

T/GXAS

团 体 标 准

T/GXAS 563—2023

度假酒店康养服务规范

Service specification for health care in resort hotels

2023 - 08 - 29 发布

2023 - 09 - 02 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。

本文件由广西师范大学提出、归口并宣贯。

本文件起草单位：广西师范大学、桂林市文化广电和旅游局、阳朔悦榕酒店有限公司、桂林领创汇润酒店管理有限责任公司、广西标准化协会、桂林旅游学会、广西旅游协会、龙胜各族自治县全域旅游投资开发有限公司、广西酒店管理学会。

本文件主要起草人：陈伍香、朱博、李振川、唐飞鸿、李秀白、唐晓虎、庞铁坚、林锦培、张燕、高琳、何申俊、孙琳、刘星雨、林军、苏丹、黄林华、刘祁云、文里琦、陈媚。

度假酒店康养服务规范

1 范围

本文件界定了康养服务的术语与定义,规定了度假酒店康养服务的总则、人员要求、配套设施要求、服务要求、安全要求、服务评价与改进的要求。

本文件适用于广西壮族自治区行政区域内的度假酒店康养服务。

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 10001.9 公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号
- GB/T 13391 餐饮企业的等级划分和评定
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范
- GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB/T 35555 温泉服务基本规范
- GB/T 36732 生态休闲养生(养老)基地建设和运营服务规范
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 37489.2 公共场所设计卫生规范 第2部分:住宿场所
- GB 50763 无障碍设计规范
- LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范
- SB/T 10992 美容服务 面部护理操作技术要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

康养服务 health care service

依托酒店环境和空间场所,凭借相关的服务人员或服务设施设备,通过养颜健体、营养膳食、修心养性等各种手段,使人在身体、心智和精神上都达到自然和谐的优良状态。

4 总则

4.1 应遵守国家相关政策法律法规,依法在相关行政管理部门注册登记,证照齐全;宜获得有关地方行业主管部门或国家专业机构颁发康养证书或者牌匾。

4.2 应具有健全的运营管理、安全管理、环境保护管理、规范化服务管理和投诉处理机制等各项管理制度。

4.3 应有与康养服务类型配套的服务设施设备,设施设备应维护保养,安全、整洁、卫生、有效。

- 4.4 应有与康养服务类型配套的服务区域，建筑风格与内外环境营造应体现康养特色，整体布局应合理、美观，对外交通便捷，可进入性强。
- 4.5 各类服务区域应有专人引导、值管。
- 4.6 宜拥有与当地优势资源相应的一种或者多种类型的康养主题系列产品，包括但不限于康养游览、理疗服务、水疗服务、磁疗服务、温泉康养、美容美体服务、健身娱乐、户外活动等。
- 4.7 宜与合法的医疗专业机构或康养专业服务机构建立合作关系，并能展开康养医疗康复等方面服务。
- 4.8 公共信息图形符号和导向系统应明确清晰，符号和导向系统应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.5 和 GB/T 31384 的规定。主要建筑物和服务设施等信息导览图设置应合理规范。
- 4.9 主要公共区域应设无障碍设施，无障碍设施应符合 GB 50763 的规定，符号应符合 GB/T 10001.9 的规定。
- 4.10 康养服务场所卫生要求应符合 GB 37487 和 GB/T 37489.2 的规定。
- 4.11 宜借助大数据、人工智能等先进信息技术提供智慧化服务。
- 4.12 发生公共卫生事件时，应根据政府要求做好防控服务工作。

5 人员要求

5.1 基本要求

- 5.1.1 应尊重游客的民族习惯和宗教信仰，维护游客的合法权益。
- 5.1.2 应服饰整洁，规范着装，佩戴标识，容易辨识。
- 5.1.3 应对游客礼貌热情，可用普通话或有效的沟通语言解答游客诉求。
- 5.1.4 应经过上岗培训，熟悉康养服务的基本要求，具备健康意识，在工作过程中定期接受与安全、卫生、消防及康养相关的岗位培训。
- 5.1.5 应熟悉安全设备设施的位置和使用方法，熟悉应急预案，对出现的安全隐患或安全问题，能及时采取相应的措施。

5.2 专业要求

- 5.2.1 康养专业服务人员应经专业培训，取得相关职业资格证书后方可上岗。
- 5.2.2 急救员应熟练掌握紧急医务救护技能，了解一般医疗常识，经培训合格后上岗。
- 5.2.3 直接为游客提供服务的人员应身体健康，定期参加体检，并持有“健康合格证明”和有关上岗证。

6 配套设施要求

- 6.1 环境与服务配套设施应符合 GB/T 36732 的要求。
- 6.2 酒店配套设施应符合 GB/T 14308 的要求。

7 服务要求

7.1 基本服务要求

- 7.1.1 餐饮服务应符合 GB/T 13391 的规定。
- 7.1.2 住宿服务应符合 GB/T 14308 的规定。
- 7.1.3 涉及养生（养老）服务的应符合 GB/T 36732 的要求。
- 7.1.4 涉及温泉服务的应符合 GB/T 35555 的要求。
- 7.1.5 涉及娱乐服务的应符合 GB/T 26353 的要求。
- 7.1.6 美容美体服务应符合 SB/T 10992 的要求。

7.2 睡眠养生服务

7.2.1 服务项目

宜提供冥想课程或睡眠课程；应因人、因时、因地制宜，引导游客选择适宜的睡眠养生方式。

7.2.2 场所设施要求

应提供光线适宜的场所，宜提供音频播放器、瑜伽垫、练习拉伸的器材、声音治疗碗/球、精油、香薰、按摩等康养设施设备，宜放置绿植或者盆栽/盆景。

7.2.3 人员要求

服务人员应掌握基本的养生知识及服务技能。

7.2.4 服务过程控制

7.2.4.1 应建立服务规范并在服务场所公示。

7.2.4.2 服务人员在开展服务前应使用消毒剂进行全面的消毒清洁。

7.2.4.3 服务过程中应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。

7.2.4.4 服务过程中应时刻观察游客的反应，服务项目可视游客身体状况而行，不应使用危及人身健康和安全的方法。

7.3 膳食养生服务

7.3.1 服务项目

膳食养生服务项目可包括药膳和营养餐。

7.3.2 场所设施要求

7.3.2.1 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，宣传膳食养生知识。

7.3.2.2 餐饮区域应保持卫生整洁，应符合 GB 37487 等相关规定的卫生标准。餐具应符合 GB 31654 等相关规定的卫生标准。

7.3.3 人员要求

膳食养生服务场所应配备经验丰富的持有“营养配餐员”等相关职业资格证书的营养配餐员。

7.3.4 膳食设计

7.3.4.1 应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、营养需要量等，宜提供有机食品菜单。

7.3.4.2 食谱的养生营养分析结果应向消费者公布，营养成分、脂肪、热量等含量应标注细致，如具体到克数、占比等。

7.3.4.3 宜因人、因时、因地制宜为游客提供药膳建议。

7.3.4.4 应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。

7.3.4.5 菜品的名称及介绍应体现养生文化内涵。

7.3.5 膳食制作

7.3.5.1 药膳原材料应确保卫生安全、无公害。

7.3.5.2 制作药膳的材料应在卫生行政主管部门公布的属于药食同源的药材中选择，并在专业营养师指导下搭配。

7.3.5.3 食品烹饪过程中，宜多采用减少营养成分流失的烹制方法。

7.3.5.4 烹调油、调味品、饮品等品种的选择及用量应符合健康原则。

7.3.6 膳食文化讲解

7.3.6.1 应有专人负责讲解食材来源、功效及制作工艺，突出原生态无公害和无污染，讲解时宜放映 PPT 演示。

7.3.6.2 服务人员应耐心与游客沟通，了解游客的个性化需求，提供具有针对性的讲解服务。

7.4 中医养生服务

7.4.1 服务项目

宜提供以中医理论、理念为指导的物理方法、自然疗法等，可包括：咨询指导类、按摩类、熏洗类、艾灸类、贴敷类、拔罐类、刮痧类等；应因人、因时、因地制宜，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。

7.4.2 场所设施要求

7.4.2.1 应有与所提供服务相适应的服务区域，注意保护游客隐私。

7.4.2.2 应有与服务区域相适应的操作间、洗涤消毒操作室。

7.4.2.3 应配备与康养服务相符的服务设备及配套的消毒设施，所有场所卫生应符合 GB 37488 的相关要求。

7.4.2.4 废弃物应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。

7.4.2.5 刮痧板、修脚工具等供局部保健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。

7.4.2.6 茶具、毛巾、拖鞋、客服、垫巾、床单等公共用具应“一客一换一洗一消毒”。

7.4.2.7 应提供质量合格的按摩膏、精油、护肤品等辅助用品。

7.4.3 人员要求

中医养生服务人员接受过中医养生领域的专业培训和岗前培训，并应获得相关资质。

7.4.4 服务过程控制

7.4.4.1 应建立服务规范并在服务场所公示。

7.4.4.2 服务过程中应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，宜与游客提前签署服务告知书。

7.4.4.3 不应使用危及人身健康和安全的的方法或手段。过程中应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。

7.4.4.4 服务人员在开展服务前应使用消毒制剂对手部进行消毒消洁，确保服务全程的卫生清洁。

7.5 民族医药养生服务

7.5.1 服务项目

宜提供以少数民族医药理论、理念为指导的物理方法、自然疗法等，可包括：瑶浴、壮浴、壮医经筋推拿等；应因人、因时、因地制宜，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。

7.5.2 场所设施要求

7.5.2.1 康养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。

7.5.2.2 其他场所及设施要求应符合 7.4.2 的规定。

7.5.3 人员要求

民族医药养生服务人员应具有相关的养生理论与知识技能，接受过民族医药养生领域的专业培训或岗前培训，或具有2年以上相关领域从业经历。

7.5.4 服务过程控制

7.5.4.1 使用的药材应符合《中华人民共和国药典》的要求。

7.5.4.2 其他服务过程要求应符合按 7.4.4 的规定。

7.6 运动养生服务

7.6.1 服务项目

应提供传统或现代的养生运动项目，可包括：太极拳、瑜伽、健身操、陪跑、骑行等；应因人、因时、因地制宜，引导游客选择适宜的运动方式。

7.6.2 场所设施要求

7.6.2.1 应提供运动养生服务的固定场所。空间布局应满足运动养生服务的需要，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。

7.6.2.2 配套设施应和服务内容和接待能力相适应，健身器材定期检修，应确保完好、安全。

7.6.2.3 健身器材上应有使用方法和安全事项的提示。

7.6.3 人员要求

7.6.3.1 应有专职运动养生教练员，熟悉运动保健知识及基本的医疗救护知识。

7.6.3.2 运动养生教练员宜在养生场所的墙板上公示，标示擅长专业等。

7.6.4 运动指导

7.6.4.1 运动养生教练员应指导游客使用健身器材，对游客进行指导、或做相应演示。

7.6.4.2 运动过程中，运动养生教练员应全程关注游客身体状况和运动状况。

7.7 心灵调节服务

7.7.1 服务项目

提供禅修、茶道、心理咨询等项目；应因人、因时、因地制宜，引导游客选择适宜的心灵调节方式。

7.7.2 场所设施要求

7.7.2.1 应选址于负氧离子浓度高、安静、位置相对独立的区域。

7.7.2.2 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，满足游客开展禅修、茶道等活动。

7.7.3 人员要求

7.7.3.1 应有宽广的知识面，应具备有关专业的知识技能，了解有关心理问题的专业知识。

7.7.3.2 应有良好的心理素质和情绪控制能力，敏锐的观察力及较强的记忆力，分析和综合能力。

7.7.3.3 应有较强的语言沟通能力，解决游客心理诉求。

7.7.4 服务过程控制

7.7.4.1 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。

7.7.4.2 选择游客喜爱的话题。

7.7.4.3 近距离面对游客，及时观察游客的面部表情变化。说话速度缓慢、语调平和、言语清晰、措辞准确、语句简明扼要。如遇休养人员情绪发生变化时，及时调整和稳定休养人员的情绪。

7.8 康养研学服务

7.8.1 服务项目

针对不同年龄段特点和教育目标，设计康养研学课程，如康养知识讲座、森林野外课堂、动植物科普等，研学课程体系较为完整；应因人、因时、因地制宜，引导游客选择适宜的研学教育方式。

7.8.2 场所设施要求

应设有可供集中研学、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。

7.8.3 人员要求

配备适合研学需要的教辅及服务人员，教职人员应具有“研学导师”等相应岗位证书。

7.8.4 服务过程控制

应由研学导师主导实施研学过程，由讲解员、导游员与带队老师共同配合完成教育服务。

7.9 智慧服务

7.9.1 应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。

7.9.2 宜利用互联网技术聚集、提炼养生旅游资源，在度假休闲产品组成要素中贯穿养生文化内涵，打造富有特色的养生旅游产品。

7.9.3 宜采集各类养生数据，建立游客实时健康数据库。

7.9.4 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。

7.9.5 宜强化线上线下合作，强化旅游服务体验。

8 安全要求

8.1 安全制度

8.1.1 建立和实施有效的安全巡查制度，明确安全管理职责，并在固定时间派专人进行安全巡查。

8.1.2 度假酒店经营者应为安全经营和消防安全的第一责任人。应有地震、火灾、食品卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案，事故处理档案应记录完整、准确。有年度实施计划，并定期演练，有完整记录。

8.2 安全措施

8.2.1 在接待高峰期或特殊时段应有健全的安全保障措施，并能有效实施。

8.2.2 应建立紧急救援机制，设置紧急救援电话，能及时传达游客发出的求助信号。

8.2.3 应对安全设施进行定期检查、检修和保养。

8.2.4 宜配备医务人员，或与医疗机构签订医疗救助协议，配备有必要的医疗救护设施。

9 服务评价与改进

9.1 遵循诚信、优质服务原则，在醒目位置公开服务质量监督电话、设置意见箱。

9.2 设立质量投诉受理机构，健全制度，明确职责，并将游客投诉途径及解决问题的方法在醒目位置予以公告。

9.3 投诉处理应符合 LB/T 063 的要求。

9.4 制定服务质量考评机制，根据考核评价结果，制定改进措施，提升服务质量。

参 考 文 献

- [1] 国家药典委员会. 中华人民共和国药典：四部 [M]. 北京:中国医药科技出版社, 2020
-



中华人民共和国团体标准

度假酒店康养服务规范

T/GXAS 563—2023

广西标准化协会统一印制

版权专有 侵权必究