

T/JCBD 14

吉林省品牌建设促进会团体标准

T/JCBD 14—2022

"吉致吉品"森林康养基地服务

"Jizhijipin" - Forest Based Health and Wellness Base Service

2022-8-30 发布

2022-9-1 实施

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。本文件发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由吉林省品牌建设促进会提出并归口。

本文件起草单位：长春市标准研究院、吉林省林业科学研究院、大安市幸福时光森林康旅有限公司、临江市溪谷森林公园旅游度假有限公司、长春奢爱农业科技发展有限公司、吉林省其索科技有限公司。

本文件主要起草人：王丹、徐婷、高洋、张忠辉、何怀江、王梓默、方雷、金萍、马晖艳、朱瑜、庞伟、高敏、罗也、刘婷、阎靖涛、邵敬轩、李成鹏、刘丽爽、姜宇飞。

引 言

森林康养是林业与健康养生融合发展的新业态。是以丰富多彩的森林景观、沁人心脾的森林环境、健康安全的森林食品、内涵浓郁的生态文化为主要资源依托，配备相应的养生、休闲及医疗、康体服务设施，开展以修身养心、调适机能为目的的森林游憩、度假、疗养、保健、养老等活动。

吉林省森林资源丰富，是全国重点林业省份之一。截止2021年末，全省林地面积879万 hm^2 ，森林面积833万 hm^2 ，森林覆盖率45.2%，森林蓄积量10.86亿 m^3 。优良的自然环境为“吉致吉品”森林康养基地创造了得天独厚的生态优势。

22℃森呼吸，走进吉林森林，体验四季精彩：春赏山花、夏游林溪、秋品红叶、冬戏冰雪。从体验22℃的夏季避暑，到享受22℃的全季休闲，22℃从代表清凉温度，到代表激情活力，全面推动旅游升华。

N42°（北纬42度）森康养，入住北纬42度的吉林森林康养基地，森林自然保护地的负氧空间为游客提供森林休闲、森林疗养、森林食养、森林温泉等服务，让“森度游”不仅是赏风景，更为人们带来了深层次的森林康养体验。从远观世界顶级自然保护地（长白山），到近享全球康养新焦点（大长白山），N42°从代表普通的地理标识，到代言全球新的康养时代，全面撬动康养产业发展。

此文件是推进吉林省森林康养基地服务区域品牌认证的主要依据。通过打造森林康养基地品牌，利用自然资源发展森林康养产业，推动更多的人认识 and 了解吉林省优秀森林康养资源，树立“吉致吉品”森林康养基地品牌形象，提升市场认可度和美誉度。

"吉致吉品"森林康养基地服务

1 范围

本文件规范了“吉致吉品”森林康养基地服务的基本要求、管理要求、服务要求。
本文件适用于“吉致吉品”森林康养基地服务活动。

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/T 26355 旅游景区服务指南
GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
GB/T 34272 小型游乐设施安全规范
GB/T 41011 旅游景区可持续发展指南
LB/T 011 旅游景区游客中心设置与服务规范
LY/T 2790 国家森林步道建设规范
LY/T 2934 森林康养基地质量评定
LY/T 3246 中国森林认证 自然保护地生态旅游
DB22/T 1515 旅游景区经营从业人员服务规范
DB22/T 1795 景区医疗救助应急处理规范
DB22/T 1796 景区森林防火管理规范
DB22/T 2194 景区游乐设施安全规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

森林康养基地 forest based health and wellness base

具备优质森林、湿地资源和生态环境，结合地方特色康养资源，开展休闲、健身、养生、养老、疗养、认知、体验等活动，能够提供促进人们身心健康的环境空间场地、配套设施和相应服务体系的康养综合体。

[来源：LY/T 2934-2018，3.2]

3.2

"吉致吉品"森林康养基地 "Jizhijipin" - forest based health and wellness base

符合“吉致吉品”品牌标准要求，通过“吉致吉品”品牌第三方评价认证，获得“吉致吉品”标志的康养综合体。

4 基本要求

4.1 总体要求

- 4.1.1 能够满足游客进行与森林康养相关的餐饮、住宿和导游服务等活动。
- 4.1.2 能够满足原生态体验和品质度假旅游的不同游客差异化需求。
- 4.1.3 能够开展以森林康养为主的旅游服务，森林康养舒适期每年不少于 120 天。
- 4.1.4 能为残疾人、老人、儿童等特殊人群提供服务。

- 4.1.5 宜通过与社会机构合作等手段,丰富森林康养的内容和形式,引导构建社会服务体系。
- 4.1.6 在国内具有知名度,具备鲜明的品牌形象,被认定为省级以上森林康养基地优先参评。

4.2 森林康养基地条件

4.2.1 基本条件

4.2.1.1 面积

基地面积为不小于50 hm²的集中区域。

4.2.1.2 权属

权属清晰且无争议,能够作为森林康养基地长期使用。

4.2.1.3 交通

4.2.1.3.1 交通便利,基地距离交通枢纽和干线不超过3h车程。

4.2.1.3.2 森林康养场所应提供接驳服务。

4.2.2 森林资源质量

4.2.2.1 基地及其毗邻区域集中连片森林面积不小于200hm²,其中近成熟林超过30%。

4.2.2.2 基地区域内森林覆盖率≥50%。

4.2.2.3 经营区域内森林资源与生物多样性保护措施完善,近三年内未发生严重破坏森林资源案件或重大森林灾害。

4.2.2.4 风景资源丰富优美,具有地域景观特色。

4.2.3 森林步道

4.2.3.1 森林步道符合LY/T 2790规定的要求。

4.2.4 生态环境质量

4.2.4.1 地表水环境、声环境、环境辐射的环境质量符合LY/T 2934规定的要求。

4.2.4.2 环境空气质量达到GB 3095规定的二级标准。

4.2.4.3 主要地段空气负氧离子含量平均值>1200个/cm³。

4.2.4.4 森林康养基地外延5km范围内无污染源。

4.2.4.5 PM_{2.5}年均浓度不超过15ug/m³,24h平均浓度不超过35ug/m³。

4.2.5 生态保护

4.2.5.1 生态保护符合LY/T 3246的规定。

4.2.5.2 资源与环境保护管理符合GB/T 41011的规定。

4.2.5.3 在重点保护野生动植物区域设置警示牌,禁止游客非法狩猎、诱捕、惊扰动物、随意采挖和破坏植物。

4.2.5.4 设施管线和游玩路线,应避免穿越重点保护野生动、植物的集中活动或分布区域。

4.2.5.5 制定针对外来入侵物种的防控方案,基地区域内不得引入外来入侵物种,严防外来生物入侵。

4.2.5.6 制定有害生物防治措施,积极使用物理防治和生物防治措施,不使用国家相关法律法规禁止使用的农药等。

4.2.5.7 制定生态优先、绿色发展、低碳服务的基地建设规划。游客容量应充分考虑森林生态承载力,适时采取限制游客入园等措施,避免对森林康养基地生态环境造成影响。

4.2.6 地质灾害防范

4.2.6.1 无明显地质灾害、洪水等安全隐患。

4.2.6.2 制定并及时更新地质灾害防范应急预案。

5 管理要求

5.1 服务人员

- 5.1.1 服务人员按照 DB22/T 1515 的规定。
- 5.1.2 服务人员应身体健康，具有相应的证明。
- 5.1.3 应配备具有一定数量的、具有职业资格的康养师。

5.2 服务管理制度

- 5.2.1 具备森林康养基地发展规划或建设实施方案。
- 5.2.2 建立森林康养服务管理体系，包括运营、采购、质量、客服、财务、人力资源、安全、卫生等。

5.3 设施设备

设施设备包括交通设施、通信设施、无障碍设施、医疗设施、停车场、生态厕所、生活污水处理、垃圾处理、环境监测设施、安全等设施。设备设施应有相关标识标志，且在有效期内安全运行。

5.4 安全保障

- 5.4.1 制定应急预案，定期开展演练，并详细记载演练项目和时间。
- 5.4.2 设施的安全性符合 LY/T 2934 的要求。
- 5.4.3 景区游乐设施安全符合 DB22/T 2194 的要求。
- 5.4.4 森林防火符合 DB22/T 1796 的要求。
- 5.4.5 制定野生动物和有毒植物安全隐患防控措施。
- 5.4.6 公共信息导向系统设置符合 GB/T 31384 规定的要求。
- 5.4.7 救助应急处理按照 DB22/T 1795 规定的要求执行。

6 服务要求

6.1 综合服务

6.1.1 停车场、票务服务、餐饮服务、购物服务

按照 GB/T 26355 规定的要求执行。

6.1.2 游客中心

按照 LB/T 011 规定的要求执行。

6.1.3 住宿服务

- 6.1.3.1 住宿接待能力与基地建设规划和发展阶段适应，按 20%~40% 住宿率配备床位。
- 6.1.3.2 应结合本地森林康养基地自然资源与特点提供具有本地特色的住宿服务，如帐篷、生态木屋、房车、集装箱主题营地等。
- 6.1.3.3 应能实现网络或电话客房预订、接待、登记、问询、卫生清洁、餐饮等服务。
- 6.1.3.4 宜配备多种规格的会议设施、商务中心，并提供相应服务。

6.2 森林康养娱乐体验服务

6.2.1 应提供不少于 5 类森林康养服务，内容包括但不限于：

- a) 观光类：林海眺望、赏叶、赏花、观鸟、观溪、观景等；
- b) 运动类：徒步、慢跑、登山、骑行、瑜伽、攀岩、素质拓展等；
- c) 舒缓类：森林冥想、森林禅修、心理咨询、森林音乐、森林绘画等；
- d) 疗养类：森林疗养院、森林温泉、保健中心、森林空气负离子呼吸场等；
- e) 饮食类：森林食疗、森林药疗、自然茶座等；
- f) 特色森林康养类：芳疗、太极、八段锦等；
- g) 休闲度假体验类：生态小径、森林文化创意展厅、手工制作、林下采摘、园艺修枝、垂钓、拓展、自然教育、特色农林事体验活动、自驾车宿营地、房车营地等；
- h) 儿童娱乐类：儿童游乐场、休闲广场、游戏竞技项目等。

- 6.2.2 应结合基地特色提供不同时长、不同主题服务的系列森林康养服务清单。
- 6.2.3 应提供森林康养产品，包括森林食品、林副产品、保健品及其他相关产品。
- 6.2.4 应提供特色服务培训服务，包括手工制作、森林康养科普、自然知识宣传等。

6.2.5 森林康养娱乐体验服务要求

- a) 观光类服务：应配备景观维护专职人员，对景点植物进行定期修剪，及时清理落叶、枯枝、垃圾等；
- b) 运动类服务：应提供运动器材器械，配备具有资质的专业人员开展运动指导、安全防护等服务；
- c) 舒缓类服务：宜提供独立的安静的场所，由具有资质或经过培训的专业人员进行指导和服务；
- d) 疗养类服务：应配备有资质的专业人员，提供非诊疗行为的疗养指导和咨询服务；
- e) 饮食类服务：应提供具有本地特色的健康饮食；
- f) 特色森林康养服务：应有完整的服务程序，由具有资质或经过培训的专业人员进行指导和服务；
- g) 休闲度假体验服务：应在运营中严格按照各岗位操作规程进行作业，并确保游客安全；
- h) 儿童游乐场：设备设施安全、维护及使用管理执行 GB/T 34272 的规定，应有设备设施运行维护记录，确保设备设施运行状态良好，保障游客游乐安全。

6.3 科普教育服务

- 6.3.1 结合多媒体、智能化设备等多种技术手段与表现方法，提供森林生态文化、森林康养知识科普服务。
- 6.3.2 建立体现森林康养基地特色的宣教中心，进行集中展示、宣传和教育。如科普场馆、自然体验场所。
- 6.3.3 制作传递自然知识的宣传册、科普读物、音频和视频等优质宣教产品。
- 6.3.4 每年至少组织 2 次科普教育活动。
- 6.3.5 科普教育服务应对外公布开放时间、讲解时间、预约及咨询电话。
- 6.3.6 讲解人员应经选拔、培训后上岗。

6.4 追溯

- 6.4.1 根据设备设施安全检查及抽查情况，及时维修保养，并做好记录，实现安全保障可追溯。
- 6.4.2 服务过程中有完整的记录并建立档案，实现服务可追溯。

6.5 服务满意度

6.5.1 游客满意度调查

每年通过电话回访、访谈、现场填写《游客满意度调查表》、电子问卷调查小程序等方式分层分类进行游客满意度调查。《游客满意度调查表》见附录A。

6.5.2 游客满意度

- 6.5.2.1 每年对森林康养基地服务质量的满意度进行汇总和统计分析。
- 6.5.2.2 游客满意度调查得分 85 分及以上比例应达到 90%以上。

6.6 持续改进

- 6.6.1.1 投诉处理和管理按照 GB/T 26355 的规定执行。
- 6.6.1.2 及时处理游客投诉，完整记录。投诉处理率应达到 100%。针对投诉问题制定处理方案并给予游客反馈，建立回访制度。
- 6.6.1.3 根据游客满意度调查情况及投诉处理结果对森林康养基地服务进行持续改进。
- 6.6.1.4 不定期的开展内部检查 and 自我评价，对存在的问题采取措施及时改进，并做好相关记录。

附 录 A
(资料性)
游客满意度调查表

游客满意度调查表见表A.1。

表 A.1 游客满意度调查表

尊敬的先生/女士：您好！

这是专门为您设计的一份简单的森林康养基地服务满意度调查表，目的是了解您对森林康养基地提供的旅游服务质量满意程度，便于我们企业的服务质量和水平不断提升。请认真阅读每个选项，根据您自身感受，在相应意见内打“√”。此问卷调查不记姓名，并严格保密，请放心填写。

请您客观真实地反映出您的看法，在您给定的得分选项上打“√”，衷心感谢您的配合与支持！我们将持续改进我们的服务！

序号	调查内容	非常满意 (5分)	满意 (4分)	一般 (3分)	很不满意 (2分)	非常不满 (1分)
1	森林康养基地的管理和整体氛围					
2	服务项目					
3	设备设施					
4	服务态度					
5	标牌标识指引					
6	服务人员服务时的工作效率					
7	服务人员服务时的语言和行为表现					
8	森林康养服务					
9	票务服务					
10	游客中心服务					
其他意见和建议：						
各项得分：						
总分：						