

# 团体标准《柳江荷塘月色景区旅游服务与管理规范》编制说明（征求意见稿）

## 一、项目来源

根据《南宁市标准化协会关于〈柳江莲藕富硒生产技术规程〉等7项团体标准立项的通知》（南标协〔2026〕7号）文件精神，由柳州市柳江区市场监督管理局提出，柳州市柳江区农业农村局、南宁市标准化协会等单位共同起草的团体标准《柳江荷塘月色景区旅游服务与管理规范》获批立项。

本标准的编写将按照《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》（GB/T 1.1—2020）以及《南宁市标准化协会团体标准管理办法》等规定进行。

## 二、必要性和意义

“接天莲叶无穷碧，月夜泛舟采莲归。”柳江荷塘月色景区位于广西柳州市柳江区百朋镇下伦屯，依托万亩双季莲藕生态观光区，素有“中国玉藕之乡”美誉。核心区面积达3800亩，拓展区6500亩，辐射区1.5万亩，自2012年起连续举办荷花文化旅游节，已成为柳州乃至广西乡村旅游的一张亮丽名片。然而，随着旅游消费升级和乡村振兴战略的深入推进，景区现有的服务与管理模式已难以适应高质量发展要求。制定《柳江荷塘月色景区旅游服务与管理规范》团体标准，既是落实国家

政策精神、回应行业需求的必然选择，也是推动景区提质增效、实现可持续发展的关键举措。

## **（一）必要性**

### **1.破解景区发展瓶颈，提升服务品质的现实需求**

柳江荷塘月色景区以荷花为单一核心吸引物，具有明显的季节性和生态脆弱性双重特征。荷花盛花期仅有两个多月，游客高度集中于每年6月至8月，单日接待量远超日常承载水平，而淡季则门可罗雀。与此同时，2025年中央一号文件明确提出要“提升乡村旅游特色化、精品化、规范化水平”。当前，中高端乡村休闲旅游产品和服务供给不足、发展模式功能单一、管理服务规范性不足、从业人员总体素质不高等问题，已成为制约景区高质量发展的突出障碍。

以景区为例，标识系统尚未实现统一化、标准化，部分指引牌陈旧破损；农家乐餐饮存在加工操作不规范、食材来源标识不清等问题；竹筏游船缺乏统一的安全检验制度和救生设备配备标准；旺季环境卫生保洁频次不足，设施配套与客流规模不匹配。从游客投诉渠道看，柳江区已设立旅游投诉电话，但缺乏前置性服务规范和统一的服务质量标准，导致纠纷多依赖于事后处理而非事前防范。通过制定团体标准，将景区服务与管理各环节纳入规范化轨道，能够从源头上破解服务品质参差不齐、管理粗放分散的发展痼疾。

### **2.精准适配荷塘类景区的行业需要**

荷塘类景区与其他类型景区相比，具有显著的差异性：荷花花期高度集中，旺季客流管理难度大；荷塘生态系统对水质、

农药使用等环境要素敏感，生态保护与旅游开发的平衡难度高；以“荷文化”“月文化”为核心的文化资源挖掘和活化利用亟待系统化推进。现行国家标准难以完全覆盖这些特色化需求，团体标准能够精准补位国家标准在细分领域的供给不足。制定本标准，正是对现行标准体系的有益补充，为荷塘月色这一特定类型的乡村旅游景区提供精准的技术指引和操作规范。

### **3.推动政策落地的制度需求**

在国家层面，2025 年中央一号文件明确要求“推进乡村文化和旅游深度融合，开展文化产业赋能乡村振兴试点，提升乡村旅游特色化、精品化、规范化水平”。农业农村部于 2025 年 1 月发布通知，要求开展休闲农业和乡村旅游升级行动，强调“注重规范管理促升级，梳理、修订和完善现有休闲农业和乡村旅游标准，提升产业标准化、规范化发展水平”。

在自治区层面，广西先后出台了《广西休闲农业发展规划（2018—2025 年）》《关于文化和旅游赋能乡村振兴的规划》《广西文旅产业发展三年行动方案的通知》（桂文旅发〔2024〕17 号）《广西乡村旅游高质量发展专项规划（2022—2025 年）》等系列文件，明确了农文旅融合发展的目标、定位、布局及重点任务。同时，在全区范围内建成 356 个自治区级休闲农业与乡村旅游示范点，推动乡村旅游从初级体验向休闲度假转型升级。制定本团体标准，正是将上述政策精神转化为具体行动的重要举措，为各项政策在基层落地提供可操作、可检验的技术规范。

## **（二）制定标准的意义**

### **1.提升游客满意度，保障旅游安全与权益**

本标准将对景区各服务环节设立明确的质量标准和操作规程，覆盖游客从进入景区到游览体验的全过程。在旺季服务保障方面，标准可要求景区增设移动售票点、延长服务时间、在观景平台等客流密集区设置防暑降温设施；在安全保障方面，将强制要求所有水上项目配备救生设备、建立定期安全培训和应急演练制度；在投诉处理方面，可建立服务承诺公示和快速响应机制。通过这些标准化措施，游客不仅能够享受到更加规范、便捷、温馨的服务，旅游安全和合法权益也能得到更加有力的保障。

## **2.提高管理效率，降低运营成本**

通过团体标准，景区可以建立一套可复制、可推广的管理模式，减少因人、因时而异的管理随意性。在环境卫生管理方面，标准可对不同区域的保洁频次、作业流程、验收标准作出统一规定；在设施维护方面，可制定日常巡检和定期维保计划；在人员管理方面，可明确各岗位的任职资格、服务礼仪和考核标准。标准化的管理体系能够有效降低管理人员的判断偏差，提高员工培训效率，减少不必要的损耗和返工，从而显著降低景区的长期运营成本。

## **3.促进生态保护与可持续发展**

柳江荷塘月色景区的核心吸引力在于其独特的荷塘生态系统，而荷塘生态系统具有先天的脆弱性。团体标准将把生态保

护理理念贯穿始终，可明确规定景区内禁止使用高毒高残留农药，推广生态防虫技术；要求餐饮业污水统一纳管处理、油烟达标排放；依照法定程序科学核定最大承载量，建立客流预警和分流机制；倡导使用环保材料，减少一次性塑料制品。通过这些强制性或推荐性条款，标准将引导景区走绿色、低碳的可持续发展道路，切实守护好这一方“荷塘月色”。

综上所述，制定《柳江荷塘月色景区旅游服务与管理规范》团体标准，是破解景区当前发展难题、回应广大游客对高品质旅游服务的期待、贯彻落实国家乡村振兴战略和旅游强国建设目标的现实需要和必然选择。该标准的制定和实施，对于提升游客满意度、优化景区管理效能、保护荷塘生态环境、推动农文旅深度融合、带动区域经济发展、塑造特色旅游品牌等方面均具有重大而深远的意义。

### 三、项目编制过程

#### （一）成立标准编制工作组

标准起草单位由柳州市柳江区市场监督管理局组建标准编制工作组，标准编制工作组成员单位有：柳州市柳江区市场监督管理局、柳州市柳江区农业农村局、南宁市标准化协会等。编制工作组下设三个组，分别是资料收集组、草案编写组、标准实施组。

资料收集组是标准制定的基础支撑团队，主要负责标准研制所需各类文献、数据、政策及技术资料的全面搜集、整理与

分析。查阅国内外关于荷塘类景区、季节性乡村旅游景区、农旅融合型景区的学术论文、研究报告、典型经验材料，重点关注同类景区在游客管理、生态保护、服务标准化等方面的成功做法和教训。深入柳江荷塘月色景区进行实地考察，通过问卷调查、访谈、现场观测等方式，收集景区现有服务流程、管理制度、游客投诉记录、设施设备现状、游客满意度等一手数据，识别当前存在的突出问题和服务短板。对所收集的全部资料进行分类整理、归纳分析，为标准起草的参考依据。

草案编写组负责起草标准草案、征求意见稿和标准编制说明、送审稿及编制说明的编写工作，包括后期召开征求意见会、网上征求意见，并根据征求意见、技术审查等阶段的反馈意见，对标准草案进行修改完善。

标准实施组负责《柳江荷塘月色景区旅游服务与管理规范》团体标准发布后，组织相关单位开展标准宣贯培训会，对标准进行详细解读，培养基层林业技术人员和碳汇项目管理人员的标准应用能力，并对标准实施情况进行总结分析，不断对团体标准提出修正意见。

## **(二) 收集整理文献资料**

标准编制工作组收集了国内有关柳江荷塘月色景区旅游服务与管理的相关文献资料。主要有：

**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

**DB45/T 2712-2023** 荷花节服务与管理规范

DB11/T 473-2022 旅游景区服务质量要求

DB21/T 3658-2022 冰雪旅游景区管理与服务规范

DB22/T 3638-2024 生态旅游景区服务质量规范

DB4103/T 159-2023 旅游景区服务规范

### **(三) 研讨确定标准主体内容**

标准编制工作组在对收集的资料进行整理研究后，标准编制工作组召开了标准编制会议，对标准的整体框架进行了研究，并对标准的关键性问题进行了初步探讨。经过研究，标准的主体内容确定为总体要求、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内容。

### **(四) 编制草案**

2026年3月，编制工作小组经过资料收集、调查研究分析对比、内部讨论后，编制工作小组形成团体标准《柳江荷塘月色景区旅游服务与管理规范》（草案）。

### **(五) 立项**

2026年4月10日，根据《南宁市标准化协会关于<柳江莲藕富硒生产技术规程>等7项团体标准立项的通知》(南标协〔2026〕7号)文件精神，团体标准《柳江荷塘月色景区旅游服务与管理规范》获立项批准。

## **四、标准制定原则**

### **1、科学性原则**

依据国家及行业现行标准，结合景区荷塘生态特征、季节性客流规律及旅游服务实际，确保技术指标合理、数据可靠。

## **2、可操作性原则**

条款内容明确具体，能量化的量化、能流程化的流程化，便于一线人员理解和执行，利于监督检查和持续改进。

## **3、规范性原则**

本文件与国家现行法律法规、强制性标准及行业标准保持协调一致。严格按照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》的要求和规定编写本标准的内容，保证标准的编写质量。

## **4、前瞻性原则**

兼顾当前急需与长远发展，为智慧旅游、绿色低碳、产业融合等预留接口，引导景区高质量发展。

## **5、适用性原则**

立足柳江荷塘月色景区资源禀赋与管理痛点，突出荷塘生态保护、旺季客流疏导、水上安全、农旅融合等特色内容，确保标准“接地气、真管用”。

# **五、标准主要内容及依据来源**

## **（一）标准主要内容**

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。标准旨在规范以万亩双季莲藕生态观光区为核心的乡村旅游综合体的旅游服务与管理，提升游客体验，保障安全，促进可持续发展。

### **1.总体要求**

包括基本要求（依法经营、安全第一、绿色发展、文旅融合）、制度建设（管理制度、质量控制体系、培训制度）、游客承载量管理（按 LB/T 034 核定承载量，旺季限流，建立流量监测预警）。

### **2.服务设施要求**

对游客服务中心、游览导引设施（全景导览图、标识系统、安全警示）、餐饮设施（农家餐馆卫生、明码标价、特色菜品）、住宿设施、停车场、旅游厕所、休闲配套设施（休息座椅、垂钓烧烤区域、绿色交通工具）提出具体要求。

### **3.服务提供要求**

涵盖咨询服务、票务服务、讲解服务、餐饮服务、游览体验服务（莲藕观光区、楼台山步道、节庆活动、农事体验）、购物服务（诚信经营、特色商品）、其他服务（失物招领、特殊人群服务、应急救援）。

### **4.安全管理要求**

包括安全管理制度、游览安全（涉水、登山、用火）、消防安全、食品安全、应急救援、治安管理等。

### **5.环境卫生管理**

包括景区环境卫生（保洁、垃圾分类）、生态保护（荷塘水体、植被保护、面源污染控制）、环境保护宣传。

## **6.智慧化管理**

包括信息化平台（官网/公众号、信息发布）、智能化设施（智慧停车、电子导览、电子监控）、数据管理（流量分析、个人信息保护）。

## **7.服务质量监督与评价**

包括投诉处理、服务质量自评与游客满意度调查、持续改进。

### **（二）主要条款依据来源**

本文件结合柳江区及“荷塘月色”景区的实际规划与管理实践。区别于通用景区管理标准的“灵魂”所在，每一项特色规定都源于柳江区百朋镇“荷塘月色”景区的真实情况、发展规划和管理经验。

#### **1.地方产业规划与定位**

##### **1.1景区定义**

柳江区百朋镇是著名的“中国玉藕之乡”，拥有万亩双季莲藕产业基地。“荷塘月色”景区正是依托此核心产业，按照柳江区打造的自治区级“荷塘月色”现代特色农业示范区进行建设。其“乡村旅游综合体”的定位，源于《柳江区全域旅游发展规划》中对百朋镇的定位。

##### **1.2文旅融合要求**

百朋镇不仅产藕，还拥有自治区级非物质文化遗产——百朋竹编。景区内已有竹编技艺展示和体验工坊。因此，规范中明确要求挖掘“莲藕文化、竹编非物质文化遗产”。

### **1.3特色餐饮与购物要求**

依据景区现实存在的莲藕宴（如全藕席、荷花茶）和本地特产（如泡藕带、藕粉、竹编工艺品）。规范通过标准化的语言，将这些特色产品和服务固化下来，鼓励推广。

## **2.景区具体地理环境与设施**

### **2.1游览体验服务：**

楼台山是景区内的核心制高点，其登山步道是游客必游路线。过去曾出现步道破损、安全护栏不足问题。此条款是针对这一具体风险点和设施的直接回应。

### **2.2涉水与登山安全要求：**

景区核心景观是荷塘、池塘等大面积水域，同时存在楼台山等山体地形。这两条直接来自于对这些现实风险源的辨识和多年安全管理经验总结。

### **2.3休闲项目设施要求**

根据景区运营实践，垂钓、烧烤是景区内重要的二次消费和体验项目。过去曾因区域划分不明、消防设施不全、油烟扰民等问题引发投诉。此条款是管理经验的制度化。

## **3.景区日常管理实践与经验**

### **3.1游客承载量管理**

每年6-8月举办的“柳江荷花文化旅游节”及法定节假日，景区客流量剧增，通往百朋镇的道路曾多次出现严重拥堵。景区管理方已试行预约、限流、分时段入园等措施。此条款是将这些行之有效的管理措施固化为标准。

### **3.2智慧化管理**

“柳江荷塘月色景区”已开通官方微信公众号，用于发布花期预告、活动信息、门票预订。此条款是对这一现有信息化平台的认可和功能完善要求。

### **3.3服务质量监督**

景区所在地怀洪村及上级管理部门，已开展针对农家乐和旅游服务的游客满意度调查和经营户星级评定工作。此条款将这种自下而上的评价机制纳入了标准体系。

### **3.4环境卫生管理**

莲藕种植需施用一定量化肥，可能造成农业面源污染影响水体。景区管理实践中已开始推广测土配方施肥等生态农业模式。此条款是将生态保护从“景区道路”延伸到“农业生产区域”的实践总结。

## **4.地方安全管理特殊要求**

景区管理单位与属地百朋派出所、百朋镇卫生院、柳江区消防救援大队已建立节假日期间的联合执勤和应急联动机制。此条款是对这一有效合作模式的标准化确认。

## 六、国内外同类标准制修订情况及与法律法规、强制性标准关系

### 1.国内外同类标准制修订情况

国内尚无专门针对柳江荷塘月色景区旅游服务与管理规范的国家标准、行业标准、广西地方标准或团体标准。国内涉及旅游景区服务与管理的标准已形成较为完善的体系，国家标准和行业标准提供了基础性、普适性的技术要求，是本文件的主要引用来源和框架依据。团体标准中针对单一景区的综合性服务规范仍处于发展阶段，本文件的编制填补了广西乃至全国在“荷塘月色”主题乡村旅游景区服务标准化方面的空白，是国内同类标准体系中具有地方特色的有益补充。本文件的创新点在于将国家通用标准与柳江区百朋镇万亩莲藕产业、竹编非遗、楼台山登山步道、荷花文化旅游节客流管理等实际场景深度融合，形成了可量化、可操作、可复制的“柳江模式”。

### 2.与法律法规、强制性标准的关系

#### (1) 与法律法规的协调情况

本标准与现行法律、法规和强制性国家标准没有冲突。标准的编写符合GB/T 1.1—2020的要求。

#### (2) 标准查询情况及区别

经查询，没有与该标准名称类似的国家标准、行业标准或地方标准。

## 七、重大分歧意见发处理经过和依据

本标准研制过程中无重大分歧意见。

## 八、自我承诺

本标准内容与各项指标不低于强制性标准要求。

团体标准《柳江荷塘月色景区旅游服务与管理规范》

标准编制工作组

2026年5月7日