

ICS

# T/WTFXH

乌鲁木齐市饮食服务行业协会团体标准

T/WTFXH001—2020

## 乌鲁木齐市农家乐等级划分与行业评定标准

2020 - 09 - 30 发布

2020 - 10 - 20 实施

乌鲁木齐市饮食服务行业协会发布

发布

## 前 言

按照 GB/T1.1-2009《标准化工作导则》第一部分：标准的结构和编写。

本标准由乌鲁木齐饮食服务行业协会提出并发布。

本标准起草单位：乌鲁木齐饮食服务行业协会。

本标准起草人：韩宪伦、热西旦·苏里毯、马国钦、白京堂、陈少战、康凯、王进英、陈成江、唐荣

# 乌鲁木齐市农家乐等级划分与行业评定标准

## 1 范围

本标准规定了乌鲁木齐市农家乐的术语和定义、等级划分条件、食品安全管理要求，组织管理要求。本标准适用于乌鲁木齐市辖区内农家乐的等级划分和行业评定。

## 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，仅所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 3095-2012 环境空气质量标准
  - GB 3096-2008 声环境质量标准
  - GB 3838-2002 地表水环境质量标准
  - GB 5749-2006 生活饮用水卫生标准
  - GB 8978-1996 污水综合排放标准
  - GB 9663-1996 旅店业卫生标准
  - GB/T 10001.1-2012 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
  - GB 14930.1-2012 食品安全国家标准 洗涤剂
  - GB 14930.2-2012 食品安全国家标准 消毒剂
  - GB 14934-2016 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
  - GB/T 15566.1-2007 公共信息导向系统设置原则与要求 总则
  - GB 17051-1997 二次供水设施卫生规范
  - GB 18483-2001 饮食业油烟排放标准
  - GB50016-2014 建筑设计防火规范
  - WS 205-2001 公共场所用品卫生标准
  - GA 654-2006 人员密集场所消防安全管理
- 《餐饮服务食品安全操作规范》

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1 农家乐

指农民和投资者利用乡村自然环境、人文景观和农、林、牧、渔业等资源，为消费者提供住宿、餐饮、劳动体验、娱乐休闲、观光度假等服务的经营实体。农家乐餐饮服务提供者从事餐饮服务活动，应当依法取得食品经营许可证。

## 3.2 等级

农家乐采用等级划分方式。分为三级，即三星级、四星级、五星级。星级越高，表示农家乐服务质量和设施越高。

## 3.3 等级划分

等级用金色五角星表示。用三颗金色五角星表示三星级，四颗金色五角星表示四星级，五颗金色五角星表示五星级。

## 4 等级划分条件

### 4.1 基本要求

#### 4.1.1 经营要求

4.1.1.1 建筑、附属设施、服务项目和运行管理符合安全、消防、卫生、环保等现行的国家、自治区和市有关规定和标准；

4.1.1.2 按规定申请注册登记、食品经营许可、公共场所卫生许可、排污、税务登记等相关证照和手续，依法经营；

4.1.1.3 经营服务人员应进行健康检查，取得健康证明。

#### 4.1.2 环保要求

4.1.2.1 空气质量符合 GB 3095-2012 相关规定；

4.1.2.2 噪声指标符合 GB 3096-2008 标准和 GB 12348-2008 标准相关规定；

4.1.2.3 污水排放符合 GB 8978-1996 标准相关规定；

4.1.2.4 油烟排放符合 GB 18483-2001 标准相关规定；

4.1.2.5 环境整洁干净，无散放垃圾、无污水或其他污染物；家禽、家畜无疫情，并有圈养设施；各项设施设备符合国家环保要求；不破坏自然资源。

#### 4.1.3 消防要求

4.1.3.1 消防安全符合 GA 654-2006 标准相关规定；

4.1.3.2 室内装修、装饰采用不燃、难燃防火材料；

4.1.3.3 按照国家和地方有关规定配置消防设施和器材，设置消防安全标志、消防安全疏散标志；

4.1.3.4 定期对消防设施和器材进行检查和维护保养，确保消防设施和器材完好、有效；

- 4.1.3.5 易燃易爆物品的储存和管理应符合消防安全规定；
- 4.1.3.6 建筑物的消防设计应符合 GB50016-2014 现行有关消防技术规范要求；
- 4.1.3.7 制定消防安全管理制度，落实消防安全责任人，编制灭火和应急疏散预案。
- 4.1.4 卫生要求
- 4.1.4.1 水源及生活饮用水水质符合 GB 5749-2006 和 GB 3838-2002 相关规定，二次供水符合 GB 17051-1997 相关规定；
- 4.1.4.2 前厅、厨房卫生符合《餐饮服务食品安全操作规范》相关规定；
- 4.1.4.3 客房卫生符合 GB 9663-1996 相关规定；
- 4.1.4.4 供顾客使用用品符合 WS 205-2001 相关规定。
- 4.1.5 安全要求
- 4.1.5.1 住宿设施的门锁等安全装置完好、有效；
- 4.1.5.2 电力系统的安全保护装置完好、有效；
- 4.1.5.3 电气设备完好；
- 4.1.5.4 娱乐、活动设施设备安全、完好；
- 4.1.5.5 重要部位有应急疏散图、应急照明灯。
- 4.2 经营服务场地要求
- 4.2.1 具备乡村风情，地方文化特色、民风民俗特点突出；
- 4.2.2 生态环境好、植物与环境配置得当；
- 4.2.3 建筑物布局较合理，装饰、装修风貌有特色；
- 4.2.4 对院坝、车行道、步行道、服务场地应分别设置硬化
- 4.2.5 占地面积、接待建筑面积、绿化面积应满足表 1 要求。

表 1 占地面积、建筑面积、绿化面积要求

项目	三星级	四星级	五星级
占地面积（亩）	1	1.5	2
建筑面积（m <sup>2</sup> ）	150	300	500
绿化面积（%）	20	30	40

### 4.3 接待服务设施要求

#### 4.3.1 接待服务大厅、服务台

各星级农家乐应分别具备表 2 的设施和服务内容：

表 2 接待服务大厅及服务台的基本设施和服务内容要求

项目	三星级	四星级	五星级
服务大厅及服务台	价目表、时钟、服务人员标识牌、服务指南、小商品销售柜、交通图、无线网络覆盖、手机充电器、信用卡服务、支付宝或微信支付	价目表、时钟、服务人员标识牌、服务指南、小商品销售柜、交通图、报刊杂志、紧急求助设施、常规药品、雨伞、无线网络覆盖、手机充电器、充电宝、信用卡服务、支付宝或微信支付	价目表、时钟、服务人员标识牌、服务指南、小商品销售柜、交通图、报刊杂志、紧急求助设施、常规药品、雨伞、信用卡结算、小件寄存、残疾人专用设施、无线网络覆盖、手机充电、信用卡服务、支付宝或微信支付

#### 4.3.2 客房设施（有客房的农家乐参照）

4.3.2.1 客房通风良好，灯光照明充足；

4.3.2.2 客房装饰装修，配置床、桌、椅、床头柜等家具，床上用品与接待能力相适应；

4.3.2.3 客房内配置彩电，供应冷热饮用水，提供拖鞋、盥洗等基本用品；

4.3.2.4 三星级农家乐配置降温（加热）设备，四、五星级农家乐客房内配置冷暖空调；

4.3.2.5 各星级农家乐应配有公共卫生间，五星级农家乐客房内有独立卫生间，卫生间内配置蹲坑或座便器、洗脸盆、沐浴等卫生洁具，并供应冷热水；

4.3.2.6 五星级农家乐免费提供茶叶；

4.3.2.7 客房和卫生间每天全面清洁整理一次，床上卧具一日一换或一客一换；

4.3.2.8 各星级农家乐客房标间数、床位数、卫生间热水供应时间应满足表 3 要求：

表 3 客房标间数、床位数、卫生间热水供应时间要求

项目	三星级	四星级	五星级
标间	2 间	2 间以上	2 间以上
床位	4 个	4 个以上	4 个以上
卫生间热水供应时间	指定时间	12 小时	24 小时

#### 4.3.3 餐厅设施

4.3.3.1 各星级农家乐餐厅接待面积、接待能力、雅间数应符合表4要求：

表4 餐厅前厅接待面积、接待能力、雅间要求

项目	三星级	四星级	五星级
前厅接待面积 (m <sup>2</sup> )	70	200	200 m <sup>2</sup> 以上
接待能力 (人)	20	30	30 人以上
雅间 (间)	1	2	2 间以上

4.3.3.2 位置合理，采光通风良好，宽敞、整洁、装饰装修，地砖铺设；

4.3.3.3 具有与本星级档次相适应的桌椅、保洁设备、餐具、酒具、用具、茶具、菜单等配套用品，其中餐具、酒具及保洁设备应分别满足表5要求：

表5 餐厅消毒设备、餐具、酒具、用具要求

项目	三星级	四星级	五星级
保洁设备	保洁柜内按人均 1: 2 配比配置餐具	保洁柜内按人均 1: 3 配比配置餐具	保洁柜内按人均 1: 3 配比配置餐具
餐具		特色菜肴配备特色器形餐具	特色菜肴配备特色器形餐具
	吃碟、公用餐具	吃碟、骨碟、筷架、调料罐、公用餐具	吃碟、骨碟、筷架、调料罐、公用餐具
用具	餐巾纸、牙签	餐巾纸、牙签	餐巾纸、牙签
酒具	基本酒具	白酒分酒器、红酒醒酒器	白酒分酒器、红酒醒酒器

注1：餐具清洗及消毒使用的洗涤剂 and 消毒剂应符合 GB14930.1、GB14930.2 的要求并存放在专用设施内，使用一次性消毒餐具的应充分保证消费客人餐饮具的随时更换。

4.3.4 厨房设施

4.3.4.1 各星级农家乐餐厅厨房布局合理，采光好，使用面积应与接待能力相适应，应分别满足表6要求：

表6 后厨面积要求

项目	三星级	四星级	五星级
后厨面积 (占经营面积百分比)	20%	30%	30%以上

4.3.4.2 食品处理区应设置在室内，按照原料进入、原料加工制作、半成品加工制作、成品供应的流程合理布局。

4.3.4.3 加工经营场所应保持整洁。墙壁、天花板、门窗、排水沟、操作台、食品加工用具等设施设备应清洁，不得存在破损或脱落、地面有积水和积垢等可能影响食品加工经营安全的情形。天花板的涂覆

或装修材料无毒、无异味、不吸水、易清洁。食品处理区墙壁的涂覆或铺设材料无毒、无异味、不透水。墙壁平滑、无裂缝、无破损，无霉斑、无积垢。需经常冲洗的场所（包括粗加工制作、切配、烹饪和餐用具清洗消毒等场所），应铺设 1.5m 以上、浅色、不吸水、易清洗的墙裙。各类专间的墙裙应铺设到墙顶。

4.3.4.4 盛放或加工制作动物性、植物性、水产品等食品原料的工用具和容器分开使用，并有明显区分标识。

4.3.4.5 库房或存放场所内应设置足够数量的存放架，分区、分架、分类存放食品；同一库房内贮存不同类别的食品和非食品（如食品包装材料等），应分设存放区域，不同区域有明显的区分标识。五星级设置食品和非食品库房。

4.3.4.6 应配有与供应品种、数量相适应的冷冻（藏）设施，能满足生熟分开存放要求。冷冻（藏）设施应正常运转，有正确显示设施内部温度的温度计或温度显示装置，设施内部温度符合要求，并应定期除霜、清洁和维护、清洗、校验。

4.3.4.7 餐用具清洗消毒水池应专用，与食品原料、清洁用具及接触非直接入口食品的工具、容器清洗水池分开。消毒、保洁设施满足需要，能正常运转，清洁、专用、密闭，有明显区分标识。

4.3.4.8 应设有带盖子的废弃物存放容器，与食品加工制作容器应有明显的区分标识。

4.3.4.9 食品加工经营区防尘、防蝇、防鼠、防虫设施应符合要求，能防止有害生物入侵。杀虫剂和杀鼠剂不得存放在食品处理区和就餐场所，应避免污染食品或食品用工具。

4.3.4.10 食品处理区应设置足够数量的洗手设施，其附近配备洗手液（皂）、消毒液、擦手纸、干手器等，从业人员专用洗手设施附近应有洗手方法标识。

4.3.4.11 根据制作冷食类、生食类、裱花类等不同品种设置专间或者专区。各专间有明显标识，专间入口处应设有洗手、消毒、更衣设施，专间门应能够自动关闭，食品传递窗为开闭式，专间内应设空气消毒、冷冻（藏）、独立的空调等设施，专间内无明沟，地漏带水封，专间配备专用刀、墩、盆等工具容器。各专区有明显的标识标明用途，场所内无明沟，地漏带水封，设有工具清洗消毒设施和专用冷冻（藏）设施，入口处设置洗手、消毒设施。

4.3.4.12 食品加工经营场所内不得饲养和宰杀禽畜类动物。

4.3.4.13 供应菜品具有农家特色，有良好的感官性，味道纯正，具有良好的营养价值，特色菜品数量应分别至少满足表 7 要求：

表 7 特色菜品数量要求

项目	三星级	四星级	五星级
特色菜品数量（个） （行业协会认定）	2	5	10

4.3.5 多功能厅（有客房的农家乐参照）

各星级农家乐多功能厅应分别具备表 8 的规模和设备要求：

表8 多功能厅规模和设施要求

项目	三星级	四星级	五星级
规模			50人1间
设备			音响设备、多媒体设备

## 4.3.6 卫生间设施

- 4.3.6.1 卫生间不得设在食品处理区内，出入口不能直对食品处理区，不宜直对就餐区；
- 4.3.6.2 男女厕位分设，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；
- 4.3.6.3 卫生间内设备、环境整洁，通风、照明好，防蚊蝇，除臭措施有效；
- 4.3.6.4 配备手纸框、洗手台等辅助设施；三星级以上农家乐配备洗涤品、镜台、挂衣钩等；
- 4.3.6.5 各星级农家乐厕位数应分别满足表9要求；

表9 厕位数要求

设施	三星级	四星级	五星级
厕位（个）	2	3	6

## 4.3.7 标识

按 GB / T 15566.1-2007 设置公共信息图形符号，且符合 GB / T10001.1-2012 的相关规定。

## 4.4 服务质量要求

## 4.4.1 服务基本原则

- 4.4.1.1 遵守国家法律、法规，保护消费者合法权益；
- 4.4.1.2 尊重消费者宗教信仰与风俗习惯，不得损害民族尊严；
- 4.4.1.3 对消费者礼貌、热情、友好、一视同仁。

## 4.4.2 服务基本要求

- 4.4.2.1 诚信经营、明码标价；
- 4.4.2.2 遵守服务规范，着工装、佩工牌上岗，仪容仪表端庄、大方、整洁；
- 4.4.2.3 服务人员站、坐、行姿规范，主动服务，表情自然、亲切、热情适度，提倡微笑服务；
- 4.4.2.4 服务用语文明、简洁、清晰，提倡使用普通话；
- 4.4.2.5 服务人员每年进行健康检查，取得健康证明后方可上岗工作。患有国务院卫生行政部门规定的有碍食品安全疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作；
- 4.4.2.6 从业人员上岗工作应保持个人卫生清洁，做到勤剪指甲、勤洗手、勤换工作服和毛巾；

4.4.2.7 建立健全服务人员服务操作规程，服务人员严格按规程进行操作。

4.4.3 人员配备、业务能力与技能要求

4.4.3.1 餐厅人员配备应达到表 10 要求

表 10 餐厅人员配备要求

项目	三星级	四星级	五星级
前厅人员配备（人）	2	3	5
厨房人员配备（人）	2	3	5

4.4.3.2 管理人员和技术人员应经过餐饮住宿、旅游等管理知识和业务技能的专业培训，各星级农家乐专业培训率达到表 11 要求；

表 11 管理人员和技术人员的管理知识专业培训要求

项目	三星级	四星级	五星级
专业培训率（%）	30	50	70
厨师等级	农家乐技术能手、中级工 或省级烹饪名师	农家乐技术能手、高级 工或省级烹饪大师	技师或国家级烹饪大师
服务人员等级	初级工	中级工	高级工

4.4.3.3 从业人员掌握相应的业务知识和技能，并能熟练运用；

4.4.3.4 熟知当地旅游景点，民俗风情及乡土特产的服务人员五星级达到 20%；

4.4.3.5 四星级以上农家乐的服务人员能熟练使用普通话。

4.4.4 服务项目

4.4.4.1 提供选择的项目

- 1) 有停车场；
- 2) 有棋牌桌或专设棋牌室 1 间以上；
- 3) 有卡拉 OK 等；
- 4) 在同一经营场地，有绿化很好的花园、果园或绿化苗圃；
- 5) 有休闲健身体育设施，能为消费者提供乒乓球、羽毛球、桌球或垂钓、登山等场地；
- 6) 有小酒吧或茶楼设施等；
- 7) 能提供打字、复印和传真服务；
- 8) 代驾服务；
- 9) 位于一个知名度较高的旅游景区（点）或自然文化景观区域内；
- 10) 能为消费者提供农事体验或参与性活动；

- 11)能提供夜间民风民俗表演活动；
- 12)游戏场地。

#### 4.4.4.2 各星级农家乐服务选择项目定量要求

各星级农家乐服务选择项目应分别符合表 12 的定量要求。

表 12 服务选择项目的定量要求

项目	三星级	四星级	五星级
服务选择项目（项）	3	5	7

## 5 食品安全管理要求

5.1 农家乐餐饮服务提供者是食品安全第一责任人，应当依照食品安全相关法律法规从事食品经营活动，接受监督和管理，保证食品安全，承担食品安全责任。

5.2 农家乐餐饮服务提供者应当将营业执照、食品经营许可证或小餐饮备案登记证张贴或悬挂在店内明显位置，公示食品安全管理信息、投诉举报和监管部门电话等信息。

5.3 农家乐应建立食品安全管理机构，配备专职或兼职食品安全管理人员，其应经过食品安全知识培训和考核，掌握与其岗位相适应的食品安全法律、法规、标准和专业知识，具备食品安全管理能力。

5.4 农家乐应建立健全从业人员健康培训考核、食品安全自查、食品进货查验记录、有害生物防治、餐厨废弃物处置、餐饮具清洗消毒保洁、食品留样和食品安全事故处置方案等各项规章制度，并如实记录相关制度落实情况。

5.5 从业人员应当每年进行健康检查，取得健康证明后方可上岗工作。患有国务院卫生行政部门规定的有碍食品安全疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。从业人员上岗工作应保持个人卫生清洁，应穿戴清洁的工作衣帽，工作帽应能将头发全部遮盖住。专间和专用操作区的从业人员应佩戴清洁的口罩，其他接触直接入口食品的从业人员，宜佩戴清洁的口罩。

5.6 农家乐餐饮服务提供者采购食品原料、食品添加剂和食品相关产品，应当进行进货查验并建立进货查验记录，如实记录相关内容并保存相关凭证。相关记录、票据凭证的保存期限不得少于所采购食品原料、食品添加剂、食品相关产品的保质期满后六个月，没有明确保质期的，保存期限不得少于二年。

5.7 农家乐餐饮服务提供者使用自己种植、养殖的食用农产品作为食品原料的，应当确保食用农产品的安全性，并如实记录产品名称、数量、采摘或捕捞日期、生产者、外观情况等信息，其中生产者为自己生产。农家乐餐饮服务活动为个人经营的，可以使用自宰的畜禽产品，同时做好查验记录。

5.8 农家乐餐饮服务提供者不得经营食品安全法律法规规定禁止经营的食品，不得加工制作（包括加工旅游者自采自摘的）可能存在安全隐患的野菜、野蘑菇、野果、野蕈和野生动物，不得采购、贮存、使用亚硝酸盐，不得经营未经检疫的肉和未经检验的肉制品。

5.9 农家乐餐饮服务提供者加工制作食品应当生熟分开，尽量使用民间烹饪方法，尽量保留食品本身风味，不提倡使用食品添加剂（食品添加剂的使用应符合 GB2760 标准），禁止使用非食用物质。鼓励农家乐餐饮服务提供者传承发展民间传统餐饮食品 and 传统烹饪方式，打造新疆特色餐饮食品。

- 5.10 农家乐餐饮服务提供者的食品加工用水,使用前经过储存的应当定期对水质进行消毒,定期清洗消毒用水储存设施,如实记录水质消毒和贮存设施清洗消毒情况,并设立醒目标识,提示消费者不要直接饮用生水。
- 5.11 加工食品所使用的工用具及餐饮具必须经过消毒保洁,应符合 GB 14934-2016《食品安全国家标准消毒餐(饮)具》的规定,表面光洁,不得附着食物残渣等异物,不得有油渍、泡沫、异味。
- 5.12 农家乐餐饮服务提供者加工制作食品使用柴火、木材、燃煤等可能产生粉尘污染的炉灶的,应当采用隔墙烧火的外扒灰式,避免粉尘污染食品。
- 5.13 农家乐餐饮服务提供者接待集体性用餐超过 50 人的,每餐次的食品成品应当按要求全部留样,留样食品不得少于 125 克/份,应冷藏储存 48 小时,并做好留样记录。
- 5.14 发生食物中毒等食源性疾病的农家乐餐饮服务提供者应当及时保护好餐饮服务场所、设备设施以及食品原料、半成品和成品,并于 2 小时内向所在地食品安全监管部门、卫生行政部门报告。农家乐餐饮服务提供者及其从业人员应当积极主动配合相关部门的调查工作。
- 5.15 从事季节性经营的农家乐餐饮服务提供者应当在季节性开业前开展食品安全自查,对食品、经营环境和设备设施等进行彻底清洁,符合食品经营条件后才能营业。
- 5.16 农家乐餐饮服务提供者应当向旅游者告知可能存在的食品安全风险,提醒旅游者安全就餐、科学就餐,不喝生水。可能发生食品安全隐患的,应当提前向旅游者作出明确警示。

## 6 组织管理要求

- 6.1 农家乐应自觉接受行业协会的自律公约和行业指导。
- 6.2 农家乐应积极参加行业协会组织的各项培训、认定和技术交流活动。
- 6.3 农家乐星级验收采取年检制度,农家乐星级评定三年一复评
-