

德國鄉村旅遊認證制度

王俊豪

摘要：德國近年來大力推展的鄉村旅遊業，主要可分為渡假農場與鄉村渡假兩種經營型態，其差別在於渡假農場必須是目前維持正常營運的農場；相對的，鄉村渡假則著重舊有廢棄農場的轉型利用，且不得再從事農業生產活動。鄉村旅遊的具體成果，在旅遊人次方面，1995 年僅有 150 萬參訪人次，至 1998 年已達 210 萬人次的市場規模，成長率高達 40%，估計未來渡假農場的發展潛力，遊客數每年將可達到 690 萬人次的規模。另在經濟效益方面，1997 年全德總計約 2 萬座渡假農場，共創造 7 億馬克的營業額，若加上鄉村餐飲與相關休閒活動的營業所得，則可達 7 億 8 千萬馬克，此鄉村旅遊經濟產值佔全德國內旅遊總產值的比例，於 2002 年已上升至 4-5%。基此，本文在探討德國政府如何提升與維護鄉村旅遊市場的休閒服務品質時，有必要就其品質管理機制發展過程，以及渡假農場與鄉村渡假評鑑制度的運作程序來進一步分析。

德國糧農林部早於 1971 年即進行渡假農場可行性之研究，並由民間機構-德國農業協會向帝國供貨條件委員會提出渡假農場認證申請，並建立一套渡假農場/鄉村渡假品質認證計點制，簡稱為 DLG-Punkt，實施迄今已逾 30 年，一方面，保障遊客鄉村住宿權益，另一方面則監控鄉村休閒的安全性及維持鄉村渡假的休閒品質。隨後該制度雖經過多次改革，但修訂重點多在於擴充認證的適用範圍與項目，並強化鄉村旅遊的環境意識。通過鄉村旅遊品質認證的農場總數，於 2000 年總計 2072 座（2002 年為 2930 座農場），其中渡假農場類為 1625 座農場（約佔 79%），且多集中於巴伐利亞邦，其比例高達全德的三分之一，而鄉村渡假類的鄉村旅館則僅佔 21%。

目前德國鄉村旅遊認證標章，可區分為渡假農場與鄉村渡假兩類，除農場定位不同外，其認證內容則大同小異，各類項下又可進一步分成四種經營類型或渡假類型，包括簡易客房型、渡假公寓與渡假屋型、露營型與照顧幼童型，上述四項除共同評鑑項目外，另有不同的檢驗重點。首先，就共同評鑑項目而言，包括整體印象、農場安全性、經營者與服務人員、環境措施，以及服務與休閒設施等。其次，就不同經營類型或渡假類型的認證項目而言，提供簡易客房型的農場評鑑項目，包括一般性設施、整體印象、臥房設施、衛生設施、膳食供應設施，及用餐與交誼設施；而經營渡假公寓與渡假屋型的農場，檢驗重點則包括一般性設施、整體印象、臥房設施、衛生設施、客廳與餐廳設施、烹飪設施/廚房；至於農場附設露營場地與

服務者，審查的內容則包括一般性設施、衛生設施、營地設施、交誼設施與家務設施；最後，對於提供照顧幼童服務的農場而言，其評鑑項目與簡易客房型農場大致相同，但評鑑的內容重點，則以是否適合兒童住宿與休閒活動為標準。

德國鄉村旅遊認證的程序，係由經營業者自行提出評鑑申請，再由德國農業協會偕同地區相關機構辦理渡假農場的認證工作。德國農業協會內部設有渡假農場委員會，審查委員的遴聘採取無酬榮譽制，任期四年，委員的專業領域包括鄉村家政諮詢、農業職業代表、鄉村渡假與休閒經營者協會、鄉村合作社、鄉村社區、聚落與發展機構、觀光協會、金融機構、旅館與餐飲協會，及消費者組織等。此外，檢驗與評鑑小組最少需由三位委員組成，且其中一人必須為女性，而評鑑結果的平均分數最少需達四分之三，始為符合認證品質要求，凡通過認證者，除可獲頒效期三年的檢驗合格標章，提高遊客消費信心外，並可享有免費的廣告宣傳。

關鍵詞：鄉村旅遊、渡假農場、鄉村渡假、認證標章、德國農業協會

一、前言

由於鄉村農場或農家在地理區位上鄰近自然環境，除擁有廣闊的開放空間與寧靜浪漫的氛圍外，不僅可以提供相對價廉的生鮮農產品，同時農業生態與鄉村傳統文化（ländliche Tradition），更有別於都市生活的體驗世界（Erlebniswelt），此即鄉村休閒相對於一般大眾旅遊的競爭優勢與市場利基所在。德國近年來所發展的鄉村旅遊（ländlicher Tourismus），主要以渡假農場與鄉村渡假型態為主，兩者的差別，在於渡假農場/農家（Urlaub auf dem Bauernhof）必須是目前正在從事農業生產或是正常營運的農場，雖然農場兼營住宿或休閒服務，但仍可依農業所得佔農場總收入的比例，區分為專業與副業農場，故渡假農場的進一步分類，係依據農業經營項目與種類而定。相對的，鄉村渡假（Landurlaub）原則上不提供農業相關的休閒活動與設施，所著重的是舊有廢置棄用農場（ehemalige Bauernhöfe）的轉型再利用，如將耕地轉租作為渡假或休閒用途，而舊農場則不得再從事農業生產活動與作為畜牧使用，故鄉村渡假僅是利用農場的環境氛圍，來營造具有地方特色魅力的（regionaltypische Charme）鄉村旅館與民宿（Landhotels, Landhäuser, Pensionen）。

德國推動鄉村旅遊的具體成果，可區分為旅遊人次與經濟效益兩方面。首先，根據德國農業年報的顯示，1998年德國國內渡假旅遊人口為6340萬人次，其中曾在渡假農場過夜者高達2500萬人次，而以渡假農場為主要旅遊目的地者，則有210萬人次（約佔3.3%），相對於1995年的150萬市場規模，其上升率高達40%。依北歐旅遊與溫泉研究機構（Institut für Tourismus und Bäderfor-

schung in Nordeuropa GmbH, NIT) 於 1999 年的調查研究估計，未來渡假農場的發展潛力，其遊客數將可達到 690 萬人次的規模，其中以家中有 14 歲以下子女、中等收入的家庭、旅遊偏好為休養、自然、健康導向(erholungs, natur und gesundheitsorientiert)的短期遊客為主要的潛在市場。

其次，就其經濟效益而言，1997 年總計約有 2 萬個渡假農場，共創造 7 億馬克的營業額，其中住宿部份的營業額為 1940 馬克，若加上農場外的鄉村餐飲與相關休閒活動消費，其營業所得則高達 7 億 8 千萬馬克。另外，鄉村旅遊的經濟產值佔全德國內旅遊總產值的比例，於 2002 年已上升至 4-5%，不僅為農家開創新的收入來源，更為鄉村地區創造出新的就業機會。

事實上，德國於 2001 年已投入五萬歐元的經費來推廣鄉村旅遊相關的活動資訊，並於 2002 年的農業投資促進計畫(Agrarinvestitionsförderungsprogramm, AFP)中，鎖定渡假農場作為主要的輔導目標對象，預計投入 54 萬歐元，針對擁有 15 個床位的農家民宿，預期將其經營規模提升至 25 個床位，以滿足大眾對於鄉村度假的休閒需求。基此，本文在探討德國政府如何提升鄉村旅遊的休閒市場與服務品質時，擬區分為鄉村旅遊品質管理機制之發展，及渡假農場與鄉村渡假評鑑制度來加以說明。

二、鄉村旅遊品質管理機制之發展

德國糧農林部早於 1971 年，即針對農場/農家(Bauernhof)發展渡假住宿服務(URLaubsquartier)的可行性進行研究，根據都市居民休閒意向調查的結果，發現農場不僅是週末度假的良好選擇，鄉村環境更是適合都市居民休養身心的場所。基此，德國農業協會(Deutsche Landwirtschafts-Gesellschaft e. V., DLG)為保障遊客鄉村住宿權益、休閒產品選擇與安全性，及維護渡假期間的休閒品質，乃向帝國供貨條件委員會(Reichs- Ausschuss für Lieferbedingungen, RAL)提出渡假農場的認證申請，開啟了鄉村旅遊品質管理制度的肇端，迄今推行鄉村旅遊品質認證已超過 30 年。

進言之，帝國供貨條件委員會成立於 1925 年，其下設有德國品質檢驗與認證標章學會(Deutsches Institute für Gütesicherung und Kennzeichnung e.v.)，為負責全德產品與服務品質認證業務的主要機構。目前承辦的認證項目，主要有五類：

(1) 協商認證類(RAL-Vereinbarungen)：主要為一般性與整體性的規定，包括產品概念釐清、貨品與服務的關係、標示方式與品質管理規則。

(2) 登記認證類(RAL-Registrierungen)：針對特定專業與運輸範圍的規定，屬於經濟分支部門內部的直接規範，並以”RAL-RG”表示。

(3) 檢驗證明類(RAL-Testate)：此類認證屬於產品檢驗的合格證明，並

以”RAL-TG”表示。主要規範產品標示資訊的透明化，讓消費者可透過產品標籤形式，瞭解產品特性、是否合格，以及判斷產品品質，其適用的產品範圍，包括服飾、家庭紡織品、家電用品、清潔與保養用品、地磚與壁磚，及家俱零件。

(4) 產地認證 (Geographische Herkunftbezeichnungen)：主要在於確認為產品或原料的生產地，亦適用於農產品或食品的產地，如黑森林香腸。

(5) 衛生認證 (Zeichnen für Hygiene)：包括原料、產品、冷藏設備、麵包店、錫箔紙、手套等食品製作設備，並以刀叉標誌作為表示檢驗合格證明。

德國農業協會於 1972 年向帝國供貨條件委員會所提出的渡假農場標章認證，即屬於登記認證類，並以 RAL-RG 163/1 作為認證規範之依據，制訂出渡假農場品質認證計點制 (DLG-Punkt)，並由經濟部、財政部與糧農林部負責後續認證工作的推行。DLG-Punkt 的認證規範日後經過多次的修訂，其修訂重點分別為：1983 年擴充認證的適用範圍，納入農場內設露營地的品質認證，其中規定露營場地不得超過三處，且不得從事長期性的場地租借行為。1993 年的重大改革，則將「渡假農場」經營概念，擴展並提昇為「鄉村渡假」，此觀念轉型的主要考量，係希望從環境、經濟與社會的角渡來重新思考鄉村地區的多功能，跳脫傳統農業結合旅遊業的思考局限，在以農場經營為主的渡假農場之外，另闢以鄉村環境為主的渡假市場。因此，自 1994 年起鄉村旅遊品質認證標章，則分為渡假農場認證標章 (DLG- Gütezeichen Urlaub auf dem Bauernhof) 與鄉村渡假檢驗標誌 (DLG- Landurlaub Prüfzeichen) 兩類，而相關檢驗項目的修訂，則是取消一般觀光設施的評估，同時增設休養環境 (Umgebung für die Erholung) 的合格認證，並放寬農場最高附設三處露營地之限制。此外，1995 年的修正版本，主要在於擴充認證範圍與項目，包括露營服務項目、休養環境合格評鑑、照顧幼童型農場認證，以及在所有服務項目中，增列環境評估指標，以強化鄉村旅遊貿易的環境意識。

鄉村旅遊品質認證程序，係由農場自行向 DLG 提出申請，評鑑內容分為 A、B 兩部分。A 類檢驗部分係根據德國旅遊協會 (Deutscher Tourismusverband) 的旅館分級標準，申請者必須達到兩星級旅館的最低要求。至於 B 類評鑑部分，主要在整體印象、渡假住宿、檢驗農場與鄉村體驗、休閒與服務項目、農場服務人員適任程度、經營環境及安全設施。凡通過認證者，將可獲頒檢驗合格標章 (如表 1 所示)，並將其應用於農場營業招牌、信件與貼紙上，唯有效期限為期三年，之後必須定期接受覆評。

表 1、德國鄉村旅遊相關認證標章

早期渡假農場認證標章	目前渡假農場認證標章	目前鄉村渡假認證標章
		

以 2000 年為例，新申請品質認證的農場有 62 座，新申請案的不合格率約為 20%，而每年約有 1/3 的渡假農場必須接受追蹤評鑑，其複查不合格率約為 4%。有關通過鄉村旅遊品質認證者，至 2000 年為止，總計有 2072 座農場（2002 年 2930 座農場通過認證，約佔渡假農場總數的 15），其中渡假農場類為 1625 座農場（約佔 79%），鄉村渡假類則僅佔約五分之一，意指共有 437 座舊有農場轉營旅館服務業。再就各邦的地區分配而言，渡假農場多集中於巴伐利亞邦，其比例高達全德的三分之一，其次則依序為巴登符騰堡邦的 288 座、下薩森邦的 242 座、石勒蘇益格-荷爾斯坦茵邦的 223 座。另就德東與德西地區比較而言，渡假農場多集中於德西地區，兩者分別為 245 座與 1827 座。（詳見表 2）

表 2、2000 年德國渡假農場品質認證成果

邦名	渡假農場類	鄉村渡假類	總計
Bayern	575	115	690
Baden-Württemberg	259	29	288
Niedersachsen	200	42	242
Schleswig-Holstein	182	41	223
Nordrhein-Westfalen	143	26	169
Rheinland-Pfalz	113	13	126
Hessen	73	16	89
Sachsen	28	59	87
Brandenburg	32	41	73
Mecklenburg-Vorpommern	15	27	42
Thüringen	8	15	23
Sachsen-Anhalt	7	13	20
總計	1635	437	2072

資料來源：Landtourismus aktuell, 2001.08, Auf dem Prüfstand:4, Frankfurt am Main: DLG-Verlag.

三、渡假農場與鄉村渡假評鑑制度

德國農業協會評鑑鄉村旅遊業者的目的，在於確保遊客的休閒渡假品質，維護鄉村環境與地區特殊性，提供乾淨的客房與衛生設備，維持農宅/農場秩序，豐富農場內的遊戲、運動與休閒機會，保持經營者的親善服務態度，以提高遊客的接受度。目前鄉村旅遊認證標章可分為渡假農場與鄉村渡假兩大類，前者指正常營運的農場兼休閒渡假服務；後者則是將遭廢置的農場轉作為渡假休閒用途，兩者除農場定位不同外，其認證內容則大同小異。兩類鄉村旅遊項下又可進一步區分成四種經營類型或渡假類型，包括簡易客房型、渡假公寓與渡假屋型、露營型、照顧幼童型，上述四種經營類型除共同評鑑項目外，則有不同的檢驗重點與內容，茲整理如表 3 所示。

表 3、不同經營類型或渡假類型的鄉村渡假認證項目

評鑑範圍	簡易客房型	渡假公寓與渡假屋型	露營型	照顧幼童型
一般性設施	●	●	●	●
整體印象	●	●	●	●
臥房設施	●	●		●
衛生設施	●	●	●	●
膳食供應設施	●			●
用餐與交誼設施	●			●
居住與用餐設施		●		
烹飪設施/廚房		●		
其他		●		
露營搭帳場地			●	
露地交誼設施			●	
露地家務設施			●	
共同評鑑項目：適用所有渡假類型，包括整體印象、安全性、經營者與服務人員、環境、服務與休閒設施				

(一) 鄉村渡假標章共同評鑑項目

1. 農場整體印象：包括農場地理位置、立地條件、住宅建物狀況、聯外道路狀況，農場與花園設施的狀況、秩序、清潔程度與造型、停車場、路標。
2. 農家與農場的安全性：包括投保休閒設施與活動的責任險(Haftpflichtversicherung)、農場照明、危險源的公告與標示、電源插座是否加裝兒童安全設備、急救箱的可及性、滅火設備的便利性、附近地區急救設施與醫生的緊急聯絡方式。

3. 農場服務人員：友善程渡、農場導覽專業程渡、繼續教育之準備、服務項目說明（如住房價目表）、農場配置計畫、訪客留言簿。
4. 環境方面：垃圾分類，如玻璃瓶、紙、堆肥用有機垃圾、廚餘、特殊廢棄物的分類；膳食供應部門不採用單份式包裝食品，如罐裝飲料與塑膠瓶；是否採用自產或鄰近地區生產的食品與農產品；是否採用有利環境的洗滌、清潔與保養劑；盥洗與洗手臺採分離排水、廁所沖刷加裝省水裝置；擦手巾定時更換；放棄單份裝沐浴用品、使用再生紙、省點燈泡、是否採用自然材質的設置裝潢、符合立地條件的綠化植栽。
5. 服務與休閒設施：（1）服務方面，包括農場接送服務、兒童照顧、熨斗與熨衣板、洗衣機、烘乾機、晾衣架。（2）資訊方面，包括報紙、地區特定與景點的資訊地圖、活動行事曆、徒步旅遊地圖。（3）室內娛樂方面，如書籍、遊戲、電視、收音機、DIY 手工教學、樂器、嗜好收藏品展示室。（4）休養設備，如日光浴的草地或陽台、花園傢俱、乘涼桌椅、板凳、躺椅、沙灘椅、烤肉區與烤肉設備，休閒設備的狀況與安全性、休閒場地的清潔與秩序。（5）其他休閒設備，包括花園內的遊戲場、如鞦韆、攀爬架、蹺翹板、附遮棚的兒童遊戲沙箱、兒童戲水池、溫馴動物園區（Streichelzoo），如小型動物與家畜、迷你馬與騎馬、搭乘固定路線馬車、釣魚、野生觀察、桌球、網球、球類遊戲、高爾夫、或迷你高爾夫、健身、體操設施、游泳池、蒸汽浴、日光浴、腳踏車、室內音樂會、烤麵包、興趣嗜好課程，如農民繪畫、紡織、陶藝。

（二）不同經營類型或渡假類型之評鑑項目

1、簡易客房型（Gästezimmer）

- (1). 一般設施：房間標示（如號碼、標誌）、房內是否可反鎖、使用電話的便利性、住房價格。
- (2). 整體印象：是否有足夠的活動面積、空間氣氛與顏色的協調性、牆壁與房間裝飾、清潔程渡、氣味、秩序、自然採光與空氣流通，足夠的室內照明、床頭櫃、檯燈、辦公桌、足夠的電源插座、遮陽設備（如窗簾、百葉窗）、地板覆蓋層狀況（含紡織材質與非紡織材質）、建物狀況（牆壁、屋頂、門窗）、暖氣。
- (3). 臥房設備：傢俱的舒適性與狀況，如床位與沙發床的安排、床墊、床單與棉被的狀況、床位規格最小面積單人床為 90x200cm、雙人床 160x200cm，每床位應有獨立的衣櫃與床頭櫃、防滑的床前小地毯、足夠的衣櫃與衣物間（包括行李保存處）、熨斗、衣架、掛鉤、桌椅組、字紙簍、更衣鏡。

- (4). 衛生設備：每一客房內應附設衛生設備，或是將衛浴設備直接設於鄰近處。衛生設備包括廁所、浴室、洗臉檯、鏡子（或附鏡子的衣櫃）、窗戶的通風、電風扇、空氣濾淨清設施、衛生設備配件的狀況、毛巾、浴巾、掛鉤數量、可重覆清洗的地毯或踏墊、置物間、小板凳、覆蓋式、垃圾桶、垃圾袋、廁所衛生紙。
- (5). 餐飲設施：廚房與儲藏室的清潔程渡、秩序，通風情況、建物狀況，如地板、牆壁、屋頂、門窗的狀況。
- (6). 飯廳與交誼廳：是否與客人數量相符、舒適程渡、桌椅組、傢俱狀況。
- (7). 餐飲店：客人專用的交誼廳、用餐房間、廁所清潔程渡、地方風味餐、特色飲料、佈置的原創性。

2、渡假公寓與渡假屋型（Ferien- wohnungen und Ferienhäuser）

- (1). 一般設施：房間標示（如號碼、標誌）、使用電話的便利性、住房價格。
- (2). 整體印象：渡假屋的入口處，如狀況、交通安全、外觀，走廊與樓梯的狀況與安全、屋內房間的空間設計、是否有足夠的活動空間、空間氣氛與顏色的協調性、牆壁與房間裝飾、清潔程渡、氣味、秩序、自然採光與空氣流通，足夠的室內照明、床頭櫃、檯燈、辦公桌、足夠的電源插座、遮陽設備（如窗簾、百葉窗）、地板覆蓋層狀況（含紡織材質與非紡織材質）、建物狀況（牆壁、屋頂、門窗）、暖氣。
- (3). 臥房設備：家俱的舒適性與狀況，如床位與沙發床的安排、床墊、床單與棉被的狀況、床位規格最小面積單人床為 90x200cm、雙人床 160x200cm，每床位應有獨立的衣櫃與床頭櫃、防滑的床前小地毯、掛衣架、掛衣鉤、足夠的衣櫃空間、熨斗、桌椅組、字紙簍、更衣鏡、衣帽間與書架。
- (4). 衛生設備：包括廁所、浴室、洗臉檯、鏡子（或附鏡子的衣櫃）、窗戶的通風、電風扇、空氣濾淨清設施、衛生設備配件的狀況、毛巾、浴巾、掛鉤數量、可重覆清洗的地毯或踏墊、置物間、小板凳、覆蓋式、垃圾桶、垃圾袋。當居住單位（Wohneinheit）超過六個人時，至少應有兩個洗臉檯、兩套獨立的廁所與洗手檯。
- (5). 客廳與飯廳：家俱狀況、根據住宅規模設置足夠的餐桌椅、客廳內是否有足夠的座位、櫃子與儲物室、衣帽間、書架、餐桌的桌布、桌罩、字紙簍、屋外的聯誼空間。
- (6). 廚房設備：廚房佈置情況、照明與通風、烹飪器皿、烤箱、微波爐、蒸鍋、洗碗槽、洗碗機、冰箱、食物櫃、儲藏室、足夠的工作空間、餐具與炊具的

種類與數量、全套的餐具、咖啡機、壁鉤、垃圾分類的垃圾桶、洗碗精、擦碗布與餐巾。

- (7). 其他設施：鞋櫃、掛衣架、行李存放處、更衣鏡、置傘架、清潔設備、清潔劑、吸塵器、曬衣架、乾衣設備、園藝工具的儲物間。

3、露營型 (Camping)：每一營地 (Stellplätzen) 規模應在 2 至 8 人間，營地數量不得超過三處，但部分地區邦政府則放寬此限制，唯露營場地不得長期租借作為駐營使用，此外，部分鄉鎮則開放露營車 (Wohnwagen) 的營業項目。

- (1). 一般設施：露營場地需與景觀融合、立地條件需適合露營活動、場地綠化、劃定營地範圍、營區入口防禦工事與照明、垃圾收集處與營區分離，且需定期清理垃圾。
- (2). 營地：每處營地最小規模 120m²，停車場規模最小 100m²，電源供應設備與營區最遠距離不得超過 25 公尺，且應附設與土地鞏固工事，規劃交誼、家務與衛生區。
- (3). 衛生設備：男女分離式的衛浴設備，其乾淨程度、氣味、秩序、活動空間是否足夠，建築物狀況 (地板、牆壁、屋頂、門窗)、衛生設備與配件的狀況、潮濕地點是否設置防滑踏墊、浴室更衣間應附設洗臉檯、鏡子、衣物寄放處、掛衣鉤，洗腳檯應附設座位，淋浴間應附前廳、座位、衣物寄放與掛衣鉤，防噴水的分離櫃 (沖澡與前廳間應設)、洗手檯、獨立的廁所、廁所衛生紙、是否有足夠的插座 (含電動刮鬍刀插座)、暖氣、一般照明、鏡燈、窗戶的通風、電風扇、空氣濾淨清設施、額外空間作為化糞池、洗滌槽、供水與擺設水管之用。
- (4). 聯誼設備：遊客專用的交誼廳、足夠的活動空間、氣氛與顏色的協調性、牆壁與房間裝飾、清潔程度、氣味、秩序、自然採光與空氣流通，建物狀況 (牆壁、屋頂、門窗)、暖氣、足夠的桌椅、傢具狀況、兒童遊戲空間、電話
- (5). 家務設備：餐具、洗滌槽、洗衣槽、熱水供應、洗衣機、烘乾機、晾衣室。

4、照顧幼童型 (Aufnahme von Minderjährigen ohne Begleitung der Eltern)：農場業者必須向當地青少年機構登記，並經審查許可後使得營業。

- (1). 一般設施：房間標示 (如號碼、標誌)、房內是否可反鎖、電話使用便利性。
- (2). 整體印象：是否有足夠的活動面積、空間氣氛與顏色的協調性、牆壁與房間裝飾、清潔程度、氣味、秩序、自然採光與空氣流通，足夠的室內照明、床

頭櫃、檯燈、辦公桌、足夠的電源插座、遮陽設備（如窗簾、百葉窗）、地板覆蓋層狀況（含紡織材質與非紡織材質）、建物狀況（牆壁、屋頂、門窗）、臥房設備：每間寢室最多六個床位，雙層床的上層床位應附設安全裝置與床梯傢俱的舒適性與狀況，如床位與沙發床的安排、床墊、床單與棉被的狀況、床位規格最小面積單人床為 90x200cm、雙人床 160x200cm，每床位應有獨立的衣櫃與床頭櫃、防滑的床前小地毯、足夠的衣櫃與衣物間（含行李保存處）、衣架、書架、掛鉤、桌椅組、字紙簍。

- (3). 衛生設備：每層樓應設有男女分離的廁所（內附洗手檯），或是每一臥房內應附設洗臉盆、浴室、沐浴設備，每座洗臉盆使用者最多不得超過三名兒童。此外，若為兒童團體參訪的情況，則帶團的領隊必須與參訪兒童同住，並應另設分離式的盥洗室。其他衛浴設備的檢查項目，則有鏡子（或附鏡子的衣櫃）、窗戶的通風、電風扇、空氣濾淨清設施、衛生設備配件的狀況、毛巾、浴巾、掛鉤數量、可重覆清洗的地毯或踏墊、置物間、小板凳、覆蓋式垃圾桶、垃圾袋、廁所衛生紙。
- (4). 餐飲設施：廚房與儲藏室的清潔程度、秩序，通風情況、建物狀況，如地板、牆壁、屋頂、門窗的狀況。
- (5). 飯廳與交誼廳：兒童專用的交誼廳、是否與住宿兒童數量相符的舒適桌椅組、傢俱狀況、其他聯誼空間。

（三）鄉村旅遊的認證程序

鄉村旅遊的認證程序，係由經營業者提出評鑑申請，再由 DLG 偕同地區相關機構辦理渡假農場認證工作。首先，申請者的基本條件必須擁有住宿型農場（Beherbergungsbetrieb），農場位置必須位於鄉村地區，其渡假服務設施必須以接待遊客為導向，不同的渡假形式必須符合最低標準的要求。其次，DLG 設置有渡假農場委員會，審查委員的遴聘，採取無酬榮譽制，任期四年，委員的專業領域包括鄉村家政諮詢、農業職業代表、鄉村渡假與休閒經營者協會、鄉村合作社、社區、鄉村聚落與發展機構、觀光協會、金融機構、旅館與餐飲協會，及消費者組織。檢驗與評鑑小組（Prüfungs- und Begutachtungsgruppe）最少需由三位委員組成，且至少一人為女性，始可進行認證工作，且評鑑分數平均需達四分者始為合格，評鑑分數意義如表 4 所示。獲認證通過的業者，可獲頒效期三年的檢驗合格標章，並需據實報告接待遊客的範圍與特殊項目，並於廣告宣傳內容中明載設施目錄與住房價目表。若有設施變動情形時，如客房數、渡假屋數量、經營者變更時，則應主動向 DLG 重新申請審查。

表 4、DLG-鄉村渡假標章計點評分制

點數	品質等級	一般特徵
5	非常好	傑出，完全符合品質要求
4	良好	符合品質要求
3	滿意	剛好達到標準
2	稍微滿意	未能達到標準
1	不滿意	低於標準甚遠
0	不予置評	完全違反標準

四、結語

德國推動鄉村旅遊的基本理念，在於提倡農場的生活價值，將當地農業轉換成地區廚房（regionale Küche），保存自然景觀、活絡鄉村傳統與文化，並將鄉村生活的親切氣氛與好客態度，融入休養與體驗的休閒活動中。目前鄉村旅遊業品質管理工作，已累積超過 30 年的經驗，並已建立一套完整的渡假農場/鄉村渡假品質認證計點制（DLG-Punkt），該認證標章制度可分為渡假農場與鄉村渡假兩大類，除農場定位不同外，其認證內容則大同小異。其項下又可進一步區分成四種經營類型或渡假類型，包括簡易客房型、渡假公寓與渡假屋型、露營型、照顧幼童型，上述四項除共同評鑑項目外，則有不同的檢驗重點。

德國為有效保障遊客鄉村住宿權益，發揮維持鄉村渡假休閒品質的功能，另於 1991 年成立聯邦渡假農場與鄉村旅遊工作小組（Bundesarbeitsgemeinschaft Urlaub auf dem Bauernhof und Landtourismus），藉以統籌鄉村旅遊相關資源與業務，為目前最重要的鄉村旅遊執行機構，其目標為推動與宣傳鄉村旅遊，維護渡假農場的政治利益，及支援各邦渡假農場工作小組辦理市場行銷活動。綜合而言，鄉村旅遊市場的推展，係以民間的德國農業協會來執行經營品質認證業務，而政府的角色除了提供政策支持外，則負責整體的形象推廣與廣告行銷。

資料來源：

1. Auswertungs- und Informationsdienst fuer Ernaehrung, Landwirtschaft und Forstwn （AID） e. V., 2003, Raus aufs Land, Bonn.
2. Auswertungs- und Informationsdienst fuer Ernaehrung, Landwirtschaft und Forstwn （AID） e. V., 2002, Landtourismus aktuell, 2001.08, Frankfurt am Main：DLG-Verlag, Auf dem Prüfstand：4, Bonn.

3. Bundesministerium für Verbraucherschutz Ernährung und Landwirtschaft (hrsg.), 2002, Ernährungs- und agrarpolitischer Bericht der Bundesregierung.
4. Deutsche Landwirtschafts-Gesellschaft e.V., 1994, Bestimmungen für das Gütezeichen – Urlaub auf dem Bauernhof, RAL-RG 163/1 , Frankfurt a.M.
5. Deutsche Landwirtschafts-Gesellschaft e.V., 1995, Bestimmungen für das Prüfzeichen Landurlaub, Frankfurt a. M.
6. <http://press.dlg.org/de/index-urlaub.html>
Urlaub auf dem Bauernhof hat Zukunftsaussichten, 1999.09.20.
Urlaub auf dem Bauernhof weiter attraktiv –Reiseanalyse liegt vor, 2002.0913
7. <http://www.ral.de>
8. <http://press.dlg.org/de/index-urlaub.html>, 2003.08, Wettbewerbsvorteile für DLG-geprüfte Urlaubsquartiere