完善、齐备，具有地方民俗特色，与环境相协调。内部设备设施舒适、方便、安全，装饰、装修工艺考究，独具特色；

c) 占地面积 10000 m²以上，用于接待的建筑面积 2000 m²以上，接待区域地面进行相应硬化处理。

5.1.2 接待服务设施

5.1.2.1 综合服务设施

a) 总服务台：位置醒目、合理、大气，有装饰、有标志，提供咨询、宣传品、价目表、物品寄存、紧急救助等服务项目；

b) 小商店：提供旅行日常用品、旅游纪念品、土特产品等的销售服务；

5.1.2.2 会议设施

- a) 有容纳 100 人以上的专用会议厅；
- b) 至少配有 1 个小会议室；
- c) 有必要的会议音响设备；
- d) 有多媒体投影设备；

5.1.2.3 客房

- a) 至少有 20 间以上可供出租的客房，建立住宿游客登记制度；
- b) 客房装饰装修和家具用品使用性能良好。门锁有暗销防盗设置。在显著位置张贴应急疏散图和相关说明；
- c) 有写字台、座椅、衣橱及衣架、行李架、梳妆台、台灯、软垫床，室内照明充足，床头有总电源开关，各电源开关布置合理，便于使用；
- d) 有彩色电视机，画面音质清晰；
- e) 提供国内国际长途电话服务并备有电话使用说明；
- f) 提供饮水服务，配备相应杯具。有必要的文具用品、农家乐简介、价目表、服务指南和报纸；
- g) 卫生间面积不小于 4 m²，有座便或蹲便器、面盆和梳妆镜、淋浴或浴缸，有必要的客用品和消耗品，地面采用防滑材料，有良好的照明，24 小时供应冷水，16 小时供应热水，热水供给设备安全可靠；
- h) 客房没有卫生间的楼层设有男女分设间隔式公用卫生间，有男女分设的公共浴室；
- i) 客房廊道应有位置合理、标识清楚的应急照明灯。

5.1.2.4 厨房

- a) 厨房布局流程合理，其使用面积应与接待能力相适应；
- b) 厨房地面采用硬化处理，防滑、有地沟，易于冲洗。墙面瓷砖到顶，有吊顶；
- c) 初加工间、烹调间、面点间、凉菜间、洗碗间应独立分设并符合卫生要求；
- d) 餐(饮)具洗涤池、清洗池、消毒池及蔬菜清洗池、肉类清洗池应独立分设，符合 GB14934 的规定；
- e) 有食品库房和非食品库房；
- f) 有空气消毒装置和专用清洗消毒设施；
- g) 有充足的冷藏、冷冻和保鲜设备；
- h) 工具用品以不锈钢为主；
- i) 有合理良好的通风排烟设施，饮食油烟达标排放；
- j) 有完善的防蝇、防尘、防鼠及污水达标排放设施；
- k) 有符合卫生要求的密闭废弃物存放容器并保持外部整洁；
- l) 用电用气设施、烹调设施等安全可靠，有必要的消防设施。

5.1.2.5 餐厅

- a) 餐厅位置合理，采光通风良好，风格独特，布置雅致，其使用面积不少于 300 m²；
- b) 餐厅地面已作硬化处理，防滑、易于清洗；
- c) 有酒水台、备餐柜、雅间。雅间且不少于 5 间；
- d) 桌椅、用具、餐具、酒具、茶具配套，有一定档次；
- e) 灯光设计具有专业性，并能烘托就餐气氛；
- f) 餐饮品种突出地方特色，符合卫生、质量标准要求，具有良好的营养价值；
- g) 有中英文、印制装帧精美的菜单。

5.1.2.6 厕所

- a) 新颖美观，与接待能力及服务功能相适应，与周边环境和建筑相协调；

b) 墙壁瓷面砖到顶，地面铺设地砖，男女厕所分开设置，男厕位在 3 个以上，女厕位在 5 个以上，冲洗设备齐全完好；

c) 厕所出入口有轮椅进出坡道，有残疾人专用的厕位；

d) 具备辅助设施：手纸、手纸筐、挂衣钩、洗手池(配备洗涤品)、烘手器、镜台；

e) 有直排污水管道，单独化粪池需做好防渗、防腐、密封、安全处理，能够有效处理粪便，污水达标排放。无水状态下采用先进粪便处理办法，处理方法便捷有效，无环保等方面的消极影响；

f) 采光、通风、照明条件良好，除臭措施有效，无异味；

g) 厕所内设施、环境整洁，无蚊蝇。

5.1.2.7 停车场

车位数量与接待能力相适应，场地平整坚实、绿化美观，已作硬化处理。

5.1.2.8 标识

指示用标志醒目、实用、美观，公共信息图形符号符合 GB/T10001.1 和 GB/T10001.2 的规定。

5.1.3 环境保护

a) 空气质量达到 GB 3095 的要求；

b) 噪声质量达到 GB 3096 的要求；

c) 饮用水达到 GB 5749 的要求；

d) 污水排放达到 GB 8978 的要求；

e) 油烟排放达到 GB18483 的要求；

f) 各项设施设备符合国家环境保护的要求，加强污染源管理，不造成环境污染和其他公害，不破坏自然资源。

5.1.4 服务质量要求

a) 建立健全各项岗位责任制和服务质量标准；

b) 各岗位的服务工作按服务操作规范的要求，提供规范化服务；

c) 从业人员做到诚实守信，爱岗敬业，尽职尽责，注重效率，具有服务意识。

d) 讲究仪容仪表，礼貌用语，着装统一，佩戴胸牌，保持热情、周到的服务态度。

e) 会用普通话和简单英语进行服务。

f) 管理人员、技术人员和服务人员经过专业培训，持证上岗。

5.1.5 服务项目

至少具备以下项目中的 9 项。易发生危险的设施、地段等应有明显的警示标志，并有必要的防护措施。

a) 室外运动场；

b) 歌舞厅；

c) 卡拉 OK 厅或 KTV 房；

d) 游戏室；

e) 棋牌室；

f) 上网服务；

g) 乒乓球室；

h) 桌球室；

i) 会议、多功能厅；

j) 阅览室；

k) 游泳池；

l) 酒吧、茶室；

- m) 健身设施；
- n) 钓鱼；
- o) 婴儿看护及儿童娱乐设施；
- p) 定期歌舞表演；
- q) 文印、复印、传真等商务服务；
- r) 农事、民俗观赏及体验；
- s) 附近有自然或人文景点；
- t) 其他项目。

5.2 四星级农家乐

5.2.1 经营服务场地

a) 生态环境氛围优良，景观特色突出，绿化面积不低于 60%，植物与环境配置得当，有特色、效果好，具有浓郁的乡村风情；

b) 建筑结构良好，布局科学合理，接待服务功能完善、齐备，具有地方民俗特色，与环境相协调。内部设备设施舒适、方便、安全，装饰、装修具有特色；

c) 占地面积 6000 m² 以上，用于接待的建筑面积 1200 m² 以上，接待区域地面进行相应硬化处理。

5.2.2 接待服务设施

5.2.2.1 综合服务设施

a) 总服务台：位置醒目、合理、大气，有装饰、有标志，提供咨询、宣传品、价目表、物品寄存、紧急救助等服务项目；

b) 小卖部：提供旅行日常用品、土特产品、旅游纪念品等的销售服务；

c) 设置有公用电话、磁卡电话；

d) 有必要的消防设施。

5.2.2.2 会议设施

a) 有容纳 50 人以上的专用会议厅；

b) 至少配有 1 个小会议室；

c) 有必要的会议音响设备；

d) 有多媒体投影设备；

5.2.2.3 客房（不作为必备项，有则要求，无则不要求）

a) 建立住宿游客登记制度；

b) 客房装饰装修和家具用品使用性能良好。门锁有暗销防盗设置。在显著位置张贴应急疏散图和相关说明；

c) 有座椅、衣架、软垫床、床头柜；

d) 有彩色电视机，画面音质清晰；

e) 卫生间有座便或蹲便器、面盆和梳妆镜、淋浴或浴缸，有必要的客用品和消耗品，地面采用防滑材料，有良好的照明，24 小时供应冷水，16 小时供应热水，热水供给设备安全可靠；

f) 客房没有卫生间的楼层设有男女分设间隔式公用卫生间，有男女分设的公共浴室；

g) 客房廊道应有位置合理、标识清楚的应急照明灯。

5.2.2.4 厨房

a) 厨房布局流程合理，其使用面积应与接待能力相适应；

b) 厨房地面采用硬化处理，防滑、有地沟，易于冲洗。墙面瓷砖到顶，有吊顶；

c) 初加工间、烹调间、面点间、凉菜间、洗碗间应独立分设并符合卫生要求；

d) 餐(饮)具洗涤池、清洗池、消毒池及蔬菜清洗池、肉类清洗池应独立分设，符合

GB14934 的规定:

- e) 有食品库房和非食品库房;
- f) 有消毒专用设备;
- g) 有充足的冷藏、冷冻和保鲜设备;
- h) 工具用品以不锈钢为主;
- i) 有合理良好的通风排烟设施, 饮食油烟达标排放;
- j) 有完善的防蝇、防尘、防鼠及污水达标排放设施;
- k) 有符合卫生要求的密闭废弃物存放容器并保持外部整洁;
- l) 用电用气设施、烹调设施等安全可靠, 有必要的消防设施。

5.2.2.5 餐厅

- a) 餐厅位置合理, 采光通风良好, 布置雅致, 其使用面积不少于 200 m²;
- b) 餐厅地面已作硬化处理, 防滑、易于清洗;
- c) 有酒水台、备餐柜、雅间。雅间且不少于 4 间;
- d) 桌椅、用具、餐具、酒具、茶具配套;
- e) 灯光设计具有专业性, 并能烘托就餐气氛;
- f) 餐饮品种突出地方特色, 符合卫生、质量标准要求, 具有良好的营养价值;
- g) 有印制装帧精美的菜单。

5.2.2.6 厕所

- a) 设计合理, 与接待能力及服务功能相适应, 与周边环境和建筑相协调;
- b) 墙壁瓷面砖到顶, 地面铺设地砖, 男女厕所分开设置, 男厕位在 3 个以上, 女厕位在 4 个以上, 冲洗设备齐全完好;
- c) 厕所出入口有轮椅进出坡道, 有残疾人专用的厕位;
- d) 具备辅助设施: 手纸、手纸筐、挂衣钩、洗手池(配备洗涤品)、烘手器、镜台;
- e) 有直排污水管道, 单独化粪池需做好防渗、防腐、密封、安全处理, 能够有效处理粪便, 污水达标排放。无水状态下采用先进粪便处理办法, 处理方法便捷有效, 无环保等方面的消极影响;
- f) 采光、通风、照明条件良好, 除臭措施有效;
- g) 厕所内设施、环境整洁, 无蚊蝇。

5.2.2.7 停车场

车位数量与接待能力相适应, 场地平整坚实, 已作硬化处理。

5.2.2.8 标识

指示用标志醒目、实用, 公共信息图形符号符合 GB/T10001.1 和 GB/T10001.2 的规定。

5.2.3 环境保护

- a) 空气质量达到 GB 3095 的要求;
- b) 噪声质量达到 GB 3096 的要求;
- c) 饮用水达到 GB 5749 的要求;
- d) 污水排放达到 GB 8978 的要求;
- e) 油烟排放达到 GB18483 的要求;
- f) 各项设施设备符合国家环境保护的要求, 加强污染源管理, 不造成环境污染和其他公害, 不破坏自然资源。

5.2.4 服务质量要求

- a) 建立健全各项岗位责任制和服务质量标准;
- b) 各岗位的服务工作按服务操作规范的要求, 提供规范化服务;
- c) 从业人员做到诚实守信, 爱岗敬业, 尽职尽责, 注重效率, 具有服务意识。

- d) 讲究仪容仪表，礼貌用语，着装统一，佩戴胸牌，保持热情、周到的服务态度。
- e) 会用普通话进行服务。
- f) 管理人员、技术人员和服务人员经过专业培训，持证上岗。

5.2.5 服务项目

至少具备以下项目中的 6 项。易发生危险的设施、地段等应有明显的警示标志，并有必要的防护措施。

- a) 室外运动场；
- b) 歌舞厅；
- c) 卡拉 OK 厅或 KTV 房；
- d) 游戏室；
- e) 棋牌室；
- f) 上网服务；
- g) 乒乓球室；
- h) 桌球室；
- i) 会议、多功能厅；
- j) 阅览室；
- k) 游泳池；
- l) 酒吧、茶室；
- m) 健身设施；
- n) 钓鱼；
- o) 婴儿看护及儿童娱乐设施；
- p) 定期歌舞表演；
- q) 文印、复印、传真等商务服务；
- r) 农事、民俗观赏及体验；
- s) 附近有自然或人文景点；
- t) 其他项目。

5.3 三星级农家乐

5.3.1 经营服务场地

- a) 生态环境氛围良好，绿化面积不低于 50%，植物与环境配置得当，具有浓郁的乡村风情；
- b) 建筑结构良好，布局科学合理，接待服务功能完善、齐备，与环境相协调。内部设备设施舒适、方便、安全；
- c) 占地面积 3000 m²以上，用于接待的建筑面积 600 m²以上，接待区域地面进行相应硬化处理。

5.3.2 接待服务设施

5.3.2.1 厨房

- a) 厨房布局流程合理，其使用面积应与接待能力相适应；
- b) 厨房地面采用硬化处理，防滑、有地沟，易于冲洗。墙面瓷砖到顶，有吊顶；
- c) 初加工间、烹调间、面点间、凉菜间、洗碗间应独立分设并符合卫生要求；
- d) 餐(饮)具洗涤池、清洗池、消毒池及蔬菜清洗池、肉类清洗池应独立分设，符合 GB14934 的规定；
- e) 有食品库房和非食品库房；
- f) 有消毒专用设备；
- g) 有充足的冷藏、冷冻和保鲜设备；

- h) 工具用品以不锈钢为主;
- i) 有合理良好的通风排烟设施, 饮食油烟达标排放;
- j) 有完善的防蝇、防尘、防鼠及污水达标排放设施;
- k) 有符合卫生要求的密闭废弃物存放容器并保持外部整洁;
- l) 用电电气设施、烹调设施等安全可靠, 有必要的消防设施。

5.3.2.2 餐厅

- a) 餐厅位置合理, 采光通风良好, 别致、整洁, 其使用面积不少于 100 m²;
- b) 餐厅地面已作硬化处理, 防滑、易于清洗;
- c) 有酒水台、备餐柜、雅间。雅间且不少于 2 间;
- d) 桌椅、用具、餐具、酒具、茶具配套;
- e) 灯光设计具有专业性, 并能烘托就餐气氛;
- f) 餐饮品种突出地方特色, 符合卫生、质量标准要求;

5.3.2.3 厕所

- a) 设计合理, 与接待能力相适应, 与周边环境和建筑相协调;
- b) 男女厕所分开设置, 男厕位在 2 个以上, 女厕位在 3 个以上, 冲洗设备齐全完好;
- c) 具备辅助设施: 手纸、手纸筐、洗手池(配备洗涤剂)、镜台;
- d) 有直排污水管道, 单独化粪池需能够有效处理粪便, 污水达标排放。无水状态下粪便处理方法便捷有效;
- e) 采光、通风、照明条件良好, 除臭措施有效;
- f) 厕所内设施、环境整洁, 无蚊蝇。

5.3.2.4 停车场

车位数量与接待能力相适应, 场地平整, 已作硬化处理。

5.3.2.5 标识

指示用标志醒目、实用, 公共信息图形符号符合 GB/T10001.1 和 GB/T10001.2 的规定。

5.3.3 环境保护

- a) 空气质量达到 GB 3095 的要求;
- b) 噪声质量达到 GB 3096 的要求;
- c) 饮用水达到 GB 5749 的要求;
- d) 污水排放达到 GB 8978 的要求;
- e) 油烟排放达到 GB18483 的要求;
- f) 各项设施设备符合国家环境保护的要求, 加强污染源管理, 不造成环境污染和其他公害, 不破坏自然资源。

5.3.4 服务质量要求

- a) 建立健全各项岗位责任制和服务质量标准;
- b) 各岗位的服务工作按服务操作规范的要求, 提供规范化服务;
- c) 从业人员做到诚实守信, 爱岗敬业, 尽职尽责, 注重效率, 具有服务意识。
- d) 讲究仪容仪表, 礼貌用语, 着装统一, 佩戴胸牌, 保持热情、周到的服务态度。
- e) 会用普通话和简单英语进行服务。
- f) 管理人员、技术人员和服务人员经过专业培训, 持证上岗。

5.3.5 服务项目

至少具备以下项目中的 4 项。易发生危险的设施、地段等应有明显的警示标志, 并有必要的防护措施。

- a) 室外运动场;
- b) 歌舞厅;

- c) 卡拉 OK 厅或 KTV 房;
- d) 游戏室;
- e) 棋牌室;
- f) 上网服务;
- g) 乒乓球室;
- h) 桌球室;
- i) 会议、多功能厅;
- j) 阅览室;
- k) 游泳池;
- l) 酒吧、茶室;
- m) 健身设施;
- n) 钓鱼;
- o) 婴儿看护及儿童娱乐设施;
- p) 定期歌舞表演;
- q) 文印、复印、传真等商务服务;
- r) 农事、民俗观赏及体验;
- s) 附近有自然或人文景点;
- t) 小卖部;
- u) 公用电话;
- v) 客房;
- w) 其他项目。

5.4 二星级农家乐

5.4.1 经营服务场地

- a) 生态环境较好，具有乡村风情;
- b) 建筑结构良好，布局合理，接待服务功能齐备，设备设施方便安全;
- c) 占地面积 1500 m² 以上，用于接待的建筑面积 200 m² 以上，接待区域地面进行相应硬化处理。

5.4.2 接待服务设施

5.4.2.1 厨房

- a) 厨房布局流程合理，其使用面积应与接待能力相适应;
- b) 厨房地面采用硬化处理，防滑、有地沟，易于冲洗。墙面瓷砖墙裙超过 2 米，有吊顶;
- c) 初加工间、烹调间、凉菜间、洗碗间应独立分设并符合卫生要求;
- d) 餐(饮)具洗涤池、清洗池、消毒池及蔬菜清洗池、肉类清洗池应独立分设，符合 GB14934 的规定;
- e) 有食品库房和非食品库房;
- f) 有消毒专用设备;
- g) 有充足的冷藏、冷冻和保鲜设备;
- h) 有合理良好的通风排烟设施，饮食油烟达标排放;
- i) 有完善的防蝇、防尘、防鼠及污水达标排放设施;
- j) 有符合卫生要求的密闭废弃物存放容器并保持外部整洁;
- k) 用电用气设施、烹调设施等安全可靠，有必要的消防设施。

5.4.2.2 餐厅

- a) 餐厅位置合理，采光通风良好，整洁，其使用面积不少于 50 m²;

- b) 餐厅地面已作硬化处理，防滑、易于清洗；
- c) 桌椅、餐具、酒具、茶具配套；
- d) 餐饮品种突出地方特色，符合卫生、质量标准要求；

5.4.2.3 厕所

- a) 设计合理，与接待能力相适应，与周边环境相协调；
- b) 男女厕所分开设置，男厕位在 2 个以上，女厕位在 3 个以上，冲洗设备完好；
- c) 具备辅助设施：手纸筐、洗手池、镜台；
- d) 能够有效处理粪便，污水达标排放；
- e) 采光、通风、照明条件良好，除臭措施有效；
- f) 厕所内设施、环境整洁，防蚊蝇。

5.4.2.4 标识

指示用标志醒目，公共信息图形符号符合 GB/T10001.1 和 GB/T10001.2 的规定。

5.4.3 环境保护

- a) 空气质量达到 GB 3095 的要求；
- b) 噪声质量达到 GB 3096 的要求；
- c) 饮用水达到 GB 5749 的要求；
- d) 污水排放达到 GB 8978 的要求；
- e) 油烟排放达到 GB18483 的要求；
- f) 各项设施设备符合国家环境保护的要求，加强污染源管理，不造成环境污染和其他公害，不破坏自然资源。

5.4.4 服务质量要求

- a) 建立健全各项岗位责任制和服务质量标准；
- b) 各岗位的服务工作按服务操作规范的要求，提供规范化服务；
- c) 从业人员做到诚实守信，爱岗敬业，尽职尽责，注重效率，具有服务意识。
- d) 讲究仪容仪表，礼貌用语，佩戴胸牌，保持热情、周到的服务态度。
- e) 经过专业培训，持证上岗。

5.4.5 服务项目

至少具备以下项目中的 2 项。易发生危险的设施、地段等应有明显的警示标志，并有必要的防护措施。

- a) 室外运动场；
- b) 歌舞厅；
- c) 卡拉 OK 厅或 KTV 房；
- d) 游戏室；
- e) 棋牌室；
- f) 上网服务；
- g) 乒乓球室；
- h) 桌球室；
- i) 会议、多功能厅；
- j) 阅览室；
- k) 游泳池；
- l) 酒吧、茶室；
- m) 健身设施；
- n) 钓鱼；
- o) 婴儿看护及儿童娱乐设施；

- p) 定期歌舞表演;
 - q) 文印、复印、传真等商务服务;
 - r) 农事、民俗观赏及体验;
 - s) 附近有自然或人文景点;
 - t) 小卖部;
 - u) 公用电话;
 - v) 客房;
 - w) 其他项目。
- 5.5 一星级农家乐
- 5.5.1 经营服务场地
- a) 生态环境较好, 具有乡村风情;
 - b) 建筑结构良好, 布局合理, 接待服务功能齐备, 设备设施方便安全;
 - c) 用于接待的建筑面积 100 m² 以上, 接待区域地面进行相应硬化处理。
- 5.5.2 接待服务设施
- 5.5.2.1 厨房
- a) 厨房布局流程合理, 其使用面积应与接待能力相适应;
 - b) 厨房地面采用硬化处理, 防滑、有地沟, 易于冲洗。墙面瓷砖墙裙超过 1.8 米, 有吊顶;
 - c) 初加工间、烹调间、凉菜间应独立分设并符合卫生要求;
 - d) 餐(饮)具洗涤池、清洗池、消毒池及蔬菜清洗池、肉类清洗池应独立分设, 符合 GB14934 的规定;
 - e) 有食品库房和非食品库房;
 - f) 有消毒专用设备;
 - g) 有充足的冷藏、冷冻设备;
 - h) 有合理良好的通风排烟设施, 饮食油烟达标排放;
 - i) 有完善的防蝇、防尘、防鼠及污水达标排放设施;
 - j) 有符合卫生要求的密闭废弃物存放容器并保持外部整洁;
 - k) 用电用气设施、烹调设施等安全可靠, 有必要的消防设施。
- 5.5.2.2 餐厅
- a) 餐厅位置合理, 采光通风良好, 整洁, 其使用面积不少于 30 m²;
 - b) 餐厅地面已作硬化处理, 防滑、易于清洗;
 - c) 餐饮品种符合卫生、质量标准要求;
- 5.5.2.3 厕所
- a) 设计合理, 与周边环境相协调;
 - b) 男女厕所分开设置, 冲洗设备完好;
 - c) 具备辅助设施: 手纸筐、洗手池、镜台;
 - d) 能够有效处理粪便, 污水达标排放;
 - e) 采光、通风、照明条件良好, 除臭措施有效;
 - f) 厕所内设施、环境整洁, 防蚊蝇。
- 5.5.2.4 标识
- 指示用标志醒目, 公共信息图形符号符合 GB/T10001.1 和 GB/T10001.2 的规定。
- 5.5.3 环境保护
- a) 空气质量达到 GB 3095 的要求;
 - b) 噪声质量达到 GB 3096 的要求;

- c) 饮用水达到 GB 5749 的要求;
- d) 污水排放达到 GB 8978 的要求;
- e) 油烟排放达到 GB18483 的要求;
- f) 各项设施设备符合国家环境保护的要求, 加强污染源管理, 不造成环境污染和其他公害, 不破坏自然资源。

5.5.4 服务质量要求

- a) 建立健全各项岗位责任制和服务质量标准;
- b) 各岗位的服务工作按服务操作规范的要求, 提供规范化服务;
- c) 从业人员做到诚实守信, 爱岗敬业, 尽职尽责, 注重效率, 具有服务意识。
- d) 讲究仪容仪表, 礼貌用语, 佩戴胸牌, 保持热情、周到的服务态度。
- e) 经过专业培训, 持证上岗。

6 星级评定和管理原则

6.1 农家乐开业半年后可申请星级, 经评定批复后, 可以享有五年的星级及其标志使用权。

6.2 农家乐的建筑、附属设施、服务项目和运行管理应符合安全、消防、卫生、环保等现行国家有关法规和标准。

6.3 农家乐的星级评定采取由经营者自愿申请、分级评定的办法。由经营者向辖区内的旅游星级农家乐评定机构申请, 按星级评定权限由各级旅游星级农家乐评定机构旅游组织评定。一星级、二星级农家乐由县(市)区旅游星级农家乐评定机构组织评定, 报郑州市旅游星级农家乐评定机构备案; 三星级、四星级、五星级农家乐由郑州市旅游星级农家乐评定机构组织评定。

6.4 农家乐申请星级需递交申请材料, 申请材料包括: 农家乐星级申请报告书、自查自评情况说明、营业执照复印件、卫生许可证复印件、消防及其它必要的文字和图片资料。

6.5 星级的评定规程

6.5.1 受理申请或接到推荐报告后, 有相应评定权限的旅游星级农家乐评定机构应在一个月內安排评定检查。对检查未予通过的农家乐, 相应星评机构应加强指导, 待接到农家乐整改完成并要求重新检查的报告后, 于一个月內再次安排评定检查。

6.5.2 星级的评定按照本规范进行。星级评定和复核的检查工作由星级检查员承担。

6.5.3 对于评审通过的农家乐, 旅游星级评定机构应给予评定星级的批复, 并授予相应星级的标志牌。

6.6 星级的复核及处理

6.6.1 对已经评定星级的农家乐, 旅游星级农家乐评定机构应按照本规范, 每年复核一次。

6.6.2 复核工作应在农家乐对照星级标准自查自纠、并在将自查结果报告旅游星级农家乐评定机构的基础上, 由旅游星级农家乐评定机构以明察或暗访的形式进行复核。

6.6.3 对严重降低或复核认定达不到本标准相应星级的农家乐, 按以下办法处理:

- a) 旅游星级农家乐评定机构根据情节轻重给予签发警告通知书、通报批评、降低或取消星级的处理, 并在相应范围内公布处理结果;

- b) 被降低或取消星级的农家乐, 自降低或取消星级之日一年內, 不予恢复或重新评定星级; 一年后, 方可重新申请星级;

- c) 已取得星级的农家乐如发生重大事故, 造成恶劣影响, 其所在地旅游星级农家乐评定机构应立即反映情况或在权限范围内作出降低或取消星级的处理。

6.6.4 农家乐接到警告通知书、通报批评、降低星级的通知后，必须认真整改并在规定期限内将整改情况报告处理机构。

6.6.5 旅游星级农家乐评定机构对星级农家乐进行处理的责任分工依照星级评定的责任分工处理。郑州市旅游星级农家乐评定机构保留对各星级农家乐的直接处理权。

6.6.6 凡经旅游星级农家乐评定机构决定提升或降低、取消星级的农家乐，应立即将原星级标志牌交还授予机构，由评定机构作出更换或收回处理。

6.7 星级农家乐的标志牌

6.7.1 郑州市星级农家乐评定机构负责星级农家乐标志牌的设计制作和核发。

6.7.2 星级农家乐标志牌应置于农家乐的明显位置。