



关于印发《池州市星级农家乐服务规范 (暂行)》的通知

池文旅办〔2020〕62号

各县区文化和旅游局、九华山经发处、平天湖旅游发展处：

为进一步规范我市星级农家乐服务行为，提升农家乐经营服务水平，现将《池州市星级农家乐服务规范（暂行）》印发给你们，请各地引导星级农家乐贯彻推行该服务规范，推动我市星级农家乐规范健康发展。

池州市文化和旅游局

2020年9月11日



池州市星级农家乐服务规范（暂行）

为进一步规范我市星级农家乐服务行为，不断提升农家乐经营服务水平，推动我市星级农家乐规范健康发展，特制定《池州市星级农家乐服务规范（暂行）》。

第一章 对象界定

农家乐是指利用本地乡村民居、田园景观和自然生态、乡村文化资源，为游客提供以农业、农村和农家乐体验为特色的餐饮、住宿、乡村观光、文化体验、农事体验等服务的经营实体。

第二章 基本要求

1.应取得工商营业经营许可证、食品生产经营卫生许可证等证照，定期年检，依法持证经营，并在店堂、接待处等显著位置悬挂。

2.各类服务项目应明码标价，诚信经营，能提供正式发票。

3.应接受游客预订，包括住宿、餐饮、娱乐等服务项目。

4.应有效提供景区线路、交通、气象以及安全事项、医疗急救等必要的咨询服务。

5.应提供网络设施服务，实现免费 WIFI 无线网络覆盖。



- 6.应尊重游客风俗习惯、宗教信仰，保护游客隐私。
- 7.应在醒目位置公布旅游等部门及急救机构的投诉或者救助电话。
- 8.应接受相关主管部门的检查、监督、管理。

第三章 场地要求

1.环境良好。具有浓郁的本地乡村风情和民俗特点；各区域场地整洁卫生，无乱建、乱堆、乱放现象；垃圾有固定和围闭的设施存放，分类收集、及时清运；庭院、小径、服务区域等公共场所进行必要的美化、绿化、硬化处理；家禽家畜应圈养。

2.交通便利。交通工具可通达目的地或周边地区，基本满足消费者的进出需要；导览图、标识牌位置合理，内容清晰；能提供经营场所实时位置信息共享。

3.建筑宜有皖南民居特色或地域文化元素；装修装饰、设计应与周边环境及建筑风格相协调；功能分区合理，能满足游客住宿、餐饮、会客等需求；基础设施和旅游公共服务设施布局合理、配置得当，与接待能力相适应。

第四章 安全要求

1.房屋建筑坚固、安全，无危房，并有效避免有害动物的侵入和栖息。

2.各类场所门锁等安全装置，供电系统的安全保护装置，



热水、电器、烹饪等设备，防盗、救护、应急照明灯设备完好有效。

3.建筑消防安全要求，应按照《农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）》（建村〔2017〕50号）执行。

4.定期检查各类民俗体验活动设施，确保安全，活动现场有专人指导管理。

5.应制定安全防范和安全保障等应急措施。

第五章 餐厅要求

1.卫生条件应符合 GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准的规定。

2.环境整洁干净，采光、通风、照明良好。

3.应配备必要的电扇、空调等空气调节设备。

4.餐厅内桌、椅、台等应保持清洁完好。

5.地面经防滑处理，保持清洁、干燥、畅通。

6.食（饮）具达到 GB 14934 食品安全国家标准消毒餐（饮）具的规定要求。

7.能提供有本地乡村特色风味的菜肴，且菜品丰富。

8.有菜单或菜品展示、点菜区域，明码标价。

9.食品卫生符合国家有关食品安全标准和规定。

第六章 厨房要求

1.厨房为独立的功能区，地面硬化处理，防滑，易于清



洗，墙面平整，墙面贴墙砖 1.5m 以上，无脱落，天花板用涂料涂覆或吊顶，厨房应符合 DB34/T646 农家乐餐馆厨房规范的规定。

2.各作业区应单独设置，包括食品粗加工、切配、烹饪和备餐场所、专间、食品库房、餐用具清洗消毒及保洁等食品处理区。

3.内部按照原料进入、原料处理、加工制作、成品供应的生进熟出的单一流向合理布局，分开设置。其中烹饪场所面积需符合布局要求，不小于 8m²。

4.应配备与经营规模相适应的清洗、消毒和存储的区域及设施，餐（饮）具应及时清洗、消毒，消毒卫生应符合 GB 14934 食品安全国家标准消毒餐（饮）具的规定，蔬菜清洗池、肉类清洗池独立分设，生熟食品分开贮藏。

5.通风、排烟设备设施、油水分离设施完备，运行良好。

6.应配备与经营规模相适应的各种炊具、食品加工设施。

7.食品原料应新鲜，禁止使用腐败、变质或过期的食品原料和辅料。

8.不得将回收后的食品（包括辅料）经烹调加工后再次供应。

9.熟制食品（卤菜）应当烧熟、煮透、冷藏保管。

10.原料与成品、生与熟应分开存放，摆放在橱外的成品须采取防蝇、防尘措施。

11.凉菜、现榨果汁和水果拼盘应一餐一制作并用完。



12.应配备封闭式餐厨废弃物容器，有防止蚊蝇、老鼠等害虫进入的措施。

第七章 客房要求

1.应提供具有本地农家特色的住宿环境和条件，整体应干净整洁舒适。

2.客房卫生应符合 GB 9663 旅店业卫生标准的规定。

3.应配备床铺、洗漱用具及其他日常生活用品。

4.应提供饮水服务，配备相应杯具。

5.应提供完好的水电设施，配备有满足需要的冷暖及换气设备。

6.设有卫生间，有冲水便池、面盆、洗浴等设备，并采取有效的防滑措施，24 小时供应冷水，16 小时供应热水。

7.客房、卫生间每天至少整理一次，保持整洁，无异味。

8.床单、枕套、被套等床上用品均为合格产品，做到一客一换。

第八章 厕所要求

1.应设置与接待能力及服务功能相适应的公共卫生间。

2.采光、通风、照明良好，厕所内设备、环境整洁，有防蚊蝇、除臭设施，无异味、无积水。

3.男女厕所分开设置，设有明显的指示标志和防滑标志，冲洗设备完好，宜有残疾人专用的厕位。



4.具备辅助设施：手纸、挂衣钩、垃圾桶、洗手池（配备洗涤品）。

5.有污水管道，符合改厕要求，防渗、防腐、密封，能有效处理粪便，污水达标排放。

6.条件具备的厕所应建在室内，室外厕所应远离餐厅厨房。

第九章 人员要求

1.应遵纪守法，恪守职业道德，服务热情周到，举止得体。

2.每年至少进行一次健康检查，必要时接受临时检查，取得健康证后方可上岗。

3.人员配合合理，岗位职责明确。

4.掌握基本安全知识及相应的业务知识和技能，了解当地旅游景点、地方风情及乡土特产。

5.着装整洁，服饰宜有本地特色。

6.用语文明、简洁、清晰，提倡使用普通话。

第十章 购物与游览体验要求

1.能提供具有本地特色的农副土特产品、民间工艺品和旅游纪念品等供游客自主购买。

2.出售的旅游商品应质量合格，明码标价，无欺诈行为。

3.应提供适宜的活动体验场所。



4.应根据周边环境，提供参与性强、类型丰富、具有乡村特色的体验服务，包括但不限于下列活动：

a) 农事体验：育苗、播种、栽培、插秧、收割、养殖、采茶、制茶等；

b) 民俗节庆：九华山庙会、东至花灯舞、闹花灯、舞龙灯等；

c) 休闲观光：茶园观光、农业观光、山水写生等；

d) 文化娱乐：黄梅戏、池州傩戏、青阳腔、石台目连戏、文南词、农民画等；

e) 生活体验：休闲垂钓、榨油、采摘、编织印染等；

f) 文化研习：茶艺、禅修等；

g) 其他乡村和农业休闲娱乐项目。

第十一章 附则

1.本规范适用于池州市已评或待评星级农家乐。

2.本规范与最新版本法律法规、国家标准、行业标准和地方标准不一致的，执行最新版本法律法规、国家标准、行业标准和地方标准。

3.本规范（暂行）有效期两年，从2020年10月1日至2022年9月30日。

4.本规范由池州市文化和旅游局负责解释。