团体标准《森林康养基地服务规范》（征求意见稿）编制说明

一、项目来源

根据《广西标准化协会关于下达2022年第八批团体标准制修订项目计划的通知》（桂标协〔2022〕24号）文件精神，由陆川县旅游开发中心提出，陆川县旅游开发中心、桂林旅游学院、广西强桂标准化服务事务所、陆川县龟岭谷生态旅游开发有限公司、广西玉林六万大山林业技术服务有限公司、广西丹炉山文旅投资有限公司、广西融水双龙沟旅游开发有限公司、浦北县越诚旅游有限公司共同起草的团体标准《森林康养基地服务规范》。

二、项目背景及目的意义

广西是全国重要的森林资源富集区，森林覆盖面积高达62%，在全国各省区中排名第二，发展林业生态旅游和森林康养产业条件得天独厚。近年来，广西坚持把森林生态资源与现代医学、传统医学、民族医药、休闲旅游等产业有机结合，推动大健康和文旅产业深度融合，优良生态已成为全区最大资源、最重要优势、最普惠的民生福祉。据统计，2021年全区林业生态旅游和森林康养年接待游客量约1.45亿人次，总消费额超1300亿元，占全区文旅产业总收入的20%以上。“十四五”期间，广西不断培育壮大“广西森林康养长廊”“壮美广西生态旅游”品牌，集中建设一批林业生态旅游集聚区、森林康养示范基地、精品林业生态旅游线路，重点打造一批集居、养、游、医、教、文、研等功能于一体的森林康养精品园区和健康旅游基地。目前，广西已建成创建62处森林康养基地，成为全国重要的森林康养集散中心。为推动广西森林康养基地的发展，2020年广西壮族自治区林业局提出将于2021-2023年,每年从全区现有森林康养基地中选择5个基础条件较好、积极性较高的基地作为服务体系建设试点，边试点边总结边推广。由于国内森林康养基地发展起步较晚，广西森林康养基地服务管理体系也还处于探索阶段，大多数森林康养基地存在着服务不规范的现象:

一是由于目前广西森林康养基地没有完整、成熟的一套服务管理模式，导致很多森林康养基地服务设施、人员服务不到位；

二是森林康养基地没有结合森林康养服务的性质提供服务项目，服务项目盲目跟风；

三是服务环境不符合森林康养基地的要求，出现过度开发环境污染严重、植被被破坏等现象。

因此制定团体标准《森林康养基地服务规范》是十分有意义的。

三、项目编制过程

**（一）成立标准编制工作组**

团体标准《森林康养基地服务规范》项目任务下达后，陆川县旅游开发中心、桂林旅游学院、广西强桂标准化服务事务所、陆川县龟岭谷生态旅游开发有限公司、广西玉林六万大山林业技术服务有限公司、广西丹炉山文旅投资有限公司、广西融水双龙沟旅游开发有限公司、浦北县越诚旅游有限公司成立了标准编制工作组，制定了标准编写方案，明确任务职责，确定工作技术路线，开展标准研制工作。

**（二）收集整理文献资料**

标准编制工作组收集了国内有关森林康养基地服务的相关技术文献资料。主要有：

LY/T 2934 森林康养基地质量评定

DB33/T 2286 康养旅游服务规范

T/LYCY 012 国家级森林康养基地标准

**（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之后，标准编制工作组召开了标准编制会议，对标准的整体框架结构进行了研究，并对标准的关键性内容进行了初步探讨。经过研究，标准的主体内容确定为森林康养基地服务的基本要求、服务项目类型、设施及服务要求、服务人员、服务监督与改进。

1. **调研及形成征求意见稿**

2022年2月～3月，标准起草工作小组进行了广泛实地调研工作，查阅了大量的国内外文献资料，对森林康养基地服务相关文件进行系统总结。形成了标准的基本构架，对主要内容进行了讨论并对项目的工作进行了部署和安排。

2022年3月～4月，在前期工作的基础之上，通过理清逻辑脉络，整合已有的参考资料中有关森林康养基地的服务要求，并结合广西森林康养基地实际要求的基础上，按照简化、统一等原则编制完成团体标准《森林康养基地服务规范》（草案）。

2022年5月，标准起草工作组深入到陆川县龟岭谷、南丹丹炉山进行实地考察调研，并组织相关主管单位、企业等召开标准研讨会，收集反馈了大量意见，掌握森林康养基地的基本情况以及服务要求。标准编制工作组多次召开会议，对标准草案进行了反复修改和研究讨论。最终形成了团体标准《森林康养基地服务规范》（征求意见稿）和（征求意见稿）编制说明。

四、标准制定原则

1.实用性原则

本文件是在充分收集相关资料和文献，分析当前现状，调研的实际情况，在现有国家、行业标准中相关内文化旅游服务要求的基础上，结合多年经验而总结起草的。符合当前森林康养基地服务工作的方向与需求，有利于行业的长远发展，具有较强的实用性和可操作性。

2.协调性原则

本文件编写过程中注意了与森林康养基地服务相关法律法规的协调问题，在内容上与现行法律法规、标准协调一致。

3.规范性原则

本文件严格按照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

本文件在兼顾当前区内森林康养基地服务现实情况的同时，还考虑到了森林康养基地服务快速发展的趋势和需要，在标准中体现了个别特色性、前瞻性和先进性条款，作为对开展森林康养基地服务工作的指导。

五、标准主要章节内容及确定依据

团体标准《森林康养基地服务规范》主要内容包括基本要求、服务项目类型、设施及服务要求、服务人员、服务监督与改进。

**术语和定义**主要引用LY/T 2934《森林康养基地质量评定》中对森林康养、森林康养基地的定义进行确定。

**基本要求**主要依据目前广西森林康养基地的实际情况以及参考LY/T 2934《森林康养基地质量评定》进行确定。其中考虑到森林康养基地面积较大，各类服务区域相隔较远，为保证游客的安全，明确各类服务区域应有专人引导、值管，提供必要的协助和照顾服务。智慧旅游是当前的发展趋势，因此提倡森林康养基地借助大数据、人工智能等先进信息技术提供智慧化服务。森林康养基地对环境要求较高，基地应建立监测平台，对森林康养各项环境指标进行动态监测，主要针对森林康养基地的空气、水质、土壤、噪声以及森林生态系统的环境因子提供监测数据。应在醒目处实时显示负离子含量、大气温度、大气湿度等数据。让管理人员以及游客实时了解基地环境情况。

**服务项目类型**主要依据广西森林康养基地提供的服务以查阅了国内森林康养旅游相关文献进行确定。主要分为康体运动类、生态康养类、养生保健类、研学体验类。

**设施及服务要求**主要依据广西等多个森林康养基地的服务项目进行确定。其中**接待服务**包括停车场服务、咨询服务、票务服务、讲解服务，在广西多个森林康养基地实际服务要求基础上参考了GB/T 26355《旅游景区服务指南》等国家标准、行业标准完善相关服务要求，以提升森林康养基地停车场、咨询、票务、讲解的服务质量。通过实地的调研考察，森林康养基地目前均提供**住宿服务**，经讨论确定住宿设施、服务质量、管理制度等应符合GB/T 14308《旅游饭店星级的划分与评定》、LB/T 003《星级饭店客房客用品质量与配备要求》相关的国家标准、行业标准的要求，考虑到森林康养基地服务应体现康养特色，为完善住宿方面的康养服务，明确对于有条件的森林康养基地客房内宜根据需求配备康养服务设施和用品，如空气净化设备、助眠床具和健康生活用品等；可设置一定比例的特色康养客房，设施设备和服务能满足老年人等特殊人群需求等要求。**餐饮服务**依据广西等多个森林康养基地的实际情况进行确定，目前龟岭谷的餐厅推出土鸡茯苓水鱼汤、野菜煎土鸡蛋等特色菜，食材均采用选用当地生产的绿色生态食材。菜品皆为健康养生为主。因此明确了有适宜于养生的主食与菜品搭配推荐，并提供不同搭配的时令养生菜品，菜品选用当地生产的绿色生态食材。考虑到森林康养基地服务的发展趋势，为提升森林康养基地的服务质量，明确对有条件的森林康养基地宜配备专业营养师。由专业营养师编制不同人群的养生营养食谱，明确主要食材的营养价值，最低或最高营养需要量等；食谱的养生营养分析结果向消费者公布，营养成分、脂肪、热量等含量标注细致，如具体到克数、占比等。**购物服务**主要依据陆川县龟岭谷、南丹丹炉山等多个森林康养基地进行确定，明确基地内具有相对集中、便捷的购物设施。各功能区可根据实际需要设立购物场所，销售康养类产品；提供康养特色产品售卖；购物设施及服务应符合GB/T 26355的有关规定。

**特色服务**是本标准核心部分，主要包括康体运动类服务、生态康养类服务、养生保健类服务、研学体验类服务、康养智慧服务。主要依据陆川县龟岭谷、南丹丹炉山等广西多个森林康养基地实际服务情况、查阅了国内其他森林康养基地提供服务情况以及参考了相关标准进行确定。进行标准编制组讨论，由于康养项目比较多，且各森林康养基地的特色服务项目各不相同，因此本标准没有针对每种服务项目进行具体要求。其中**康体运动类服务**主要主要对开展康体运动活动的场所和健身器材进行要求，对于有条件的基地建议配备康体运动的指导教练员，对游客进行指导动作；**生态康养类服务**包括森林浴场、森林徒步、森林静养、森林野营、森林氧吧等，主要对场所、步道、休息站等服务设施有一定的要求，因此明确；生态康养类场所应进行适当的改造和整理，满足游客开展林浴场、森林徒步、森林静养、森林野营、森林氧吧等生态康养类项目；应设有森林步道，森林步道建设符合LY/T 2790的要求；从康养旅游的角度出发，宜提供**养生保健类服务，**由于目前大多数森林康养基地开展养生保健类服务项目较少，因此结合目前广西一些森林康养基地情况的基础上参考了相关的标准进行确定。明确了宜提供养生保健类项目，包括但不限于：温泉、健康监测、中医理疗等；有与所提供服务相适应的服务区域。服务区域应相互隔开，保护服务对象的隐私等要求。**研学体验类服务**由于相关的行业标准要求较为全面，因此直接引用LB/T 054《研学旅行服务规范》。**康养智慧服务**主要参考广西目前智慧旅游服务情况以及参考了相关的标准进行确定。明确搭建养生旅游服务平台，通过线上完成各类咨询、宣传推广及各类服务信息推送和售后服务等工作。**其他服务**包括卫生保洁服务和安全保障服务，主要依据广西多个森林康养基地服务现状进行确定，为维护森林康养基地的环境卫生，明确废弃物及时清运并统一定点处理，确保场所内无病虫害滋生，卫生间和装废弃物容器无积水、无异味等；由于森林康养基地树木众多易发生火灾，因此明确基地内明确划定禁烟区，设置禁烟标识；为保障游客的安全，景区应设置监控系统。

**服务人员**主要依据目前广西多个森林康养基地的实际情况确定，主要分为基本要求、专业要求，明确服务人员遵守国家法律、法规，尊重游客的民族习惯和宗教信仰，维护游客的合法权益；熟悉森林康养基地的环境、布局等要求；明确服务人员具备相应岗位职业资格证；康体运动类服务提供机构应有专职康体运动类教练员，熟悉运动保健知识及基本的医疗救护知识；中医养生服务人员应具有相关的养生理论与知识技能，接受过中医养生领域的专业培训或岗前培训。提高服务人员的专业能力，从而提升服务质量。

**服务监督与改进**主要依据陆川县龟岭谷、南丹丹炉山等多个森林康养基地实际开展服务监督及改进工作进行确定。明确建立游客投诉制度，在醒目处公示投诉管理部门投诉电话、电子邮件等投诉渠道，保证渠道便捷、畅通，由专人负责，并及时处理、反馈游客投诉意见，游客投诉处理按GB/T 17242执行。定期进行游客满意度调查（每年不少于2次），采取问卷调查、放置留言簿等形式开展游客满意度调查，游客总体满意度不低于90%等要求。通过游客的投诉和满意度调查情况及时改进企业存在的问题，从而完善森林康养基地旅游服务存在的不足之处。

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

经查阅，与森林康养基地服务相关的标准有LY/T 2934-2018《森林康养基地质量评定》、LY/T 2935-2018《森林康养基地总体规划导则》、DB43/T 1857-2020《森林康养基地导引系统规范》等，但皆不涉及森林康养基地服务相关的内容。

本标准的内容与现行的法律、法规及强制性标准无冲突，标准的编写符合GB/T 1.1—2020的要求。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

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国家强制性标准、推荐性国家标准和行业标准。

团体标准《森林康养基地服务规范》

标准编制工作组

2022年5月18日