|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080 |
| CCS | |  | | --- | | D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png GXAS |   A 12 |

团体标准

T/GXAS XXXX—2022

森林康养基地服务规范

Specification of forest health base service

2022 - XX - XX发布

2022 - XX - XX实施

广西标准化协会  发布

1. 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。

本文件由陆川县旅游开发中心提出、归口并宣贯。

本文件起草单位：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。

本文件主要起草人：

森林康养基地服务规范

* 1. 范围

本文件界定了森林康养基地服务涉及的术语和定义，规定了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。

本文件适用于广西行政区域内森林康养基地服务。

* 1. 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 8408 大型游乐设施安全规范

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 10001.3 公共信息图形符号 第3部分：客运货运符号

GB/T 10001.4 公共信息图形符号 第4部分：运动健身符号

GB/T 10001.5 公共信息图形符号 第5部分：购物符号

GB/T 10001.6 公共信息图形符号 第6部分：医疗保健符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 15566（所有部分） 公共信息导向系统 设置原则与要求

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 20501（所有部分） 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求

GB/T 26355 旅游景区服务指南

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB 50763 无障碍设计规范

LB/T 003 星级饭店客房客用品质量与配备要求

LB/T 007 绿色旅游饭店

LB/T 014 旅游景区讲解服务规范

LB/T 046 温泉旅游服务质量规范

LB/T 054 研学旅行服务规范

LY/T 2934 森林康养基地质量评定

* 1. 术语和定义

LY/T 2934—2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

森林康养 forest healing

以促进大众健康和预防疾病为目的，利用森林生态环境资源，充分发挥森林生态系统环境因子的康 体保健作用，开展有助于人们放松身心，调节身体机能，促进(维持)身心健康的活动总称。

森林康养基地 forest based health and wellness base

具备优质森林、湿地资源和生态环境，结合地方特色康养资源，开展休闲、健身、养生、养老、疗养、认知、体验等活动，能够提供促进人们身心健康的环境空间场地、配套设施和相应服务体系的康养综合体。

* 1. 基本要求

森林康养基地选址应符合LY/T 2934的要求。

充分结合森林康养基地资源和环境特征，突出地域森林康养资源特色，强调森林康养产品差异化。

有与康养服务类型配套的服务区域和服务设施设备。建筑风格与内外环境营造应体现康养特色。

服务环境、设施的整体布局应合理、美观。设施设备应维护保养安全、整洁、卫生、有效。对外交通便捷，可进入性强。

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。

借助大数据、人工智能等先进信息技术提供智慧化服务。

无障碍设施按照GB 50763的要求执行，无障碍设施符号按照GB/T 10001.9执行。

公共信息图形符号应按照GB 10001.1、GB 10001.2、GB 10001.3、GB 10001.4、GB 10001.5、GB 10001.6执行。

公共信息导向系统设计应按照GB/T 15566、GB/T 20501执行。

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。

* 1. 服务项目类型

康体运动类：太极拳、瑜伽、健身操、八段锦、气功、五禽戏、舞蹈、攀岩、蹦极、定向越野、漂流、溯溪等服务项目。

生态康养类：森林浴场、森林徒步、森林静养、森林野营、森林氧吧等项目。

养生保健类：温泉、中医理疗、健康监测、健康体检、冥想、禅修、美容美体、SPA、膳食调理、心理咨询等服务项目。

研学体验类：森林教室、自然教育中心、森林多功能活动中心、森林文化创意坊、休闲建设活动中心、自然观察研学步道等森林生态科普、森林生态文化教育、森林康养知识讲解、果树采摘体验等服务项目。

* 1. 设施及服务要求
     1. 接待服务
        1. 停车场服务

停车场选址合理，设有统一风格的导视标识系统，明确区分停车区域和指导车辆出入停放，设计美观。

停车场有专门的停车场管理制度，制度应及时上墙。

停车场内设置残疾人专用车位，车位出入口应方便残疾人出入。

停车场内设置扫码自助收费系统，方便游客车辆有序缴费分散离场。停车收费标准应履行相关批准手续并明示。

停车场内设置导引线、新能源车充电桩等设施。

* + - 1. 咨询服务

咨询服务包括但不限于以下内容：

1. 森林康养基地介绍：开放时间、地理位置、交通信息、票务信息等；
2. 活动信息：游览信息、服务项目信息等；
3. 服务项目：咨询解答、投诉处理、物品租借、资料发放、应急处理等。

服务形式宜包括电话咨询、现场咨询、网络咨询。

咨询服务人员应为具有专业知识的专职或兼职人员或志愿者。

应设置专门咨询区域，配备相应设施设备、服务内容的介绍。

咨询过程中，咨询人员主动向游客问好，仔细聆听游客的服务需求，并予以解答。当游客需求不能立即满足时，应留下游客称谓和联系方式，并在24h内予以答复。电话咨询宜做录音。

咨询人员应尊重并保护游客隐私。

* + - 1. 票务服务

票务服务内容包括但不限于：订票、售票、取票和验票。

票务服务形式包括电话订票、网络订票、现场售票、现场取票和验票。

电话订票时，票务人员应根据游客提供的时间和人数，预留相应的票数，并做好记录。当不能满足游客要求时，应与游客协商调整。

网络订票时，票务人员应对预约平台上游客的订票信息予以回复，回复时限不应超过24h。

现场取售票时，票务人员应与游客核对订票信息，信息无误后，提供门票凭证。

现场验票时，票务人员应进行确认。

* + - 1. 讲解服务

讲解服务应符合LB/T 014的规定。

讲解服务为人工讲解或自助讲解。

应设有固定的讲解词。

讲解内容应科学、准确、生动，合理安排线路和时间。

注重森林康养基地相关知识的科普讲解，引导游客文明游览，爱护基地设施，尊重当地居民、服务人员及其文化信仰与风俗习惯。

* + 1. 住宿服务

住宿设施布局合理，建筑设计、服务质量、管理制度等应符合GB/T 14308的规定。

住宿环境与生态保护应符合LB/T 007的规定。住宿装修风格宜为有特色的主题风格。

客房设施、用品质量与配备应符合LB/T 003的规定。

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。

客房安全设施完善，有安全通道，应防灾、防火、防盗。

可为客人提供有特色的养生房膳、欢迎茶点、安睡饮品、健康监测等服务。可提供私人管家服务。

* + 1. 餐饮服务

餐厅应布局合理，通风良好，有针对各种食品的养生功能与特性的介绍，宣传养生健康知识。

餐饮设施布局合理，方便游客，并与周边环境协调。

餐饮区域保持卫生整洁，符合GB 31654等相关规定的卫生标准。

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。

菜品可合理搭配药膳进行制作。

菜品的名称及介绍应体现康养文化内涵。

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。

诚信经营、明码标价，维护自身信誉和消费者的合法权益。

餐厅不应使用不可降解的、对环境造成污染的一次性餐具；不应提供珍稀濒危或受保护的野生动植物菜肴。

* + 1. 购物服务

森林康养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。

购物设施及服务应符合GB/T 26355的有关规定。

* + 1. 特色服务
       1. 康体运动类服务

提供开展康体运动的固定场所。选址应在森林资源良好、气候条件适宜的区域。房屋布局应满足康体运动的需要，有与接待能力相适应档次和数量的更衣室、淋浴室和卫生间，并设有饮水处。

以森林医学为指导，充分利用森林保健功能，合理建设康体运动类设施，康体运动类设施建筑造型应与周边自然环境协调。

健身器材上应有使用方法和安全事项的标注。健身器材定期检修，应确保完好、安全。

宜提供传统或现代的康体运动类项目，至少包括：太极拳、瑜伽、健身操等。

因人、因时、因地制宜，引导服务对象选择适宜的运动方式。

宜配备康体运动的指导教练员。运动过程中，教练员应全程关注服务对象身体状况和运动状况，对服务对象进行指导、或做相应演示。

服务对象应在教练的指导下使用健身器材。

发生意外事故时，教练员及时采取可行的救助措施。

* + - 1. 生态康养类服务

生态康养场所应选址于植被丰富、负氧离子浓度高的区域。地形起伏不宜过大，坡度不宜过陡。

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。

设有休息站，提供休息桌椅、帐篷、饮料、方便食品、活动场所等基础设施。

* + - 1. 养生保健类服务

宜提供养生保健类项目，包括但不限于：温泉、中医理疗、健康监测等。

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。

有与服务区域相适应的操作间、洗涤消毒操作室。开展有操作类项目时，宜独立设置消毒室。

配备与养生保健类项目相符的服务设备及配套设施，所有场所卫生应符合GB 37488的要求。

保健用的器具应在服务对象使用前消毒，使用后应及时清洗消毒，使用时宜加设防渗、防破的一次性塑料袋或更科学的保护材料。

宜提供以中医理论、理念为指导的物理方法、自然疗法等，至少包括:咨询指导类、按摩类、熏洗类、艾灸类、贴敷类、拔罐类、刮痧类。

宜用传统的辩体方法或结合仪器检查手段，根据服务对象的个体差异，有针对性地向服务对象提供适宜的养生服务建议，对服务对象的养生需求给予科学、准确、详细的指导。

建立服务规范并在服务场所公示。

服务过程中与服务对象保持充分沟通，尊重服务对象意愿，结合服务对象体质状况开展合适的养生服务。

禁止使用危及人身健康和安全的方法或手段。过程中时刻观察服务对象的反应和身体情形。刮痧、推拿等服务可视服务对象身体状况而行，避免手法太过。

森林温泉服务按照LB/T 046的要求。

* + - 1. 研学体验类服务

配备适合开展研学体验项目的场所、服务设备，研学体验项目应依托森林康养文化进行设计。

应符合LB/T 054的要求。

* + - 1. 康养智慧服务

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。

宜利用互联网技术聚集、提炼养生旅游资源，在旅游产品组成要素中贯穿养生文化内涵，打造富有特色的特色养生旅游产品。

宜采集各类养生数据，建立服务对象实时健康数据库。

宜依托养生旅游数据库的综合分析，提供养生旅游产品的定制服务。

宜强化线上线下合作，完成020服务闭环，强化旅游服务体验。

* + 1. 其他服务
       1. 卫生保洁服务

厕所设置应布局合理，与接待游客规模相适应。

厕所设施应符合GB/T 18973的基本要求。

森林康养基地宜根据需要，设立儿童厕位、无障碍厕所、免冲式厕所、生态厕所等。

应使用分类垃圾箱，垃圾箱布局合理，数量适宜。

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。

* + - 1. 安全保障服务

森林康养基地内明确划定禁烟区，设置禁烟标识。

按规定要求设置各种消防设备、器具和火警监控系统，确保消防设施完好、消防通道畅通。

危险或不宜进入的地区，应设置规范、醒目的警示标识和安全防护设施。

设置监控系统。

设立医疗室（站），配备必要的急救药品、医疗器械设施。

* 1. 服务人员
     1. 基本要求

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。

规范着装，佩戴标识，服饰整洁，容易辨识。

对游客礼貌热情，能用普通话或有效的沟通语言解答游客诉求。

熟悉森林康养基地的环境、布局。

* + 1. 专业要求

具备相应岗位职业资格证。

定期参加专业知识、服务意识、服务技能和安全管理等方面培训，应通过考核达到培训目标。

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。

* 1. 服务监督与改进
     1. 投诉处理

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。

宜有网络投诉、意见簿等便利投诉方式。

受理投诉迅速，投诉处理及时，记录完整，服务态度良好。

处理有效投诉的游客满意度不低于90％。

* + 1. 持续改进

建立游客满意度调查制度。

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%。

对游客满意度调查征询意见应进行分析、通报并提出改进措施。

