

《生态休闲养生（养老）基地建设与运营服务规范》
（征求意见稿）

编 制 说 明

标准起草工作组

2015 年 3 月

一、标准制定的背景

《生态休闲养生（养老）基地建设与运营服务规范》由丽水市发展和改革委员会提出，全国服务标准化技术委员会归口，由丽水市发展和改革委员会等单位负责起草。

当今，生态休闲养生已成为社会的时尚，发展休闲养生经济成为了国际经济发展的新潮流。以浙江丽水等为代表的一批城市已将借助自身独具的良好的生态环境资源发展生态休闲养生（养老）经济，并展现出极具广阔的发展前景。

生态休闲养生（养老）基地是以良好的生态环境为重要基础和必备条件，通过科学规划引入休闲、养生、养老等适宜的服务产业作为推进性的主导产业，并以文化、创意、科技产业对其进行提升，最终使生态、经济、社会、文化和谐共生、相互促进、协调发展。

二、标准制定的意义

生态休闲养生（养老）基地是指环境质量优良、区域范围明确、具有一定规模、组织管理完善、按有关标准、依托良好的自然环境提供优质的休闲、养生、养老服务的地块或区域。加强生态休闲养生（养老）基地建设，有利于提高基地内服务提供者的组织化程度和文化素质，有利于实施服务标准化、推广先进服务理念和应用先进的管理手段，有利于实现生态休闲养生（养老）服务的区域化、规模化和产业化，有利于生态休闲养生（养老）基地创名牌、提高服务质量、增强市场竞争力，也有利于当地产业结构、经济结构的调整、优化。总之，

无论从生态休闲养生（养老）基地的建设、经营、管理看，还是从整个地方服务业、生态经济的发展看，制定《生态休闲养生（养老）基地建设与服务规范》国家标准，对于大力推进生态休闲养生（养老）基地服务标准化建设，都具有十分重要的意义。

三、编制依据及参考文献

（一）编制依据

1. GB 3095 环境空气质量标准；
2. GB 3096 声环境质量标准；
3. GB 3838 地表水环境质量标准；
4. GB 8987 污水综合排放标准；
5. GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号；
6. 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；
7. GB/T 13391 餐饮企业的等级划分和评定；
8. GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定；
9. GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准；
10. GB/T 17775 旅游区（点）质量等级的划分与评定；
11. GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范；
12. GB/T 29353 养老机构基本规范；
13. GB/T 50340 老年人居住建筑设计标准。

（二）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《绿色生态居住区建设要点与技术导则》。

四、工作过程

2013 年 4 月 11 日至 12 日，标准起草组完成实地调研，并对标准的定位和主要内容等进行了探讨和研究。

2013 年 4 月 18 日至 5 月 18 日，标准起草组完成草案 1 稿，并召开标准起草组内部讨论会。

2013 年 5 月 19 日至 5 月 26 日，标准起草组根据内部讨论会意见，对标准进行修改，形成草案 2 稿。

2013 年 5 月 27 日至 6 月 16 日，标准起草组组织旅游、标准化、养老等方面的专家，对标准进行研讨，并完成修改，形成草案 3 稿。

2013 年 6 月 16 日至 6 月 19 日，标准起草组组织旅游、标准化、养老、休闲等方面的专家，对标准进行研讨，并完成修改，形成草案 4 稿。

2013 年 5 月 19 日至 5 月 26 日，标准起草组根据内部讨论会意见，对标准进行修改，并召开标准起草组内部讨论会，形成征求意见稿。

五、主要技术内容

标准共计九章。从第三章开始为标准的核心内容，根据标准的编

写惯例并结合服务标准制定方法，标准的主要技术内容包括术语和定义、基地布局、机构与人员、设施要求、服务要求、安全与卫生、质量控制与改进等。

（一）术语和定义

本章主要对“生态休闲养生（养老）基地”进行界定，将其定义为：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。

（二）基地布局

生态休闲养生（养老）基地应当进行科学规划，并应注重对资源的多元化、集约化利用，并将资源特色和主题定位完美结合。

（三）机构与人员

标准在此部分规定了生态休闲养生（养老）基地应设立相应的管理机构，并配备一定数量的管理人员。同时，对人员的资质以及能力提升等方面提出了要求。

（四）设施

设施是生态休闲养生（养老）基地建设重点。本部分从基础设施、服务设施、无障碍设施、环境等四个方面对基地的设施提出了要求。在基础设施部份，从交通设施、能源设施、水处理设施、废弃物处理设施、标识标志等方面进行规范；在服务设施部分，从问询设施、住宿设施、餐饮设施、游览设施、购物设施、养生设施、养老设施进行规范；在环境建设方面，从自然环境、人文环境、养老服务环

境等方面进行规范。这些要求可作为设施是生态休闲养生（养老）基地建设提供参考。

（五）服务要求

生态休闲养生（养老）基地由于受到地理环境的影响，在提供服务的时候，标准要求生态休闲养生（养老）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，以保障环境的健康发展，同时保护消费者的消费权益。然后，标准分别从基本服务和专业服务两个方面对生态休闲养生（养老）基地提供的服务进行了规范。在基本要求部分，标准要求基地提供的服务应满足旅游服务的共性要求；在专业服务方面，分别从休闲、养生、养老三个方面对相关特色服务提出指导。

（六）安全与卫生

鉴于生态休闲养生（养老）基地的服务对象比一般的旅游场所更具特殊性，因此，标准单独将“安全与卫生”作为一章，直到基地的建设与服务。此部分的内容主要包括安全措施、医疗救护、环境卫生、餐饮卫生、垃圾处理等内容/

（七）质量控制与改进

“服务质量控制与改进”是编写服务标准所要顾及的关键要素之一。服务的对象是消费者，消费者的满意程度往往体现在服务质量上，因此，为确保生态休闲养生（养老）基地服务健康运转，标准在收尾部分对服务质量控制提出了要求，分别从基本要求、投诉处理、信息收集、统计与归档、质量改进等方面提出了相关要求。

本标准为你推荐性标准，并且，在标准制定过程中考虑到的是整个产业的现状，而不是仅仅针对某个基地。因此，标准在实施过程中，相关基地可根据自身的实际情况对相关条款的规定做出变通，可在原有的基础上或是进一步细化，或是增加内容，也可在原有规定的基础上，做出删减。但是，不论是增加还是减少内容，其工作的最终目的均将是规范基地服务行为，提升服务质量，满足消费者需求为最终导向。

标准起草工作组

二〇一三年十二月