

T/NNAS

团 体 标 准

T/NNAS XXXX—XXXX

柳江荷塘月色景区旅游服务与管理规范

Specification for tourism service and management of Liujiang Hetang
Yuese scenic area

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

南宁市标准化协会 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由柳州市柳江区市场监督管理局提出。

本文件由南宁市标准化协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

柳江荷塘月色景区旅游服务与管理规范

1 范围

本文件界定了柳江荷塘月色景区的术语和定义，规定了总体要求、服务设施要求、服务提供要求、安全管理要求、环境卫生管理、智慧化管理、服务质量监督与评价等要求。

本文件适用于柳江荷塘月色景区旅游服务提供与日常管理工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
- GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求
- GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务要求
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB/T 10001.1（所有部分） 公共信息图形符号
- LB/T 034 景区最大承载量核定工作导则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

柳江荷塘月色景区 Liujiang Hetang Yuese scenic area

位于广西壮族自治区柳州市柳江区百朋镇怀洪村，以万亩双季莲藕生态观光区为核心景观，依托“荷塘月色”现代特色农业示范区建设，集农业观光、休闲度假、康体养生、文化体验、科普研学等功能于一体的乡村旅游综合体。

4 总体要求

4.1 基本要求

- 4.1.1 景区管理单位应依法取得经营许可，遵守国家法律法规，诚实守信，合法经营。
- 4.1.2 景区管理单位应树立“安全第一、服务至上”的宗旨，不断提升旅游服务质量和水平。
- 4.1.3 景区应践行绿色发展理念，保护荷塘生态环境，倡导低碳节能，推行垃圾分类和资源回收利用。
- 4.1.4 景区应注重文旅融合，挖掘和展示百朋镇莲藕文化、竹编非物质文化遗产等地方特色文化资源。

4.2 制度建设

- 4.2.1 景区管理单位应建立并有效运行覆盖安全管理、服务规范、人员培训、环境卫生、设施维护、投诉处理等方面的管理制度。
- 4.2.2 应制定质量方针和质量目标，建立服务质量控制体系，对服务全过程实施有效监控。
- 4.2.3 应制定管理人员和服务人员的职业素质与业务培训制度，定期组织培训考核。

4.3 游客承载量管理

- 4.3.1 景区管理单位应按照 LB/T 034 的规定，科学核定景区游客日最大承载量和瞬时承载量。
- 4.3.2 在荷花文化旅游节、法定节假日等客流高峰期，应采取预约限流、分时段入园等措施，控制

游客流量。

4.3.3 应建立游客流量监测预警系统,在接近承载量上限时及时启动分流预案并向游客发布提示信息。

5 服务设施要求

5.1 游客服务中心

5.1.1 景区应设置游客服务中心,位置醒目、交通便利,具备咨询、售票、导览、投诉受理、便民服务等功能。

5.1.2 游客服务中心应配备饮水设备、休息座椅、雨具租借、行李寄存等便民设施。

5.2 游览导引设施

5.2.1 景区入口及主要游览节点应设置景区全景导览图,清晰标注景点位置、服务设施、游览路线、应急通道等信息。

5.2.2 景区内公共信息图形符号的设置应符合 GB/T 10001(所有部分)的要求,标识清晰、规范统一。

5.2.3 游览道路应设置指向标识、景点介绍牌和安全警示标识。涉水区域、高差路段等危险地段应设置明显的安全警示标识和防护设施。

5.3 餐饮设施

5.3.1 景区内农家餐馆应符合治安、消防、卫生防疫、安全生产、环境保护等相关要求。

5.3.2 餐厅应保持整洁卫生,配备公筷公勺,提倡分餐制。

5.3.3 菜品应优先选用获得绿色食品认证的莲藕等本地食材,开发莲藕系列特色菜品和荷花主题饮食。

5.3.4 菜品价格应明码标价,不欺客、不宰客。

5.3.5 餐饮服务设施应布局合理,与环境相协调,卫生应符合 GB 37487 的规定。

5.4 住宿设施

5.4.1 景区内旅馆应具备合法的经营资质,客房整洁卫生,卧具一客一换。

5.4.2 应提供基本的生活配套设施,包括热水供应、卫生间、照明、通风等,保障饮用水符合 GB 5749 的要求。

5.4.3 鼓励发展具有荷塘田园特色的民宿,展现乡村风情和地方文化特色。

5.5 停车场

5.5.1 景区应设置与接待能力相匹配的停车场,合理划分停车位,设置清晰的交通标志、标线。

5.5.2 停车场应配备照明系统、监控系统等基本设施。

5.5.3 应公示收费标准,实行明码标价。

5.5.4 应有能够满足停车需求且管理有序的非机动车停放点。

5.6 旅游厕所

5.6.1 景区应按游客承载量合理配置旅游厕所,位置分布均匀,标识醒目。

5.6.2 厕所应保持通风良好、清洁卫生,配备洗手液、纸巾等卫生用品。

5.6.3 残疾人厕位和无障碍设施应符合相关规定。

5.7 休闲配套设施

5.7.1 应设置足够的休息座椅、遮阳避雨设施,满足游客休憩需求。

5.7.2 垂钓、烧烤等休闲项目区域应划定明确,配备必要的安全设施和消防器材,并设置使用须知标识牌。

5.7.3 烧烤区域应配备油烟净化设备,防止环境污染。

5.7.4 景区内的交通工具应确保设施完好、卫生整洁,宜使用绿色清洁能源。

6 服务提供要求

6.1 咨询服务

- 6.1.1 景区应通过游客服务中心、电话、微信公众号等渠道提供旅游咨询服务。
- 6.1.2 咨询服务应及时响应游客问询，做到热情、耐心、准确、周到。
- 6.1.3 应及时发布景区开放时间、票价、活动安排、天气情况、客流状况等信息。

6.2 票务服务

- 6.2.1 景区应明码标价公示门票价格和优惠政策。景区门票价格及变动应按规定程序报批并提前公示。
- 6.2.2 应提供多种购票方式，包括现场购票和线上预订。
- 6.2.3 售票窗口应配备足够的工作人员，减少游客排队等候时间。

6.3 讲解服务

- 6.3.1 景区应配备讲解员，具备基本的旅游讲解能力和专业知识，熟悉景区景点、荷塘月色示范区建设历程、莲藕文化和当地民俗。
- 6.3.2 讲解员应持证上岗，着装整洁，使用文明用语，普通话标准。
- 6.3.3 讲解内容应真实准确，不得编造和传播虚假信息。

6.4 餐饮服务

- 6.4.1 餐饮服务应符合 GB/T 26361 的相关要求，建立健全员工个人防护、用餐安全、食品防疫等管理制度。
- 6.4.2 应提供预订服务、点菜服务、餐间服务和收银服务。提倡提供电子菜单或纸质菜单，支持移动支付。
- 6.4.3 应提倡节约用餐，引导合理消费，提供菜品打包服务。
- 6.4.4 农家餐馆应注重展示本地饮食文化，体现乡村特色。

6.5 游览体验服务

- 6.5.1 万亩莲藕生态观光区应保持游览道路平整通畅，设置观景平台和摄影点。
- 6.5.2 楼台山登山步道应保持完好，设置必要的安全护栏和休息点。
- 6.5.3 荷花文化旅游节等节庆活动期间，应合理安排活动流程，确保游览秩序良好。
- 6.5.4 鼓励开发农事体验、采藕体验、竹编体验等参与性项目，丰富游客体验内容。

6.6 购物服务

- 6.6.1 景区内购物场所服务质量应符合 GB/T 26356 中的规定。
- 6.6.2 商品经营服务应符合 GB/T 16868 中的规定。
- 6.6.3 旅游购物点应诚信经营，商品明码标价，不得强买强卖。
- 6.6.4 鼓励销售莲藕系列产品、竹编制品等地方特色旅游商品，商品应注明产地、规格、价格等信息。
- 6.6.5 食品类商品应符合食品安全相关规定。

6.7 其他服务

- 6.7.1 在游客服务中心，出入口或专门地点应设立遗失物品招领处，提供遗失物品招领服务。
- 6.7.2 应提供老、幼、残、孕、救急等特殊化、人性化设施和服务。
- 6.7.3 应提供走失、迷路等应急救援服务。

7 安全管理要求

7.1 安全管理制度

- 7.1.1 景区应建立健全安全管理组织架构，明确安全责任人，制定安全管理制度及应急处理预案，并定期组织演练。
- 7.1.2 应建立安全巡查制度，每日对游览设施、消防设施、电气线路等进行巡查并记录，发现问题及时整改。

7.2 游览安全

- 7.2.1 涉水区域（荷塘、池塘等）应设置安全警示标识和必要的防护设施。
- 7.2.2 楼台山登山步道等可能存在落石、滑坡风险的路段应定期检查和维护。
- 7.2.3 烧烤区等用火区域应严格管理，配备灭火器材，禁止在非指定区域用火。
- 7.2.4 恶劣天气（暴雨、雷电、大风等）时应及时关闭危险区域并向游客发布警示信息。

7.3 消防安全

- 7.3.1 景区应按照消防规定配置消防设施和器材，并定期检查维护。
- 7.3.2 应保持消防通道畅通，严禁占用、堵塞。
- 7.3.3 应定期组织消防安全培训和应急演练。

7.4 食品安全

- 7.4.1 农家餐馆应取得食品经营许可，从业人员持有效健康证明上岗。
- 7.4.2 食品采购、储存、加工应符合食品安全相关规定，建立食品进货查验记录制度。
- 7.4.3 应严格执行餐（饮）具清洗消毒制度。

7.5 应急救援

- 7.5.1 景区应配备急救箱等基本医疗急救用品。
- 7.5.2 应建立与属地医疗机构、公安、消防等部门的应急联动机制。
- 7.5.3 发生安全事故或突发事件时，应立即启动应急预案，及时开展救援并按规定上报。

7.6 治安管理

- 7.6.1 景区应配备必要的安保人员和监控设施，维护景区治安秩序。
- 7.6.2 发生治安事件时应及时报警并协助处理。

8 环境卫生管理

8.1 景区环境卫生

- 8.1.1 景区应保持游览区域、服务区域、公共厕所等场所的清洁卫生，实行全日保洁。
- 8.1.2 垃圾应分类收集、日产日清，垃圾箱设置数量充足、分布合理、外观整洁。

8.2 生态保护

- 8.2.1 应保护荷塘水体生态环境，禁止向荷塘排放污水、倾倒垃圾。
- 8.2.2 禁止采挖荷花、莲藕等破坏植被的行为，保护莲藕种植区正常生产。
- 8.2.3 应采取有效措施控制农业生产面源污染，推广生态农业模式。

8.3 环境保护宣传

- 8.3.1 景区应设置环保宣传标识，倡导文明旅游、绿色出行。
- 8.3.2 应引导游客爱护花草树木，不随意丢弃垃圾。

9 智慧化管理

9.1 信息化平台

- 9.1.1 景区应建立官方网站或微信公众号，提供景区介绍、游览导览、活动信息、票务预订、投诉建议等服务。
- 9.1.2 应通过信息化平台及时发布景区客流、天气、交通等信息。

9.2 智能化设施

- 9.2.1 鼓励在停车场引入智慧停车系统，通过车牌识别等技术提高停车管理效率。

9.2.2 宜在主要景点设置电子导览系统或二维码导览牌，提供自助导览服务。

9.2.3 应建立电子监控系统，覆盖主要游览区域和服务区域。

9.3 数据管理

9.3.1 应建立游客流量、服务质量等数据的统计和分析制度，为管理决策提供依据。

9.3.2 应注意保护游客个人信息安全，不得非法收集、使用游客信息。

10 服务质量监督与评价

10.1 投诉处理

10.1.1 景区应公布投诉电话、邮箱等投诉渠道，在游客服务中心设置投诉意见箱。

10.1.2 对游客投诉应及时受理、认真调查、限期答复，做到件件有记录、事事有回音。

10.1.3 应建立投诉档案，定期分析投诉情况，针对共性问题制定改进措施。

10.2 服务质量评价

10.2.1 景区应建立服务质量自评制度，定期对照本规范开展自查自评。

10.2.2 应开展游客满意度调查，收集游客意见和建议，作为服务改进的重要依据。

10.2.3 服务质量评价结果应纳入景区管理考核，与奖惩挂钩。

10.3 持续改进

10.3.1 景区应根据服务质量评价和投诉分析结果，持续改进服务与管理。

10.3.2 应关注旅游市场新趋势和游客新需求，适时更新服务项目和设施设备。
