|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.01 |
| CCS | A16 |

|  |
| --- |
| 46 |

海南省地方标准

DB XX XXXX—XXXX

康养旅居服务规范

Service Specification for Health and Wellness Sojourn

（征求意见稿）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

海南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc41)

[1 范围 1](#_Toc7442)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc3912)

[3 术语和定义 1](#_Toc18314)

[4 总则 2](#_Toc29960)

[5 基本要求 2](#_Toc8432)

[6 设施设备要求 3](#_Toc6781)

[7 服务要求 3](#_Toc9913)

[8 人员要求 5](#_Toc1357)

[9 管理要求 6](#_Toc21992)

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这些专利的责任。

本文件由海南省旅游和文化广电体育厅提出并归口。

本文件起草单位：海南大学、海南省旅游和文化广电体育厅、海南省大健康旅游集团有限公司。

本文件主要起草人：鄢慧丽、尹正江、陈扬乐、周兴华、王学文、李静、向伟、黄文明、谈小红、韩锐锐。

**康养旅居服务规范**

* 1. 范围

本文件规定了康养旅居的总则、基本要求、设施设备要求、服务要求、人员要求、管理要求等要求。

本文件适用于海南省行政区域内提供康养旅居服务的酒店、民宿等服务场所，其他康养旅居服务场所可参照执行。

* 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/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 17242 投诉处理指南

GB 31654—2021 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 37487 公共场所卫生管理规范

GB/T 41648—2022 旅游民宿基本要求与等级划分

GB 50763 无障碍设计规范

LB/T 051 国家康养旅游示范基地

SB/T 10992 美容服务 面部护理操作技术要求

DB 46/T 497 经济型连锁酒店服务质量规范

DB 46/T 576—2022 康养旅游基地服务质量规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* + 1. 康养旅游 health and wellness tourism

通过养颜健体、营养膳食、修心养性、关爱环境等各种手段，使人在身体、心智和精神上都达到自然和谐的优良状态的各种旅游活动的总和。

[来源：LB/T 051-2016,3.1]

* + 1. 康养旅居 health and wellness sojourn

游客在常住地域以外的地域旅行并居住，单次旅居时间较长，在旅居过程中享受旅游和康养服务的一种新兴的生活方式。

* + 1. 康养旅居服务 health and wellness sojourn services

依托具备健康养生功能的酒店、民宿等旅游服务场所，通过养颜健体、营养膳食、修心养性等各种手段，提供能促使游客在身体、心智和精神上都达到自然和谐状态的服务。

* 1. 总则
     1. 康养旅居场所应具有健康中国理念。能普及健康生活、完善健康保障、提升健康服务水平。
     2. 康养旅居场所应取得政府机关颁发的资质证书，提供合法合规的康养旅居服务。
     3. 康养旅居场所应具有与客房接待能力相适应的康养活动空间和康养设施设备。康养活动空间布局合理，康养设施设备使用方便、安全。
     4. 康养旅居场所内外装修应采用环保材料，工艺精致，突出相应的康养主题。
     5. 康养旅居场所宜有主题明确、特色鲜明的康养旅游产品。康养旅游产品应符合DB 46/T 576—2022附录A的要求。
     6. 康养旅居场所服务区域应有专人引导、值管，且提供必要的协助和照顾服务。
  2. 基本要求
     1. 地理位置要求

5.1.1 地理位置优越，突出当地环境特色。

5.1.2 对外交通便捷，可通达性强。

5.1.3 康养旅居场所无自然疫源地和污染源，与矿山、机场、工业区等相距5 km以上，康养活动区应距离交通主干道和城市生活喧嚣区1 km以上。

* + 1. 环境要求

5.2.1 建筑风格与内外环境营造应体现康养特色，且应具备良好的康养旅游气候条件和建设条件。

5.2.2 康养旅居场所负氧离子含量至少应达到1000 个/cm3，森林覆盖率应大于40%，室内场所年平均温度宜处于18℃~24℃之间，相对湿度宜处于40%~60%之间。

5.2.3 空气质量指数、地表水环境、声环境、土壤环境应符合LB/T 051的相关要求。

5.2.4 生活垃圾应做到有序分类。

5.2.5 康养旅游资源独特，具备海洋、热带雨林（森林）、温泉、湿地、湖泊、田园、中医药种植、富硒区域等资源中特色特别鲜明的一类或较鲜明的多类组合。

5.2.6 具备与养心、养生、健康、休闲等相关联的康养文化氛围，宜具有一定的知名度和影响力。

* + 1. 公共区域要求

5.3.1 应设立中英文对照的各类标识、标牌。

5.3.2 无障碍设施的图形符号应符合GB/T 10001.9的相关规定。

5.3.3 应具有停车场、充电桩，能满足客人停车、充电需求。

5.3.4 应设有无障碍设施并符合GB 50763的规定。

5.3.5 应设立医务室。无法设立医务室的应配备急救箱，且应与车程20 min内（限定时速内）的医疗机构建有联运和绿色通道机制。

5.3.6 应具有公共休憩场所，具备入座、品饮、交流、遮蔽等功能。

5.3.7 应具有文化娱乐场所，如卡拉OK厅、棋牌室等。

5.3.8 应具有游憩空间，如疗愈花园、观景长廊等。

* 1. 设施设备要求
     1. 客房要求

康养酒店、康养民宿客房设施的基础品质应分别达到DB 46/T 497、GB/T 41648—2022的相关要求。同时，还应根据所提供的康养服务类型，选择如下具有《产品合格证》的专门型设施设备：

——配备一定比例的特色康养客房（卫浴空间内采用无高差设计，有无障碍设计，有防滑措施，有应急呼叫按钮或应急电话等），以满足老年人、残疾人等特殊人群需求；

——配备常规性身体自检设备，包括但不限于：血压计、血糖仪、体重秤等；

——配备按摩放松设备，包括但不限于：多功能按摩椅、筋膜枪、足底按摩器等；

——配备静养禅修设备，包括但不限于：瑜伽垫、禅修垫、禅修服、空灵鼓与音钵等；

——配备水疗设备，包括但不限于：按摩浴缸、全自动橡木足浴桶等；

——配备美容设备，包括但不限于：蒸面器（喷雾机）、体重秤、体围测量尺、消毒柜、化妆台与全身镜等；

——配备激眠设备，包括但不限于：激眠床、助眠枕、助眠仪与助眠眼罩等；

——配备茶饮设施设备，包括但不限于：茶杯与杯垫、盖碗或茶壶、茶海（又名公道杯）、茶道六君子（茶夹、茶拨、茶针、茶匙、茶漏、茶筒）、闻香杯、茶宠、茶巾等；

——配备香道用具，包括但不限于：香炉、手炉、香斗、香筒、卧炉、熏球、香插、香盘、香盒、香夹、香铲、香匙、香囊等。

* + 1. 康养活动场所要求

6.2.1 应具有与康养服务类型相配套的服务区域和空间。

6.2.2 康养酒店宜结合康养服务类型选择性地配备温泉池、游泳池、健身房、抄经室、康复理疗室、美容美体室、阿尔法脑波音疗室等康养服务活动场所。

6.2.3 康养民宿可利用周边社会公共资源和康养场所开展康养活动。

* 1. 服务要求
     1. 前厅服务

7.1.1 前厅常规服务应符合GB/T 14308的规定。

7.1.2 应具有提供线上预订和线下接待服务。

7.1.3 应设立总服务台，宜有工作人员24 h在岗提供接待、问讯、结账等服务。

7.1.4 应具有对外公布的旅居康养服务项目，包括营业时间、收费标准和注意事项等。

7.1.5 应设立免费提供全省康养旅游和传统旅游相关资料的服务。

7.1.6 应具有同声传译设施，为外国人提供交流便利。

7.1.7 应具有外卡POS机，为外国人提供消费便利。

7.1.8 应具有休闲区域，配备血压计、血糖仪、体重秤等常规性身体自检设备。

7.1.9 应具有提供代客预订和安排出租车服务。

* + 1. 客房服务

7.2.1 客房常规服务应符合GB/T 14308的规定。

7.2.2 应具有可根据客人要求提供贴身管家服务。

7.2.3 应具有康养服务指南、价目表、本市县康养服务场所和周边旅游景点介绍。

7.2.4 应具有康养设备《使用说明》和康养旅游方面的书刊及杂志。

7.2.5 提供特色养生茶点、安睡饮品、健康监测等服务。

7.2.6 适时通报开展康养旅游活动的时间、地点、内容等信息，并引导客人参加相关康养活动。

* + 1. 餐饮服务

7.3.1 餐饮常规服务应符合GB/T 13391的规定。

7.3.2 应具有位置合理并具康养特色的中餐厅。

7.3.3 应配备专业资质的营养师，提供膳食指导和特色康养食疗服务。

7.3.4 能根据用餐人员的特点和要求，科学配置与之相适应的养生餐饮。包括但不限于：

——因时配餐；

——根据四季节气规律，选择时令食材；

——根据季节与客群的变化合理调配膳食，做到四季膳食平衡。

7.3.5 提供海南地方特色美食、黎族养生膳食和海南富硒绿色食品，宣传推广海南特色美食文化和康养食疗文化。

7.3.6 宜配置格调雅致的西餐厅，提供彰显海南特色和养生主题的西餐服务。

7.3.7 餐饮场所的设计、运营和管理应当符合GB 31654的规定。

* + 1. 特色康养服务

7.4.1 宜利用康养旅居场所或社会资源所拥有的康养服务空间，有选择性地提供以下（包括但不限于）特色康养服务：

——温泉泡汤、中医药温泉水疗、温泉运动疗愈、精油SPA、芳香疗法等特色康养服务；

——推拿、针灸、艾灸、按摩、足疗、药浴等中医理疗保健服务；

——健康保健、康复理疗、美容美体等特色康养服务；

——瑜伽、太极拳、八段锦、五禽戏、游泳等康体运动服务；

——一对一健身教练，开展肌体锻炼等康体健身指导服务；

——冥想、静修、禅修、经书抄写等国学修养提升指导服务；

——茶艺、茶道、插花、棋类、香道、书法、绘画、篆刻、剪纸、摄影、戏曲、舞蹈、器乐、艺术鉴赏等主题活动体验与服务；

——养生药膳、养生汤、养生茶等养生饮食、养生饮品服务；

——健康助理，提供营养膳食私人定制、康养保健信息传达、心理咨询“一对一”指导等健康管理服务；

——中医药康养文化、健康保健、康复理疗、美容美体等知识技能讲座、培训服务。

7.4.2 涉及温泉康养的服务应符合GB/T 35555的要求；涉及中医药康养使用的药材应符合《中华人民共和国药典》的要求；涉及健康体检服务应符合《健康体检管理暂行规定》的要求；涉及康复理疗服务应符合《常用康复治疗技术操作规范(2012年版)》的要求；涉及美容美体服务应符合《医疗美容服务管理办法》的要求；面部护理操作应符合SB/T 10992的规定；游泳场所应符合GB 37487的相关要求。

* + 1. 辅助型康养服务

应结合资源特色和市场需求，有选择性地开发和提供以下辅助型康养服务项目（包括但不限于）：

——依托旅居场所周边田园、山地、热带雨林栈道、河流、湖泊、大海等自然资源优势，提供登山、攀岩、探洞和徒步、慢跑、骑行、钓鱼、赶海、冲浪、潜水等探险性、休闲性康体运动的相关服务；

——组织观摩驻地博物馆、文化馆及社区开展的琼剧表演、非遗展示、节庆活动等文化体验服务；

——组织观摩驻地中医药材种植园（含黎药、苗药等南药）、学习药材采摘、药材识别、药膳茶饮制作、中医药文化体验、中医药文创衍生品制作、中医药名著品读等讲解指导服务；

——依托医疗机构聚集优势（如博鳌乐城国际医疗旅游先行区），针对亚健康和病患人群，提供疾病预防、健康管理、早期筛查、精准医疗、康复治疗等医养一体化的康养旅游服务；

——提供从康复评估到康复计划制定、执行、调整及康复跟踪等全方位的康复护理服务；

——与国内外资质检测机构合作提供基因检测、抗衰老测定等体验服务；

——提供园艺学习、绿色生态食材采摘、营养膳食、美食制作指导等服务；

——提供“生态+文化康养”“生态+运动康养”“运动+理疗康养”“美容+温泉康养”等组合式康养套餐服务；

——利用5G等新技术，拓展AI、VR“数字+线上体验”、康养云学堂等提供康养消费和康养新场景服务。

* + 1. 其他服务

7.6.1 利用文化娱乐场所，提供棋牌、阅读、球类运动、卡拉OK等文化康养服务。

7.6.2 利用游憩空间，提供赏花、赏景、疗愈等生态康养服务。

7.6.3 配套休闲商业设施，提供海南特色食品、康养用品、康养文创衍生品等商品展示与售卖服务。

7.6.4 打造社群服务平台，提供社群交流、活动组织等线上线下服务。

* 1. 人员要求
     1. 基本要求

8.1.1 工作人员数量满足康养服务内容和康养服务岗位需要。

8.1.2 身心健康，遵纪守法，诚信友善，富有爱心，服务意识强。

8.1.3 着装整洁、大方得体、礼仪周到，举止文明，服务态度好。

* + 1. 专业要求

8.2.1 公共服务人员应具备与岗位相关的康养服务常识和康养服务技能。

8.2.2 服务管理人员应具备旅游管理、健康养生、医疗急救、心理疏导等专业知识和基本技能。

8.2.3 专业技术人员应持证上岗。

8.2.4 开展医疗康养类服务的机构，医务人员的数量、职业资格、从业经历等应满足相应的要求。

8.2.5 应定期开展专业知识、服务技能等方面的培训，不断提升康养服务专业水平。

* 1. 管理要求
     1. 经营管理

9.1.1 明码标价，诚信经营，维护消费者的合法权益。

9.1.2 制定并落实经营管理制度（市场营销管理、行政管理、人力资源管理、财务管理、安全生产管理、档案管理等制度）和康养服务规范与操作标准，提供优质服务。

9.1.3 加强行业自律，服从市场管理，接受行业指导及社会监督。

9.1.4 开展康养旅游活动的实体在设备、技术制度、专业知识和服务等方面应具有专业保障。

9.1.5 应制定保障康养旅游产品质量的安全、从业人员、资源、风险等方面的经营管理制度。

* + 1. 安全管理

9.2.1 重视安全管理，落实安全生产主体责任，守住安全底线。

9.2.2 制定并落实消防、治安、卫生、康养服务产品等安全工作方案。

9.2.3 应具有安全预防措施。对公共区域安装监控设施，设立监控室或监控台，安排专人24 h值班。

9.2.4 组织开展集聚性文化康养活动，按国家关于人员密集场所安全管理的规定执行。

9.2.5 在温泉池、游泳池对外开放期间配备救生员。

9.2.6 对使用煤气的厨房安装煤气泄漏报警器。

9.2.7 食品安全应符合GB 31654—2021的规定。

9.2.8 组织全员开展安全知识培训教育。

9.2.9 开展消防安全应急演练，每年不少于2 次。

* + 1. 公共卫生管理

9.3.1 建立健全公共卫生管理制度，明确各岗位公共卫生职责，确保公共卫生工作落到实处。

9.3.2 定期对康养旅居场所的公共区域、设施设备进行清洁消毒，保持环境整洁卫生。

9.3.3 配备必要的公共卫生设施，如洗手池、垃圾桶等，并确保其正常使用和及时维护。

9.3.4 建立公共卫生事件应急预案，定期组织演练，提高应对突发公共卫生事件能力。

* + 1. 投诉管理

9.4.1 建立投诉处理制度，安排专人及时处理投诉事项，预防引发重大舆情。

9.4.2 在康养酒店、民宿前厅等醒目位置公开服务质量监督投诉电话（12345）、设置投诉意见箱，自觉接受社会监督。

9.4.3 接到投诉后，应第一时间处理投诉事项，对存在问题立行立改，并及时把投诉处理意见反馈给客人。

9.4.4 对处理结果有争议的，按GB/T 17242中投诉处理方面的相关条款进行协调。

9.4.5 建立投诉档案管理制度，对投诉信息进行存档管理。

