

团 体 标 准

T/XXXXX XX—2021

休闲农业与乡村旅游服务规范

（征求意见稿）

2021 - XX - XX 发布

2021 - XX - XX 实施

东莞市标准与产业融合促进会
广东省应对技术贸易壁垒协会 发布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基础设施 1

4.1 交通设施 1

4.2 旅游服务设施 2

4.3 公共设施 2

5 服务流程 2

6 服务质量 2

6.1 专车接送 2

6.2 入口验票 2

6.3 游览观光 3

6.4 餐饮 3

6.5 体验 3

6.6 购物 3

6.7 住宿 3

6.8 安全 4

7 服务技能 4

7.1 服务语言 4

7.2 礼貌用语 4

7.3 仪容仪表 4

7.4 行为举止 5

7.5 接待服务礼仪 5

8 投诉受理和处理 5

9 服务质量评价 5

9.1 评价分类 5

9.2 行业评价 5

9.3 专业组织评价 5

9.4 游客满意度 5

10 智慧旅游 6

10.1 智慧服务 6

10.2 智慧营销 6

10.3 智慧管理 6

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由XXXXXX提出。

本文件由东莞市标准与产业融合促进会和广东省应对技术贸易壁垒协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

引 言

现代农业休闲与乡村旅游充分利用农业生产过程、农民生活和农村生态,为消费者提供休闲、观光、体验等服务,是实现农业多功能、高效益的新型产业。促进休闲农业与乡村旅游产业发展和乡村地区产业结构调整,大力发展休闲农业与乡村旅游是当今旅游发展方向之一,具有强大的生机和广阔的前景。发展休闲农业与乡村旅游,不仅可以促进农民就业增收,而且可以带动农村“一、二、三产业融合”发展,促进农业产业转型升级和发展方式的根本转变,推进现代农业和新农村建设。本团体标准对休闲农业与乡村旅游服务进行了规范。

休闲农业与乡村旅游服务规范

1 范围

本文件规定了休闲农业以及乡村旅游涉及的基础设施、服务流程、服务质量、服务技能、投诉受理和处理，服务质量质量评价、智慧旅游。

本文件适用于横沥镇生态休闲农业、观光休闲农业、民俗休闲农业与乡村等旅游服务，其他镇区、市可参考使用。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 2760 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准
- GB/T 25180 生活垃圾综合处理与资源利用技术要求
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
- GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
- GB 50052 供配电系统设计规范
- JGJ64 饮食建筑设计标准
- NY/T 2366 休闲农庄建设规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

休闲农业与乡村旅游

利用农村田园景观和山林、湖泊、溪流、水库等自然生态环境资源，依托农林牧渔等特色生产和经营、乡村文化及农家生活，为游客提供观光、度假、体验、娱乐、科普研学、康养等休闲服务，以增进游客对农业生产及农村生活的体验、加强科普宣传、提高农业效益、增加农业收入为目的的新型农业经营形态。

3.2

景区

旅游景区的简称，是指以旅游及其相关活动为主要功能或主要功能之一的区域场所，能够满足游客参观游览、休闲度假等旅游需求，具备相应的旅游设施并提供相应的旅游服务的独立管理区。

4 基础设施

4.1 交通设施

4.1.1 道路设施建设体现因地制宜、生态自然、安全便利，与整体景观建设协调。

- 4.1.2 具有独立的生(消防)通道、应急道、观光游览道路等。
- 4.1.3 外部主干线、支线公路通往景区道路状况良好且有清晰指示牌。
- 4.1.4 景区内部主路、支路及游步道宽度宜符合 NY/T 2366 的规定。
- 4.1.5 附近宜设有加油(加气)站和充电站。

4.2 旅游服务设施

- 4.2.1 景观设施宜符合 NY/T 2366 的规定。
- 4.2.2 游客接待处位置合理,规模适度,具备提供信息、咨询、讲解、休息等设施。
- 4.2.3 配置与经营单位游客承载能力相适应的生态停车场。

4.3 公共设施

- 4.3.1 景区引导标识清晰,游客可迅速找到目的地。
- 4.3.2 公厕数量适度,布局合理,宜达到 GB/T 18973 规定的要求。
- 4.3.3 供电应符合 GB 50052 的规定。照明宜采用分线路、分区域控制。户外照明宜与农业病虫害防治相结合。
- 4.3.4 配备满足需要的垃圾箱,垃圾分类收集,处理及时,日产日清,集中处理。生活垃圾综合处理宜符合 GB/T 25180 的规定。

5 服务流程

休闲农业与乡村旅游服务一般流程如图1所示。



图1 乡村旅游服务流程图

6 服务质量

6.1 专车接送

旅游景区宜配置一定数量的旅游接送专用车,或者与资质较好的运输公司签订长期合作协议,以便对接有需要的旅游团,提升景区服务质量。

6.2 入口验票

6.2.1 入口(门户)

- 6.2.1.1 在景区入口附近路口设置醒目的指向、导引标牌。
- 6.2.1.2 门户应有特色鲜明的形象标志建筑或标志物,夜间应有必要的照明和标志。
- 6.2.1.3 应设置公告牌,公告牌上应标明票价、开放时间和游览注意事项等。

6.2.2 售票验票

- 6.2.2.1 景区工作人员应热情、耐心、准确回答游客的各种询问。
- 6.2.2.2 售票时快捷准确，票、款两清。
- 6.2.2.3 游览高峰游客拥挤时，应合理安排通道数量，耐心作好疏导，维护进门秩序，让游客快速通过入口进入园区。
- 6.2.2.4 及时为老、幼、病、残等各种需要特殊照顾的游客提供相应服务。

6.3 游览观光

- 6.3.1 游览观光通道应编排科学、内容丰富、富有特色，农业生产环境布局美观，具有观赏价值。
- 6.3.2 观光线路设计合理，设置导览图。
- 6.3.3 展示物品应标明名称及相关说明。
- 6.3.4 景区配置专业讲解员，讲解人员应熟悉景区区域气候地理特点、历史文化特色、主要服务项目、餐饮风味及农家风俗民情，讲解内容健康生动、通俗易懂，积极普及农业知识。

6.4 餐饮

- 6.4.1 如有餐饮服务，餐饮设施建设应符合 JGJ64 的规定，应与休闲农业与乡村旅游经营单位整体环境相协调。
- 6.4.2 选料和烹调应有鲜明的地域、农家特色，食品卫生应符合《中华人民共和国食品卫生法》的规定。
- 6.4.3 宜提供当地特色菜肴及小吃，如牛肉、炸油糍、红团、咸丸、糖不甩、芋头糕、大包、云吞面等。
- 6.4.4 应有备选的食谱及特色介绍。

6.5 体验

- 6.5.1 应提供具有横沥镇特色的体验活动项目，能充分体现当地农业和农村民俗特色，如舞草龙、观牛等。
- 6.5.2 宜提供传统农耕文化或现代高新技术农业博览服务，建立“农业博物馆”等。
- 6.5.3 宜提供农作物种植、采摘体验服务，如草莓、龙眼等。
- 6.5.4 宜提供动物趣味饲养体验服务。
- 6.5.5 宜提供钓鱼或钓虾等农事体验与休闲服务。
- 6.5.6 宜提供土地租种或代种托管服务，方便游客体验种菜、种水果等乐趣。
- 6.5.7 宜提供青少年科普研学服务。
- 6.5.8 宜提供有地方特色的民俗娱乐休闲服务。

6.6 购物

- 6.6.1 购物场所布局合理，环境整洁，管理有序。
- 6.6.2 能提供旅行日常用品、旅游纪念品、土特产品的销售服务。
- 6.6.3 旅游商品种类丰富，明码标价，有本地区特色，无过期失效、无假冒伪劣商品。
- 6.6.4 旅游商品、农副产品应干净整洁、包装完整、质量合格，绿色、有机农产品应符合有关标准。
- 6.6.5 无价格欺诈行为，不得以明示或暗示的方式强卖强买。

6.7 住宿

- 6.7.1 入住登记、安全等制度健全，服务项目明确，价格合理。
- 6.7.2 应有必要照明，通风良好，干净整洁，应配纱窗。

- 6.7.3 应有配套齐全的卫生、洗漱、沐浴设施。
- 6.7.4 宜配置乒乓球桌、羽毛球场、唱歌房等娱乐健身设施。
- 6.7.5 客房内应有《服务指南》，提供有关住宿须知、游览简介、电器使用说明和其它必要信息。
- 6.7.6 客房用具、家具保持洁净，被套、床单、枕套等卧具应每客换洗。
- 6.7.7 茶具、卧具应按规定消毒。

6.8 安全

- 6.8.1 安全设施及工具齐备、完好，维修、保养、更新及时，操作规范、责任到人。
- 6.8.2 应在游客接待处显著位置张贴游客安全须知，景区内危险地带应设置警示语，防护设施齐全有效。
- 6.8.3 尊重当地民俗习惯、宗教信仰。
- 6.8.4 建立突发事件紧急处理机制，预案完备，处理及时，档案记录规范。
- 6.8.5 配备急救箱及游客常用药品。
- 6.8.6 有紧急疏散示意图及消防安全通道。

7 服务技能

7.1 服务语言

接待服务时，一般应使用普通话进行信息交流。当与客人沟通出现困难时，可使用广州话、客家话等本地方言。导游服务语言应简明、通俗、文明、规范。

7.2 礼貌用语

- 7.2.1 常用基本礼貌用语：您好、请、谢谢、对不起、请原谅、没关系、别客气等等。
- 7.2.2 欢迎语：对初次光顾客人用语：“欢迎光临!”、“欢迎您光临我们XXX（景区、最点）!”。对再次、多次光顾的客人用语：“XXX先生，欢迎您再次光临”等。
- 7.2.3 问候语：“您好!”、“大家好!”等。
- 7.2.4 征询语：“请问，您有什么事吗?”、“有什么需要帮忙吗?”等。
- 7.2.5 应答语：“你好，我是XX（景区）服务员”、“你好，我是XX（景区）值班经理”等。
- 7.2.6 道歉语：“不好意思”、“打扰了”、“请您稍候”、“给您添麻烦了”、“失礼了”、“很抱歉”等。
- 7.2.7 告别语：“再见”、“欢迎您下次再来”、“祝您一路平安”等。
- 7.2.8 在接待经营服务中，不允许出现不文明语言和禁忌语。

7.3 仪容仪表

- 7.3.1 按景区、行业有关规定，款式应有特色并与行业岗位、季节相协调。
- 7.3.2 岗位标志应端正、无遮挡的佩戴于胸前。
- 7.3.3 着装应整齐、干净，纽扣齐全，尺寸合体，无异味、污痕和破损。
- 7.3.4 鞋袜应洁净、整齐(鞋带、搭扣系好)，无污迹、无破损。
- 7.3.5 发式应梳理整洁，庄重大方。
- 7.3.6 面容整洁，修饰大方，不佩戴与岗位身份不相称的饰物。
- 7.3.7 服务人员在岗时保持良好心态，精神饱满，注意力集中。言谈举止应热情稳重、文明礼貌。
- 7.3.8 接待客人时做到亲切、友好，面带微笑，表情自然，与客人沟通良好，反应快速。

7.4 行为举止

7.4.1 在岗接待服务时，体态端庄，起坐轻，行步稳。

7.4.2 在为客人服务时，适当运用手势以简练表达一些信息，或作为口头语言的有效的补充说明。手势要求文雅、自然，手势幅度适当，为客人指路、介绍或讲解服务时，应伸臂，手指自然并拢、手掌向上。

7.4.3 接待不同民族、不同宗教信仰或境外客人时，应避免出现客人禁忌的行为。

7.5 接待服务礼仪

7.5.1 陌生客人光顾时，应欠身或注目表示致意，询问来意后做相应接待。

7.5.2 有老客户光顾或业务关系客人来访时，应主动迎上前去握手问候欢迎，按规定做相应的接待。

7.5.3 对非常熟悉的客人、异性客人或不适合、不便于行握手礼情况时，可点头致意表示欢迎，致意时应面带微笑并辅以相应的问候语。

7.5.4 凡初次来访客人，旅游团队，应迎上前作自我介绍。

8 投诉受理和处理

8.1 应设立游客意见簿、意见箱，公示投诉电话。

8.2 对游客的投诉、意见和建议，应热情接待，耐心倾听，详细记录，认真答复，及时处理。

8.3 对不规范服务应及时处理，根据情节严重程度对当事人给与相应的处理。

9 服务质量评价

9.1 评价分类

9.1.1 行业组织或景区管理组织进行考核评定。

9.1.2 由专业旅游服务评价机构（相关专家组成）进行评价。

9.1.3 游客满意度。

9.2 行业评价

9.2.1 由行业管理组织或景区管理组织定期考评。

9.2.2 休闲农业与乡村旅游经营者向行业管理组织提出申请，自愿参加考评。

9.2.3 评价结果未达到基本要求，行业组织有责任督促其整改。

9.3 专业组织评价

9.3.1 由行业管理组织提请相关专业旅游服务评价机构组织服务评价。

9.3.2 农业旅游经营者自愿申请，经行业管理组织推荐参加考评。

9.3.3 评价结果未达到基本要求，行业管理组织有责任督促其进行整改。

9.4 游客满意度

应通过多种渠道定期向游客调查，了解、征询其对景区服务需求和满意程度。游客满意度分为：满意、基本满意、不满意。

10 智慧旅游

10.1 智慧服务

10.1.1 景区宜建立电子商务平台系统，具有旅游项目查询、咨询、购买、支付、评价、投诉等功能。

10.1.2 宜通过物联网、无线技术、定位和监控技术等现代化信息技术，提升游客旅游的舒适度和满意度。

10.2 智慧营销

10.2.1 宜通过量化分析判断营销渠道，筛选效果明显、可长期合作的营销渠道。

10.2.2 宜充分利用新媒体传播特性，吸引游客主动参与旅游信息的传播和营销，积累游客数据和旅游产品消费数据，逐步形成自媒体营销平台。

10.3 智慧管理

10.3.1 宜广泛运用信息技术，改善经营流程，提高管理水平，提高产品和服务竞争力。

10.3.2 宜通过信息技术与周边旅游资源、旅游经营单位及旅游主管部门形成联动，高效整合旅游资源。

10.3.3 定期收集游客反馈意见，调整经营策略，持续改进。
