

康养旅游服务规范

Specification for health and wellness tourism service

2020 - 11 - 30 发布

2020 - 12 - 30 实施

前 言

本标准按照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。

本标准由浙江省文化和旅游厅提出。

本标准由浙江省文化和旅游标准化技术委员会（ZJQS/TC16）归口。

本标准起草单位：浙江树人大学、浙江山屿海康养产业发展有限公司、浙江旅游职业学院、浙江省现代服务业研究中心。

本标准起草人：潘雅芳、侯欢、王玲、徐顺雨、金琳琳、朱红缨、刘斐、龚凤晓。

省文旅标技委

康养旅游服务规范

1 范围

本标准规定了康养旅游服务总则、服务类型、服务提供、服务人员、服务管理等。

本标准适用于康养小镇、旅游养生综合体、生态养生园、休闲养生文化园(村)、康养度假中心(村)、健康主题酒店、温泉康体中心等各类康养旅游服务场所。

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 标志用公共信息图形符号第2部分:旅游休闲符号
- GB/T 10001.4 标志用公共信息图形符号第4部分:运动健身符号
- GB/T 10001.5 标志用公共信息图形符号第5部分:购物符号
- GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号第9部分:无障碍设施符号
- GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范
- GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐(饮)具
- GB/T 16767 游乐园(场)服务质量
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
- 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/T 35555 温泉服务基本规范
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB/T 37489(所有部分) 公共场所设计卫生管理规范
- GB/T 39002 餐饮分餐制服务指南
- GB 50763 无障碍设计规范
- LB/T 007 绿色旅游饭店
- LB/T 035 绿道旅游设施与服务规范
- SB/T 10992 美容服务 面部护理操作技术要求
- DB33/T 2241.1 新冠肺炎疫情防控技术指南第1部分:公共场所

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

康养旅游 health and wellness tourism

依托良好的自然生态环境和人文历史康养资源，通过关爱环境、观光游憩、康体运动、文化体验、修心养性、健康管理、康复理疗等各种方式，使游客在身体、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。

3.2

康养旅游服务 service of health and wellness tourism

康养企业 and 专业机构依托一定的旅游环境和空间场所，凭借相关的服务人员或服务设施设备，向游客提供生态康养、康体运动、文化康养、健康理疗等类型的服务项目，满足其在减压放松、保持身心健康、怡情养性等方面需求的过程和结果。

4 总则

- 4.1 康养企业或专业机构提供康养旅游服务，应取得相应的机构资质证书，提供机构许可服务范围的服务。
- 4.2 应有主题明确、特色鲜明的康养旅游服务类型。应提供接待服务，可提供住宿、餐饮、游憩娱购和特色服务等。
- 4.3 应有与康养旅游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，服务动线应清晰顺畅。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。
- 4.4 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。
- 4.5 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。
- 4.6 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。
- 4.7 场所内部和周边环境的卫生要求应符合 GB 37487 和 GB/T 37489 的规定。
- 4.8 应借助大数据、人工智能等先进信息技术提供智慧化服务。
- 4.9 应根据疫情防控需要提供符合防疫要求的服务，疫情防控要求应符合 DB33/T 2241.1 的规定。

5 服务类型

- 5.1 应结合资源特性和市场需求，开发和提供生态康养类、康体运动类、文化康养类和健康理疗类等类型的康养旅游服务项目。康养旅游服务类型和服务项目见附录 A。
- 5.2 生态康养类：可依托田园、山地、森林、温泉、海滨海岛、河流湖泊等生态环境和自然康养旅游资源，开发和提供田园康养、海滨海岛、河流湖泊康养、山地、森林康养和温泉康养等服务项目。
- 5.3 康体运动类：可依托各种休闲、探险性、民族传统运动资源，开发和提供休闲性运动康养、探险性运动康养、民族传统型运动康养和疗愈型运动等康养类服务项目。
- 5.4 文化康养类：可依托中医药、国学、民俗、艺术等康养文化资源，开发和提供中医药文化康养、国学和民俗文化康养、艺术文化康养等服务项目。
- 5.5 健康理疗类：可依托适宜的气候资源、康复和理疗技术资源，开发和提供健康检测、康复理疗、养生保健、美容美体类等服务项目。

6 服务提供

6.1 接待服务

- 6.1.1 应设有专用停车场，停车位能满足游客需求，可配备充电桩，有专业化管理。
- 6.1.2 应设接待服务中心，提供预订、接待、咨询、结账、物品寄存等服务。应设免费休息区域。可配备轮椅、氧气袋、急救箱、急救担架和日常药品等物品。
- 6.1.3 应用文字和图形符号公布服务项目，标明营业时间、收费标准和注意事项。应设信息资料展示台或多媒体电子触摸屏，提供服务信息。
- 6.1.4 公共区域和服务核心区域应全覆盖4G以上移动信号和无线网，可设有广播通讯系统，提供背景音乐、公共广播等服务。
- 6.1.5 应设有官方网站或开通微博、微信公众号等自媒体平台，提供在线查询、预订、支付等服务。
- 6.1.6 应配有公共卫生间，公共卫生间的设置应符合GB/T 18973的基本要求，宜配备第三卫生间。

6.2 住宿服务

- 6.2.1 客房应有舒适的垫床，配有桌子、衣橱及衣架、茶几、座椅或沙发、床头柜、行李架等家具，布置合理、安全。客房应具备良好的照明、采光、通风和隔音条件。所有照明、电器开关方便游客使用。
- 6.2.2 床上用棉织品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等）及卫生间针织用品（浴巾、毛巾等）材质较好、柔软舒适。客房用品使用应符合LB/T 007的相关要求。
- 6.2.3 客房内应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。所有设施设备均方便游客使用。可设置一定比例的特色康养客房，设施设备和服能满老年人等特殊人群需求。
- 6.2.4 客房内应有装修良好的卫生间。有抽水马桶、梳妆台（配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品）、有浴缸或淋浴间，配有浴帘或其它防溅设施。采取有效的防滑措施。针对老年客群的客房，卫浴空间内应采用无高差设计，有无障碍设计，有应急呼叫按钮和应急电话等。
- 6.2.5 应提供客房、卫生间整理服务。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。

6.3 餐饮服务

- 6.3.1 餐厅应布局合理，采光、通风良好。
- 6.3.2 应提供科学康养食疗菜单和营养菜单。应选用绿色生态食材，供应链可追溯。应设置食品留样机制。
- 6.3.3 应配备专业资质的营养师，提供膳食指导服务和特色康养食疗服务等。
- 6.3.4 应提供分餐制服务，符合GB/T 39002的规定。能提供对饮食有特殊要求或禁忌的个性化餐饮服务。
- 6.3.5 宜设立康养主题餐厅。可提供康养饮食文化体验服务，体验食材选择、营养搭配、器皿呈现、菜单设计、环境营造、服务出品的全过程。

6.4 游憩娱购服务

- 6.4.1 应设置公共休憩场所，提供入座、品饮、交流、遮蔽等服务。
- 6.4.2 应设置游憩空间，如疗愈花园、观景长廊等，提供赏景、导游导览等服务。
- 6.4.3 应设置文化娱乐场所，提供棋牌、观影、阅读、球类运动、文化演艺等服务。

6.4.4 应设置合理的游憩路线，可建设康体游步道（栈道）等慢行系统，可配备电瓶车等生态化的交通方式，提供服务区内交通服务。

6.4.5 应配套休闲商业设施，提供绿色农副产品、健康食品、康养用品、康养文创衍生品等商品展示与售卖服务。

6.5 特色服务

6.5.1 可提供“生态+文化康养”、“生态+运动康养”、“运动+理疗康养”、“美容+温泉康养”等组合式康养旅游套餐服务。

6.5.2 可提供定制化的康养旅游线路或康养旅游活动策划服务。可提供专为老年人等特殊群体设计的康养旅游线路或康养旅游活动策划服务。

6.5.3 可利用5G等新技术，拓展AI、VR“数字+线上体验”、健康旅游云学堂、手游直播等提供消费和服务新场景。

6.5.4 生态康养类特色服务包括：

- a) 可提供康养农作农事农活体验指导服务；可提供海洋、湖泊、河流、森林自然感知、文化科普和生物探索等服务；可提供养生旅居度假照护服务；可提供园艺学习、绿色生态食材采摘、营养膳食、美食制作指导等服务；
- b) 可提供乡村田园、海滨海岛、河泊湖流、山地、森林、温泉等康养研学旅游课程、疗休养课程教育服务；
- c) 可设立自驾车康养旅游俱乐部，提供自驾车康养旅游组织服务；
- d) 可提供海水和沙滩理疗、森林浴、森林运动疗愈、温泉水疗、温泉运动疗愈等指导服务。涉及温泉服务的应符合 GB/T 35555 要求。

6.5.5 康体运动类特色服务包括：

- a) 可提供康体运动服务项目开展的现场指导、技能培训等服务；
- b) 可提供康体运动和健康体育赛事的策划、组织服务；
- c) 可配备康体运动指导员，提供一对一康体运动指导、营养膳食私人定制、科学运动保健信息传达等服务；
- d) 涉及游乐、娱乐服务的应符合 GB/T 16767、GB/T 26353 要求。涉及绿道旅游服务应符合 LB/T 035 的规定。

6.5.6 文化康养类特色服务包括：

- a) 可提供中医药材参观、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。可提供国学修养、民俗文化体验、健康生活方式养成等指导服务。可提供艺术文化康养服务项目的鉴赏、体验指导服务；
- b) 可拓展各种类型的文化展示平台，如博物馆/展示馆、文化生产过程体验中心、参与式课堂、文创中心等，提供康养文化展示、交流服务和开展特色文化康养主题活动、节庆活动等服务；
- c) 可打造社群服务平台，提供社群交流、活动组织等线上线下服务；
- d) 可开展中医药康养文化、中医理疗技能、国学和民俗、艺术康养文化课程培训、宣教、讲座等服务。

6.5.7 健康理疗类特色服务包括：

- a) 可提供私人健康档案登记与存储、健康监测、饮食与运动习惯养成指导等健康管理服务；
- b) 可配健康助理，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服务；
- c) 可配有健康一体机、血压计、血糖仪、体重秤等常规性身体自检设备，可配有智能监测健康步道、健康心率柱、随身定位、紧急呼叫卡/手环等，为游客提供健康自检服务；

- d) 可提供名医远程问诊、健康咨询、就医绿色通道等服务。可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。可提供健康保健、康复理疗、美容美体等知识、技能讲座、培训服务；
- e) 涉及健康体检服务的要求见《健康体检管理暂行规定》。涉及康复理疗服务的要求见《常用康复治疗技术操作规范（2012年版）》要求。涉及美容美体服务的要求见《医疗美容服务管理办法》，面部护理操作应符合SB/T 10992规定。

7 服务人员

7.1 基本要求

- 7.1.1 应遵纪守法、信守职业道德、坚守岗位，尊老爱幼，富有爱心，热情友好，礼貌待客。
- 7.1.2 应着装整洁、大方得体、语言文明，提供微笑服务和诚信服务。
- 7.1.3 服务态度应细致耐心，能提供全面周到的咨询、引导、提醒和帮携服务。
- 7.1.4 应掌握基本的岗位服务技能，举止行为符合岗位规范要求。

7.2 专业要求

- 7.2.1 应具备旅游心理、健康养生、医疗急救、心理疏导、消防安全等方面的专业知识和技能。
- 7.2.2 服务过程中应善于观察，及时了解游客康养旅游服务需求。
- 7.2.3 特殊岗位应持相关职业资格证书上岗，满足相关从业资质等要求。
- 7.2.4 应定期参加专业知识、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。

8 服务管理

8.1 安全管理

- 8.1.1 应有健全的安全管理制度和操作规程。应有专门的管理机构和职责明确的安全责任人。
- 8.1.2 提供住宿服务的，应证照齐全。安装旅游业治安管理信息系统，落实人员住宿登记制度。提供餐饮服务的，应注重食品加工流程的卫生管理，保证食品安全，符合GB 14881、GB 14934的规定。
- 8.1.3 应设有突发事件处置应急预案，并定期演练，档案记录完整。
- 8.1.4 应配置消防、防盗、救护、应急照明等设施并定期维护、检修、更新，确保正常有效使用。
- 8.1.5 公共区域应安装无死角监控设施。做好安全巡查、安全保障、特殊游客的安全关照等。
- 8.1.6 康体运动类服务项目应在旅游活动开始前对游客进行必要的安全告知、安全教育和技能培训。
- 8.1.7 应在道路、台阶、水域、主要活动场所等显著位置设置安全警示标志，张贴人员安全须知。水上区域需配备水上救生设备和提供专业救生服务。

8.2 质量管理

- 8.2.1 应有完善的服务标准和操作程序，服务人员应数量充足、岗位职责明确、分工合理。
- 8.2.2 应有健全的培训制度，每季度对从业人员开展专业知识、岗位技能和服务规范培训。
- 8.2.3 应建立投诉处理机制。在公共区域显著位置公布投诉电话。
- 8.2.4 应制定投诉处理流程，通畅投诉渠道，投诉及处理及时、妥善、记录完整，并定期分析总结形成报告。
- 8.2.5 应围绕服务项目和服务提供要求每季度开展游客满意度调查，并根据结果进行服务质量的持续改进。

附 录 A
(资料性)
康养旅游服务类型和服务项目

表A.1~表A.4分别规定了生态康养类、康体运动类、文化康养类、健康理疗类服务项目。

表A.1 生态康养类服务项目

服务类型	服务项目
田园康养	乡村田园观光游览、养生旅居度假、康养农作农事农活体验、园艺学习等
海滨海岛、河流湖泊康养	海滨海岛观光游览、河流湖泊观光游览、海水和沙滩理疗、河钓湖钓海钓、养生旅居度假等
山地、森林康养	山地观景游览、休闲度假、气候疗养、花卉浴、山泉疗养、山地露营、野果和山野菜采摘、森林观景游览、森林浴、森林运动疗愈等
温泉康养	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

表A.2 康体运动类服务项目

服务类型	服务项目
休闲康体运动	徒步、绿道骑行、登山、定向运动、水上运动、球类运动、滑雪、射击、休闲体操等
探险性运动	攀岩、滑翔、溯溪、野营体验等
民族传统运动	太极拳、八段锦、五禽戏、摔跤、赛马等
疗愈型运动	快走、跑步、俯卧撑、拉伸、健身操等体能活动训练、瑜伽等

表A.3 文化康养类服务项目

服务类型	服务项目
中医药文化康养	药材培植参观、药材采摘、药材识别、药膳茶饮、药液沐浴、推拿、针灸、艾灸、刮痧、全息足疗、蜡疗、火罐疗法、中医药康养文化培训、中医康养文化体验、中草药文化科普、中草药文创衍生、中医药名著品读等
国学和民俗文化康养	国学修养、民俗文化体验、冥想、静修、禅修、康养文化博览、特色文化康养主题活动体验、健康养生文化研习、文化康养旅游商品创作、健康生活方式养成教育等
艺术文化康养	茶艺、茶道、插花、棋道、香道、书法、绘画、篆刻、剪纸、摄影、戏曲、舞蹈、表演、器乐、艺术鉴赏等

表A.4 健康理疗类服务项目

服务类型	服务项目
健康检测	健康体检、基因检测、抗衰老测定等
健康管理	健康监测、治未病、营养咨询、饮食调养、心理调节等
康复理疗	作业治疗项目：各类锻炼生活能力、治疗性活动、生产劳动性活动、心理和社会性活动等项目；物理治疗项目：声疗、光疗、水疗、电疗、冷疗、热疗等项目
美容美体	面部护理、身体护理、皮肤管理、美体塑形、体重管理等