

用标准化战略促进上海乡村旅游的发展

本市最新出台国内首个旅游地方标准

4月28日,上海市质量技术监督局正式发布《农家乐旅游服务质量等级划分》地方标准,该标准是目前国内旅游业的第一个地方标准。

近年以农民家庭为接待单位,利用田园景观、自然生态、农村文化及农民生活等资源,以农业体验为特色的吃农家饭、住农家屋、干农家活、享农家乐的乡村旅游活动方兴未艾。人们形象的称呼这种乡村旅游方式为“农家乐”。目前在上海的崇明、南汇、奉贤等县区都已经开展了这类旅游项目。面对农家乐具有的巨大市场潜力和广阔发展前景,为了进一步提升农家乐旅游产品质量,丰富旅游内涵,有效规范旅游经营行为,保障旅游者合法权益,积极推进江浙沪旅游标准一体化进程,市质量技监局组织有关专家制定了《农家乐旅游服务质量等级划分》地方标准。

该标准属推荐性地方标准,以旅游服务的环境、建筑、设施设备、服务管理水平和活动项目为基本依据,将农家乐旅游服务质量由高到低分为三星级、二星级、一星级三个等级,并从基本条件、住宿、餐饮、活动项目和组织管理等5个方面提出具体标准和要求。如:在基本条件方面,该标准规定必须“亮照经营、明码标价、诚实守信”;“接待家庭成员应无传染性疾病,服务人员要有健康证”等。在住宿方面,该标准规定为了保障接待质量,“每户接待床位不宜多于30个”;“庭院应干净整洁,无污水、污物,无乱建、乱堆、乱放现象,且绿化完好,植物与景观配置得当”;“家禽、家畜应无疫情,并有圈养设施”;“每个农家应设有一定数量的卫生间,卫生间内应有洗脸盆、座式或蹲式厕位、淋浴设备,并配有效防滑设施。厕位数量应达到一星级十床一厕位、二星级八床一厕位、三星级六床一厕位的要求”等。在餐饮方面,该标准规定“厨房内应设专用冰箱,食品贮存应生熟分开”;“应配专用的碗、筷餐具消毒设备”、“三餐食品原料应做到时令新鲜,并能提供当地农家特色菜肴”等。在活动项目方面,该标准列举了“赛龙舟、摔跤、跑马、射箭、斗牛、歌会、灯会、农户婚嫁迎娶、节庆礼仪、刺绣、草编、竹编、木雕、石雕、泥塑、面塑、农民画”等17个民俗文化活动项目,以及“耕作、插秧、除草、收割、扬谷、脱粒、舂米、推磨、施肥、育苗、栽培、纺纱、织布、踏水车、垂钓、捕捞、养殖、放牧、采摘、挤奶、打油菜、吊井水、摸螺、拾贝、挖笋、狩猎”等26个参与性农事活动项目。在组织管理方面,该标准规定“农家所在的村应设立医务点,能提供贵重物品保管服务,并设立旅游服务质量投诉电话”等。

有关专家分析认为,该标准的颁布顺应了上海方兴未艾的农家乐旅游市场的发展需要,是一个引导全市“农家乐”进行环境生态建设、提高硬件和软件建设水平的航标。对于进一步促进农家乐旅游的规模发展、拓展本市旅游的新亮点,乃至综合利用农村农业资源、优化农村产业结构、帮助农民致富都将产生积极的影响。 ■

DB
备案号: 11871-2004

DB

上海市地方标准

DB31/T 299-2003

农家乐旅游服务质量等级划分

Classification on Travel Services Quality of Happy Farmhouse

2003-12-31 发布

2004-03-10 实施

上海市质量技术监督局 发布