## HNPR-2021-17008

湘农发〔2021〕20号

# 湖南省农业农村厅

# 关于印发《湖南省休闲农业庄园星级评定和

# 运行监测管理办法》的通知

各市州、县市区农业农村局：

为进一步规范和加强我省星级休闲农业庄园管理，推动实施休闲农业精品工程，促进休闲农业持续健康有序发展，我厅制定了《湖南省休闲农业庄园星级评定和运行监测管理办法》，现印发给你们，请遵照执行。

湖南省农业农村厅

2021年4月23日

# 湖南省休闲农业庄园星级评定和运行监测

# 管 理 办 法

第一章 总 则

第一条 为规范和加强我省星级休闲农业庄园（以下简称星级农庄）评定和运行监测工作，培育一批管理服务规范、三产融合紧密、带动能力强劲的休闲农业庄园，提升我省星级农庄整体形象，打造湖南休闲农业品牌，促进休闲农业持续健康有序发展，制定本办法。

第二条 本办法所称的休闲农业庄园，指以山林、田园、湖泊、溪流、水库等自然生态景观资源为依托，以农、林、牧、渔等特色农业生产、加工、经营为基础，结合民俗文化、农耕文化、农事活动、农家生活，通过农业创意，为人们提供观光旅游、教育体验、养生休闲等服务的具有独立法人资格的新型农业企业形态。

第三条 本办法所称的星级农庄，从低到高分为三个等级，依次为三星级休闲农业庄园、四星级休闲农业庄园、五星级休闲农业庄园（以下分别简称为三星级农庄、四星级农庄、五星级农庄）。

第四条 星级农庄评定和运行监测工作每两年进行一次。按照省级统筹、分级授权、逐级晋星、动态管理、优胜劣汰的原则进行。

1.省农业农村厅统筹负责星级农庄评定标准制订、星级农庄牌匾模板设计，负责五星级农庄评定与运行监测、四星级农庄控制指标确定。

2.市州农业农村局负责四星级农庄评定与运行监测、所辖县（市、区）三星级农庄控制指标确定，负责对所辖县（市、区）初审提交的五星级农庄申报评定和运行监测材料进行复审并上报省农业农村厅。

3.县（市、区）农业农村局负责三星级农庄评定与运行监测，负责对申报企业提交的四星级农庄和五星级农庄申报和运行监测材料进行分类初审并上报市州农业农村局。

各星级农庄认定文件按上述权限分级下达、牌匾分级制作授予；全省实行逐级晋星，原则上不得越级晋星，但对规划起点高、建设标准高、运营水平高的农庄，在控制数量、保证质量的前提下可以越级晋星；在同一申报评定年度，一家企业只能申请评定一个星级等级，且不能在申请评定等级基础上降级评定。

第五条 凡申报或已评定为湖南省星级农庄的休闲农业庄园，适用本办法。

第二章 申报和评定

第六条 申报星级农庄应符合以下基本条件：

1.企业自愿申请。

2.依法设立、以本办法第二条规定内容为主营业务且该主营业务经营地点在湖南省境内、具有独立法人资格的企业。

3.企业开展自评且自评得分达到《休闲农业庄园星级评定和运行监测指标体系》（见附件，下同）规定的相应星级最低得分标准且必备指标得分和指标总得分（必备指标+分项指标）必须同时满足最低得分标准。

4.截止规定提交申报材料之日，企业已合法经营两年以上,且涉及的土地、房屋、附属设施等权属清晰。

5.企业开展的各类生产经营活动，应取得法律规定的各类资质或经营许可证书，并按规定的要求和范围开展生产经营活动。

6.企业建设和营业场所、附属设施、服务项目以及运行管理应符合现行的国家法律、法规和相关标准的规定。

第七条 申报星级农庄的企业应提供以下资料：

1.申请报告（加盖企业公章）。

2.星级农庄申报表（加盖企业公章），并在申报表上注明申报等级。

3.专题材料（包括农庄生态环境、经营管理、设施设备、服务质量、带动农户情况等）。

4.企业自评计分表、自评情况说明和有关佐证材料，佐证材料包括文字资料、证照复印件、近期实景照片和视频等。

第八条 申报、评定星级农庄按以下程序和方法开展：

1.省农业农村厅根据年度工作安排，下发开展全省星级农庄申报、评定工作的通知。

2.申报企业按属地管理原则，向县（市、区）农业农村局提交申报材料。

3.县（市、区）农业农村局对申报企业提交的申报材料进行分类初审。对经初审符合申报四星级农庄和五星级农庄条件的，以县（市、区）农业农村局文件向市州农业农村局推荐上报，并附相应企业申报材料。

4.市州农业农村局对县（市、区）农业农村局推荐上报的五星级农庄申报材料进行复审。对经复审符合申报五星级农庄条件的，以市州农业农村局文件向省农业农村厅推荐上报，并附相应企业申报材料。

5.县（市、区）农业农村局对申报三星级农庄的企业，根据《休闲农业庄园星级评定和运行监测指标体系》确定的标准和市州农业农村局下达的控制指标，采取资料评审和实地考察相结合的办法，组织开展三星级农庄评定。

6.市州农业农村局对经县级初审推荐的申报四星级农庄的企业，根据《休闲农业庄园星级评定和运行监测指标体系》确定的标准和省农业农村厅下达的控制指标，采取资料评审和实地考察相结合的办法，组织开展四星级农庄评定。

7.省农业农村厅对经县级初审推荐、市级复审推荐的申报五星级农庄的企业，根据《休闲农业庄园星级评定和运行监测指标体系》确定的标准，坚持总量控制原则，采取资料评审和实地考察相结合的办法，组织开展五星级农庄评定。

8.省（市、县）农业农村厅（局）按照分级权限，分别将五星级农庄、四星级农庄、三星级农庄评定结果向社会公示，公示后下发认定文件。认定文件同时抄报上级农业农村厅（局）。

第三章 运行监测

第九条 省（市、县）农业农村厅（局）应加强对星级农庄生产经营的指导、调度，协调解决星级农庄发展中遇到的突出问题，完善相关扶持政策。

第十条 对星级农庄实行动态管理，建立淘汰机制，做到有出有进。星级农庄运行监测与申报评定工作一般同期开展。

第十一条 星级农庄应按要求准确、及时报送生产经营情况。在运行监测年份，应提交星级农庄运行监测自查报告。

第十二条 运行监测应遵循以下标准：

1.省（市、县）农业农村厅（局）按照《休闲农业庄园星级评定和运行监测指标体系》规定的指标和计分标准，主要依据企业提交的运行监测自查报告进行评分，也可以根据实际需要开展实地考察，结合实地考察情况综合评分。符合原评定星级最低得分标准的，可以继续评定为原评定星级；不符合原评定星级最低得分标准的，应降低星级等级或取消星级资格。

2.未按要求提供日常工作调度资料的星级农庄，视情况予以降低星级等级或取消星级资格。

3.凡有以下情形之一的，取消企业星级资格：未提交或未按要求提交运行监测自查报告的；停止营业1年以上或破产的；存在涉黑涉恶等违法违规行为的；发生重大责任事故的；消费者反映强烈、投诉较多的；存在其他违法违规行为、造成恶劣影响的。

第十三条 运行监测按以下程序和方法开展：

1.省农业农村厅根据年度工作安排，下发开展运行监测工作的通知。

2.各星级农庄按照《休闲农业庄园星级评定和运行监测指标体系》规定的指标和计分标准开展自查，形成运行监测自查报告。自查报告包括：星级农庄运行监测自查表（加盖企业公章）、自查情况说明和有关佐证材料（包括文字资料、证照复印件、近期实景照片和视频）、专题材料（近两年或上次星级评定以来的生产经营情况综述）。

3.按属地管理原则，企业向所在县（市、区）农业农村局提交运行监测自查报告。

4.县（市、区）农业农村局负责三星级农庄的运行监测工作，提出继续评定或取消评定等明确意见，形成县级运行监测报告；负责对四星级、五星级农庄运行监测自查报告进行真实性审核，形成真实性审核报告报市州农业农村局，并附四星级、五星级农庄运行监测自查报告。

5.市州农业农村局负责四星级农庄的运行监测工作，提出继续评定、降为三星级或取消星级资格等明确意见，形成市级运行监测报告；负责对五星级农庄运行监测自查报告进行真实性复审，形成真实性审核报告报省农业农村厅，并附五星级农庄运行监测自查报告。

6.省农业农村厅负责五星级农庄的运行监测，综合县（市、区）农业农村局对五星级农庄运行监测的初审报告和市州农业农村局对五星级农庄运行监测的复审报告，提出继续评定、降低星级或取消星级资格等明确意见，形成省级运行监测报告。

7.省（市、县）农业农村厅（局）按照分级授权权限，分别将五星级农庄、四星级农庄、三星级农庄运行监测报告向社会公示，公示后公布运行监测结果。公布运行监测结果文件同时抄报上级农业农村厅（局）。

第四章 附 则

第十四条 省（市、县）农业农村厅（局）在组织开展申报评定和运行监测工作时，应根据本办法明确的责任分工，制定申报评定和运行监测工作方案。

第十五条 省（市、县）农业农村厅（局）应保障必要的工作经费，鼓励对新认定的星级农庄给予适当奖励。

第十六条 省（市、县）农业农村厅（局）在组织开展星级农庄申报评定和运行监测时，要发挥行业协会和行业专家的作用。可以根据工作需要，采取委托第三方、邀请专家组成评审组、邀请相关部门共同参与等多种方式开展。省（市、县）农业农村厅（局）应根据实际需要，建立休闲农业专家库。

第十七条 参与星级农庄申报与运行监测的企业应如实提供情况，不得弄虚作假。如发现舞弊行为，一经查实，已经评定的取消其星级农庄资格且4年内不得再行申报、未经评定的4年内不得再行申报。

第十八条 对在申报、评定、运行监测、评审工作中，不坚持公开、公平、公正原则，存在徇私舞弊行为的有关人员，按有关党纪政纪规定予以查处。

第十九条 加强对星级农庄的日常监管。在未组织开展运行监测的时段，星级农庄如因涉黑涉恶、发生重大责任事故或其他违法违规行为被有关职能部门查处、造成恶劣社会影响的，应及时取消其星级资格。

第二十条 本办法自发布之日起实施，有效期5年。

附件：休闲农业庄园星级评定和运行监测指标体系

## 附件

# 休闲农业庄园星级评定和运行监测指标体系

一、指标体系

### （一）指标分类

指标分为两类：必备指标和分项指标。

### （二）必备指标

必备指标包括：从业资质、经营管理、安全要求、卫生要求、农业生产、生态环境。

### （三）分项指标

分项指标包括：空间布局与功能分区、道路交通、水电通信、餐饮、住宿、配套服务、休闲项目、服务质量、景观营造、综合效益、顾客满意度。

二、计分方法

### （一）指标分值

总分为200分，其中必备指标80分，分项指标120分。各指标分值见表1。

表1　各指标分值

| **分类** | **指标** | **分值** |
| --- | --- | --- |
| **必备指标** | 从业资质 | 10 |
| 经营管理 | 15 |
| 安全要求 | 10 |
| 卫生要求 | 15 |
| 农业生产 | 15 |
| 生态环境 | 15 |
| **小计** | **80** |
| **分项指标** | 空间布局与功能分区 | 10 |
| 道路交通 | 10 |
| 水电通信 | 8 |
| 餐饮 | 10 |
| 住宿 | 10 |
| 配套服务 | 10 |
| 景观营造 | 10 |
| 休闲项目 | 15 |
| 服务质量 | 12 |
| 综合效益 | 15 |
| 顾客满意度 | 10 |
| **小计** | **120** |
| **总分** | | **200** |

### （二）最低得分标准

星级评定和运行监测时，必备指标得分和总得分（必备指标+分项指标）必须同时满足最低得分标准。各星级应达到的最低得分标准见表2。

表2　各星级应达到的最低得分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **指标** | **三星级** | **四星级** | **五星级** |
| 必备指标 | 60 | 65 | 70 |
| 总得分（必备指标+分项指标） | 140 | 160 | 180 |

### （三）指标评分细则

指标评分细则见表3。

表3　湖南省星级休闲农业庄园评分标准细则及记分表

| **序号** | **类别** | **项 目** | **要 求** | **标准分** | | **评分** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **大项** | **分项** |
| **1** | **必备指标** | **从业资质** |  | 10 |  |  |
| 1.1 |  |  | 严格按国家法律、法规开展经营，服从行业主管部门管理。 |  | 3 |  |
| 1.2 | 各种证照齐全，使用权一致，合法经营两年以上。 |  | 4 |  |
| 1.3 | 具备独立法人资格，农庄涉及的土地、房屋、附属设施等权属清晰。 |  | 3 |  |
| **2** | **必备指标** | **经营管理** |  | 15 |  |  |
| 2.1 |  |  | 设有管理部门和专职管理人员。 |  | 3 |  |
| 2.2 | 建立规范的财务管理制度、人力资源管理制度、游客投诉管理制度等管理制度。 |  | 3 |  |
| 2.3 | 建立岗位职责并上墙公示，明确岗位责任制。 |  | 3 |  |
| 2.4 | 设有面向顾客的服务质量投诉电话，主动接受监督。 |  | 3 |  |
| 2.5 | 服务人员经培训上岗，着岗位服饰，佩带工牌。 |  | 3 |  |
| **3** | **必备指标** | **安全要求** |  | 10 |  |  |
| 3.1 |  |  | 设备设施安全可靠，开业两年以来无重大安全事故发生。 |  | 2 |  |
| 3.2 | 消防器具齐全，现场检查无安全隐患；消防安全应符合GB50039的要求。 |  | 2 |  |
| 3.3 | 安全管理责任制和安全防范制度健全、并且予以落实。有专门的安全管理人员。 |  | 2 |  |
| 3.4 | 农庄应远离地质灾害和其他危险区域；可能发生危险处有防护措施和警示标志。 |  | 2 |  |
| 3.5 | 有应对园区各类突发事件的应急预案。 |  | 2 |  |
| **4** | **必备指标** | **卫生要求** |  | 15 |  |  |
| 4.1 |  |  | 餐具、厨具分类存放、厨房干净整洁，食（饮）具消毒应符合GB14934的规定。 |  | 3 |  |
| 4.2 | 有卫生许可证，从业人员持有卫生部门颁发的健康证。 |  | 3 |  |
| 4.3 | 公共卫生间干净整洁，设施齐全，粪污应进行无害化处理。 |  | 3 |  |
| 4.4 | 休闲娱乐场所卫生应符合GB 9664规定的要求，餐饮场所卫生应符合GB 16153规定的要求，住宿场所卫生应符合GB 9663规定的要求。 |  | 2 |  |
| 4.5 | 配备满足需要的分类垃圾箱，垃圾分类收集，处理及时；垃圾分类处理应符合相关规定。 |  | 2 |  |
| 4.6 | 生活饮用水的水质应符合GB5749的要求。 |  | 2 |  |
| **5** | **必备指标** | **农业生产** |  | 15 |  |  |
| 5.1 |  |  | 在保证生产的前提下实现景观化，并作为主要休闲体验项目。 |  | 2 |  |
| 5.2 | 农业生产采用节能、环保技术并与科普展示功能相结合。 |  | 2 |  |
| 5.3 | 开发有特种养殖、设施栽培、特色加工等特色农业和现代农业生产项目。 |  | 3 |  |
| 5.4 |  |  | 农庄生产的农产品质量获得国家“绿色食品、有机食品”认证的得3分；获得其它优质产品称号的得2分；无以上认证、称号的得1分。 |  | 3 |  |
| 5.5 | 农业生产采用种养一体化模式，实现循环生态生产经营，并增加休闲观赏价值。 |  | 2 |  |
| 5.6 | 农业生产用地面积（含水面）占农庄总面积百分比≥80%得3分；≥70% 得2分；≥60% 得1分。 |  | 3 |  |
| **6** | **必备指标** | **生态环境** |  | 15 |  |  |
| 6.1 |  |  | 农庄周边方圆2千米的范围内无污染源。 |  | 2 |  |
| 6.2 | 生态环境良好，具有浓郁的乡土风情和田园风光；古树名木保护完好，并设标志牌。 |  | 2 |  |
| 6.3 | 大气、声、土壤环境质量应分别符合GB3095、GB3096、GB15618的要求。 |  | 2 |  |
| 6.4 | 油烟排放应符合GB 18483的规定。 |  | 1 |  |
| 6.5 | 农药的使用应符合GB/T 8321的规定，不得使用明令禁止的高毒高残留农药。 |  | 2 |  |
| 6.6 | 农业固体废弃物污染控制应符合HJ588的规定。 |  | 2 |  |
| 6.7 | 畜禽养殖场所污染物排放应符合GB18596的规定，水产养殖废水经处理达标后排放。 |  | 1 |  |
| 6.8 | 根据农庄实际条件及规模，建设污水处理系统并定期维护，污水排放符合GB 8978的规定。 |  | 1 |  |
| 6.9 | 禽畜养殖场所及垃圾处理点应设置在离休闲活动区较远位置，防止异味污染区域空气。 |  | 1 |  |
| 6.10 | 根据相关要求对鼠、蝇、蚊、蟑螂等病媒生物进行综合防治。 |  | 1 |  |
| **必备指标得分小计** | | |  | **80** | |  |
| 7 | **分项指标** | **空间布局与功能分区** |  | 10 |  |  |
| 7.1 |  |  | 具有科学、可行的农庄总体规划，规划方案应符合上位规划要求。总体布局科学合理。 |  | 5 |  |
| 7.2 | 功能分区明确，一般应包括入口区、服务接待区、休闲体验区、生产加工区等。 |  | 5 |  |
| **8** | **分项指标** | **道路交通** |  | 10 |  |  |
| 8.1 |  |  | 出入农庄的道路交通便捷，交通标志标牌清晰准确。 |  | 2 |  |
| 8.2 | 农庄主路路基宽度一般为5.0～6.0米并硬化。 |  | 2 |  |
| 8.3 | 农庄支路路基宽度一般为3.0～5.0米。 |  | 2 |  |
| 8.4 | 具有消防通道、应急通道、观光游览步道。游览步道宽度一般为1.0～2.0米。 |  | 2 |  |
| 8.5 | 道路设施应体现因地制宜、生态自然、安全便利，与整体景观相协调。 |  | 2 |  |
| **9** | **分项指标** | **水电通信** |  | 8 |  |  |
| 9.1 |  |  | 生活供水设施完善，供水稳定且有保障，生活饮用水的水质应符合GB5749的要求。 |  | 1 |  |
| 9.2 | 供水管道布局合理，生产用水、水利灌溉设施完善。 |  | 2 |  |
| 9.3 |  |  | 电力建设、改造及供电应符合GB50052的要求。 |  | 1 |  |
| 9.4 | 电线杆排列规范，安全美观，无私拉乱接电线、电缆现象。 |  | 1 |  |
| 9.5 | 户外照明宜使用节能灯具，并尽量利用太阳能、风能等。 |  | 1 |  |
| 9.6 | 公共通信设施齐全、信号稳定通畅，线路架设规范、安全有序；电视应能收看到国内主要卫视台频道；主要服务场所无线网络全覆盖。 |  | 2 |  |
| **10** | **分项指标** | **餐 饮** |  | 10 |  |  |
| 10.1 |  |  | 农庄餐饮服务点布局合理，并方便游客用餐。 |  | 1 |  |
| 10.2 | 餐饮建筑风格造型新颖、独特，与整体景观环境相协调。 |  | 1 |  |
| 10.3 | 餐厅建设规模应与农庄规模及需求相适应。 |  | 2 |  |
| 10.4 | 主要菜肴原料为农庄自产或周边农户生产的优质农产品。 |  | 2 |  |
| 10.5 | 食品安全符合《中华人民共和国食品安全法》的规定；不使用一次性餐具。 |  | 2 |  |
| 10.6 | 厨房面积应与餐厅规模相适应，厨房设备齐全，性能良好。 |  | 2 |  |
| **11** | **分项指标** | **住 宿** |  | 10 |  |  |
| 11.1 |  |  | 客房风格应体现当地乡土特色。 |  | 2 |  |
| 11.2 | 客房通风照明良好、清洁卫生、门锁安全，有防蚊虫装置。 |  | 2 |  |
| 11.3 | 客房规模应与农庄接待能力相适应。 |  | 3 |  |
| 11.4 | 客房配备桌、椅、床、挂衣柜、电视机、空调、宽带网络（无线网络）等设备。 |  | 3 |  |
| **12** | **分项指标** | **景观营造** |  | 10 |  |  |
| 12.1 |  |  | 景观小品的位置、高度、体量、风格、造型、色彩应与整体环境相适应。 |  | 3 |  |
| 12.2 | 亭、廊、花架、敞厅的楣子高度应考虑游人安全通过或赏景的要求。 |  | 3 |  |
| 12.3 | 休憩设施不宜采用粗糙饰面材料及易刮伤肌肤和衣物的构造。 |  | 4 |  |
| **13** | **分项指标** | **配套服务** |  | 10 |  |  |
| 13.1 |  |  | 游客中心位置合理，具备提供信息、咨询、游程安排、讲解、休息等服务。 |  | 1 |  |
| 13.2 | 农庄应根据自身环境特点及游客规模建设一定数量的生态停车场。 |  | 2 |  |
| 13.3 | 公共服务标识系统完善，标识标牌布设合理，并符合GB/T10001.1、GB/T10001.2和GB/T15566的规定。 |  | 2 |  |
| 13.4 | 建有土特产品购物场所，且土特产品产品种类丰富、质量合格、明码标价。 |  | 1 |  |
| 13.5 | 建有电子商务系统平台并具备网上查询、预定、支付等功能。 |  | 1 |  |
| 13.6 | 建有医务室，并有医务人员值班。 |  | 2 |  |
| 13.7 | 设计建造有方便儿童、老年人及残疾人使用的各类设施。 |  | 1 |  |
| **14** | **分项指标** | **休闲项目** |  | 15 |  |  |
| 14.1 |  |  | 利用农事活动、科普教育、生产工具、农副产品加工等开发了农业休闲项目和农业创意项目。 |  | 3 |  |
| 14.2 | 有室内游乐项目（棋牌娱乐室、运动健身室等）。 |  | 3 |  |
| 14.3 | 利用当地戏曲杂艺、民间手工艺制作、乡村民俗娱乐、农事节庆、农业文化遗产等开发了休闲项目。 |  | 3 |  |
| 14.4 | 农庄提供各类农业休闲项目≥6项得6分；≥4项得4分；≥2项得3分；2项以下得1分。 |  | 6 |  |
| **15** | **分项指标** | **服务质量** |  | 12 |  |  |
| 15.1 |  |  | 服务项目收费合理并明码标价。 |  | 3 |  |
| 15.2 | 制订有服务质量标准或流程图。 |  | 2 |  |
| 15.3 | 服务人员仪表端庄，接待顾客礼貌热情、举止文雅大方。 |  | 2 |  |
| 15.4 | 能用普通话与游客交流，语言文明，能够及时回应游客的询问。 |  | 2 |  |
| 15.5 | 各类休闲项目有专业技术人员进行服务和技术指导。 |  | 3 |  |
| **16** | **分项指标** | **综合效益** |  | 15 |  |  |
| 16.1 |  |  | 农业生产收入占整个农庄总收入≥50%得3分；≥30%得2分。 |  | 3 |  |
| 16.2 | 农庄年接待人数≥2万人次得3分；≥0.5万人次得2分。 |  | 3 |  |
| 16.3 | 农庄每年总收入≥500万元得3分；≥300万元得2分；100万元以下得1分。 |  | 3 |  |
| 16.4 | 农庄直接安排农村劳动力就业人数≥30人得2分；30人以下得1分。 |  | 2 |  |
| 16.5 | 农庄间接带动农村劳动力就业人数≥150人得2分。 |  | 2 |  |
| 16.6 | 农庄生态环境优良，绿色植被（含农作物）占整个农庄面积≥80%以上得1分。 |  | 1 |  |
| 16.7 | 自然生态得到有效保护和利用。农庄内无裸土、无荒地，水面无污染、无垃圾杂物。 |  | 1 |  |
| **17** | **分项指标** | **顾客满意度** |  | 10 |  |  |
| 17.1 |  |  | 顾客满意度≥90% 得 10分 |  |  |  |
| 17.2 | 顾客满意度≥85% 得 8分 |  |  |  |
| 17.3 | 顾客满意度≥80% 得 6分 |  |  |  |
| 17.4 | 顾客满意度＜80% 得2分 |  |  |  |
| **分项指标得分小计** | | |  | **120** | |  |
| **总得分（必备指标+分项指标）** | | |  | **200** | |  |

### （四）顾客满意度调查评价

在星级评定和运行监测过程中，《顾客满意度调查表》采取随机发放方式，发放规模一般为20～30份，即时发放、即时回收、最后汇总统计取平均值的方法；回收率一般应不低于80%。顾客满意度调查满分为100分，最后所得总分值即为顾客满意度值（用百分数表示）。

表4　顾客满意度调查表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **调查对象基本信息** | | | | | | | |
| **农庄名称：** | | | | | | | |
| **性别：**□男 □女 | | **年龄：**□25岁以下 □25-45岁 □46-64岁 □65岁以上 | | | | | |
| 注：请在符合您情况的分数上打“√”，非常满意A档，满意B档，基本满意C档，不满意D档，很不满意E档。 | | | | | | | |
| **评分因子** | **调查与评定内容** | | **评 分** | | | | |
| A | B | C | D | E |
| **道路交通** | 您对道路交通（外部可进入性、道路交通状况、交通标志、园区道路等）满意程度？ | | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |
| **休闲项目** | 您对休闲项目（休闲项目种类、数量、参与性、特色性、安全性等）满意程度？ | | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |
| **景观旅游** | 您对景观旅游（田园风光、自然生态风光、园林景观、乡土人文、物质及非物质文化资源等）满意程度？ | | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |
| **旅游购物** | 您对旅游购物（购物场所、产品质量、产品价格、地方特色、服务质量等）满意程度？ | | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |
| **配套服务** | 您对配套服务（游客服务中心、停车场、标志标牌、电视、电话、网络、医疗服务、无障碍通道等）满意程度？ | | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |
| **安 全** | 您对安全（设备设施、娱乐设施、消防安全、危险区域管理、治安管理等）满意程度？ | | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |
| **卫 生** | 您对卫生（食品卫生、餐饮住宿卫生、公共卫生间、垃圾污水处理等）满意程度？ | | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |
| **住 宿** | 您对住宿（客房风格、客房舒适度、客房配备、住宿价格等）满意程度？ | | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |
| **餐 饮** | 您对餐饮（餐厅布局造型、舒适度、食品风味、餐饮特色、餐饮价格等）满意程度？ | | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |
| **环 境** | 您对环境（植被覆盖、空气、噪音、鼠蝇蚊蟑螂等病媒生物防治等）满意程度？ | | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |
| **评分小计** |  | |  | | | | |

三、星级表示

农庄星级以五角星来表示，用五角星的数量来表示级别。三星级为起评星级，最高为五星级。★★★表示三星级，★★★★表示四星级，★★★★★表示五星级。

四、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　环境空气质量标准

GB 3096　声环境质量标准

GB 5749　生活饮用水卫生标准

GB/T 8321　农药合理使用准则

GB 8978 污水综合排放标准

GB 9663　旅店业卫生标准

GB 9664　文化娱乐场所卫生标准

GB/T 10001.1　标志用公共信息图形符号　第1部分：通用符号

GB/T 10001.2　标志用公共信息图形符号　第2部分：旅游休闲符号

GB 14934　食（饮）具消毒卫生标准

GB/T 15566　图形标志使用原则与要求

GB 15618　土壤环境质量 农用地土壤污染风险管控标准(试行)

GB 16153　饭馆（餐厅）卫生标准

GB 18483　饮食业油烟排放标准

GB 18596　畜禽养殖业污染物排放标准

GB/T 18973　旅游厕所质量等级的划分与评定

GB 50039　农村防火规范

GB 50052　供配电系统设计规范

HJ 588　农业固体废物污染控制技术导则

《中华人民共和国食品安全法》

信息公开选项：公开

湖南省农业农村厅办公室 2021年4月23日印发