

# 新源县那拉提镇农家乐、马队专业合作社、毡房专业合作社管理办法（试行）

## 第一章 总则

第一条 针对那拉提区域农家乐、马队专业合作社、毡房专业合作社存在的环境卫生较差、经营秩序混乱、服务水平不高的现状，为加强对那拉提镇农家乐、马队专业合作社、毡房专业合作社的管理和指导，规范农家乐、马队专业合作社、毡房专业合作社经营行为，引导其不断提升接待水平和服务质量，使其准入标准化、管理规范、服务星级化，促进农家乐、马队专业合作社、毡房专业合作社健康有序发展，依据《新疆维吾尔自治区旅游条例》和《新疆维吾尔自治区星级农家乐等级评定》等有关法规，结合那拉提镇实际制定本办法。

第二条 本办法所称的农家乐是指那拉提镇农牧民在自有宅基地和农村集体土地上利用庭院、果园、花圃等田园景观和草原、森林、河流等自然生态以及乡村人文等资源优势为游客提供观光、休闲、住宿、餐饮、娱乐、体验等服务的经营实体，包括牧家乐、林家乐、家庭客栈等。马队专业合作社是指那拉提镇农牧民在规定的区域内，利用自家马匹从事旅游经营活动的合作组织。毡房专业合作社是指在那拉提区域内按规定从事毡房旅游接待服务的合作组织。

第三条 凡在那拉提镇行政区域内开展农家乐、马队专业合作社、毡房专业合作社经营服务的，均应当遵守本办法。

第四条 为加强对农家乐、马队专业合作社、毡房专业合作社的服务管理，成立那拉提旅游富民办公室，办公室配备人员由那拉提景区管委会和那拉提镇政府工作人员组成，各村队（社区）设定协管员。那拉提旅游富民办公室负责对镇域内农家乐、马队专业合作社、毡房专业合作社进行日常管理。

第五条 那拉提镇人民政府积极协调县旅游、工商、食药、卫生、发改、公安、消防、畜牧、林业、国土、环保、水利、住建、文广等部门按照各自的职责，做好对农家乐、马队专业合作社、毡房专业合作社的服务管理工作。如果经营户和专业合作社出现违法经营行为，由镇政府协调相关执法部门进行依法处理。

## 第二章 从业基本规范

第六条 从事农家乐、马队专业合作社、毡房专业合作社经营活动，应当按照国家法律、法规规定，取得相应的经营许可，依法办理相关营业证照，并在一个月内报那拉提旅游富民办公室备案。

第七条 农家乐、马队专业合作社、毡房专业合作社用地须符合那拉提镇土地、草原、林地利用总体规划，不得改变其使用性质。建设行为须符合景区规划和城镇规划，不得擅自建设。

第八条 开办农家乐由经营户提交申请，经村（居）委会许可后，那拉提旅游富民办公室按照《那拉提镇农家乐经营基本标准》进行实地察看，达标的上报镇政府，并指导和协助其办理手续，不符合基本标准的不允许从事旅游经营，旅游富民办要加强对农家乐经营活动的日常管理，未经审批擅自经营的按照非法经营上报县相关部门进行依法处理。鼓励农家乐按照巷道或片区以专业合作社的形式开展经营活动。

第九条 从事游客骑马服务须以专业合作社的形式开展经营活动，村（社区）“两委”负责确定参与专业合作社的农牧户，上报专业合作社拟经营地点和骑行路线，经镇政府、景区管委会及县畜牧、林业部门进行实地察看审批后方可开展经营活动。为保障游客生命财产安全，未参与专业合作社的农牧民禁止向游客提供骑马服务，禁止在未经审批的地点和线路上从事马队经营。专业合作社经营过程中须严格执行《那拉提镇马

队专业合作社经营标准》，旅游富民办公室要严格监督。

**第十条** 从事毡房旅游接待须以专业合作社的形式开展经营活动，不能在草原上随意搭建毡房从事旅游接待。毡房专业合作社由村（社区）组织成立，专业合作社成员须为本村（社区）有草场、自愿参加的农牧户，本镇其他村（社区）农牧户要参与本村（社区）专业合作社的需经村（居）委会和合作社同意，那拉提镇以外的群众一般不允许参与本村专业合作社。毡房专业合作社的选址由村（社区）“两委”提出初步意见，报景区管委会和镇政府审核，经县畜牧、林业、公路、水利、环保等部门实地察看后，对不符合《草原法》、《森林法》、《公路法》、《水污染防治法》等规定的选址不予批准。镇政府对符合要求的选址确定使用范围和面积，由那拉提旅游富民办公室进行规划和设计，监督专业合作社严格按照要求搭建毡房、修建厨房、厕所、停车场等基础设施，在经营过程中严格执行《那拉提镇毡房专业合作社经营标准》。毡房专业合作社须严格按照《专业合作社法》的要求运行，统一规划、统一经营、统一管理，每个合作社成员不少于5户，严禁借合作社形式分散经营的行为，如不严格执行，取缔其毡房专业合作社的经营权。禁止在未经批准的地点从事毡房旅游接待。

**第十一条** 农家乐、马队专业合作社、毡房专业合作社经营户在经营活动中应当依法经营、公平竞争、诚实守信，在经营场所向游客公布价目表。严禁经营人员和从业人员沿街、沿国道无序招揽游客，那拉提镇政府将在哈萨克第一村、拜依盖托别组、喀拉苏村三组、哈萨克大营、景区游客服务中心、镇区设立问询点，并为合法经营的农家乐、毡房专业合作社、马队专业合作社制作宣传展示牌，农家乐、毡房专业合作社经营人员和从业人员可在问询点统一宣传推介。

### **第三章 管理奖惩机制**

**第十二条** 农家乐、马队专业合作社、毡房专业合作社负

责人必须与那拉提旅游富民办公室签订合法有序、文明经营的管理责任书，服从那拉提旅游富民办公室的日常管理。积极参与各村（社区）义务劳动。

**第十三条** 那拉提旅游富民办公室在日常检查中发现服务质量达不到基本标准的农家乐、马队专业合作社、毡房专业合作社，下发整改通知书，限期整改提升，严重的停业整顿，拒不整改的取缔其经营资质；

出现拉客等不文明经营行为的第一次书面警告，第二次取消统一宣传推介的资格，第三次停业整顿；

出现欺诈等违法经营行为的立即停止其经营活动，由县工商、食药、卫生、公安等部门依法处理；

出现不落实安全防范措施，发生重大安全事故、刑事案件或非法宗教、宗教极端、暴力恐怖活动等，由相关部门和公安机关依法严肃处理，永久取消经营资质。

**第十四条** 农家乐、马队专业合作社、毡房专业合作社须向游客公布固定投诉电话，由工商部门按照《消费者权益保护法》的规定统一处理游客投诉。

**第十五条** 农家乐实行星级等级评定管理办法。农家乐旅游服务质量等级分为一星、二星、三星、四星、五星五个等级，鼓励农家乐经营户提高设施设备档次、服务质量水平和知名度，可自愿申请农家乐服务质量等级评定。星级评定和划分工作按照《新疆维吾尔自治区农家乐旅游服务质量等级标准》及相关法律法规进行，由县旅游局和那拉提镇人民政府负责牵头，其它相关部门参与。经州、县旅游局评定，达到相应等级的农家乐，授予相应的星级农家乐标牌。农家乐经营者可以在服务经营活动和宣传促销中使用相应的等级标志，并享受自治区出台的有关农家乐发展的优惠政策。未经服务质量等级评定的农家乐，不得使用星级农家乐等级标志。

**第十六条** 实行评优奖补制度。每年5月和7月对农家乐

和毡房专业合作社各评优一次，颁发“农家乐文明示范户”、“优秀毡房专业合作社”牌匾，并享受那拉提景区管委会和镇政府的奖励政策。同时在宣传展示牌张榜公布，并在相关网站、微信平台等媒体上进行宣传推介。“农家乐文明示范户”、“优秀毡房专业合作社”实施动态评选，经营服务质量下降的可进行摘牌。年底由那拉提景区管委会和那拉提镇人民政府对表现优秀的农家乐、马队专业合作社、毡房专业合作社进行表彰。

**第十七条** 各村（社区）要积极配合景区管委会、镇政府开展旅游富民工作，积极落实上级有关政策，组织管理人员和从业人员参加培训，培育和打造旅游示范户、示范巷、示范专业合作社。

**第十八条** 建立旅游服务质量公告制度。那拉提旅游富民办公室应当对下列事项定期向社会公告：

（一）星级农家乐旅游服务质量等级评定及晋级、降级情况；

（二）农家乐、马队专业合作社、毡房专业合作社日常检查情况；

（三）受理游客投诉和处理情况。

**第十九条** 实行责任追究制度。有关部门及其工作人员有下列行为之一的，追究主管人员和直接责任人员的行政责任：

（一）对农家乐、马队专业合作社、毡房专业合作社旅游服务疏于监管，发生重大公共事件，造成重大影响的；

（二）未及时处理或者移交投诉的；

（三）违反法律、法规和本规定对农家乐、马队专业合作社、毡房专业合作社进行检查处理的。

#### **第四章 附则**

**第二十条** 本办法由那拉提景区管委会、县旅游局和那拉提镇人民政府负责解释。

**第二十一条** 本办法自公布之日起实行。

- 附件一：《新源县那拉提镇农家乐经营基本标准》  
附件二：《新源县那拉提镇马队专业合作社经营标准》  
附件三：《新源县那拉提镇毡房专业合作社经营标准》

那拉提镇人民政府

2016年3月10日

附件一：

## 新源县那拉提镇农家乐经营基本标准

### 一、经营服务场地

1、有独立的院落，有木质或铁艺大门，围墙完整无损粉刷美观，装设有农家乐名称的门牌。

2、院落有一定的硬化、绿化区域，分离经营区和养殖区，房屋结构坚固，无污水污物，无乱建、乱堆、乱放现象。

### 二、接待服务设施

1、厨房方面：（1）要有独立的厨房，墙面贴瓷砖；（2）锅灶、碗筷餐具摆放整齐；（3）配备冰箱、消毒柜等冷冻消毒设备和不锈钢洗涤池；（4）食品要生熟分离储藏；（5）有良好的通风排烟等设备。

2、客房方面（指有客房服务的农家乐）：（1）应设服务台，并提供客房价目表及旅游交通图等相关资料；（2）客房内应有卫生间或提供方便宾客使用的公共卫生间，客房卫生间及公共卫生间均采取必要防滑措施；（3）应24小时供应冷水，每日固定时段供应热水，并有明确提示；（4）客房内有有线电视、床具、灯具、桌、椅等配套设备；（5）客房门安全有效，有防盗装置，客房内应在显著位置张贴应急疏散图及相关说明。

3、厕所方面：（1）有公共卫生间且男女分设；（2）卫生间标志要明显，且通风良好，卫生整洁，光线明亮。

4、其他方面：（1）有与接待能力相适应的活动场地、停车场所；（2）有防蝇、防鼠、防蟑螂、防蚊子、防潮以及处理垃圾的措施和设备。

### 三、安全要求

1、建立开包检查、住宿游客登记制度和离客查房制度，

严格查验登记住宿游客有效身份证件，做到一客一登记。

2、配备必要的消防器材，有条件的安装监控设备，备有游客常用药品。

3、从业人员要参加安全培训和安全教育活动，具备安全设施设备使用的基本知识和技能。

4、有危险的场所和活动项目，安全警示标志明显，防护设施齐备、有效，同时制定切实可行的突发公共安全事件处理应急预案。当农家乐突发公共安全事件时，经营户须迅速采取有效措施实施应急处理，并按规定及时、如实报告镇政府和公安、消防、安监、旅游、食药等有关部门。

5、严禁违法行为和影响社会稳定的事件发生。

#### **四、服务质量要求**

1、亮照经营，明码标价，不拉客、欺客、宰客。

2、从业人员着装整洁，言语自然，能用普通话提供服务，使用文明礼貌用语。

3、对游客服务主动、热情、礼貌、耐心、周到、友好，有良好的服务意识。

4、客房和卫生间每日全面清理一次。床单、被单、枕套、毛巾等每客一换。公用物品（茶具、毛巾、脸盆、拖鞋等）一客一消毒。

5、从业人员经过上岗培训，具备相应的业务知识和技能。

6、身体健康，无传染性疾病，并按要求定期进行健康检查，取得健康合格证。

7、负责人熟知国家和行业主管部门对该行业有关法律、法规和各项规定，熟知本行业的有关知识，有一定管理能力，能解决并处理服务过程中出现的具体问题。

8、向游客公布投诉电话，接受监督。



附件二：

## 新源县那拉提镇马队专业合作社经营标准

### 一、管理要求

1、建立完善内部管理制度，严格按照专业合作社的要求规范经营，加强专业合作社成员资格条件的核实工作，严格做到有草场资源的牧户方可参与专业合作社。

2、建立详细的管理制度和健全的财务制度，每年四月份，由村委会组织召开合作社成员大会，民主评议并推选管理人员。规模大的专业合作社管理人员数量不少于5名（法人除外），规模小的专业合作社不少于3名。

3、专业合作社须与每个成员签订意外事故责任书。

4、专业合作社成员须看管好自己的马匹，严禁在周边牧民草场放牧，因私自放牧破坏牧民草场的依法处理。

### 二、马匹标准

1、保证马匹卫生整洁，如：清理修剪马鬃、马尾等。

2、马匹须俊美、健壮、温顺，没有踢、咬等容易受惊吓的习惯。

### 三、马队从业人员标准

1、每匹马限定伴骑员1人，伴骑员必须是马匹主人或直系亲属，不得聘用外地人员。

2、伴骑员年龄要求要在18岁以上，身体健康、五官端正，有一定双语能力，要熟练驾驭马匹，为游客服务过程中行为要规范，使用文明用语，严禁出现不文明行为。原则上男性伴骑员为男性游客服务，女性伴骑员为女性游客服务，男性伴骑员为女性游客服务时，须征询该游客同意。

3、马队从业人员需统一着民族特色服装，配带马匹号、上岗证，自觉接受专业合作社管理人员和有关部门的监督检查，

4、马匹一律在专业合作社规划地点集中，马匹归圈，有序管理，专业合作社成员或伴骑员不得四处骑马拉客，严禁进入规划区以外的地界。

5、妇女从业人数要占马队总人数的 30%左右。

6、专业合作社须对成员建档立卡，档案要一式两份，专业合作社和那拉提旅游富民办公室各执一份。档案要记录成员的姓名、家庭地址、马匹号、伴骑员上岗证号、培训、考核等信息。

#### **四、马匹用具标准**

1、马匹要配备马鞍、肚带、马鞭、马蹬带、马笼头、口衔、缰绳、鞍垫、马匹号等用具，且干净整洁、色泽光鲜。

2、马匹用具要体现哈萨克族民俗文化。

#### **五、收费标准**

1、马队服务项目要明码标价、按统一规定的价格收费。

2、要做到诚实守信，不得出现欺诈、哄骗游客的行为。

#### **六、安全标准**

1、所有专业合作社的马匹经营户必须统一参加保险，按时缴纳保险费。

2、专业合作社场地内要设置游客骑马安全提示内容的标识牌，并提醒游客保管好自己的财物。

3、每次上马前伴骑员应做到及时检查和扎紧马肚带，合理调整马蹬，减少骑乘时的危险，并向游客告知骑马的安全注意事项。

4、注意防火，专业合作社设立固定的吸烟区，在其他区域设立防火禁烟标识。

## 七、环境卫生要求

1、专业合作社和马匹经营户要遵守管理制度，保持马队场地卫生干净，做到垃圾入袋、入箱。

2、保证每匹马的马体梳洗干净、马鞍整洁、修饰美观。

3、专业合作社要每日打扫卫生，组织垃圾收集，并清运到指定地点。

4、马队从业人员经营马匹骑马过程中要注意保护草原。

5、马队从业人员要提醒游客保护环境，不要乱扔垃圾。

6、所有马队专业合作社的马匹骑行路线必须按照规定的线路进行，不得在规定线路以外骑行，任何单位和个人不得随意增设或改变线路，以免破坏草场资源。

附件三：

## 新源县那拉提镇毡房专业合作社经营标准

### 一、管理要求

1、毡房专业合作社成员要熟知合作社的章程，严格按照专业合作社的模式运行，统一参加经营活动。

2、毡房专业合作社必须接受各村（社区）和那拉提镇政府的管理。

3、毡房专业合作社的选址、毡房的搭建、停车场、咨询点、厨房、厕所、围栏及其他基础设施和安全防范设施要严格按照那拉提旅游富民办公室要求和规划执行。

4、毡房专业合作社要设立明确的安全管理、民主管理和财务管理制度，财务收支情况实行一月一公布。

5、毡房专业合作社须按照提供的特色餐饮的分量、质量等，设立固定的价格收费表，价格设定须合理，并向游客公布监督电话。

### 二、从业人员要求

1、毡房专业合作社要设立固定的管理人员、服务人员和厨师，管理人员和服务人员要五官端正，熟练汉语，服饰穿戴要充分体现哈萨克族民俗文化。

2、毡房从业人员必须经那拉提镇政府培训合格后上岗，必须持有健康证，文明服务。

### 三、毡房要求

1、毡房的毡墙、房杆和天窗要用红柳木或松木制作且颜色都统一为红色，毡房内干净整齐。

2、搭建的毡房直径不少于6米，木圈顶洞眼70个以上。

3、毡房外部的围毡贴上白布，内部应按哈萨克民族传统

的方式加以装饰和布置，四周要挂哈萨克传统挂毯、刺绣和日常生活用品（如帽子、服装、乐器等）。

#### **四、安全要求**

- 1、建立游客登记制度，严格查验游客有效身份证件。
- 2、配备必要的消防器材，备有游客常用药品。
- 3、从业人员要参加安全培训和安全教育活动，具备安全设施设备使用的基本知识和技能。
- 4、严禁违法行为和治安案件的发生。

#### **五、环境卫生要求**

- 1、要有独立的厨房，餐具、杯子须放在消毒柜内消毒。
- 2、具备标准化的公共卫生间，使用方便，保持清洁。
- 3、毡房经营者不得带畜经营，保持片区环境卫生，要做到垃圾入袋，装箱。
- 4、实行门前五包责任制，做好门前树木、草场、道路等保护。
- 5、严禁建设永久性建筑。
- 6、要保护水源地，严禁在河道乱倒垃圾、大小便等。
- 7、各合作社组织垃圾收集，并清运到指定地点。
- 8、告知游客不乱扔垃圾，爱护环境。