ICS 03.080
CCS A 12

T/GXAS

团　　体　　标　　准

T/GXAS 373—2022

森林康养基地服务规范

Service specification of forest based health and wellness base

2022－08－26 发布　　2022－09－01 实施

广西标准化协会　　发 布

前　言

本文件参照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。

本文件由广西壮族自治区林业科学研究院和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、广西壮族自治区林业科学研究院、广西旅游规划设计院、桂林旅游学院、广西强桂标准化服务事务所、南宁市经济技术开发区森林疗养服务中心、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、广西泷门水都旅游开发有限公司、广西大桂山国家森林公园景区、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、广西乐源大容山文化旅游投资有限公司。

本文件主要起草人：周声发，谢劲松、赵海鹄、谢雨萍、邹玉婷、谢宏昭、黄华林、陆妃妃、王翔、黄宗文、谭善亓、龙永芳、邹梦天、李覃美、谢方明、阮官生、吴祖源、梁云祥、苏卿蓝、刘国栋、潘桂先、李强、黄涛、李月东。

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、产品类型、服务人员、服务要求、安全管理、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。

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/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 10001.4 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 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 26355 旅游景区服务指南
GB/T 36721 博物馆开放服务规范
GB 37487 公共场所卫生管理规范
GB 37489（所有部分） 公共场所设计卫生规范
GB 50763 无障碍设计规范
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 2790 国家森林步道建设规范
LY/T 2934 森林康养基地质量评定
SB/T 10992 美容服务面部护理操作技术要求
DB45/T 1349 徒步旅游服务规范
T/LYCY 012 国家级森林康养基地标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

森林康养 forest based health and wellness

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。

[来源：LY/T 2934—2018，3.1]

3.2

森林康养基地 forest based health and wellness base

具备优质森林、湿地森林和生态环境，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。

[来源：LY/T 2934—2018，3.2]

4 基本要求

4.1 森林康养基地选址应符合 LY/T 2934 的要求。
4.2 森林康养基地应设置森林康养服务中心，配套森林疗养场所，提供康复医疗、保健养生、休闲疗养等服务项目。并公示各项服务项目收费标准。
4.3 宜建设森林养老社区、森林养老公寓、森林度假养老酒店等森林度假养老场所，配套完整康养服务项目。
4.4 森林康养基地应设置旅游咨询、应急救护、旅游厕所、停车场、标识标牌等公共服务设施。
4.5 森林康养基地应设置森林康养基地介绍牌、森林康养基地导览图、游览路线等信息。
4.6 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。
4.7 配备与所提供服务相适应的服务区域。服务区域应相互隔开，保护游客的隐私。
4.8 具备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。
4.9 配备与服务项目相符的服务设备及配套设施，所有场所卫生应符合 GB 37487、GB 37489 的要求。
4.10 建立服务规范流程并在服务场所公示，服务人员应按照服务规范和操作规程开展服务。
4.11 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。
4.12 各类服务产品项目应附有使用说明，使用说明包括疗养原理、使用地点或场所、使用方法或形式，以及适用季节、适用时间、适用人群，场地环境要求及安全风险、注意事项等。
4.13 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。
4.14 公共信息图形符号应按照 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.5、GB/T 10001.6 执行。
4.15 公共信息导向系统设计应按照 GB/T 15566 执行。
4.16 在醒目处配置显示屏，显示屏实时显示负离子含量、大气温度、大气湿度等数据。

5 产品类型

产品类型包括但不限于以下类型：

a) 森林康复医疗类：中医理疗、壮瑶苗侗等少数民族医药特色诊疗等项目；
b) 森林保健养生类：温泉浴、冷泉浴、美容美体、熏香、芳香抚触等项目；
c) 森林休闲疗养类：森林浴、森林静养、森林氧吧、负氧离子呼吸体验、森林冥想、禅修、食疗等项目；
d) 森林研学教育类：森林防火防灾知识讲座、生态知识讲座、森林野外课堂、森林动植物科普、自然观察、研修小径等项目；
e) 森林文化体验类：森林观光、栽植树木花草、园艺修枝、林下采集、手工制作、森林文化展示、提取纯露、调配精油、森林文化创意等项目；
f) 森林运动健身类：林中漫步、越野行走、森林定位运动、慢跑、登山、骑行、瑜伽、太极、素质拓展、健身操、八段锦、气功、五禽戏、攀岩等项目。

6 服务人员

6.1 基本要求

6.1.1 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。
6.1.2 规范着装，佩戴标识，服饰整洁，容易辨识。
6.1.3 对游客礼貌热情，能用普通话解答游客诉求。
6.1.4 服务态度应细致耐心，能提供全面周到的咨询、引导、提醒和人性化服务。
6.1.5 熟悉森林康养基地的环境、布局。
6.1.6 定期参与技能培训，掌握基本的岗位服务技能，举止行为符合岗位规范要求。

6.2 专业要求

6.2.1 合理配置森林疗养等相关从业人员，经培训合格后上岗。
6.2.2 根据提供的森林康复医疗类服务配置康复医师，持有相应岗位职业资格证上岗。

7 服务要求

7.1 森林康复医疗类

7.1.1 对游客进行康复评估后，针对性提供中医理疗、壮瑶苗侗等少数民族医药特色诊疗等康复医疗服务项目。
7.1.2 中医理疗服务包括但不限以下要求：

a) 提供以中医理论、理念为指导的物理方法、自然疗法等，包括咨询指导类、按摩类、熏洗类、艾灸类、贴敷类、拔罐类、刮痧类等；
b) 不应使用针刺、瘢痕灸、发泡灸、牵引、扳法、中医微创类技术、中药灌洗肠以及其他具有创伤性、侵入性或者危险性的技术方法；
c) 不应使用危及人身健康和安全的方法或手段。过程中时刻观察游客的反应和身体情形。刮痧、推拿等服务，可视游客身体状况而行，避免手法太过度。

7.1.3 壮瑶苗侗等少数民族医药特色诊疗服务包括但不限于以下要求：

a) 诊疗器械应通过质检部门检验，并具有合格证明；或是民间瑶医常用的对人体不具有创伤性的经验用具；
b) 使用的代表方药材应符合《中华人民共和国药典（一部 2015 年版）》的要求。
c) 开展药浴服务时，使用的器具应在游客使用前消毒，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。

7.2 森林保健养生类

7.2.1 宜用传统的辩体方法或结合仪器检查手段，根据游客的个体差异，有针对性地向游客提供适宜的养生服务建议，对游客的养生需求给予科学、准确、详细的指导。
7.2.2 服务过程中与游客保持充分沟通，尊重游客意愿，结合游客体质状况开展合适的养生服务。
7.2.3 可为游客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。
7.2.4 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。
7.2.5 温泉浴服务应符合 LB/T 046 的要求。
7.2.6 美容美体服务应符合 SB/T 10992 的要求。
7.2.7 在提供熏香、芳香抚触服务时，适量使用精油；针对孕妇、高血压等特殊人群，减少精油剂量或不使用精油。

7.3 森林休闲疗养类

7.3.1 森林休闲疗养类场所应选址于负氧离子浓度高、安静、位置相对独立的区域，林内空气流通。
7.3.2 森林休闲疗养类场所应进行适当的改造和整理，设有观景台、休憩桌椅等设施设备，满足游客开展森林浴、森林静养、森林氧吧、负氧离子呼吸体验、森林冥想、禅修等森林休闲疗养类活动。
7.3.3 食疗服务包括但不限于要求：

a) 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；
b) 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；
c) 提倡药食同源，菜品可合理搭配药膳进行制作；
d) 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。

7.4 森林研学教育类

7.4.1 设有可供集中研学、休整的场馆场地，功用齐全、布局科学合理。配套相应的设施设备。

7.4.2 配备适合研学需要的教辅及服务人员，梯次结构合理，教职人员应具有相应岗位证书。
7.4.3 针对不同学龄段特点和教育目标，设计森林康养研学课程，如森林防火防灾知识讲座、生态知识讲座、森林野外课堂、森林动植物科普、亲子体验等，研学课程体系较为完整。根据课程培养方案的要求，编制相应的森林康养研学大纲及实施方案，设计与特定研学人员的学校课堂教学相衔接的研学课程，凸显本地独特的资源优势。
7.4.4 其他服务要求应符合 LB/T 054 的规定。

7.5 森林文化体验类

7.5.1 设置森林文化景观、地方人文、森林故事等说明牌或简介，合理设计不同类型的森林观光路线。
7.5.2 设置森林文化展览馆、森林文化博物馆等服务场所，服务符合 GB/T 36721 的要求。
7.5.3 合理划分体验区域，满足开展栽植树木花草、园艺修枝、林下采集、手工制作等体验活动，体验服务包括但不限于以下要求:

a) 配备齐全、足量的使用工具；
b) 服务人员提前告知注意事项，在现场进行操作演示，指导游客使用工具。

7.5.4 森林文化创意服务包括但不限于以下要求：

a) 宜设有森林文化创意体验馆；
b) 结合森林康养基地的特色，设计多种森林康养文创产品；
c) 提供森林康养文创产品制作体验服务。

7.5.5 提取纯露、调配精油服务时，根据游客对精油的香味、作用需求，并根据游客的身体情况，推荐选择适合的植物进行提取、调配精油。

7.6 森林运动健身类

7.6.1 提供开展运动健身的固定场所。选址应在森林资源良好、气候条件适宜的区域。
7.6.2 设有森林步道，满足游客开展林中漫步、越野行走、慢跑等森林运动健身类等活动，森林步道建设符合 LY/T 2790 的要求。林中漫步、越野行走服务应符合 DB45/T 1349 的要求。
7.6.3 提供需在室内开展运动健身的场所。房屋布局应满足运动健身的需要，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。
7.6.4 以森林医学为指导，充分利用森林保健功能，合理配备运动健身类设施，运动健身类设施建筑造型应与周边自然环境协调。
7.6.5 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。
7.6.6 根据游客年龄及体质状况、场地条件、季节及气候变化等，为游客推荐适宜的运动项目，运动过程提醒游客注意劳逸结合，正确掌握运动量和运动持续时间。
7.6.7 游客应在服务人员的指导下使用健身器材。
7.6.8 发生意外事故时，服务人员及时采取可行的救助措施。

7.7 其他服务

7.7.1 停车场服务、咨询服务、票务服务、讲解服务、住宿服务、餐饮服务、购物服务按 GB/T 26355 的要求执行。
7.7.2 厕所和环境卫生应符合按 T/LYCY 012 的要求执行。

8 安全管理

8.1 设立安全管理部门，建立完善的安全管理责任体系、安全监控系统和安全保卫制度。
8.2 建立健全安全风险提示制度和突发公共事件的应急处理预案,完善安全控制和游客应急救治体系。
8.3 设置医疗点，配备救护人员，救护人员培训合格后持证上岗，且配备必要的急救药品、医疗器械设施，医疗服务制度完善。
8.4 设置微型消防服务站，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。
8.5 在危险或不宜进入的地段、场所应设置醒目的警示标志或禁止进入标志，防护设施齐备、有效，有专人负责。无人值守的危险地段、开放夜游的区域，其警示标志应有夜间照明设施。

8.6　坡度较陡峭的步行路段设置台阶或安装扶手。
8.7　明确划定禁烟区，设置禁烟标志。禁止游客使用明火，珍稀树种林区和自然保护区严禁游客携带火种入内。

9　服务监督与改进

9.1　投诉处理

9.1.1　建立投诉制度，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、反馈投诉意见，投诉处理按 GB/T 17242 执行。
9.1.2　宜有网络投诉、意见簿等便利投诉方式。
9.1.3　受理投诉迅速，投诉处理及时，记录完整，服务态度良好。
9.1.4　处理有效投诉的满意度≥90%。

9.2　持续改进

9.2.1　建立满意度调查制度。
9.2.2　定期进行满意度调查（每年≥2 次），采取问卷调查、放置留言簿等形式开展满意度调查。
9.2.3　对满意度调查征询意见应进行分析、通报并提出改进措施。

GXAS
广西标准化协会

参 考 文 献

[1] LY / T 2934-2018 森林康养基地质量评定
[2] T/LYCY 012-2020 国家级森林康养基地标准
[3] 《关于加快推进森林康养产业发展的意见》（桂林产发〔2022〕4号）
[4] 《中华人民共和国药典（一部2015年版）》

中华人民共和国团体标准

森林康养基地服务规范

T/GXAS 373—2022

广西标准化协会统一印制

版权专有　侵权必究