



中华人民共和国国家标准

GB/TXXXXX—XXXX

代替 GB/T 36732-2018

生态休闲养生（养老）基地建设和运营服务规范

Specification for the construction and service of ecological recreation and health cultivation (with elderly service) base

（征求意见稿）

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基地布局	2
5 机构与人员	2
6 设施要求	2
7 服务要求	6
8 安全与卫生	7
9 质量控制与改进	8
参考文献	10

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。

本文件代替GB/T 36732-2018《生态休闲养生(养老)基地 建设和运营服务规范》，与GB/T 36732-2018相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

——替换“规范性引用文件”一章中的“GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准”为“GB 31654 餐饮服务通用卫生规范”；

——更改了对新能源汽车充电设施配备的要求（见6.1.1.2中注）；

——增加了“服务设施”中“基本要求”对智慧设施的要求（见6.2.1.2）；

——增加了“信息服务”中对智慧信息服务的要求（见6.2.2.3）；

——增加了“服务要求”中“基本要求”对绿色低碳旅游和消费的要求（见7.1.2）；

——增加了“服务要求”中对智慧服务的内容（见7.5）；

——将8.3.2.1一节中的“GB 16153”改为“GB 31654”；

——增加了“8.3.4清洁与消毒”一节。

本文件由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC264）归口管理。

本文件起草单位：中国标准化研究院等。

本文件主要起草人：暂略。

生态休闲养生（养老）基地建设和运营服务规范

1 范围

本文件规定了生态休闲养生（养老）基地（以下简称基地）的布局、机构与人员、设施、服务、安全与卫生和质量控制与改进等要求。

本文件适用于生态休闲养生（养老）基地的建设、经营与服务的管理等。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 28101-2011 城市公共休闲服务与管理 基础术语

GB 3095-2012 环境空气质量标准

GB 3096-2012 声环境质量标准

GB 3838-2002 地表水环境质量标准

GB 8987 污水综合排放标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 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 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 31654 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 17775-2003 旅游景区质量等级的划分与评定

GB/T 26353-2010 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范

GB/T 29353-2012 养老机构基本规范

GB/T 50340 老年人居住建筑设计标准

3 术语和定义

3.1

生态休闲养生（养老）基地 ecological recreation and health cultivation (with elderly service) base

具有良好的自然环境，同时具备提供休闲、养生、养老服务的资源，能够满足顾客旅行、游览、休憩、娱乐、康体、休闲、养生、养老等需求的特定区域。

3.2

休闲 leisure

个人在除工作、学习、家务劳动、睡眠等日常谋生和生理必须的时间外，对可自由支配时间的多样性安排，进而产生身心愉悦的生活状态。

注：包括日常休闲、周末休闲和节假日休闲等。

[GB/T 28101-2011, 定义2.1]

3.3

养生 preserve longevity

根据生命发展的规律，采取能够保养身体、减少疾病、增进健康、延年益寿的活动。

4 基地布局

4.1 基地规划应由具有相应资质的规划单位编制，在规划指导下由具有相应资质的建设单位承建。

4.2 基地应注重对资源的多元化、集约化利用，并结合资源特色和主题定位，合理划分功能区，如公共服务区、生态观光区、生活游乐区、休闲文化区、健身康体区和养生服务区等。

5 机构与人员

5.1 基地应设立相应的管理机构，并配备一定数量的管理人员。

5.2 基地应建立相应的管理制度，并不断予以完善。

5.3 基地应制定员工培训计划，定期对员工的职业素质与工作技能进行培训。

5.4 基地应配备一定数量的休闲、养生、养老专业服务人员，其中养老服务人员应满足GB/T 29353-2012的规定，休闲、养生专业服务人员应满足相关从业资质等要求。

6 设施要求

6.1 基础设施

6.1.1 交通设施

6.1.1.1 基地宜建设与基地规模相适应的多级别道路系统，并有便捷的交通线路与周边城市、飞机场、火车站、汽车站、高速公路出入口、码头等相连接。

6.1.1.2 基地应在不破坏原生态系统的前提下，合理设计步行道路与非机动车道路，建设车位充足的生态停车场，并与周围自然景观协调。

注：应配备新能源汽车充电设施等。

6.1.2 能源设施

6.1.2.1 基地宜建设以电力、燃气等常规能源为主，太阳能、生物质能等可再生能源为辅的能源系统。

6.1.2.2 基地宜积极利用太阳能、水能、风能、生物质能等对环境污染小的可再生能源，推广低碳技术。

6.1.3 水处理设施

6.1.3.1 基地的给水系统应采用节水设计，宜安装独立饮水系统和建设循环水使用系统。

6.1.3.2 基地应合理控制地下水利用规模，温泉和地下水开采量不超过自然补给量，并减少对地下水源的渗透污染。

6.1.4 废弃物处理设施

6.1.4.1 基地应建立废弃物分类收集和处理设施与场所，废弃物的管理与处置应以无害化、减量化和资源化为基本原则。

6.1.4.2 废弃物收集率应达到100%，收运密闭率宜达到100%，处理与处置率宜达到100%，回收利用率宜大于50%。

6.1.5 标识标志

6.1.5.1 基地内各类建筑、设施的图形符号应符合GB/T 10001.1和GB/T 10001.2的要求，相关信息表达清晰准确，中英文对照。

6.1.5.2 基地内的标识、标志设施应数量充足，分布合理，便于发现，指引有效。

6.2 服务设施

6.2.1 基本要求

6.2.1.1 基地的服务设施应与基地环境有效融合，减少对生态环境的干扰。

6.2.1.2 基地应充分考虑运用新一代信息网络技术和智慧应用、装备，借助便携的终端上网设备，满足游客不断提升的便利需求和智能体验。

6.2.1.3 基地的服务设施应保持相对集中与适当分散相结合，最大限度地方便顾客。

6.2.2 信息服务

6.2.2.1 基地应设立问讯处、问询电话等设施，并有专人服务。

6.2.2.2 基地问询设施的标识、标志应醒目、功能完备，运转正常。

6.2.2.3 宜在基地主要景点及出入口设立电子公告栏或触摸屏多媒体终端机发布信息，发布信息内容包括但不限于基地基本信息、游览注意事项、活动预告、线路推荐、安全管理规定、交通信息、气象信息、实时承载量等。

6.2.3 住宿设施

6.2.3.1 基地内应根据基地规模设立住宿酒店，床位等住宿设施配置应满足接待需求。

6.2.3.2 基地的客房应整洁舒服，设施齐全。

6.2.3.3 基地客房内的起居生活用品的配置应考虑到老年人、残疾人等特殊顾客群体起居生活的需求。

6.2.4 餐饮设施

6.2.4.1 基地的餐厅装饰应具有地域特色，与基地文化相协调。

6.2.4.2 基地的餐厅应能够提供当地特色菜品或传统民俗、节日餐饮。

6.2.4.3 基地餐厅的菜品设置应考虑到老年人等特殊顾客饮食生理的需求。

6.2.5 游览设施

6.2.5.1 基地宜有一定数量的亭、廊、花架等游览、休憩设施。

6.2.5.2 基地的游览设施应布局合理，造型别致，能提升基地的整体景观效果。

6.2.5.3 基地宜有相应的特色游览活动，如养生生态园、户外游戏、养生温泉等。

6.2.6 购物设施

6.2.6.1 基地内的购物场所应环境整洁、陈列丰满。

6.2.6.2 基地内的购物场所宜提供具有基地特色的工艺品和土特产品等。

6.2.7 养生设施

6.2.7.1 基地应具备两种以上养生设施，如体检服务、理疗、美容美体、温泉、药膳调理、按摩保健、主题俱乐部、养生等。

6.2.7.2 养生设施应根据基地内生态环境的地理分布进行合理布置。

6.2.8 养老设施

6.2.8.1 基地内的各类养老设施应与基地提供的养老服务相匹配。

6.2.8.2 基地内的养老机构建筑应符合GB/T 50340的规定。

6.2.8.3 基地内的养老服务的设施设备应满足GB/T 29353-2012中7.2的规定。

6.3 无障碍设施

基地内的各类设施的设计、安置应考虑老年人、残疾人、儿童等特殊群体的需求，配置无障碍设施。

6.4 环境建设

6.4.1 自然环境

6.4.1.1 基地内的植被和生物多样性应有制度化保障，并得到有效保护。

6.4.1.2 基地内环境空气质量应符合 GB 3095-2012 中的一级标准。

6.4.1.3 基地内声环境质量应符合 GB 3096-2012 中的 1 类要求。

6.4.1.4 基地内地表水环境质量应符合 GB 3838-2002 中的 III 类要求。

6.4.1.5 基地内污水排放应符合 GB 8987 的相关要求。

6.4.1.6 基地内一切可绿化的用地均应绿化，绿地率大于等于35%，绿地本身的绿化率大于等于70%。

6.4.1.7 基地周围500m范围内应无污染源。

6.4.2 人文环境

6.4.2.1 基地内的建筑空间、建筑形象、园林景观、设施等宜与具有地方特色的文化符号相融合，形成美观独特、易于识别的形象系统。

6.4.2.2 基地应保护基地内的历史文化，定期修缮维护古建筑，收集、整理和陈列文献文物。

6.4.2.3 基地应保护基地内的自然文化，可结合当地自然资源特点，建设专题博物馆，提供生态旅游，开展生态教育。

6.4.2.4 基地应保护基地内的民族民俗文化，保留传统节庆、地方戏曲、民俗表演等。

6.4.2.5 基地应保护基地内的宗教文化，尊重和适当表现当地的宗教文化。

6.4.2.6 基地宜弘扬当地特色文化，将休闲、养生产活动与富有地方特色的文化创意活动结合起来。

6.4.3 养老服务环境

基地提供养老服务的环境应满足GB/T 29353-2012中7.1的规定。

7 服务要求

7.1 基本要求

7.1.1 基地应根据基地的地理、生态环境，至少保障每年有三个月的时间对外提供服务。

7.1.2 基地宜开发绿色低碳旅游产品，积极参与绿色低碳资质认证等。在消费者方面，应做好宣传引导，建立居民绿色积分档案，鼓励民众在旅游过程中自带洗漱用品、节水节电、参与光盘行动；鼓励游客使用低碳出行方式；鼓励消费绿色低碳认证的旅游产品等。

7.2 基本服务

基地可向顾客提供餐饮、住宿、游览、购物、娱乐等基本服务。

其中：

- a) 餐饮服务应至少满足GB/T 13391的规定；
- b) 住宿服务应符合GB/T 14308的规定；
- c) 游览服务应符合GB/T 17775-2003的规定；
- d) 购物服务应符合GB/T 17775-2003中5.2.6的规定；
- e) 娱乐服务应满足GB/T 26353-2010中6的规定。

7.3 休闲服务

7.3.1 基地应至少向顾客提供三种以上观赏性或参与性休闲服务项目。

注：休闲活动项目可包括徒步、登山、太极、采摘、网球、乒乓球、保龄球、游泳、戏曲表演、主题游园、歌会、插花、垂钓、书法、绘画、剪纸等。

7.3.2 基地应至少有三种以上主题休闲活动俱乐部，如棋牌、书画、运动等。

7.3.3 基地应在休闲服务项目的设置及服务提供的过程中考虑老年人、残疾人、儿童等特殊群体的需求。有条件的基地宜设立老年人活动中心和儿童活动中心（托管中心）等，向其提供服务。

7.4 养生服务

7.4.1 基地应至少向顾客提供两种以上体验性或参与性的养生服务项目，如健康体检、健康理疗、温泉、药膳调养、按摩保健等。

7.4.2 基地应向顾客提供专业的养生指导。

7.5 养老服务

7.5.1 基地宜依据基地内的自然环境、人文环境，在旅游、休闲、养生服务项目中设立适宜的养老服务项目。

7.5.2 基地提供的养老服务应满足GB/T 29353-2012中8的规定。

7.5 智慧服务

基地宜考虑建设数字景区，运用虚拟现实技术、三维建模仿真技术、360度实景照片、慢直播或视频等技术，打造虚拟场景，实现线上旅游服务。

8 安全与卫生

8.1 安全措施

8.1.1 基地在接待高峰期或特殊时段应有健全的安全保障制度与措施，并能有效实施。

8.1.2 基地应制定突发事件应急处理预案，事故处理档案应记录完整、准确。

8.2 医疗救护

8.2.1 基地应建立紧急救援机制，设置紧急救援电话，能及时处理顾客发出的求助信号。

8.2.2 基地应配备医务人员和常用药品，有必要的医疗救护设施。

8.2.3 应急处置

公共场所内如出现新冠肺炎确诊病例、疑似病例、无症状感染者、密切接触者、密切接触者的密切接触者，或出现其他新冠肺炎相关紧急状况时，经营单位应立即报告，启动应急预案，并配合做好流行病学调查、消毒等处置工作。

8.3 卫生

8.3.1 环境卫生

8.3.1.1 基地内环境应保持整洁，服务场所及周边无垃圾和杂物。

8.3.1.2 基地应设有专职岗位和人员负责日常环境卫生管理与维护。

8.3.2 餐饮卫生

8.3.2.1 基地内的餐饮场所应达到GB 31654规定的卫生要求。

8.3.2.2 基地内的食品卫生条件应符合国家有关规定，餐饮服务应配备消毒设备。

8.3.3 垃圾处理

8.3.3.1 基地内的垃圾应及时收集、清理，实现分类回收，防止污染。

8.3.3.2 基地内的垃圾收集箱应设置合理，标志统一，外观整洁，与环境相协调。

8.3.4 清洁与消毒

8.3.4.1 应保持公共场所的清洁卫生，定期进行清洁消毒。

8.3.4.2 对于高频接触物品，如门把手、电梯按钮等，应加强清洁消毒。

8.3.4.3 对于公共场所的座椅、桌子等物品，应定期进行清洁消毒。

8.3.4.4 室内空气，应加强通风换气，保持空气流通。

9 质量控制与改进

9.1 质量控制

9.1.1 基本要求

基地的管理机构在质量控制方面应至少做到：

- a) 制定质量管理目标，并建立监督检查制度；
- b) 设立质量管理部门或质量管理岗位；
- c) 公布 24h 服务电话，受理消费者的投诉和咨询；
- d) 有专职人员负责服务质量的监督和考核；
- e) 定期开展顾客满意度调查或是向顾客征求意见；
- f) 有计划、有目的、有选择的回访顾客；
- g) 应对顾客提出的合理化建议制定有效的纠正措施，改进服务工作，提高服务质量。

9.1.2 投诉处理

基地在投诉处理方面应至少做到：

- a) 按公平、公正、公开的原则建立完善的投诉处理制度；
- b) 在服务的不同阶段处设立投诉接待处，或投诉箱、投诉簿等；
- c) 投诉处理 24h 内回复、10 天内反馈处理结果。对不满意处理结果的，积极协调处理；
- d) 投诉处理结案率大于 98%；
- e) 建立投诉档案管理制，档案记录实事求是，保持完整。

9.1.3 信息收集、统计与归档

9.1.3.1 基地的内部管理用信息系统应能够实时对场所进出的消费者数量、经营效益、从业人数等业务情况进行收集和统计。

9.1.3.2 基地应采用统计技术对采集到的数据进行统计分析。

9.1.3.3 基地应对所有统计信息和记录建立统计台账和核算制度，并按相关规定按时报送各级管理部门。

9.1.3.4 信息统计数据文档的保存期宜至少为三年。

9.2 质量改进

9.2.1 基地应定期对服务人员、服务提供者进行培训，培训内容可包括服务知识、服务技能等。

9.2.2 基地应定期或不定期抽查顾客投诉或反馈意见较的服务项目，督促服务人员、服务提供者改进服务。

9.2.3 基地宜定期或不定期举办多形式的服务质量竞赛、评比等工作，对获胜者进行奖励、宣传等。

9.2.4 基地宜定期邀请国内外相关领域的知名专家、服务机构来基地进行讲学，或走访相关知名单位，学习先进经验。

参考文献

- [1] GB/T 26358-2010 旅游度假区等级划分
 - [2] GB/T 26362-2010 国家生态旅游示范区建设与运营规范
 - [3] GB/T 26363-2010 民族民俗文化旅游示范区认定
 - [4] GB/T 28928-2012 社区休闲服务质量导则
 - [5] GB/T 28929-2012 休闲农庄服务质量规范
 - [6] 住建部《绿色生态住宅小区建设要点与技术导则》（2001年）
-