

团 体 标 准

T/GFIA 002-2025

森林康养服务管理规范

Specification for Forest Wellness Service Management

（征求意见稿）

0000-00-00 发布

0000-00-00 实施

目 次

前 言III

引 言IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 2

4 基本原则 3

5 服务环境与资源要求 4

 5.1 森林环境要求 4

 5.2 基础设施与硬件要求 5

 5.3 森林环境要求 7

6 服务提供要求 7

 6.1 服务项目设计与规范 7

 6.2 服务流程规范与规则 8

 6.3 过敏原控制实施与监测 9

7 管理要求 10

 7.1 组织管理与制度建设 10

 7.2 信息管理与隐私保护 11

 7.3 环境管理规范 11

 7.4 合作与交流 12

8 安全与应急管理 12

 8.1 安全管理体系与规范 12

 8.2 重点领域安全管理规范 13

 8.3 应急管理规范 14

9 质量管理与持续改进 15

 9.1 质量方针与目标 15

 9.2 质量管理体系 15

 9.3 内部审核与管理评审规范 15

 9.4 服务质量监测与评估规范 15

 9.5 投诉处理规范 15

 9.6 持续改进机制 15

附录 A （资料性）森林康养服务自查与评估参考表 17

附录 B （资料性）森林康养服务知情同意书（参考模板） 20

附录 C （规范性）森林康养基地环境质量主要指标表 22

附录 D （规范性）森林康养基地住宿设施主要指标表 23

附录 E （规范性）森林康养基地餐饮服务主要指标表 25

附录 F （规范性）森林康养基地康养活动场所与设施主要指标表 27

附录 G （规范性）森林康养基地人力资源配置参考指标表 29

附录 H （规范性）森林康养游客健康动态监测参考指标表 31

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专利的责任。

本文件旨在规范森林康养基地的服务与管理活动，特别是基础设施、硬件设施的配置与维护，以及服务流程的标准化与精细化，提升服务质量，保障游客健康与安全，促进森林康养产业的健康、有序和可持续发展。森林康养作为一种融合森林生态环境与人类健康的创新型服务业态，对于满足人民群众日益增长的健康需求、推动生态文明建设具有重要意义。

本规范的制定，综合考虑了当前森林康养产业发展的实际情况和未来趋势，力求在科学性、合理性、可操作性方面达到较高水平，并重点强化了对各类设施和服务环节的具体指标要求。通过明确森林康养服务的基本要求、服务内容、服务流程、管理职责、安全保障、环境管理、质量控制等方面的内容，为森林康养基地的规划、建设、运营和管理提供更为具体和量化的指导依据。

本文件由广东省林业产业协会提出并归口。

本文件主要起草单位：广东生态工程职业学院

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

引 言

森林康养是依托优质的森林生态环境资源，融合健康养生、休闲旅游、文化体验、体育运动等元素，通过科学设计的康养项目和服务，达到改善人体身心健康、提升生活品质为目的的活动。随着社会经济的发展和人民生活水平的提高，“大健康”理念深入人心，森林康养以其独特的生态优势和健康效益，正受到越来越广泛的关注和青睐。

为规范森林康养服务行为，提升森林康养基地的管理水平，特别是基础设施和硬件的标准化配置与高效管理，以及服务流程的规范化操作，保障康养活动的安全性和有效性，维护森林康养游客和经营者的合法权益，推动森林康养产业高质量发展，特制定本规范。

本规范明确了森林康养基地在提供服务和进行管理时应遵循的基本原则、核心要素和具体要求，重点细化了基础设施、硬件环境、服务项目、人员配备的量化指标，以及运营管理、安全保障、应急处理、持续改进等全过程的规范规则。本规范旨在为各类森林康养基地提供一套更为科学、系统、可操作且易于评估的指南，引导其向专业化、标准化、品牌化方向发展。

森林康养服务管理规范

1 范围

本文件规定了森林康养基地服务与管理的总体要求、服务环境与资源（重点是基础设施和硬件）要求、服务提供（重点是服务规范与规则）要求、管理要求、安全与应急管理要求以及持续改进要求。本文件包含多项具体指标，详见附录。

本文件适用于中华人民共和国境内依法设立和运营的各类森林康养基地的服务提供与运营管理活动。其他以森林环境为基础开展康养相关活动的组织或场所可参照执行。

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 3095-2012 环境空气质量标准
- GB 3838-2002 地表水环境质量标准
- GB 5749-2022 生活饮用水卫生标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB 12348-2008 工业企业厂界环境噪声排放标准
- GB/T 14308-2023 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 15566.9-2012 公共信息导向系统 设置原则与要求 第9部分：旅游景区
- GB 18599-2020 一般工业固体废物贮存和填埋污染控制标准
- GB/T 19889.7-2022 声学 建筑和建筑构件隔声测量 第7部分：撞击声隔声的现场测量
- GB/T 18973-2022 旅游厕所质量要求与评定
- GB/T 22003-2017 合格评定 食品安全管理体系 审核与认证机构要求
- GB/T 26355-2010 旅游景区服务指南
- GB/T 35273-2020 信息安全技术 个人信息安全规范
- GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范
- GB/T 39725-2020 信息安全技术 健康医疗数据安全指南
- GB/T 42061-2022 医疗器械 质量管理体系 用于法规的要求
- GB/T 43351-2023 无障碍设计触摸导引地图的内容、图形和表达方法
- GB/T 43518-2023 人类工效学 家居无障碍设计导则
- LB/T 034-2014 景区最大承载量核定工作导则
- DB31/ 199-2009 污水综合排放标准
- DB32/T 5105-2025 休闲农业园区规划与设计指南
- DB3206/T 1107-2025 森林防火基础设施建设规范

DB3301/T 0265-2018 重大活动餐饮服务食品安全操作规范

DB4401/T 207-2023 森林康养基地建设规范

DB4403/T 482—2024 建筑电气防火检测技术规范

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 wellness

依托优良的森林生态环境、健康的森林物质（如负氧离子、植物精气等）和宜人的森林景观（如森林绿意、溪流、瀑布等），结合现代健康理念与技术，开展旨在改善身心健康、预防疾病、促进康复、提升生活品质的各类服务活动的总称。

3.2

森林康养基地 Forest wellness base

以优良的森林生态环境为基础，配备相应的康养服务设施和专业人员，开展以改善身心健康、预防和疗愈疾病为目的的森林游憩、疗养、保健、教育、运动、养老等活动的特定区域。其基础设施和硬件条件应满足本规范要求。

3.3

森林康养服务 Forest wellness service

森林康养基地为满足游客健康需求，利用森林环境、符合规范的设施设备、专业知识和技能所提供的各类活动、体验、指导、咨询和照护等的总和。其服务过程应遵循本规范的服务规则。

3.4

森林康养游客 Forest wellness tourist

指为了体验森林康养服务、改善身心健康而进入森林康养基地的个人或团体。

3.5

康养方案 Wellness plan

根据游客的健康状况、需求和偏好，由专业人员为其量身定制的，包含特定康养项目、活动安排、饮食建议、健康指导等的综合性计划。

3.6

健康数据 Health data

指与游客的生理、心理健康状况相关的信息，包括但不限于基本信息、既往病史、生活习惯、体检报告、康养过程中的监测数据等。

3.7

个人健康信息 Personal health information (PHI)

指能够识别特定自然人的健康数据，包括但不限于姓名、身份证号、联系方式、医疗记录、体检报告等。

3.8

服务环境 Service environment

森林康养基地内影响游客康养体验和服务质量的各种物理、生态、人文和社会因素的总和，包括自然环境、建筑设施、氛围营造、文化特色等。

3.9

康养导师 Wellness instructor/guide

具备森林康养相关专业知识和技能，能够为游客提供康养咨询、方案制定、活动指导、健康教育等服务的专业人员。

3.10

动态监测 Dynamic monitoring

指在游客进行森林康养活动期间，对其健康状况、活动参与情况、环境适应性等进行持续的、实时的或定期的监测和记录。

3.11

知情同意 Informed consent

指在游客充分了解相关信息（如服务内容、风险、费用、个人信息处理规则等）的前提下，自愿同意接受特定服务或允许其个人信息被收集、使用和管理的意思表示。

3.12

数据脱敏 Data desensitization

指对个人健康信息进行处理，使其在不泄露个人身份的前提下仍然可以用于分析和研究。常见方法包括匿名化、假名化等。

3.13

硬件设施 Hardware facilities

指森林康养基地为提供康养服务而配备的各类建筑物、构筑物、场地、设备、工具等有形资产。

3.14

服务规范 Service specifications/rules

指为确保森林康养服务质量、安全和效率而制定的一系列操作标准、流程要求、行为准则和管理规定。

4 基本原则

4.1 生态优先，绿色发展

严格保护和合理利用森林生态资源，将生态环境保护置于首位，确保康养活动不对森林环境造成破坏。

推广绿色建筑、节能环保技术和可持续的运营模式。所有设施建设和运营活动的环境影响应降至最低。

4.2 以人为本，游客至上

始终将游客的需求和满意度作为服务的出发点和落脚点，尊重游客的个体差异和文化背景，提供人性化、个性化、精细化的服务。

确保所有服务规则的制定均以提升游客体验和保障游客权益为核心。

4.3 科学康养，专业引领

森林康养服务内容和方法应基于科学研究和实践验证，结合传统养生智慧与现代医学成果。

配备专业团队，确保服务的专业性和有效性。硬件设施的选用和康养项目的设置应有科学依据。

4.4 安全第一，预防为主

建立健全安全管理体系，严格落实安全责任制，加强风险评估和隐患排查，完善应急预案，确保游客的人身和财产安全。

基础设施和硬件设备的安全性是首要考量，管理规范必须包含定期的安全检查与维护。

4.5 规范管理，持续改进

建立完善的管理制度和服务流程，实行标准化运作。

定期对服务质量和管理水平进行评估，持续改进，不断提升。

各项设施的管理和服务流程应有明确的规范和操作指引。

4.6 生态优先，绿色发展

在提供服务和收集游客信息前，应充分告知并获得游客的知情同意。

严格遵守个人信息保护相关法律法规，采取有效措施保护游客的个人隐私和数据安全。

4.7 生态优先，绿色发展

挖掘和融入地方文化、森林文化和养生文化，形成具有独特魅力的康养服务产品和品牌，避免同质化竞争。

4.8 生态优先，绿色发展

严格遵守国家相关法律法规，恪守商业道德，诚信经营，明码标价，杜绝虚假宣传和欺诈行为。

5 服务环境与资源要求

5.1 森林环境要求

5.1.1 基地森林环境质量

基地森林环境质量应符合下列要求：

- a) 生态条件：基地选址应在森林覆盖率不低于 70% 的区域，生物多样性丰富，生态系统稳定；
- b) 空气质量：主要活动区域空气质量应优于 GB 3095 中二级标准，力争达到一级标准。负氧离子浓度年平均值不低于 2000 个/cm³，康养核心区不低于 5000 个/cm³，应至少每季度对空气质量和负氧离子浓度进行监测并公示，详见附录 C：森林康养基地环境质量指标表；
- c) 水体质量：基地内生活饮用水水质应符合 GB 5749 的要求，景观水体及用于康养活动的水体（如温泉、药浴）水质应符合国家相关卫生标准和 GB 3838 中对应类别水质标准，定期监测并公示；
- d) 声环境质量：主要康养活动区域（特别是住宿区、静养区）昼间噪声不高于 45dB(A)，夜间不高于 35dB(A)，符合 GB 12348 中 0 类声环境功能区标准；
- e) 森林植被：以具有芳香、释氧、杀菌等康养保健功能的本地优势树种为主，形成稳定、健康的森林群落结构，无有毒、致敏植物集中分布区域，或有明确警示和隔离；
- f) 基地内应无明显的地质灾害隐患（如滑坡、泥石流易发点），无环境污染源，每年雨季前后进行地质灾害隐患排查。

5.1.2 景观与可达性

景观与可达性可参照下列要求进行：

- a) 森林景观优美，具有较高的美学价值和游憩价值，能提供视觉、听觉、嗅觉等多感官的良好体

验；

- b) 康养步道、休憩点等设施应与森林环境相协调，采用生态友好型材料（如木材、石材、透水材料等），步道宽度、坡度、路面材质应根据功能（如漫步道、健身道、冥想道）和目标人群（如老年人、儿童）进行差异化设计，具体指标见附录F；
- c) 交通便利，具有良好的外部交通连接，内部道路系统应人车分流，路面平整，指示清晰，主要道路宽度不小于 3.5m，转弯半径不小于 6m 中医调息辅导，引入太极、气功等传统技法，讲解中医理论在呼吸调控中的应用；
- d) 标识系统应清晰、规范、美观，符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 15566.4 的要求，提供中英文双语或多语种服务，重要节点应设置导览图和求助电话。

5.2 基础设施与硬件要求

5.2.1 住宿设施

应提供安全、卫生、舒适、安静且具有康养特色的住宿环境，具体要求可参照下列进行，具体指标要求见附录D：

- a) 建筑与环境：建筑设计应体现生态理念，采用绿色建材，与周围环境和谐。客房朝向宜选择南向或东南向，客房窗外应有良好视线和自然景观。建筑密度不宜超过 20%，容积率不宜超过 0.5；
- b) 房间配置：面积，单人间使用面积不小于 12 m²，双人间不小于 16 m²（不含卫生间和阳台），套房应设起居室和卧室，隔音，客房墙体、楼板、门窗的隔声性能应符合 GB 50118 中对旅馆建筑的较高要求，确保客房间及客房与走廊间的隔声量不低于 45dB，通风采光，每间客房均应有直接的自然通风和采光，窗地面积比不小于 1/6，配置有效的新风系统或可开启外窗，温湿度，配备温湿度调控设施，室内温度冬季宜保持在 18℃-22℃，夏季 24℃-26℃，相对湿度宜保持在 40%-60%，卫生间，每间客房均设独立卫生间，24 小时供应冷热水，洁具、龙头等选用节水环保型，地面防滑，干湿分离，家具与布草，床（宽度单人不少于 1.2m，双人不少于 1.5m）、床垫、枕头（提供不同高度和材质选择）应舒适、符合人体工程学。布草（床单、被罩、枕套等）应为纯棉或高品质天然纤维，一客一换，符合《住宿业卫生规范》，安全设施，每间客房安装独立感烟火灾探测报警器、应急照明灯，配备小型灭火器或灭火毯、防烟面罩，门应安装防盗锁、猫眼和应急疏散图；
- c) 无障碍设计：应按总床位数不少于 2%的比例设置无障碍客房，其设计应符合《GB/T 43518-2023 人类工效学 家居无障碍设计导则》的要求，公共区域的主要通道、卫生间等也应进行无障碍设计；
- d) 管理规范：建立客房清洁消毒 SOP（标准操作程序），明确清洁频次、消毒剂使用、布草更换流程，每日清洁客房，公共区域每日至少清洁 2 次，定期对空调系统、新风系统进行清洗消毒，每年不少于 2 次，建立设施设备维护保养台账，定期检查，确保完好；

5.2.2 餐饮设施

应提供符合食品安全卫生标准、营养均衡且具有森林康养特色的餐饮服务，具体要求可参照下列进行，具体指标要求见附录E：

- a) 场所与环境：餐厅环境应整洁、明亮、通风良好，人均使用面积不低于 1.5 m²（不含厨房），餐桌间距合理，厨房面积不小于餐厅面积的 30%，布局应符合生进熟出、防止交叉污染的原则，配备有效的油烟净化设施、通风设施、冷藏冷冻设施、餐具消毒设施；
- b) 食品安全管理：严格执行《中华人民共和国食品安全法》和《餐饮服务食品安全操作规范》，

建立健全食品安全管理制度，包括从业人员健康管理、索证索票、进货查验、加工制作、食品留样（每批次食品成品留样不少于 125g，保存 48 小时以上）、餐饮具清洗消毒、环境卫生控制等，主要食材（特别是本地特色食材）应有可追溯源头，鼓励使用有机、绿色食品，严禁采购、使用国家明令禁止的野生动植物及其制品；

- c) 康养膳食服务：应配备专业营养师或康养膳食指导员，菜单设计应体现“药食同源”、“三低一高”（低盐、低糖、低脂、高纤维）等健康理念，结合地方特色和时令食材，提供个性化膳食建议或定制服务，满足不同游客（如慢性病患者、素食者、特定过敏人群）的特殊需求，清晰标注菜品的主要成分、热量、营养价值（如适用）；
- d) 管理规范：餐饮从业人员必须持有效健康证明上岗，每年进行一次健康检查和食品安全知识培训，餐（饮）具应严格按照《DB3301/T 0265-2018 重大活动餐饮服务食品安全操作规范》进行清洗、消毒、保洁。厨房垃圾应分类处理，日产日清。

5.2.3 基地森林环境质量

根据开展的康养项目，配备相应的、符合安全与功能要求的室内外活动场所和设施设备，具体要求可参照下列进行，具体指标要求见附录F：森林康养基地康养活动场所与设施主要指标表：

- a) 通用要求：场所设计应考虑安全性、舒适性、私密性和功能性，人均活动面积应满足项目需求（如瑜伽室人均不低于 3 m²，冥想室人均不低于 2.5 m²），室内场所应有良好的通风、采光、温湿度控制，声环境应满足活动要求（如冥想室背景噪音不高于 30dB(A)），设施设备应符合国家相关安全质量标准，定期检查、维护、保养和校准（如适用），并有详细记录，操作人员应经过专业培训，户外活动场地应平整、防滑，远离危险区域；
- b) 特色康养场所：森林浴场/步道：应选择林相好、负氧离子丰富、环境幽静的区域，步道应设置不同长度和难度等级，路面材质生态防滑，沿途设休憩点、科普解说牌、垃圾箱，重要节点设紧急呼叫装置，瑜伽/冥想室：地面宜采用木质或软性材料，光线柔和可调，配备瑜伽垫、冥想垫、音响等，理疗/SPA 区：应符合卫生防疫要求，设备专业，操作规范，一次性用品一客一换，科普宣教中心：面积不小于 100 m²，配备展板、模型、多媒体设备等，展示森林生态、康养知识，运动健身场所：如健身房、球类场地等，器材应符合安全标准，有专业人员指导；
- c) 管理规范：建立各活动场所和设施设备的操作规程和安全守则，并向游客明示，活动前后对场地和设备进行清洁和检查，制定设施设备维护保养计划并严格执行，关键设备应有备品备件。

5.2.4 公共服务设施与管理

公共服务设施与管理应符合下列要求：

- a) 游客服务中心：位置显眼，功能齐全，提供咨询、预订、登记、导览、投诉处理、失物招领、医疗求助、轮椅租借等服务，工作人员应熟练掌握业务，咨询电话应 24 小时畅通；
- b) 停车场：规模与接待能力相适应，生态化设计，分区明确，管理有序，宜设置残疾人专用停车位（不少于总车位的 2%）和新能源汽车充电桩；
- c) 公共卫生间：数量充足（高峰期每 50-70 人至少一个厕位，男女厕位比例不低于 2:3），布局合理，符合《GB/T 18973-2022 旅游厕所质量要求与评定》二级及以上标准，保持清洁、无异味、通风良好，设施完好，配备洗手液、干手设备、卫生纸，设置无障碍厕位，每日巡检和清洁不少于 4 次；
- d) 购物场所：商品明码标价，货真价实，不出售假冒伪劣商品和违禁品，康养产品应有明确的成分、功效说明和使用禁忌；
- e) 通讯与网络：主要公共区域和客房应有稳定的移动通讯信号覆盖和免费 Wi-Fi 服务，带宽满足

游客需求；

- f) 标识系统管理：定期检查标识牌的完好性、清晰度，及时更新和维护。

5.3 森林环境要求

应配备数量充足、结构合理、专业胜任的员工队伍，具体要求可参照下列进行，具体指标要求见附录G：森林康养基地人力资源配置参考指标表：

- a) 人员配备与资质：管理团队：应具备相关行业管理经验和专业知识。康养专业团队：包括康养导师、健康管理师、营养师、心理咨询师、中医师、康复理疗师、运动指导师等。康养导师与游客的比例不低于 1:20。核心专业人员应持有国家认可的执业资格证书或行业协会认证的专业技能证书。至少配备 1 名执业医师或执业助理医师，以及 2 名注册护士（根据床位数按比例增加）。服务人员：如前台接待、客房服务、餐饮服务、安保保洁等，应经过岗位技能培训，考核合格后上岗；
- b) 专业素养与培训规范：所有员工应具备良好的职业道德、服务意识、沟通能力和团队协作精神。建立完善的员工培训体系，岗前培训，不少于 40 学时，内容包括基地概况、规章制度、岗位职责、服务流程、安全知识、应急处理、礼仪规范等。在岗培训每年专业技能提升培训不少于 20 学时，安全应急培训不少于 8 学时。康养专业人员应持续接受继续教育，掌握行业最新动态和技术。定期进行服务技能和专业知识考核，考核结果与绩效挂钩；
- c) 仪容仪表与行为规范：员工应统一着装（符合岗位特点且整洁得体），佩戴工牌上岗。仪容仪表干净整洁，精神面貌积极向上。服务用语文明规范，态度热情、耐心、周到。禁止使用不礼貌或歧视性语言；

6 服务提供要求

6.1 服务项目设计与规范

6.1.1 项目多样性与特色性

项目多样性与特色性包括但不限于以下几种：

- a) 结合自身森林资源禀赋、地域文化特色和市场需求，开发多样化的森林康养服务项目；
- b) 项目可包括但不限于：森林漫步（森林浴）、森林瑜伽、森林冥想、森林科普教育、自然艺术创作、园艺疗法、芳香疗法、食疗养生、温泉水疗（若有）、心理调适、健康讲座、传统体育项目（如太极拳、八段锦）、康复训练等；
- c) 规范：每个核心康养项目应制定详细的服务方案和操作规程，明确项目目标、适宜人群、禁忌人群、活动流程、时长、强度、所需设备、安全注意事项、效果评估方法等。

6.1.2 科学性与有效性

科学性与有效性应符合下列要求：

- a) 康养项目的设计应有科学依据，注重实效性，避免迷信和伪科学内容；
- b) 可与科研机构、高等院校、医疗机构等合作，共同研发和评估康养项目。项目引入前应进行小范围试点和效果评估。

6.1.3 个性化与定制化规则

个性化与定制化规则可参照下列要求进行：

- a) 针对不同人群（如亚健康人群、慢性病康复人群、老年人群、特定职业人群等）的健康状况和需求，设计和提供个性化的康养方案和服务包；
- b) 规则：康养方案的制定必须基于游客的健康评估结果，并充分征求游客意见。方案应包含短期和长期健康目标；
- c) 提供定制化服务选项，允许游客根据自身兴趣和需求选择或组合康养项目。

6.2 服务流程规范与规则

6.2.1 咨询与预订规则

咨询与预订规则可参照下列方式进行：

- a) 提供至少两种以上便捷的咨询和预订渠道（如电话、网站、App、小程序、合作 OTA 平台等）；
- b) 规则：咨询时应主动、准确、全面地告知服务内容、项目特色、价格（实行明码标价，无隐形消费）、预订须知（包括健康状况限制、所需准备物品）、取消与变更政策、隐私政策摘要等信息。响应时间：电话咨询应在 3 声内接听，在线咨询应在 5 分钟内首次响应；
- c) 对游客提出的问题给予专业、耐心的解答，不误导、不夸大。

6.2.2 接待与入住规范

接待与入住规范可参照下列几种方式进行：

- a) 设立明显的接待标识，接待区域应宽敞明亮，设有等候区。接待人员应主动热情迎接游客，使用标准欢迎语；
- b) 规范：高效办理入住手续，核实游客身份信息（符合实名制要求），办理时间不超过 10 分钟/人；
- c) 主动向游客发放《入住指南》，内容包括基地概况、服务设施分布图、康养项目介绍、每日活动安排（如有）、各项服务时间、WIFI 密码、注意事项（特别是安全和环保事项）、紧急联系方式等；
- d) 详细讲解《森林康养服务知情同意书》（参考附录 B），确保游客理解后签署；
- e) 必要时协助游客搬运行李，引导至住宿区域并介绍房间设施使用方法。

6.2.3 健康评估与方案制定

健康评估与方案制定可参照下列方式进行：

- a) 在游客签署知情同意书后，由康养导师或健康管理师在 2 小时内（针对短期游客）或 24 小时内（针对长期康养游客）为其进行初步的健康状况评估。评估内容至少包括：一般情况（年龄、职业等）、主诉与康养目标、现病史、既往史（特别是慢性病、过敏史、手术外伤史）、家族史、生活方式（饮食、睡眠、运动、烟酒等）、情绪与压力状况。可辅以必要的体格检查（如身高、体重、血压、心率）和问卷评估；
- b) 根据评估结果和游客意愿，由康养导师或健康管理师在评估完成后 24 小时内为其制定个性化的《康养方案》；
- c) 康养方案应为书面形式（电子或纸质），包含游客基本信息、健康评估摘要、康养目标（游客确认）、推荐康养项目（名称、频次、时长、强度）、饮食建议、作息建议、健康教育内容、预期效果、复评时间、注意事项。方案制定后应向游客详细解读，并获得游客签字确认。

6.2.4 康养服务实施规范

康养服务实施规范应符合下列要求：

- a) 严格按照游客确认的康养方案组织和实施各项康养活动。如需调整，应与游客协商并征得同意；
- b) 康养导师或相关专业人员应在关键环节提供现场指导、示范和必要的保护。指导应准确、易懂；
- c) 密切关注游客在活动过程中的生理和心理反应，特别是老年、体弱或有基础疾病的游客。如发现不适，应立即暂停活动并按应急预案处理；
- d) 每次核心康养活动（如森林瑜伽、理疗项目）开始前，应进行简要的安全提示和活动说明。活动结束后进行简要总结和放松引导；
- e) 确保康养活动的安全，对有潜在风险的项目应有充分的安全提示和保护措施；
- f) 服务过程中，尊重游客的自主选择权和隐私权，未经同意不得随意拍照、录像或公开其参与活动的信息。

6.2.5 动态监测与健康指导规范

动态监测与健康指导规范可参照下列方式进行：

- a) 在游客同意的前提下，对游客在康养期间的健康状况进行动态监测。监测设备应经过校准，数据准确；
- b) 根据监测数据、游客主观反馈和活动表现，每日或定期（至少每3天一次）由康养导师提供有针对性的健康指导和生活方式建议。指导内容应记录在案；
- c) 对于监测到的异常数据或游客报告的严重不适，应在30分钟内启动响应，必要时由医务人员介入，并按应急预案处理。

6.2.6 意见征询与反馈规则

意见征询与反馈规则可参照下列方式进行：

- a) 建立至少3种以上畅通的游客意见反馈渠道（如前台意见簿、客房意见卡、微信/App在线反馈、电话回访、定期座谈会等）；
- b) 定期（如每日、每周）收集和汇总游客对服务环境、设施、项目、人员等方面的意见和建议；
- c) 对游客提出的署名投诉，应在24小时内予以响应，一般性问题在3个工作日内处理完毕并反馈结果；复杂问题在7个工作日内处理完毕并反馈。处理过程和结果应有记录。

6.2.7 离店与后续服务规范

离店与后续服务规范可参照下列方式进行：

- a) 高效办理离店手续，核对费用无误，提供清晰的结算清单。办理时间不超过15分钟/人；
- b) 主动征询游客对本次康养体验的总体评价；
- c) 可根据游客需求和康养周期，在离店前1天为其提供简要的《康养效果评估总结》（对比入院评估）和《家庭延续康养建议书》；
- d) 鼓励建立游客回访机制（如离店后1周、1个月进行电话或邮件回访），了解游客返家后的健康状况，提供持续的健康关怀和信息推送。

6.3 过敏原控制实施与监测

过敏原控制实施与监测可参照下列方式进行：

- a) 专业性规则：服务人员应持证上岗（针对专业岗位），服务操作应符合相应项目的技术规范和流程。康养方案应由具备资质的人员制定和解读；
- b) 安全性规则：所有服务项目开展前必须进行安全评估和风险告知。设施设备符合安全标准且运

行良好。应急预案完备且定期演练。游客意外事件发生率应控制在极低水平（如低于 X%/千人天）；

- c) 舒适性规则：服务环境（温度、湿度、噪音、光线、空气质量等）应控制在适宜范围。服务设施（床品、座椅、卫生洁具等）应洁净、完好、舒适。服务流程应便捷顺畅，减少游客等待时间；
- d) 有效性规则：通过康养前后对比评估（如生理指标改善、主观感受提升、健康行为养成等），衡量康养服务的实际效果。游客对康养效果的满意度应达到较高水平（如 85%以上）；
- e) 人文性规则：服务过程中应充分体现对游客的尊重、理解和关怀。保护游客隐私，满足个性化需求。营造和谐友好的康养氛围；
- f) 规范性规则：所有服务流程、操作标准、人员行为均应符合本规范及基地内部制定的 SOP。定期对服务规范的执行情况进行检查和考核。

7 管理要求

7.1 组织管理与制度建设

7.1.1 组织架构与职责

组织架构与职责可参照下列方式进行：

- a) 建立扁平化、高效的组织架构，明确各部门（如康养服务部、运营保障部、市场营销部、行政人事部、安全管理部等）及各岗位的职责、权限和汇报关系；
- b) 设立专门的康养服务管理部门，全面负责康养项目的策划、开发、组织实施、质量监控和效果评估；
- c) 应有明确的总经理或院长对森林康养基地的整体服务与管理工作承担最终责任。

7.1.2 基础设施与硬件管理制度

基础设施与硬件管理制度可参照下列方式进行：

- a) 设施设备档案管理制度：为所有主要基础设施和硬件设备（包括建筑、特种设备、康养设备、IT 系统等）建立详细档案，记录其规格型号、购置日期、供应商、使用说明、维护保养记录、检修记录、折旧年限等；
- b) 维护保养制度：制定年度、季度、月度设施设备维护保养计划，明确责任部门和人员，并严格执行。对关键设备（如供电、供水、消防、医疗设备）应进行预防性维护。维护保养应有详细记录并存档；
- c) 巡检制度：对基地内各类设施（步道、栏杆、照明、标识等）、设备（健身器材、康养仪器等）、安全系统（消防、监控等）进行每日、每周、每月不同频次的巡检，发现问题及时报告和处理。巡检应有记录表；
- d) 能源管理制度：对水、电、燃气等主要能源消耗进行监测、统计和分析，制定节能降耗措施；
- e) 仓储管理制度：对康养用品、布草、清洁用品、食品原料等物资的采购、入库、存储、领用、盘点等环节进行规范管理，防止积压、变质、损耗。仓库应通风、干燥、防潮、防虫、防火；
- f) 固定资产管理制度：明确固定资产的购置、验收、登记、使用、调拨、报废等流程和审批权限。

7.1.3 其他管理制度建设

可参照下列方式进行：

- a) 制定并实施完善的内部管理制度体系，除上述设施管理制度外，还应包括：行政管理、人事管理（招聘、培训、考核、奖惩）、财务管理（预算、核算、审计）、服务质量管理、安全管理、环境管理、信息管理与数据安全、投诉处理、应急管理等制度；
- b) 所有制度应文件化，便于查阅和执行，并定期（至少每年一次）进行评审和修订，以适应法律法规变化和运营发展需要。

7.2 信息管理与隐私保护

7.2.1 信息系统建设与管理

信息系统建设与管理可参照下列方式进行：

- a) 建立或使用稳定、安全的游客信息管理系统、预约系统、健康档案管理系统、OA 办公系统、财务管理系统等，提高管理效率和服务水平；
- b) 信息系统应有专人负责日常运维、数据备份（每日备份关键数据）、安全防护（防火墙、入侵检测、病毒查杀）。系统访问应设置权限控制，操作日志应完整记录。

7.2.2 游客信息管理与隐私保护规范

游客信息管理与隐私保护规范可参照下列方式进行：

- a) 严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规和标准的要求；
- b) 在收集游客信息前，必须通过清晰易懂的方式（如书面《知情同意书》）向游客充分告知信息收集的目的、范围、方式、存储期限、使用规则、安全保障措施以及游客享有的查询、更正、删除、撤回同意等权利，并获得游客的明确书面同意。知情同意书应一式两份，游客和基地各执一份；
- c) 建立规范的游客健康档案，档案的建立流程、采集内容、数据格式与存储应由授权人员管理，严格限制查阅范围；
- d) 对游客个人信息，特别是健康等敏感信息，应采取严格的物理隔离（如专用服务器、加密存储）、技术加密（如 SSL 传输加密、数据库加密）和管理措施（如保密协议、权限分离、定期审计）进行保护；
- e) 设立专门的个人信息保护联系人或部门，负责处理游客的个人信息相关请求（如查询、更正、删除等），响应时限不超过 15 个工作日；
- f) 涉及对外提供或用于研究的游客信息，必须进行有效的匿名化或去标识化处理，并确保无法重新识别个人。

7.2.3 档案管理规范

档案管理规范可参照下列方式进行：

- a) 建立健全各类档案管理制度（纸质和电子），明确归档范围、保管期限、借阅权限和销毁程序；
- b) 档案资料应分类清晰、编目规范、存放有序、保管安全（防火、防潮、防盗、防虫、防磁），电子档案应定期备份。

7.3 环境管理规范

7.3.1 环境保护规划与执行

环境保护规划与执行可参照下列方式进行：

- a) 制定并实施详细的环境保护计划和具体措施，明确各部门的环境保护责任和考核指标；

- b) 定期（至少每半年一次）对基地内的生态环境（空气、水、土壤、噪声、植被、野生动物等）进行监测或委托有资质机构监测，并记录监测结果，作为环境管理和改进的依据。

7.3.2 资源节约与利用规范

资源节约与利用规范可参照下列方式进行：

- a) 推广使用节能灯具、节水器具（如节水马桶、感应龙头）、太阳能等可再生能源。客房内应有提示游客节约用水用电的标识；
- b) 建立能源和水资源消耗台账，每月进行统计分析，设定年度节能降耗目标；
- c) 积极开展垃圾分类（至少分为可回收物、厨余垃圾、有害垃圾、其他垃圾四类），设置分类垃圾桶，并与有资质的回收和处理单位合作。

7.3.3 废弃物处理规范

废弃物处理规范可参照下列方式进行：

- a) 生活垃圾应分类收集、密闭存放、日产日清。厨余垃圾应单独处理，鼓励进行堆肥等资源化利用；
- b) 污水应经过处理（如建设小型污水处理站）并达到《DB31/ 199-2009 污水综合排放标准》中一级或相关地方标准后排放，严禁直排。鼓励中水回用（如用于绿化灌溉、道路冲洗）；
- c) 医疗废弃物（如有）必须按照《医疗废物管理条例》进行严格分类、收集、暂存和处置，并与有资质的医疗废物处置单位签订合同；
- d) 基地内产生的其他固体废物（如建筑垃圾、废弃设备等）的贮存和处置应符合《GB 18599-2020 一般工业固体废物贮存和填埋污染控制标准》等相关要求。

7.3.4 生物多样性保护规范

生物多样性保护规范可参照下列方式进行：

- a) 保护基地内的古树名木、珍稀动植物及其栖息地，建立档案并进行挂牌保护；
- b) 禁止非法捕猎、采集、交易野生动植物及其制品；
- c) 在进行基础设施建设和康养活动组织时，应最大限度减少对原生植被和动物栖息地的干扰；
- d) 定期开展生态保护宣传教育活动，提高员工和游客的环保意识。

7.4 合作与交流

（内容待补充）

8 安全与应急管理

8.1 安全管理体系与规范

8.1.1 安全责任制落实

安全责任制落实可参照下列方式进行：

- a) 建立健全从最高管理者到一线员工的安全生产责任制网络图，明确各级、各岗位的安全职责、权限和考核标准；
- b) 主要负责人应与各部门负责人签订年度安全生产责任书。

8.1.2 风险评估与隐患排查治理规范

风险评估与隐患排查治理规范可参照下列方式进行：

- a) 每年至少组织一次全面的安全风险评估，针对识别出的重大风险源制定管控措施；
- b) 建立安全隐患排查治理台账，实行分级分类管理（如一般隐患、重大隐患）。隐患排查频次：重点区域和设施每日一查，一般区域每周一查，全面检查每月一次。对排查出的安全隐患要明确整改责任人、整改措施、整改时限和复查要求，形成闭环管理。

8.1.3 安全设施与设备管理规范

安全设施与设备管理规范可参照下列方式进行：

- a) 按照《DB4403/T 482—2024 建筑电气防火检测技术规范》等消防规范要求，足额配备消防设施和器材（如灭火器、消火栓、水带水枪、应急照明、疏散指示标志、火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统等）。消防器材应定点存放，定期检查（每月至少一次外观和压力检查，每年至少一次功能性检查或送检），确保完好有效。检查记录应存档；
- b) 安防设施（如视频监控系统、周界报警系统、门禁系统等）应覆盖重点区域，24 小时运行，录像资料保存不少于 30 天；
- c) 医疗急救设施（如急救箱、担架、轮椅、AED 等）应配备齐全，药品在有效期内，定期检查补充。

8.1.4 安全培训与演练规范

安全培训与演练规范应符合下列要求：

- a) 新员工上岗前必须经过不少于 8 学时的安全生产和消防安全培训，考核合格方可上岗。在岗员工每年接受安全再培训不少于 4 学时。特种作业人员必须持证上岗；
- b) 针对可能发生的各类突发事件（火灾、食物中毒、游客突发疾病/意外、恶劣天气、地质灾害、群体性事件、信息安全事件等）制定详细、可操作的专项应急预案；
- c) **规范：**每半年至少组织一次综合性或专项应急演练（如消防疏散演练、医疗急救演练），每年至少组织一次全员参与的消防演练。演练后应进行总结评估，修订完善预案。演练记录应存档。

8.2 重点领域安全管理规范

8.2.1 消防安全管理

消防安全管理应符合下列要求：

- a) 每日进行防火巡查，重点检查疏散通道、安全出口是否畅通，消防设施是否完好，用火用电用气是否规范等。巡查记录应存档；
- b) 严禁在客房内使用大功率电器，严禁在禁烟区吸烟；
- c) 厨房、库房、配电室等消防重点部位应有专人负责，并有针对性的防火措施。

8.2.2 食品安全管理

食品安全管理应符合下列要求：

- a) 严格执行食品采购索证索票和进货查验记录制度，确保所有食材来源可追溯；
- b) 每日对厨房、餐厅的卫生状况进行检查。每周对冰箱、冰柜进行清洁和温度检查；
- c) 严格执行餐饮具消毒制度，每次消毒后进行效果抽检（如使用 ATP 荧光检测仪）。

8.2.3 设施设备安全管理

设施设备安全管理应符合下列要求：

- a) 对游乐设施、健身器材、特种设备（如电梯、锅炉）等，除按规定进行年检外，还应进行班前、班中、班后检查，并做好运行记录和交接班记录；
- b) 建筑物、构筑物（特别是木结构、临水、临崖建筑）应每年进行一次结构安全检查。

8.2.4 康养活动安全管理

康养活动安全管理可参照下列要求进行：

- a) 每次组织户外或有潜在风险的康养活动前，必须进行天气和场地条件评估，并对参与游客进行健康状况询问和风险告知；
- b) 组织高风险活动（如登山、溯溪等，若开展）时，必须配备专业资质的教练和足够的安全保障人员，为游客购买专项意外伤害保险，并配备必要的救援装备。

8.2.5 交通安全管理

交通安全管理应符合下列要求：

- a) 内部道路应定期维护，确保路面平整。雨雪天气应及时清扫或采取防滑措施；
- b) 基地自有车辆应定期保养和年检，驾驶员应具备相应资质且每日出车前进行酒精测试。

8.2.6 治安防范管理

治安防范管理应符合下列要求：

- a) 安保人员应 24 小时值班巡逻，重点区域（如出入口、财务室、住宿区）应实现视频监控全覆盖；
- b) 建立访客登记制度。

8.3 应急管理规范

8.3.1 应急预案体系

应急预案应明确应急指挥机构及其职责、预警级别和发布程序、应急响应等级和启动条件、具体处置流程（如人员疏散、医疗救护、现场控制、信息上报等）、应急资源调配、善后处理等内容。

预案应与当地政府应急预案相衔接

8.3.2 应急队伍与物资保障

应急队伍与物资保障可参照下列要求进行：

- a) 建立由基地领导、各部门负责人和骨干员工组成的应急救援队伍（如义务消防队、医疗救护小组、后勤保障小组等），并进行专业培训；
- b) 应急物资库应有明确的清单和台账，定期检查物资的种类、数量、有效期和完好性，确保随时可用。

8.3.3 应急处置与报告规范

应急处置与报告规范可参照下列要求进行：

- a) 发生突发事件时，事发现场人员应在第一时间（如 5 分钟内）向基地应急指挥中心报告。基地应急指挥中心在接到报告后，应根据事件性质和严重程度，在规定时限内（如重大事件 30 分

钟内)向当地政府相关部门(如应急管理、卫健、文旅、公安等)报告;

- b) 报告内容应包括事件发生时间、地点、类型、简要经过、伤亡情况(如有)、已采取措施和下一步计划等。

8.3.4 医疗急救规范

医疗急救规范可参照下列要求进行:

- a) 医务室或急救点应配备常用急救药品(至少 20 种以上)和医疗器械(如血压计、听诊器、体温计、血糖仪、吸氧装置、简易呼吸器、AED、外伤处理包等)。药品和器械应有专人管理,定期检查补充,确保在有效期内且功能完好;
- b) 医务人员应 24 小时轮值或确保应急响应时间内(如 10 分钟内)到达现场;
- c) 与附近至少 1 家二级以上医院建立畅通的绿色急救通道,并有明确的转运流程。

9 质量管理与持续改进

9.1 质量方针与目标

制定明确的、可衡量的年度质量目标,如游客满意度达到80%以上,重大安全责任事故为0,关键服务指标(如客房清洁合格率、食品安全合格率)达到90%以上等。

9.2 质量管理体系

宜参照ISO 9001建立并有效运行质量管理体系,形成文件化的程序和记录。

9.3 内部审核与管理评审规范

9.3.1 每年至少组织一次内部质量审核,覆盖所有部门和服务流程。审核应有计划、检查表、审核记录和不符合项报告。

9.3.2 每年至少一次由最高管理者主持召开管理评审会议,对质量方针、目标、体系运行情况、资源需求、内外部审核结果、顾客反馈、过程绩效等进行评审,并形成改进决议。

9.4 服务质量监测与评估规范

9.4.1 建立服务质量监测指标体系,包括基础设施完好率、环境质量达标率、服务流程符合率、专业人员配比达标率、游客投诉率、游客满意度等。定期(如每月、每季度)收集和分析数据。

9.4.2 游客满意度调查应在游客离店前或离店后一周内进行,回收率不低于 30%。

9.5 投诉处理规范

9.5.1 建立详细的游客投诉处理登记台账,记录投诉人、投诉时间、投诉内容、调查过程、处理结果、责任部门/人、回访情况等。

9.5.2 对所有投诉进行分类统计分析,找出薄弱环节,作为持续改进的依据。

9.6 持续改进机制

9.6.1 对内外部审核发现的不符合项、游客投诉、服务质量监测中发现的问题，均应采取纠正措施，并验证措施的有效性。

9.6.2 鼓励员工提出合理化建议，设立改进奖励机制。

附录 A
(资料性)
森林康养服务自查与评估参考表

下面表 A.1 给出了森林康养服务自查与评估参考表示例。

表 A.1 森林康养服务自查与评估参考表

序号	评估大类	评估子类/项目	评估要点/内容描述 (重点关注是否达到本规范及附录中明确的指标)	自查结果 (符合/基本符合/不符合/不适用)	备注/改进建议
1	服务环境与资源	森林生态环境指标	空气质量 (PM2.5, PM10, O3, SO2, NO2, CO)、负氧离子浓度、水质、声环境等是否达标? (对照附录 C)		
		基础设施 (住宿) 指标	客房面积、隔音、温湿度、通风采光、床品、安全设施、无障碍设计等是否达标? (对照附录 D)		
		基础设施 (餐饮) 指标	厨房与餐厅面积比例、设施配置、食品安全管理体系运行、康养膳食提供能力等是否达标? (对照附录 E)		
		基础设施 (康养活动场所) 指标	各类场所人均面积、设施安全与专业性、维护保养记录、步道系统规划等是否达标? (对照附录 F)		
		公共服务设施指标	游客中心功能、停车场车位比、公共卫生间等级与数量、标识系统规范性等是否达标?		
		人力资源配置指标	各类专业人员 (康养导师、医护等) 与游客/床位比例、持证上岗率、培训学时等是否达标? (对照附录 G)		

表 A.1 森林康养服务自查与评估参考表（续）

序号	评估大类	评估子类/项目	评估要点/内容描述 (重点关注是否达到本规范及附录中明确的指标)	自查结果 (符合 /基本符合/不符合/不适用)	备注/改进建议
2	服务提供规范	服务项目设计规范性	核心项目是否有详细方案和操作规程? 科学性与个性化如何体现?		
		各服务流程(咨询、入住、评估、 实施等)规范性	是否按本规范 6.2 章节中各环节的“规则”和“规范”执行? 响应时间、办理时间、方案制定时限等是否达标?		
		服务质量要求符合性	专业性、安全性(事故率)、舒适性、有效性(效果评估)、 人文性、规范性等方面的具体表现和数据支持?		
3	管理要求	组织管理与制度建设完备性	组织架构与职责是否清晰? 基础设施硬件管理制度、其他各 项管理制度是否健全、文件化并得到执行?		
		信息管理与隐私保护规范性	信息系统安全运维、游客信息收集与使用的知情同意、健康 档案管理、数据安全与隐私保护措施是否到位并有记录?		
		环境管理规范性	环保计划与责任、资源节约措施与记录、废弃物分类与合规 处理、生物多样性保护行动等是否落实? 环境监测数据是否 达标?		

表 A.1 森林康养服务自查与评估参考表（续）

序号	评估大类	评估子类/项目	评估要点/内容描述 (重点关注是否达到本规范及附录中明确的指标)	自查结果 (符合/基本符合/不符合/不适用)	备注/改进建议
4	安全与应急管理	安全管理体系与规范执行情况	安全责任制是否落实到人？风险评估与隐患排查治理是否形成闭环？安全设施设备是否完好并定期检查？安全培训与演练频次和效果是否达标？（对照本规范 8.1）		
		重点领域安全管理规范执行情况	消防、食品、设施设备、康养活动、交通、治安等各领域安全管理措施是否具体、到位并有检查记录？（对照本规范 8.2）		
		应急管理规范性	应急预案体系是否完善且具可操作性？应急队伍与物资是否保障有力？应急处置与报告流程是否清晰并演练？医疗急救能力是否达标？（对照本规范 8.3）		
5	质量管理与持续改进	质量管理体系运行有效性	质量方针目标是否明确？是否建立体系或有效运行？内部审核与管理评审是否按规范进行？		
		服务质量监测与评估、投诉处理规范性	是否有监测指标体系并定期分析？游客满意度调查及投诉处理流程是否规范、及时、有效？		
		持续改进机制有效性	是否对各类问题采取纠正预防措施并验证效果？是否有鼓励创新和改进的机制？		

附录 B
（资料性）
森林康养服务知情同意书（参考模板）

下面内容给出了森林康养服务知情同意书示例。

尊敬的游客：

为了更好地为您提供个性化的森林康养服务，并保障您的健康与安全，我们需要收集和管理您的健康数据。请您仔细阅读以下内容，并在充分理解后签署本同意书。

一、健康数据收集的目的和用途

我们收集您的健康数据，目的是为了：建立您的健康档案，以便更好地了解您的健康状况和康养需求。为您制定个性化的森林康养方案。在您参与康养活动期间，对您的健康状况进行动态监测。评估森林康养活动的效果。在紧急情况下，为您的救助提供必要的健康信息。在确保您隐私的前提下，进行健康数据分析和研究，以提升我们的服务质量。

二、我们收集的健康数据类型和范围

我们可能收集的健康数据包括但不限于：您的基本信息、既往病史、生活习惯、家族病史、体检信息、康养需求、特殊情况说明以及在您参与康养活动期间的生理指标、运动数据、睡眠质量、心理状态等动态监测数据。

三、健康数据的存储方式和期限

您的健康数据将以[电子/纸质]形式存储在我们的安全系统中，我们将采取严格的安全措施保护您的数据安全。您的健康数据将保存至您结束本次康养服务后的[具体年限]，期满后我们将按照相关规定进行安全销毁。

四、健康数据的使用方式

您的健康数据将主要用于为您提供森林康养服务。在获得您的明确同意后，我们可能会将您的脱敏数据用于科研、统计等非直接服务目的。

五、健康数据的共享与披露

我们承诺对您的个人健康信息严格保密。除非获得您的明确同意或法律法规另有规定，我们不会将您的个人健康信息共享给任何第三方。如确需共享，我们将告知您共享的对象和目的，并采取必要的保护措施。

六、您的权利

您对您的个人健康信息享有以下权利：查询权，您有权查询您的健康档案信息。更正权，如果您发现您的健康档案信息不准确或不完整，有权要求我们进行更正。删除权，在符合法律法规规定的情况下，您有权要求我们删除您的个人健康信息。撤回同意权，您有权随时撤回您对我们收集、使用和管理您的健康数据的同意。但请注意，撤回同意可能影响您享受部分康养服务。投诉权，如果您对我们管理您的健康数据的方式有任何疑问或不满，可以向我们进行投诉。

七、安全措施

我们将采取必要的物理、技术和管理措施，保护您的健康数据免受未经授权的访问、使用、披露、修改、损坏或丢失。

八、联系方式与投诉渠道

如您对本同意书或您的健康数据管理有任何疑问或需要行使您的权利，请通过以下方式联系我们：

联系电话：[康养基地联系电话]

电子邮箱：[康养基地电子邮箱]

九、同意声明

我已仔细阅读并充分理解本同意书的所有内容，并同意森林康养基地按照本同意书的约定收集、使用和管理我的健康数据。

游客签名：_____

日期：_____

森林康养基地（盖章）：_____

日期：_____

附录 C
(规范性)
森林康养基地环境质量主要指标表

下面表C. 1给出了森林康养基地环境质量主要指标表。

表 C. 1 森林康养基地环境质量主要指标表

监测项目	指标类别	指标要求	监测频率	备注
PM2. 5 (细颗粒物)	健康舒适指标	年平均浓度 $\leq 35 \mu\text{g}/\text{m}^3$ ； 24 小时平均浓度 $\leq 75 \mu\text{g}/\text{m}^3$ （力争达到一级标准：年均 ≤ 15 ，日均 ≤ 35 ）	至少每季度	重点区域可增加监测频次
PM10 (可吸入颗粒物)	健康舒适指标	年平均浓度 $\leq 70 \mu\text{g}/\text{m}^3$ ；24 小时平均浓度 $\leq 150 \mu\text{g}/\text{m}^3$ （力争达到一级标准：年均 ≤ 40 ，日均 ≤ 50 ）	至少每季度	
臭氧 (O ₃)	健康舒适指标	日最大 8 小时平均浓度 $\leq 160 \mu\text{g}/\text{m}^3$ （力争达到一级标准： ≤ 100 ）	植被生长期	
二氧化硫 (SO ₂)	健康舒适指标	年平均浓度 $\leq 60 \mu\text{g}/\text{m}^3$ ；24 小时平均浓度 $\leq 150 \mu\text{g}/\text{m}^3$ （力争达到一级标准：年均 ≤ 20 ，日均 ≤ 50 ）	至少每季度	
二氧化氮 (NO ₂)	健康舒适指标	年平均浓度 $\leq 40 \mu\text{g}/\text{m}^3$ ；24 小时平均浓度 $\leq 80 \mu\text{g}/\text{m}^3$ （力争达到一级标准：年均 ≤ 40 ，日均 ≤ 80 ）	至少每季度	
负氧离子浓度	康养效益指标	年平均值 ≥ 2000 个/cm ³ ；核心康养区 ≥ 5000 个/cm ³ ；主要活动区 ≥ 3000 个/cm ³	至少每季度	在不同天气和时段监测
植物精气 (总 VOCs)	康养效益指标	(具体指标待研究，可参考林业行业推荐值或自行设定基线)	根据研究需要	鼓励开展监测和研究
生活饮用水	安全卫生指标	应符合 GB 5749 全部指标要求	至少每半年	包括水源水和末梢水
景观水体	环境美观指标	应符合 GB 3838 中 III 类或 IV 类水质标准 (根据功能确定)	至少每季度	不得有异味、异色、漂浮物
康养用水 (如温泉)	安全舒适指标	符合国家相关温泉水质标准或行业标准 (如 GB/T 13727)	至少每月	微生物指标、特征组分等
主要康养活动区	舒适安静指标	昼间 Leq ≤ 45 dB(A)；夜间 Leq ≤ 35 dB(A)	至少每半年	特别是住宿区、静疗区、冥想区
客房内部	舒适安静指标	昼间 Leq ≤ 40 dB(A)；夜间 Leq ≤ 30 dB(A) (关窗状态)	抽样监测	
主要活动区域	安全指标	符合 GB 15618 中对应风险筛选值 (如适用)	根据需要	特别是儿童活动区、园艺疗法区

附录 D
(规范性)
森林康养基地住宿设施主要指标表

下面表D. 1给出了森林康养基地环境质量主要指标表。

表 D. 1 森林康养基地环境质量主要指标表

项目类别	指标名称	指标要求/参数	备注
建筑与环境	建筑密度	$\leq 20\%$	
	容积率	≤ 0.5	
	绿地率	$\geq 60\%$ (住宿区周边)	
	客房朝向	优先南向、东南向	70%以上客房宜有良好的朝向
客房内部	单人间使用面积	$\geq 12 \text{ m}^2$ (不含卫生间、阳台)	
	双人间使用面积	$\geq 16 \text{ m}^2$ (不含卫生间、阳台)	
	套房使用面积	$\geq 30 \text{ m}^2$ (含起居室、卧室、卫生间)	
	房间净高	$\geq 2.6 \text{ m}$	
	隔声性能 (客房间)	空气声计权隔声量 $R_w+C_{tr} \geq 45 \text{ dB}$; 楼板计权标准化撞击声压级 $L_{n,w} \leq 70 \text{ dB}$	GB 50118
	采光	窗地面积比 $\geq 1/6$; 采光系数最低值不低于 1%	
	通风	自然通风换气次数 ≥ 2 次/小时, 或配备有效的新风系统, 新风量 $\geq 30 \text{ m}^3/\text{h} \cdot \text{人}$	
	室内温度 (可调控)	冬季 $18^\circ\text{C}-22^\circ\text{C}$; 夏季 $24^\circ\text{C}-26^\circ\text{C}$	
	室内相对湿度 (可调控)	40%-60%	

表 D.1 森林康养基地环境质量主要指标表（续）

项目类别	指标名称	指标要求/参数	备注
客房内部	床铺尺寸（单人床）	宽度 ≥ 1.2 m, 长度 ≥ 2.0 m	
	床铺尺寸（双人床）	宽度 ≥ 1.5 m（或 1.8m）, 长度 ≥ 2.0 m	
	布草材质	纯棉或高品质天然纤维，纱支密度不低于特定标准（如 200 根）	
	卫生间面积	≥ 3.5 m ²	
	24 小时热水供应	水温 40℃-55℃可调，出水时间 ≤ 15 秒	
安全设施	独立感烟火灾探测器	每间客房至少 1 个	
	应急照明	客房内及疏散通道照度 ≥ 5 lux	
	应急疏散图	客房门后张贴清晰的楼层应急疏散图	
	小型灭火器/灭火毯/防烟面罩	客房内或临近位置配备	
无障碍设计	无障碍客房比例	$\geq$ 总床位数的 2%，且不少于 1 间	CJJ/T 135
	无障碍客房设施	满足 CJJ/T 135 中对无障碍客房的各项要求（如入口、通道宽度、卫生间扶手、低位开关、紧急呼叫按钮等）	
卫生管理	客房清洁合格率	$\geq 98\%$ （参照相关卫生检查标准）	
	布草一客一换执行率	100%	
	公共用品用具消毒合格率	100%	《住宿业卫生规范》
	空调/新风系统清洗消毒频率	每年至少 2 次	

附录 E
(规范性)
森林康养基地餐饮服务主要指标表

下面表 E.1 给出了森林康养基地环境质量主要指标表。

表 E.1 森林康养基地餐饮服务主要指标表

项目类别	指标名称	指标要求/参数	备注
场所与环境	餐厅人均使用面积	$\geq 1.5 \text{ m}^2/\text{座}$ (不含厨房)	
	厨房面积与餐厅面积比	$\geq 30\%$ (或按供餐量核算, 符合相关规范)	
	通风与排烟	厨房全面通风换气次数 ≥ 40 次/小时; 排烟系统符合环保要求, 油烟净化效率 $\geq 85\%$	
	照明 (操作台/餐桌)	厨房操作台面照度 $\geq 200 \text{ lux}$; 餐厅餐桌照度 $\geq 75 \text{ lux}$	
	温湿度 (厨房/餐厅)	厨房夏季温度 $\leq 28^\circ\text{C}$; 餐厅温度 冬季 $18\text{--}22^\circ\text{C}$, 夏季 $24\text{--}26^\circ\text{C}$, 相对湿度 $40\text{--}65\%$	
食品安全	食品安全管理员配备	100% 配备, 并取得有效培训合格证明	
	从业人员健康证持证率	100%	每年体检
	原材料索证索票率	100% (对主要食材和食品添加剂)	
	食品留样执行率	100% (每餐次高风险食品)	保存 48 小时, $\geq 125\text{g}$
	餐(饮)具消毒合格率	100% (符合 GB 14934)	餐(饮)具消毒合格率
	生熟食品储存与加工隔离	严格执行, 防止交叉污染	生熟食品储存与加工隔离
	冷藏/冷冻设备温度监控	冷藏 $0\text{--}5^\circ\text{C}$, 冷冻 $\leq -18^\circ\text{C}$, 每日记录	冷藏/冷冻设备温度监控

表 E.1 森林康养基地餐饮服务主要指标表（续）

项目类别	指标名称	指标要求/参数	备注
康养膳食	专业营养师/膳食指导员配备	至少 1 名（根据规模增加）	持有相关资质证书
	康养菜单更新频率	至少每季度更新一次，结合时令	
	特色康养菜品占比	$\geq 30\%$ 的菜单菜品	体现本地特色、药食同源理念
	个性化膳食服务提供能力	能为至少 3 种以上常见慢性病或特殊人群提供膳食指导或定制餐	如糖尿病、高血压、素食等
	食材来源可追溯比例	主要食材 $\geq 80\%$ 可追溯	鼓励本地采购、有机认证
管理规范	食品安全培训频率	从业人员每年至少 8 小时	
	清洁消毒制度执行	厨房、餐厅、库房等区域每日清洁，每周大扫除，有记录	
	“三防”设施（防鼠、防蝇、防尘）	齐全有效	

附录 F

(规范性)

森林康养基地康养活动场所与设施主要指标表

下面表 F.1 给出了森林康养基地康养活动场所与设施主要指标表。

表 F.1 森林康养基地康养活动场所与设施主要指标表

场所/设施类别	指标名称	指标要求/参数	备注
康养步道系统	步道总长度	≥ 3 km (小型基地); ≥ 5 km (中型基地); ≥ 10 km (大型基地)	
	步道类型	至少包含休闲漫步道、健身步道、科普教育道三类, 有条件的设置冥想道、赤足体验道等	
	休闲漫步道宽度/坡度	宽度 1.5-2.0m; 纵坡 $\leq 8\%$ (局部困难地段 $\leq 12\%$, 长度 <50 m)	路面材质生态、防滑、平缓
	健身步道宽度/坡度	宽度 1.2-1.8m; 可包含一定比例的阶梯和较大坡度路段 (8%-25%)	配备强度指示和安全提示
	休憩设施	每 500-800m 设置一处休憩点 (座椅、凉亭等)	
	安全防护	临水、临崖、陡坡路段设置安全护栏 (高度 ≥ 1.1 m), 危险地段设置警示牌	
	标识系统	起点、终点、交叉口、重要景点设方向指示、距离指示、海拔、坡度、预计用时、求助电话等	
室内活动场所	瑜伽/太极/冥想室人均面积	≥ 3.0 m ² /人 (瑜伽/太极); ≥ 2.5 m ² /人 (冥想)	
		净高 ≥ 3.0 m; 良好通风; 光线柔和可调; 背景噪音 ≤ 35 dB(A)	地面宜为木地板或环保软垫
	健康讲座/科普宣教中心	每座使用面积 ≥ 1.2 m ² ; 配备多媒体、音响、书写板等	
	心理咨询室	面积 ≥ 10 m ² ; 隔音良好 ($R_w+C_{tr} \geq 50$ dB); 环境温馨私密	
	健身房	器材种类 ≥ 5 种 (有氧、力量兼顾); 器材间距符合安全要求; 有专业巡场指导	
	理疗/SPA 操作间	单间面积 ≥ 8 m ² ; 符合卫生防疫要求; 设备专业完好; 一次性用品充足	

表 F.1 森林康养基地康养活动场所与设施主要指标表（续）

场所/设施类别	指标名称	指标要求/参数	备注
户外活动场地	森林浴场/静坐冥想区	选择林相好、环境幽静、负氧离子高区域；面积能容纳 10-30 人；地面平整或设平台	
	园艺疗法区	面积 $\geq 100 \text{ m}^2$ ；土壤安全；配备工具；有灌溉水源；可设无障碍操作台	
	户外运动拓展场地（若有）	器械符合国家安全标准；定期检测；有专业保护和指导	
设施设备管理	安全标准符合率	100%（主要康养设备、运动器械、特种设备等）	
	设备完好率	$\geq 98\%$	
	维护保养计划执行率	100%	有记录可查
	操作人员持证/培训上岗率	100%（针对需专业操作的设备）	

附录 G
(规范性)
森林康养基地人力资源配置参考指标表

下面表 G.1 给出了森林康养基地人力资源配置参考指标表。

表 G.1 森林康养基地人力资源配置参考指标表

岗位类别	岗位名称	人员与游客/床位比例参考	资质/经验要求	备注
管理层	总经理/院长	1 人/基地	5 年以上相关行业管理经验，本科及以上学历	
	部门经理	根据部门设置	3 年以上本领域管理经验，大专及以上学历	
康养专业团队	执业医师	至少 1 名/基地（或床位数 ≤100 张）；床位数>100 张，每增加 100 张增配 0.5-1 名	持有《医师执业证书》，5 年以上临床经验，鼓励具备全科、中医、康复、老年病等专业背景	能够处理常见病和急症
	注册护士	至少 2 名/基地（或床位数 ≤50 张）；床位数>50 张，每增加 50 张增配 1 名	持有《护士执业证书》，3 年以上护理经验	
	康养导师/健康管理师	1 : 15-25（游客高峰期）	健康管理师、营养师、心理咨询师、运动指导师、中医药养生等相关专业背景，持有国家或行业认可的专业资格证书，3 年以上经验	核心康养服务的提供者
	营养师/膳食指导师	至少 1 名/基地（若独立提供复杂膳食指导服务）	持有注册营养师或相关膳食指导资格证书，2 年以上经验	
	心理咨询师	至少 1 名（兼职或专职，根据需求）	持有国家认可的心理咨询师资格证书，3 年以上经验	
	运动康复/理疗师	至少 1 名（若开展相关项目）	持有运动康复、物理治疗等相关专业资格证书，2 年以上经验	

表 G.1 森林康养基地人力资源配置参考指标表（续）

岗位类别	岗位名称	人员与游客/床位比例参考	资质/经验要求	备注
运营服务团队	前台接待	1-2 人/班次（根据规模）	大专以上学历，形象好，沟通能力强，熟悉电脑操作，掌握一门外语者优先	
	客房服务员	1 : 10-15 间客房（根据客房清扫标准和频次）	初中以上学历，身体健康，经专业培训合格	
	餐饮服务人员	1 : 10-15 个餐位（正餐高峰期）	初中以上学历，身体健康，持有效健康证明，经专业培训合格	
	厨师	根据供餐量和菜品复杂度配置（如每 50 个餐位至少 1 名炒锅厨师）	持有厨师等级证书和有效健康证明，熟悉康养膳食制作者优先	
	安保人员	至少 2 人/班次，24 小时值守（根据基地面积和出入口数量增加）	高中以上学历，身体健康，退伍军人或有安保经验者优先，经专业培训	
	保洁人员	根据保洁面积和标准配置	身体健康，经专业培训合格	
	设施维护技工	至少 1-2 名（电工、水暖工、综合维修工），根据设施复杂程度增加	持有相应特种作业操作证或技能等级证书	
培训要求	全员岗前培训	100%覆盖，不少于 40 学时	基地概况、制度、岗位职责、服务流程、安全、礼仪等	考核合格方可上岗
	全员年度在岗培训	专业技能提升 ≥ 20 学时/年；安全应急培训 ≥ 8 学时/年		
	专业人员持证上岗率	100%（对国家有执业资格要求的岗位）		

附录 H
(规范性)
森林康养游客健康动态监测参考指标表

下面表 H.1 给出了森林康养游客健康动态监测参考指标表。

表 H.1 森林康养游客健康动态监测参考指标表

监测维度	具体指标	监测工具/方法	监测频率建议	备注/意义
生理指标	心率（安静/活动后）	可穿戴设备、专业心率计、手动脉搏测量	入住时、每日晨起、核心活动前后、离店时	反映心脏功能、活动耐受性
	血压	电子血压计、手动血压计	入住时、每日固定时间（如晨起）、必要时（如不适）	评估心血管状态，筛查高血压风险
	血氧饱和度（SpO ₂ ）	指夹式血氧仪、可穿戴设备	入住时、高海拔活动前后、呼吸系统不适时	反映机体氧合水平
	体温	电子体温计、额温枪	入住时、每日、感觉不适时	筛查感染、炎症等
	呼吸频率	手动观察、可穿戴设备	入住时、静息状态下、呼吸不适时	反映呼吸系统功能
	睡眠质量	可穿戴设备、睡眠问卷（如PSQI）	每日（设备监测）、入住/离店时（问卷）	评估睡眠时长、深睡/浅睡比例、入睡时间、睡眠效率等
	体重/BMI	体重秤、身高尺	入住时、离店时（长期康养可每周）	评估体重变化，辅助营养和运动方案调整
活动与行为	每日步数/活动量	可穿戴设备、手机APP	每日	评估体力活动水平，鼓励积极生活方式
	康养项目参与度与时长	人工记录、签到系统	每次活动	评估方案依从性，了解游客偏好
	饮食记录（抽样或重点关注）	饮食日记、营养师访谈	根据需要（如体重管理人群、慢性病人群）	评估膳食结构合理性，辅助膳食指导

表 H.1 森林康养游客健康动态监测参考指标表（续）

监测维度	具体指标	监测工具/方法	监测频率建议	备注/意义
心理与情绪	情绪状态（主观）	情绪量表（如 PANAS）、简易情绪脸谱图、访谈	每日、每周、情绪波动时	评估情绪变化，及时发现负面情绪
	压力感知	压力感知量表（如 PSS）、访谈	入住时、每周、离店时	评估压力水平变化
	焦虑/抑郁水平（筛查）	焦虑自评量表（SAS）、抑郁自评量表（SDS）	入住时、必要时（如有明显情绪困扰）	初步筛查焦虑抑郁风险，必要时建议专业咨询
	生活质量/幸福感	生活质量量表（如 SF-36 简版）、幸福感问卷	入住时、离店时	综合评估康养对生活质量和主观幸福感的影响
康养效果主观评价	身体舒适度（精力、疲劳感等）	主观感受记录、VAS 评分	每日、活动后	评估康养活动的即时和短期身体反应
	精神状态（专注力、放松度等）	主观感受记录、访谈	每日、活动后	评估康养活动对精神状态的改善
	康养体验满意度	满意度问卷、访谈	每日（针对特定项目）、离店时（总体）	收集反馈，持续改进服务
特定人群指标	血糖（糖尿病人群）	便携式血糖仪	餐前、餐后 2 小时、睡前（根据医嘱）	控制血糖，预防并发症
	其他慢性病相关指标	根据具体情况遵医嘱监测		