

# 中华人民共和国林业行业标准

LY/T 2086—2013

---

## 森林人家等级划分与评定

The hierarchy and evaluation of forest home

2013-03-15 发布

2013-07-01 实施

---



国家林业局 发布

# 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本条件 .....	1
5 等级划分 .....	1
5.1 划分 .....	1
5.2 标志 .....	1
5.3 指标内容 .....	2
6 星级基本条件 .....	2
6.1 一星级 .....	2
6.2 二星级 .....	4
6.3 三星级 .....	5
6.4 四星级 .....	7
6.5 五星级 .....	9
7 等级评定 .....	12
7.1 申请 .....	12
7.2 受理 .....	12
7.3 评定 .....	12
7.4 授牌 .....	12
附录 A (规范性附录) 森林人家基本条件 .....	13
附录 B (规范性附录) 森林人家专用标志 .....	16
附录 C (规范性附录) 森林人家星级评定申请书 .....	17
附录 D (规范性附录) 森林人家经营单位(经营者)基本情况 .....	18
附录 E (规范性附录) 森林人家星级评定评分标准 .....	19

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由福建省林业厅提出。

本标准由国家林业局森林公园管理办公室归口。

本标准起草单位：福建省林业调查规划院、福建省国有林场管理局。

本标准主要起草人：庄晨辉、张惠光、李闽丽、沈晖、林贵民、罗家基。



# 森林人家等级划分与评定

## 1 范围

本标准规定了森林人家的术语和定义、基本条件、等级划分、星级基本条件和等级评定。  
本标准适用于森林人家等级划分与评定。

## 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 声环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB 14930.2 食品安全国家标准 消毒剂

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 18483 饮食业油烟排放标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**森林人家 forest home**

以良好的森林环境与游憩景观为依托,能够为游客提供有森林特色的吃、住、娱等服务的场所。

## 4 基本条件

森林人家应具备从业资格、经营服务场地、接待服务设施、经营管理和从业人员等方面的条件,具体内容见附录 A。

## 5 等级划分

### 5.1 划分

等级划分采用星级方式,分为5个等级,即从低到高依次为:一星级、二星级、三星级、四星级和五星级。

### 5.2 标志

森林人家星级标志绿色五角星。各星级标志为:

- a) 用 1 颗绿色五角星表示一星级；
- b) 用 2 颗绿色五角星表示二星级；
- c) 用 3 颗绿色五角星表示三星级；
- d) 用 4 颗绿色五角星表示四星级；
- e) 用 5 颗绿色五角星表示五星级。

### 5.3 指标内容

5.3.1 经营服务场地:用地面积、接待设施规模、绿化率、其他指标。

5.3.2 接待服务设施:综合服务设施、会议设施、客房、厨房、餐厅、公厕、车场、标志与标识。

5.3.3 环境保护:空气质量、噪声质量、饮用水质量、污水排放、油烟排放、各项设施设备符合国家环境保护的要求。

5.3.4 服务质量要求:安全管理制度和应急预案、各项岗位责任制和服务质量标准、服务操作规范要求以及从业人员等要求。

#### 5.3.5 服务项目

5.3.5.1 娱乐类:歌舞厅,卡拉 OK 厅或 KTV 房,棋牌室,游戏室,婴儿看护及儿童娱乐室,定期歌舞表演。

5.3.5.2 健身体育类:桌球室,乒乓球室,室外运动场,游泳池,钓鱼,健身设施。

5.3.5.3 科普教育类:阅览室,林事体验,户外教室。

5.3.5.4 商务类:多功能厅,上网服务,文印、传真、复印等商务服务。

5.3.5.5 医疗类:医务室。

5.3.5.6 其他项目:庭院花园,引导服务,导游讲解服务,其他设施。

## 6 星级基本条件

### 6.1 一星级

#### 6.1.1 经营服务场地

6.1.1.1 面积 $\geq 500\text{ m}^2$ 。

6.1.1.2 接待设施规模 $\geq 100\text{ m}^2$ 。

6.1.1.3 绿化率(或森林覆盖率) $\geq 30\%$ 。

#### 6.1.1.4 其他指标

其他指标包括下列内容:

- a) 生态环境氛围优良,景观特色突出,植物与环境配置得当,有特色、效果好,具有浓郁的林区风情;
- b) 建筑结构良好,布局科学合理,接待服务功能完善、齐备。设备设施舒适、方便、安全,完好率百分之百;
- c) 建筑通道、楼道以及游客集中的场所符合消防安全要求,经营服务场所按规定配备必要的消防设施;
- d) 接待区域地面全部进行合理化处理。

#### 6.1.2 接待服务设施

6.1.2.1 厨房:墙体瓷砖墙裙高于 1.8 m,并符合下列要求:

- a) 布局流程合理,使用面积与接待能力相适应;
- b) 地面经硬化处理,防滑、有地沟,易于冲洗,有吊顶;
- c) 初加工间、烹调间、凉菜间独立分设并符合卫生要求;
- d) 凉菜间有足够的冷气设备和必要的设备;
- e) 餐(饮)具洗涤池、清洗池、消毒池及蔬菜清洗池、肉类清洗池独立分设并符合卫生要求;
- f) 有食品库房和非食品库房;
- g) 有消毒专用设备;
- h) 有充足的冷藏、冷冻设施;
- i) 有合理良好的通风排烟设施,饮食油烟达标排放;
- j) 有完善的防蝇、防尘、防鼠及污水达标排放设施;
- k) 有符合卫生要求的密闭废弃物存放容器并保持外部整洁;
- l) 有必要的消防设施。

#### 6.1.2.2 餐厅:面积 $\geq 30\text{ m}^2$ ,并符合下列要求:

- a) 位置合理,通风采光良好;
- b) 地面经硬化处理,防滑、易于清洗;
- c) 桌椅、用具、餐具、酒具、茶具等配套;
- d) 具有浓郁森林、地方特色的美食。

#### 6.1.2.3 公厕应符合下列要求:

- a) 设计合理,与接待能力及服务功能相适应,与周边环境和建筑风格相协调;
- b) 男、女公厕分开设置;
- c) 采光、通风、照明条件良好,有除臭设施,无异味;
- d) 公厕内设施洁净、环境整洁,无蚊蝇滋生;
- e) 具备辅助设施:手纸框、洗手池(配备洗涤品)、镜台;
- f) 粪便处理:具有有效粪便处理设施。

#### 6.1.2.4 标识应符合下列要求:

- a) 按附录 B 使用森林人家专用标志;
- b) 森林人家星级标志置于醒目位置;
- c) 按 GB/T 15566 要求设置公共信息图形符号,且符合 GB/T 10001.1 的规定。

### 6.1.3 环境保护

- 6.1.3.1 空气质量达到 GB 3095 中的相关规定。
- 6.1.3.2 噪声质量达到 GB 3096 中的相关规定。
- 6.1.3.3 饮用水质量达到 GB 5749 中的相关规定。
- 6.1.3.4 污水排放达到 GB 8978 中的相关规定。
- 6.1.3.5 油烟排放达到 GB 18483 中的相关规定。
- 6.1.3.6 各项设施设备符合国家环境保护的要求,未造成环境污染和其他公害,未破坏自然资源。

### 6.1.4 服务质量

#### 6.1.4.1 从业人员应符合下列要求:

- a) 诚实守信,爱岗敬业,尽职尽责,注重效率,具有服务意识;
- b) 讲究仪表仪容,礼貌用语,着装统一,佩带标胸牌志;
- c) 经专业培训合格,持证上岗。

#### 6.1.4.2 建立、健全安全管理制度和应急预案。

- 6.1.4.3 建立、健全各项岗位责任制和服务质量标准。
- 6.1.4.4 各岗位的服务工作按服务操作规范要求,提供规范化服务。

## 6.2 二星级

### 6.2.1 经营服务场地

- 6.2.1.1 面积 $\geq 1\ 500\ \text{m}^2$ 。
- 6.2.1.2 接待设施规模 $\geq 200\ \text{m}^2$ 。
- 6.2.1.3 绿化率(或森林覆盖率) $\geq 30\%$ 。
- 6.2.1.4 其他指标

其他指标包括下列内容:

- a) 生态环境氛围优良,景观特色突出,植物与环境配置得当,有特色、效果好,具有浓郁的林区风情;
- b) 建筑结构良好,布局科学合理,接待服务功能完善、齐备。设备设施舒适、方便、安全,完好率百分之百;
- c) 建筑通道、楼道以及游客集中的场所符合消防安全要求,经营服务场所按规定配备必要的消防设施;
- d) 接待区域地面全部进行合理化处理。

### 6.2.2 接待服务设施

#### 6.2.2.1 厨房:墙体瓷砖墙裙高于 2.0 m,并符合下列要求:

- a) 布局流程合理,使用面积与接待能力相适应;
- b) 地面经硬化处理,防滑、有地沟,易于冲洗,有吊顶;
- c) 初加工间、烹调间、凉菜间独立分设并符合卫生要求;
- d) 凉菜间有足够的冷气设备和必要的设备;
- e) 餐(饮)具洗涤池、清洗池、消毒池及蔬菜清洗池、肉类清洗池独立分设并符合卫生要求;
- f) 有食品库房和非食品库房;
- g) 有消毒专用设备;
- h) 有充足的冷藏、冷冻设施;
- i) 有合理良好的通风排烟设施,饮食油烟达标排放;
- j) 有完善的防蝇、防尘、防鼠及污水达标排放设施;
- k) 有符合卫生要求的密闭废弃物存放容器并保持外部整洁;
- l) 有必要的消防设施。

#### 6.2.2.2 餐厅:面积 $\geq 50\ \text{m}^2$ ,并符合下列要求:

- a) 位置合理,通风采光良好;
- b) 地面经硬化处理,防滑、易于清洗;
- c) 桌椅、用具、餐具、酒具、茶具等配套;
- d) 具有浓郁森林、地方特色的美食。

#### 6.2.2.3 公厕:男女厕位各 $\geq 2$ 个,并符合下列要求:

- a) 设计合理,与接待能力及服务功能相适应,与周边环境和建筑风格相协调;
- b) 男、女公厕分开设置;
- c) 采光、通风、照明条件良好,有除臭设施,无异味;
- d) 公厕内设施洁净、环境整洁,无蚊蝇滋生;



- e) 具备辅助设施:手纸框、洗手池(配备洗涤品)、镜台;
- f) 粪便处理:具有有效粪便处理设施。

#### 6.2.2.4 标识符合下列要求:

- a) 按附录 B 使用森林人家专用标志;
- b) 森林人家星级标志置于醒目位置;
- c) 按 GB/T 15566 要求设置公共信息图形符号,且符合 GB/T 10001.1 的规定。

### 6.2.3 环境保护

- 6.2.3.1 空气质量达到 GB 3095 中的相关规定。
- 6.2.3.2 噪声质量达到 GB 3096 中的相关规定。
- 6.2.3.3 饮用水质量达到 GB 5749 中的相关规定。
- 6.2.3.4 污水排放达到 GB 8978 中的相关规定。
- 6.2.3.5 油烟排放达到 GB 18483 中的相关规定。
- 6.2.3.6 各项设施设备符合国家环境保护的要求,未造成环境污染和其他公害,未破坏自然资源。

### 6.2.4 服务质量

#### 6.2.4.1 从业人员应符合下列要求:

- a) 诚实守信,爱岗敬业,尽职尽责,注重效率,具有服务意识;
- b) 讲究仪表仪容,礼貌用语,着装统一,佩带标志(胸牌);
- c) 经专业培训合格,持证上岗。

#### 6.2.4.2 建立、健全安全管理制度和应急预案。

#### 6.2.4.3 建立、健全各项岗位责任制和服务质量标准。

#### 6.2.4.4 各岗位的服务工作按服务操作规范要求,提供规范化服务。

### 6.2.5 服务项目

应具备 5.3.5 中的 2 项以上。

## 6.3 五星级

### 6.3.1 经营服务场地

- 6.3.1.1 面积 $\geq 3\ 000\ \text{m}^2$ 。
- 6.3.1.2 接待设施规模 $\geq 600\ \text{m}^2$ 。
- 6.3.1.3 绿化率(或森林覆盖率) $\geq 40\%$ 。
- 6.3.1.4 其他指标

其他指标包括下列内容:

- a) 生态环境氛围优良,景观特色突出,植物与环境配置得当,有特色、效果好,具有浓郁的林区风情;
- b) 建筑结构良好,布局科学合理,接待服务功能完善、齐备。设备设施舒适、方便、安全,完好率百分之百;
- c) 建筑通道、楼道以及游客集中的场所符合消防安全要求,经营服务场所按规定配备必要的消防设施;
- d) 接待区域地面全部进行合理化处理。

### 6.3.2 接待服务设施

6.3.2.1 综合服务设施设有商店。

6.3.2.2 厨房满铺瓷砖,并符合下列要求:

- a) 布局流程合理,使用面积与接待能力相适应;
- b) 地面经硬化处理,防滑、有地沟,易于冲洗,有吊顶;
- c) 初加工间、烹调间、凉菜间独立分设并符合卫生要求;
- d) 凉菜间有足够的冷气设备和必要的设备;
- e) 餐(饮)具洗涤池、清洗池、消毒池及蔬菜清洗池、肉类清洗池独立分设并符合卫生要求;
- f) 有食品库房和非食品库房;
- g) 有消毒专用设备;
- h) 有充足的冷藏、冷冻设施;
- i) 有合理良好的通风排烟设施,饮食油烟达标排放;
- j) 有完善的防蝇、防尘、防鼠及污水达标排放设施;
- k) 有符合卫生要求的密闭废弃物存放容器并保持外部整洁;
- l) 有必要的消防设施;
- m) 用具、用品体现地方特色。

6.3.2.3 餐厅:面积 $\geq 100\text{ m}^2$ ,雅间 $\geq 2$ 间,并符合下列要求:

- a) 位置合理,通风采光良好;
- b) 地面经硬化处理,防滑、易于清洗;
- c) 桌椅、用具、餐具、酒具、茶具等配套;
- d) 具有浓郁森林、地方特色的美食;
- e) 供应品种色香味俱佳,符合食品卫生、质量安全要求,具有良好的营养价值。

6.3.2.4 公厕:男女厕位各 $\geq 2$ 个,并符合下列要求:

- a) 设计合理,与接待能力及服务功能相适应,与周边环境和建筑风格相协调;
- b) 男、女公厕分开设置;
- c) 采光、通风、照明条件良好,有除臭设施,无异味;
- d) 公厕内设施洁净、环境整洁,无蚊蝇滋生;
- e) 具备辅助设施:手纸框、洗手池(配备洗涤品)、镜台;
- f) 粪便处理:具有有效粪便处理设施。

6.3.2.5 停车场的车位数量与接待能力相适应,场地、道路平整、通畅,并经合理化处理。

6.3.2.6 标识符合下列要求:

- a) 按附录 B 使用森林人家专用标志;
- b) 森林人家星级标志置于醒目位置;
- c) 公共信息图形符号按 GB/T 15566 要求设置,并符合 GB/T 10001.1 的规定。

### 6.3.3 环境保护

6.3.3.1 空气质量达到 GB 3095 中的相关规定。

6.3.3.2 噪声质量达到 GB 3096 中的相关规定。

6.3.3.3 饮用水质量达到 GB 5749 中的相关规定。

6.3.3.4 污水排放达到 GB 8978 中的相关规定。

6.3.3.5 油烟排放达到 GB 18483 中的相关规定。

6.3.3.6 各项设施设备符合国家环境保护的要求,未造成环境污染和其他公害,未破坏自然资源。

### 6.3.4 服务质量

#### 6.3.4.1 从业人员应符合下列要求：

- a) 诚实守信,爱岗敬业,尽职尽责,注重效率,具有服务意识;
- b) 讲究仪表仪容,礼貌用语,着装统一,佩带胸牌标志;
- c) 经专业培训合格,持证上岗;
- d) 有经过专业培训的管理技术人员;
- e) 服务接待人员会用普通话进行服务。

#### 6.3.4.2 建立、健全安全管理制度和应急预案。

#### 6.3.4.3 建立、健全各项岗位责任制和服务质量标准。

#### 6.3.4.4 各岗位的服务工作按服务操作规范要求,提供规范化服务。

### 6.3.5 服务项目

应具备 5.3.5 中的 4 项以上。

## 6.4 四星级

### 6.4.1 经营服务场地

#### 6.4.1.1 面积 $\geq 6\ 000\ \text{m}^2$ 。

#### 6.4.1.2 接待设施规模 $\geq 1\ 200\ \text{m}^2$ 。

#### 6.4.1.3 绿化率(或森林覆盖率) $\geq 50\%$ 。

#### 6.4.1.4 其他指标

其他指标包括下列内容：

- a) 生态环境氛围优良,景观特色突出,植物与环境配置得当,有特色、效果好,具有浓郁的林区风情;
- b) 建筑结构良好,布局科学合理,接待服务功能完善、齐备。设备设施舒适、方便、安全,完好率百分之百;
- c) 建筑通道、楼道以及游客集中的场所符合消防安全要求,经营服务场所按规定配备必要的消防设施;
- d) 接待区域地面全部进行合理化处理;
- e) 装饰、装修具有特色。

### 6.4.2 接待服务设施

#### 6.4.2.1 综合服务设施:设有客服中心或服务台、商店、公用电话。

#### 6.4.2.2 会议设施:有 1 个容纳 50 人以上的中会议室,至少有 1 个容纳 10 人以上的小会议室,并有会议服务相关设施。

#### 6.4.2.3 客房应符合下列要求：

- a) 客房装饰、装修和家具用品使用性能良好,门锁有暗销防盗设置,安装防蚊虫设施。在显著位置张贴应急疏散图和相关说明,客房装饰、装修材料符合环保要求;
- b) 有床、床头柜、座椅、衣架;
- c) 有彩色电视机及频道指南;
- d) 提供长途电话服务和上网服务,并备有使用说明;
- e) 提供饮水服务,配备相应杯具。有必要的文具用品、森林人家简介、价目表、服务指南和报纸;

- f) 卫生间有抽水马桶、面盆、梳妆镜和沐浴设施,有必要的客用品和消耗品,地面采用防滑材料,有良好的照明,使用节能灯具,24 h 供应冷水,16 h 供应热水;
  - g) 客房中没有卫生间的,所在楼层应有男、女分用的设间隔式公用卫生间和公共沐浴设施;
  - h) 客房廊道有位置合理、标识清楚的应急照明灯;
  - i) 卫生间面积大于 4 m<sup>2</sup>;
  - j) 有写字台、衣橱、行李架、梳妆台、台灯,室内照明充足,床头有总电源开关,各电源开关、插座布置合理,便于使用;
  - k) 安全提示;
  - l) 顾客意见表;
  - m) 有必要的消防设施;
  - n) 装饰、装修精致典雅,有特色;
  - o) 有 10 间以上可供出租的客房。
- 6.4.2.4 厨房满铺瓷砖,并符合下列要求:
- a) 布局流程合理,使用面积与接待能力相适应;
  - b) 地面经硬化处理,防滑、有地沟,易于冲洗,有吊顶;
  - c) 初加工间、烹调间、凉菜间独立分设并符合卫生要求;
  - d) 凉菜间有足够的冷气设备和必要的设备;
  - e) 餐(饮)具洗涤池、清洗池、消毒池及蔬菜清洗池、肉类清洗池独立分设并符合卫生要求;
  - f) 有食品库房和非食品库房;
  - g) 有消毒专用设备;
  - h) 有充足的冷藏、冷冻设施;
  - i) 有合理良好的通风排烟设施,饮食油烟达标排放;
  - j) 有完善的防蝇、防尘、防鼠及污水达标排放设施;
  - k) 有符合卫生要求的密闭废弃物存放容器并保持外部整洁;
  - l) 有必要的消防设施;
  - m) 用具、用品体现地方特色。
- 6.4.2.5 餐厅:面积 $\geq 200$  m<sup>2</sup>,雅间 $\geq 4$ 间,并符合下列要求:
- a) 位置合理,通风采光良好;
  - b) 地面经硬化处理,防滑、易于清洗;
  - c) 桌椅、用具、餐具、酒具、茶具等配套;
  - d) 具有浓郁森林、地方特色的美食;
  - e) 供应品种色香味俱佳,符合食品卫生、质量安全要求,具有良好的营养价值;
  - f) 有酒水台、备餐柜;
  - g) 桌椅、用具、餐具、酒具、茶具配套上档次;
  - h) 装饰、装修精致典雅,有特色。
- 6.4.2.6 公厕:男女厕位各 $\geq 2$ 个,并符合下列要求:
- a) 设计合理,与接待能力及服务功能相适应,与周边环境和建筑风格相协调;
  - b) 男、女公厕分开设置;
  - c) 采光、通风、照明条件良好,有除臭设施,无异味;
  - d) 公厕内设施洁净、环境整洁,无蚊蝇滋生;
  - e) 冲洗设施齐全完好,污水达标排放;
  - f) 有供残疾人专用的厕位;
  - g) 具备辅助设施:手纸、手纸框、镜台、挂衣钩、洗手池(配备洗涤剂)、烘手器;

h) 粪便处理:有直排污水管道,单独设置的化粪池,防渗、防腐、密封,能有效处理粪便,污水达标排放。

6.4.2.7 停车场:建立车位数量与接待能力相适应的生态停车场。

6.4.2.8 标识符合下列要求

- a) 按附录 B 使用森林人家专用标志;
- b) 森林人家星级标志置于醒目位置;
- c) 公共信息图形符号按 GB/T 15566 要求设置,并符合 GB/T 10001.1 的规定。

#### 6.4.3 环境保护

6.4.3.1 空气质量达到 GB 3095 中的相关规定。

6.4.3.2 噪声质量达到 GB 3096 中的相关规定。

6.4.3.3 饮用水质量达到 GB 5749 中的相关规定。

6.4.3.4 污水排放达到 GB 8978 中的相关规定。

6.4.3.5 油烟排放达到 GB 18483 中的相关规定。

6.4.3.6 各项设施设备符合国家环境保护的要求,未造成环境污染和其他公害,未破坏自然资源。

#### 6.4.4 服务质量

6.4.4.1 从业人员并符合下列要求:

- a) 诚实守信,爱岗敬业,尽职尽责,注重效率,具有服务意识;
- b) 讲究仪表仪容,礼貌用语,着装统一,佩带标志(胸牌);
- c) 经专业培训合格,持证上岗;
- d) 有经过专业培训的管理技术人员;
- e) 服务接待人员会用普通话进行服务。

6.4.4.2 建立、健全安全管理制度和应急预案。

6.4.4.3 建立、健全各项岗位责任制和服务质量标准。

6.4.4.4 各岗位的服务工作按服务操作规范要求,提供规范化服务。

#### 6.4.5 服务项目

应具备 5.3.5 中的商务、医疗类项目等 6 项以上。

### 6.5 五星级

#### 6.5.1 经营服务场地

6.5.1.1 面积 $\geq 10\,000\text{ m}^2$ 。

6.5.1.2 接待设施规模 $\geq 2\,000\text{ m}^2$ 。

6.5.1.3 绿化率(或森林覆盖率) $\geq 50\%$ 。

#### 6.5.1.4 其他指标

其他指标包括下列内容:

- a) 生态环境氛围优良,景观特色突出,植物与环境配置得当,有特色、效果好,具有浓郁的林区风情;
- b) 建筑结构良好,布局科学合理,接待服务功能完善、齐备。设备设施舒适、方便、安全,完好率百分之百;
- c) 建筑通道、楼道以及游客集中的场所符合消防安全要求,经营服务场所按规定配备必要的消防

设施；

- d) 接待区域地面全部进行合理化处理；
- e) 装饰、装修工艺考究，独具特色。

#### 6.5.2 接待服务设施

6.5.2.1 综合服务设施：设有客服中心或服务台、商店、公用电话。

6.5.2.2 会议设施：有 1 个容纳 100 人以上的大会议室，有 1 个容纳 50 人以上的中会议室，至少有 1 个容纳 10 人以上的小会议室，并有会议服务相关设施。

6.5.2.3 客房应符合下列要求：

- a) 客房装饰、装修和家具用品使用性能良好，门锁有暗销防盗设置。安装防蚊虫设施。在显著位置张贴应急疏散图和相关说明，客房装饰、装修材料符合环保要求；
- b) 有床、床头柜、座椅、衣架；
- c) 有彩色电视机及频道指南；
- d) 提供长途电话服务和上网服务，并备有使用说明；
- e) 提供饮水服务，配备相应杯具。有必要的文具用品、森林人家简介、价目表、服务指南和报纸；
- f) 卫生间有抽水马桶、面盆、梳妆镜和沐浴设施，有必要的客用品和消耗品，地面采用防滑材料，有良好的照明，使用节能灯具，24 h 供应冷水，16 h 供应热水；
- g) 客房中设有卫生间的，所在楼层应有男、女分用的设间隔式公用卫生间和公共沐浴设施；
- h) 客房廊道有位置合理、标识清楚的应急照明灯；
- i) 卫生间面积大于 4 m<sup>2</sup>；
- j) 有写字台、衣橱、行李架、梳妆台、台灯，室内照明充足，床头有总电源开关，各电源开关、插座布置合理，便于使用；
- k) 安全提示；
- l) 顾客意见表；
- m) 有必要的消防设施；
- n) 装饰、装修精致典雅，有特色；
- o) 有 20 间以上可供出租的客房。

6.5.2.4 厨房满铺瓷砖，并符合下列要求：

- a) 布局流程合理，使用面积与接待能力相适应；
- b) 地面经硬化处理，防滑、有地沟，易于冲洗，有吊顶；
- c) 初加工间、烹调间、凉菜间独立分设并符合卫生要求；
- d) 凉菜间有足够的冷气设备和必要的设备；
- e) 餐(饮)具洗涤池、清洗池、消毒池及蔬菜清洗池、肉类清洗池独立分设并符合卫生要求；
- f) 有食品库房和非食品库房；
- g) 有消毒专用设备；
- h) 有充足的冷藏、冷冻设施；
- i) 有合理良好的通风排烟设施，饮食油烟达标排放；
- j) 有完善的防蝇、防尘、防鼠及污水达标排放设施；
- k) 有符合卫生要求的密闭废弃物存放容器并保持外部整洁；
- l) 有必要的消防设施；
- m) 用具、用品体现地方特色。

6.5.2.5 餐厅：面积 $\geq 300$  m<sup>2</sup>，雅间 $\geq 5$ 间，并符合下列要求：

- a) 位置合理，通风采光良好；

- b) 地面经硬化处理,防滑、易于清洗;
- c) 桌椅、用具、餐具、酒具、茶具等配套;
- d) 具有浓郁森林、地方特色的美食;
- e) 供应品种色香味俱佳,符合食品卫生、质量安全要求,具有良好的营养价值;
- f) 有酒水台、备餐柜;
- g) 桌椅、用具、餐具、酒具、茶具配套上档次;
- h) 装饰、装修精致典雅,有特色;
- i) 有中外文印制装帧精美的菜单。

#### 6.5.2.6 公厕:男女厕位各 $\geq 2$ 个,并符合下列要求:

- a) 设计合理,与接待能力及服务功能相适应,与周边环境和建筑风格相协调;
- b) 男、女公厕分开设置;
- c) 采光、通风、照明条件良好,有除臭设施,无异味;
- d) 公厕内设施洁净、环境整洁,无蚊蝇滋生;
- e) 冲洗设施齐全完好,污水达标排放;
- f) 有供残疾人专用的厕位;
- g) 具备辅助设施:手纸、手纸框、镜台、挂衣钩、洗手池(配备洗涤品)、烘手器;
- h) 粪便处理:有直排污水管道,单独设置的化粪池,防渗、防腐、密封,能有效处理粪便,污水达标排放。

#### 6.5.2.7 停车场建立车位数量与接待能力相适应的生态停车场。

#### 6.5.2.8 标识符合下列要求

- a) 按附录 B 使用森林人家专用标志;
- b) 森林人家星级标志置于醒目位置;
- c) 按 GB/T 15566 要求设置中外文对照的公共信息图形符号,并符合 GB/T 10001.1 的规定。

### 6.5.3 环境保护

#### 6.5.3.1 空气质量达到 GB 3095 中的相关规定。

#### 6.5.3.2 噪声质量达到 GB 3096 中的相关规定。

#### 6.5.3.3 饮用水质量达到 GB 5749 中的相关规定。

#### 6.5.3.4 污水排放达到 GB 8978 中的相关规定。

#### 6.5.3.5 油烟排放达到 GB 18483 中的相关规定。

#### 6.5.3.6 各项设施设备符合国家环境保护的要求,未造成环境污染和其他公害,未破坏自然资源。

### 6.5.4 服务质量

#### 6.5.4.1 从业人员应符合下列要求:

- a) 诚实守信,爱岗敬业,尽职尽责,注重效率,具有服务意识;
- b) 讲究仪表仪容,礼貌用语,着装统一,佩带胸牌标志;
- c) 经专业培训合格,持证上岗;
- d) 有经过专业培训的管理技术人员;
- e) 服务接待人员会用普通话和外语进行服务。

#### 6.5.4.2 建立、健全安全管理制度和应急预案。

#### 6.5.4.3 建立、健全各项岗位责任制和服务质量标准。

#### 6.5.4.4 各岗位的服务工作按服务操作规范要求,提供规范化服务。

### 6.5.5 服务项目

应具备 5.3.5 中的商务、医疗类项目等 9 项以上。

## 7 等级评定

### 7.1 申请

7.1.1 营业 1 年以上的森林人家经营单位或经营者可以申请等级评定。

7.1.2 申请一、二星级森林人家,申请者应向县级林业行政主管部门或受其委托的组织提出申请;申请三星级森林人家,申请者应向地市级林业行政主管部门或受其委托的组织提出申请;申请四星级森林人家,申请者应向省级林业行政主管部门或受其委托的组织提出申请;申请五星级森林人家,申请者应向国家林业局森林公园管理办公室或受其委托的组织提出申请。某些特色突出或极具个性化的森林人家,其条件若与本标准规定的高星级条件有差距,申请者可直接向林业行政主管部门或受其委托的组织提出申请。

### 7.1.3 申请材料

申请者应向林业行政主管部门或受其委托的组织提交森林人家星级评定申请书和经营单位或经营者基本情况等有关材料,申请材料格式见附录 C、附录 D。

### 7.2 受理

相关林业行政主管部门或受其委托的组织对申报材料进行审核。

### 7.3 评定

7.3.1 对符合条件的申请者,相关林业行政主管部门或受其委托的组织应组织 3 位以上专家进行现场核查。

7.3.2 现场核查采用逐项评分方法,有分档记分的,对应该档次给分;无分档记分的,有项给分,无项不给分。评分项目和分值见附录 E。

7.3.3 评定分值为参评专家的平均分值。

7.3.4 在满足相应星级基本条件的基础上,各星级对应分值如下:

- a) 一星级 450 分~549 分;
- b) 二星级 550 分~649 分;
- c) 三星级 650 分~799 分;
- e) 四星级 800 分~899 分;
- f) 五星级  $\geq 900$  分。

7.3.5 评定结果需报省级林业行政主管部门备案。

### 7.4 授牌

标志牌和证书由国家林业局森林公园管理办公室统一规范,省级林业行政主管部门统一制作。相关林业行政主管部门或受其委托的组织根据所评定的星级授予申请人相应星级的标志牌和证书。



**附 录 A**  
(规范性附录)  
**森林人家基本条件**

森林人家在从业资格、经营服务场地、接待服务设施、经营管理和从业人员方面应具备以下条件。

### A.1 从业资格

森林人家实行持证经营,按经营范围规定办理以下证照:

- a) 营业执照;
- b) 税务登记证;
- c) 组织机构代码证;
- d) 卫生许可证;
- e) 消防许可证;
- f) 特种行业许可证。

### A.2 经营服务场地

经营服务场地应符合以下条件:

- a) 区域森林环境良好,具有浓郁的林区风情,空气质量达到 GB 3095—2012 规定的 I 级要求,负氧离子达到 1 000 个/cm<sup>3</sup> 以上。接待区域面积与接待能力相适应。无安全隐患,远离处于地质灾害或低洼河边的危险地方,对可能出现危险的地方,设置警示标志;
- b) 建筑具有特色,建筑材料宜采用木、竹、砖木等乡土材料和环保材料。房屋结构坚固,通风良好,光线充足;
- c) 环境整洁,无积水、污水、污物和异味,无乱建、乱堆、乱放现象,周围无放养家禽、家畜等;
- d) 垃圾处理、污水排放、饮食油烟排放符合 GB 8978、GB 18483 等相关规定;
- e) 有明显的规范标志;
- f) 字号牌匾的文字书写规范、工整、醒目。

### A.3 接待服务设施

#### A.3.1 厨房

厨房应符合以下条件:

- a) 使用面积应大于 12 m<sup>2</sup>,位置合理,离垃圾临时存放点、公厕等大于 20 m;
- b) 地面已作硬化处理,防滑、易于清洗;墙裙瓷砖高于 1.5 m;
- c) 顶棚能防尘、光洁、便于清扫;
- d) 有清洗、切配、烹调、凉菜制作和餐具、工用具洗涤和消毒的设施和场所,符合国家相关餐饮业管理规定和标准要求;洗涤消毒的洗涤剂符合 GB 14930.2 的规定;
- e) 有良好的通风排烟和冷藏设施。

#### A.3.2 就餐环境

就餐环境应符合以下条件:

- a) 使用面积大于 30 m<sup>2</sup>,位置合理,采光通风良好;
- b) 餐厅地面已作硬化处理,防滑、清洁;
- c) 就餐环境符合卫生要求。

### A.3.3 客房

客房应符合以下条件:

- a) 有必要的客房家具设备、彩电,灯光照明充足,采光通风良好;
- b) 标准客房有独立卫生间,楼层有公共卫生间;
- c) 客房设备设施整洁。

### A.3.4 公厕

公厕应符合以下条件:

- a) 环境整洁,无污垢、无堵塞,无异味;
- b) 男女厕所应分设,有醒目的标志。标志符合 GB/T 10001.1 的规定。

### A.3.5 通用要求

通用要求包括下列内容:

- a) 给排水条件齐备通畅;
- b) 饮用水符合 GB 5749 的规定;
- c) 有防蝇、防鼠、防虫以及处理垃圾的措施和设施,垃圾桶应密闭加盖。

## A.4 经营管理

### A.4.1 按照国家有关法律、法规、规章和相关规定开展经营活动。

具体要求如下:

- a) 有明确的经营范围和经营方式;
- b) 实行岗位责任制及服务规范化;
- c) 应明示服务项目并明码标价;
- d) 卧具一客一换。

### A.4.2 制定食品卫生管理制度,并确保其运行有效。

具体要求如下:

- a) 有健全的卫生管理制度并设专人负责卫生工作;
- b) 建立食品台帐,各种原料、辅料、调料应符合现行有效的产品标准或国家有关规定及要求;
- c) 加工食品应当煮熟煮透,隔餐食品必须冷藏存放,生品、熟品要分别加工、存放;不得销售腐败变质、含有毒有害等不符合卫生要求的食品;
- d) 食(饮)具洗消保洁应符合 GB 14934 的规定,不得使用一次性餐具。

### A.4.3 制定消防、安全防范等管理制度,并确保其运行有效。

具体要求如下:

- a) 有必要的消防设施,按消防规范配备灭火器;
- b) 游乐设施应符合国家有关规定及安全要求;
- c) 配备蛇药、虫咬、摔伤等常用药品;
- d) 配备照明应急设施;
- e) 与“110”联动;

f) 与“120”建立绿色通道。

#### A.5 从业人员

从业人员应符合以下条件：

- a) 身体健康,无传染性疾病和其他有碍食品卫生的疾病,按规定定期进行健康检查,取得健康合格证,并经卫生知识培训合格上岗,能熟练掌握岗位基本卫生知识;
- b) 遵纪守法,遵守职业道德;
- c) 诚实守信,尽职尽责,服务热情、周到;
- d) 上岗人员应统一着装并佩带标志,注意仪表仪容、礼貌用语,上岗应穿着整洁、不留长指甲、不涂指甲油,不戴首饰等;
- e) 经培训考核,并掌握必备的急救常识,达到岗位合格的要求。

附录 B  
(规范性附录)  
森林人家专用标志



森林人家标志  
Sign of Forest home

标志说明:以图形与文字组合而成,轻松自然,有良好的亲和力。标志的图形部分是用墨渗化而成的森林背景,并很好地应用树枝和树干组合成“森林”字样;标志的文字部分则是用橙色“人”字屋檐与“家”字篆刻窗户共同组成一个房子形象,融入大森林的怀抱之中,充分体现了中国古代“天人合一”的思想,再加上轻松活泼的英语书法字体“Forest Home”,既有浓郁的中国传统文化特色,又体现对外开放的时代感。颜色为绿色和橙色组合,给消费者以自然、温暖、亲切和回家的感觉。标志整体设计简洁、大方、高雅、自然。

附 录 C  
(规范性附录)  
森林人家星级评定申请书

根据林业行业标准《森林人家等级划分与评定》，本森林人家申请定为\_\_\_\_\_星级森林人家。

本森林人家经营者承诺：

1. 认真填写申请报告的各项信息，按要求提供相关资料，并对信息、资料的真实性负责。
2. 接受相应评审机构的评审结果，如有异议，服从森林人家质量评定委员会的最终裁决。

此处粘贴申请加入森林人家经营单位外观彩色照片

经营单位(经营者)法人代表签字(公章)

年 月 日

附 录 D  
(规范性附录)

森林人家经营单位(经营者)基本情况

经营单位名称: \_\_\_\_\_

详细地址: \_\_\_\_\_

邮政编码: \_\_\_\_\_ 电话: \_\_\_\_\_

所有人: \_\_\_\_\_ 经营者: \_\_\_\_\_

投资总额: \_\_\_\_\_ 万元

用地面积: \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup> 建筑面积: \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>

床(铺)位: \_\_\_\_\_ 个 客房人均居住面积: \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>

客房间数: \_\_\_\_\_ 间 从业人数: \_\_\_\_\_ 人

开业日期: \_\_\_\_\_

上年接待人数: \_\_\_\_\_ 人 上年营业收入: \_\_\_\_\_ 万元

主要活动项目:

**附录 E**  
(规范性附录)  
**森林人家星级评定评分标准**

森林人家星级评定评分标准见表 E.1。

表 E.1 森林人家星级评定评分标准表

序号	检查项目	最高得分	分档记分	自评得分	初评得分	评定得分
1	经营服务场地	300				
1.1	面积、接待建筑面积	50				
1.1.1	面积大于 500 m <sup>2</sup> 。用于接待设施规模大于 100 m <sup>2</sup> ，接待区域布局合理，地面全部进行了合理化处理		10			
1.1.2	面积大于 1 500 m <sup>2</sup> 。用于接待设施规模大于 200 m <sup>2</sup> ，接待区域布局合理，地面全部进行了合理化处理		20			
1.1.3	面积大于 3 000 m <sup>2</sup> 。用于接待设施规模大于 600 m <sup>2</sup> ，接待区域布局合理，地面全部进行了合理化处理		30			
1.1.4	面积大于 6 000 m <sup>2</sup> 。用于接待设施规模大于 1 200 m <sup>2</sup> ，接待区域布局合理，地面全部进行了合理化处理		40			
1.1.5	面积大于 10 000 m <sup>2</sup> 。用于接待设施规模大于 2 000 m <sup>2</sup> ，接待区域布局合理，地面全部进行了合理化处理		50			
1.2	生态环境	140				
1.2.1	周边生态环境较好，与经营环境协调，绿化率(或森林覆盖率)大于 30%，具有林区风情		20			
1.2.2	周边生态环境较好，与经营环境协调，绿化率(或森林覆盖率)大于 40%，有一定特色，具有林区风情		50			
1.2.3	周边生态环境良好，与经营环境协调，绿化率(或森林覆盖率)大于 50%，具有浓郁的林区风情		80			
1.2.4	周边生态环境良好，与经营环境协调，绿化率(或森林覆盖率)大于 60%，植物与环境配置得当，有特色、效果好，具有浓郁的林区风情		110			
1.2.5	周边生态环境良好，与经营环境协调，绿化率(或森林覆盖率)大于 70%，植物与环境配置得当，有特色、效果好，具有浓郁的林区风情		140			
1.3	建筑结构	80				
1.3.1	房屋结构符合建筑安全要求，布局合理		30			
1.3.2	房屋结构符合建筑安全要求，布局科学，能够满足功能分区要求		40			

表 E.1 (续)

序号	检查项目	最高得分	分档记分	自评得分	初评得分	评定得分
1.3.3	房屋结构符合建筑安全要求,建筑风格、装饰装修有特色,布局科学、合理,具有明确的功能划分		60			
1.3.4	房屋结构符合建筑安全要求,建筑风格、装饰装修独具特色、与环境协调,布局科学、合理、具有明确的功能划分		80			
1.4	消防安全	30				
1.4.1	建筑通道、楼道以及游客集中的场所符合消防安全要求,经营服务场所按规定配备必要的消防设施	10				
1.4.2	消防安全制度健全,有安全应急预案和有专(兼)职消防员	10				
1.4.3	开展全员消防知识培训,能够正确使用消防器材	10				
2	接待服务设施	270				
2.1	综合服务设施	20				
2.1.1	游客服务中心(或服务台):布局合理,有装饰、有标志,有结账功能,提供咨询、旅游信息、宣传品、价目表、小件物品寄存、雨伞、紧急救助室、投诉受理、解说等服务项目	10				
2.1.2	商店:提供土特产品等销售服务	5				
2.1.3	设置有公用电话	5				
2.2	会议设施	20				
2.2.1	有一个容纳 100 人以上的大会议室	7				
2.2.2	有一个容纳 50 人以上的中会议室	5				
2.2.3	有一个 10 人以上的小会议室	4				
2.2.4	有必要的会议音响设备	2				
2.2.5	有电脑及投影设备	2				
2.3	客房	40				
2.3.1	房间	5				
2.3.1.1	有 10 间以上客房		2			
2.3.1.2	有 20 间以上客房		5			
2.3.2	客房装饰、装修有特色和家具用品使用性能良好。安装防蚊虫设施。门锁有暗锁防盗设置。在显著位置张贴应急疏散图和相关说明,客房装饰、装修材料符合环保要求	5				
2.3.3	客房家具	10				
2.3.3.1	有床、床头柜、衣架、座椅		3			



表 E.1 (续)

序号	检查项目	最高得分	分档记分	自评得分	初评得分	评定得分
2.3.3.2	有电视机、写字台、座椅、衣橱及衣架、行李架、梳妆台、台灯、床,室内照明充足,床头有总电源开关,各电源开关、插座布置合理,便于使用		10			
2.3.4	卫生间有抽水马桶、面盆和梳妆镜、沐浴设施,有必要的可用品和消耗品,地面采用防滑材料,有良好的照明,使用节能灯具,24 h 供应冷水,16 h 供应热水	10				
2.3.5	提供长途电话服务并备有电话使用说明	3				
2.3.6	提供上网服务	5				
2.3.7	客房楼道有位置合理、标识清楚的应急照明灯、安全提示、顾客意见表和必要的消防设施	2				
2.4	厨房	70				
2.4.1	厨房(含初加工间、烹调间、凉菜间、洗碗间、食品库房等)布局流程合理	5				
2.4.2	厨房的建筑面积大于餐厅(含雅间)建筑面积的 50%	5				
2.4.3	厨房地面、墙面、顶面	10				
2.4.3.1	厨房地面经硬化处理,防滑、易于冲洗。墙面瓷砖墙裙高于 1.8 m,有吊顶		5			
2.4.3.2	厨房地面经硬化处理,防滑、易于冲洗。墙面瓷砖墙裙高于 2.0 m,有吊顶		8			
2.4.3.3	厨房地面经硬化处理,防滑、易于冲洗。墙面满铺瓷砖,有吊顶		10			
2.4.4	厨房功能分区	15				
2.4.4.1	初加工间、烹调间、凉菜间独立分设并符合卫生要求;凉菜间有足够的冷气设备和必要的设备		5			
2.4.4.2	初加工间、烹调间、凉菜间、洗碗间独立分设并符合卫生要求;凉菜间有足够的冷气设备和必要的设备		10			
2.4.4.3	初加工间、烹调间、面点间、凉菜间、洗碗间独立分设并符合卫生要求;凉菜间及面点间有足够的冷气、冷藏设备和必要的设备		15			
2.4.5	餐(饮)具洗涤池、清洗池、消毒池及蔬菜清洗池、肉类清洗池独立分设并符合卫生要求	5				
2.4.6	有食品库房和非食品库房	5				
2.4.7	外购大宗原辅料、粮油、副食品等有索证资料(进货单、产品质量检验报告等)	5				
2.4.8	有消毒专用设备	5				
2.4.9	冷藏、冷冻设施	5				
2.4.9.1	有充足的冷藏、冷冻设施		3			

表 E.1 (续)

序号	检查项目	最高得分	分档记分	自评得分	初评得分	评定得分
2.4.9.2	有充足的冷藏、冷冻和保鲜设备		5			
2.4.10	有完善的防蝇、防尘、防鼠设施和符合卫生要求的密闭废弃物存放容器并保持外部整洁	10				
2.5	餐厅	70				
2.5.1	餐厅位置、面积	15				
2.5.1.1	餐厅位置合理,通风采光良好,使用面积大于 30 m <sup>2</sup>		5			
2.5.1.2	餐厅位置合理,通风采光良好、整洁,使用面积大于 50 m <sup>2</sup>		8			
2.5.1.3	餐厅位置合理,通风采光良好、整洁,使用面积大于 100 m <sup>2</sup>		10			
2.5.1.4	餐厅位置合理,采光通风良好、整洁,使用面积大于 200 m <sup>2</sup>		12			
2.5.1.5	餐厅位置合理,采光通风良好、整洁,使用面积大于 300 m <sup>2</sup>		15			
2.5.2	餐厅地面经硬化处理,防滑、易于冲洗	5				
2.5.3	桌椅、餐具	10				
2.5.3.1	桌椅、餐具、酒具配套		5			
2.5.3.2	桌椅、用具、餐具、酒具、茶具配套		8			
2.5.3.3	桌椅、用具、餐具、酒具、茶具配套上档次		10			
2.5.4	雅间	5				
2.5.4.1	雅间 2 间以上		2			
2.5.4.2	有酒水台、备餐柜、雅间 4 间以上		3			
2.5.4.3	有酒水台、备餐柜、雅间 5 间以上		5			
2.5.5	提供的食品、菜品符合食品卫生质量要求,具有浓郁的森林美食特色	30				
2.5.6	食品卫生制度健全,餐厅、厨房从业人员有健康证,知晓食品卫生知识	5				
2.6	公厕(水冲式)	30				
2.6.1	设计	5				
2.6.1.1	设计合理,与周边环境和建筑风格协调		2			
2.6.1.2	设计合理,与接待能力及服务功能相适应,与周边环境和建筑风格协调		5			

表 E.1 (续)

序号	检查项目	最高得分	分档记分	自评得分	初评得分	评定得分
2.6.2	男、女厕所	5				
2.6.2.1	男、女厕所分开设置,具有有效粪便处理措施,污水达标排放		2			
2.6.2.2	男、女厕所分开设置,厕位各大于2个,冲洗设备齐全完好。具有有效粪便处理措施,污水达标排放		5			
2.6.3	厕所内设备完好,环境整洁,无蚊蝇滋生	5				
2.6.4	辅助设施	5				
2.6.4.1	具备辅助设施:手纸框、洗手池、镜台		2			
2.6.4.2	具备辅助设施:手纸框、挂衣钩、洗手池(配备洗涤品)、烘手器、镜台		5			
2.6.5	通风、采光、照明、气味	5				
2.6.5.1	通风、采光、照明条件良好		2			
2.6.5.2	通风、采光、照明条件良好,无异味		5			
2.6.6	有残疾人使用的卫生设施	5				
2.7	停车场	10				
2.7.1	一般停车场的车位数量与接待能力相适应,场地、道路平整、通畅,并经合理化处理		5			
2.7.2	生态停车场的车位数量与接待能力相适应		10			
2.8	标识	10				
2.8.1	要有森林人家专用标志并将森林人家星级标志置于醒目位置。按 GB/T 15566 要求设置公共信息图形符号,且符合 GB/T 10001.1 的规定		5			
2.8.2	要有森林人家专用标志并将森林人家星级标志置于醒目位置。按 GB/T 15566 要求设置中外文对照的公共信息图形符号,且符合 GB/T 10001.1 的规定		10			
3	环境保护	100				
3.1	空气质量达到 GB 3095 中的相关规定	20				
3.2	噪声质量达到 GB 3096 中的相关规定	20				
3.3	饮用水质量达到 GB 5749 中的相关规定	20				
3.4	污水排放达到 GB 8978 中的相关规定	20				
3.5	油烟排放达到 GB 18483 中的相关规定	20				
4	服务质量	200				

表 E.1 (续)

序号	检查项目	最高得分	分档记分	自评得分	初评得分	评定得分
4.1	建立健全安全管理制度和应急预案	10				
4.2	建立、健全各项岗位责任制、服务质量标准和消费者投诉处理制度	15				
4.2.1	有餐厅服务人员和厨师岗位责任制和服务质量标准	5				
4.2.2	有歌舞厅、娱乐厅服务人员岗位责任制和服务质量标准	5				
4.2.3	有前厅、客房服务人员岗位责任制和服务质量标准	5				
4.3	各岗位的服务工作按服务操作规范要求,提供规范化服务	15				
4.3.1	餐厅、厨房服务程序规范、操作标准	5				
4.3.2	歌舞厅、娱乐厅服务程序规范、操作标准	5				
4.3.3	前厅、客房服务程序规范、操作标准	5				
4.4	从业人员诚实守信,爱岗敬业,尽职尽责,注重效率,具有服务意识	60				
4.4.1	餐厅、厨房服务人员态度好、效率高、服务周到、规范化	30				
4.4.2	歌舞厅、娱乐厅服务人员态度好、效率高、服务周到、规范化	15				
4.4.3	前厅、客房服务人员态度好、效率高、服务周到、规范化	15				
4.5	从业人员统一着装,佩戴标志(胸牌)	40				
4.5.1	餐厅、厨房服务人员整洁,端庄大方,礼貌周到,着装统一,佩戴标志(胸牌),热情服务	15				
4.5.2	歌舞厅、娱乐厅服务人员整洁,端庄大方,礼貌周到,着装统一,佩戴标志(胸牌),热情服务	10				
4.5.3	前厅、客房服务人员整洁,端庄大方,礼貌周到,着装统一,佩戴标志(胸牌),热情服务	15				
4.6	服务接待人员会用普通话和外语进行服务	20				
4.6.1	服务接待人员会用普通话进行服务		10			
4.6.2	服务接待人员会用普通话和外语进行服务		20			
4.7	从业人员培训	30				
4.7.1	从业人员培训率达 80%		10			
4.7.2	从业人员培训率达 90%		20			
4.7.3	从业人员培训率达 100%		30			

表 E.1 (续)

序号	检查项目	最高得分	分档记分	自评得分	初评得分	评定得分
4.8	管理人员和技术人员经过专业培训	10				
5	服务项目	100				
5.1	娱乐类	15				
5.1.1	歌舞厅	4				
5.1.2	娱乐室	4				
5.1.3	有民间歌舞表演或参与性活动	7				
5.2	健身体育类	20				
5.2.1	室内运动室	3				
5.2.2	室外运动场	5				
5.2.3	游泳池	5				
5.2.4	钓鱼	4				
5.2.5	其他健身设施	3				
5.3	科普教育类	30				
5.3.1	阅览室	4				
5.3.2	林事体验	20				
5.3.3	户外教室	6				
5.4	商务类	15				
5.4.1	多功能厅	5				
5.4.2	上网服务	5				
5.4.3	文印、传真、复印等商务服务	5				
5.5	医疗类	10				
5.5.1	医务室	10				
5.6	其他服务项目	10				
5.6.1	引导服务	3				
5.6.2	导游讲解服务	5				
5.6.3	其他设施	2				
6	加分项目	30				
6.1	获得各级荣誉称号	15				
6.1.1	获得国家级荣誉称号		15			
6.1.2	获得省级荣誉称号		10			
6.1.3	获得设区市级荣誉称号		5			
6.2	从业人员中当地居民所占比例	15				
6.2.1	从业人员中当地居民占 30%		5			

表 E.1 (续)

序号	检查项目	最高得分	分档记分	自评得分	初评得分	评定得分
6.2.2	从业人员中当地居民占 50%		10			
6.2.3	从业人员中当地居民占 70%		15			
合计得分		1 000				



中华人民共和国林业  
行业标准  
森林人家等级划分与评定  
LY/T 2086—2013

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 [www.spc.net.cn](http://www.spc.net.cn)

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
各地新华书店经销

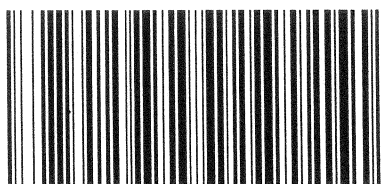
\*

开本 880×1230 1/16 印张 2 字数 54 千字  
2013年7月第一版 2013年7月第一次印刷

\*

书号: 155066·2-25587 定价 33.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换  
版权专有 侵权必究  
举报电话:(010)68510107



LY/T 2086-2013