团体标准编制说明

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 标准名称 | | 康养民宿建设与服务规范 | | | |
| 任务来源  （项目计划号） | | 歙宿协[2024]第1号 | | | |
| 第一起草单位  （盖章） | | 歙县民宿协会 | | | |
| 单位地址 | | 安徽省黄山市歙县西街一号 | | | |
| 参与起草单位 | | 歙县民宿协会、歙县卫生健康委员会、歙县文旅体局、歙县新安江乡村发展有限公司、歙县市场监督管理局、江祥泰民宿、新安山居.月栖溪市隐亼民宿、雍舍民宿、徽乐古韵民宿、中国计量大学、中量大黄山高质量发展研究院有限公司 | | | |
| （全部起草人，应于标准文本前言中起草人排序一致） | | | | | |
| **序号** | **姓名** | **单位** | **职务** | **职称** | **电话** |
| 1 | 鲍成凯 | 歙县民宿协会 | 副会长 |  | 13955979393 |
| 2 | 徐玉宏 | 歙县卫生健康委员会 | 副主任 |  | 18205599061 |
| 3 | 吴建国 | 歙县卫生健康委员会 | 中医股负责人 |  | 13956264068 |
| 4 | 黄钟 | 歙县文化旅游体育局 | 资源开发股股长 |  | 18905590464 |
| 5 | 谢华章 | 歙县新安江乡村发展有限公司 | 歙彩缤纷协会负责人 |  | 18905591833 |
| 6 | 胡淑琴 | 江祥泰民宿 | 店长 |  | 18955910569 |
| 7 | 方小新 | 新安山居.月栖溪市隐亼民宿 | 店长 |  | 18855959978 |
| 8 | 吴家雍 | 雍舍民宿 | 业主 |  | 13665590009 |
| 9 | 凌志远 | 徽乐古韵民宿 | 业主 |  | 18010806028 |
| 10 | 李姗姗 | 歙县市场监督管理局 | 质量股负责人 | 无 | 13955997932 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **编制情况** | | | | | |
| 1、编制情况简介 | | | | | |
| 1. 成立起草小组   2024年11月29日，歙县卫生健康委员会计划制定《康养民宿建设与服务规范》团体标准，并与中国计量大学、中量大黄山高质量发展研究院有限公司签订技术服务合同，共同研制相关技术团体标准。为保证标准编制工作的顺利进行，成立歙县民宿协会、歙县卫生健康委员会、歙县文旅体局、中量大黄山高质量发展研究院有限公司、中国计量大学等单位组成标准编制起草小组，明确起草组人员和相关职责。   1. 标准起草过程   2024年12月23日在歙县卫生健康委员会召开了首次起草组工作会议。讨论了标准制定的总体思路、确定标准制定计划，明确标准起草的目的、意义及基本框架；研讨了该标准的各项环节与操作流程。2024年12月26日，标准起草组前往了江祥泰民宿、月栖溪民宿、雍舍民宿、徽乐古韵民宿进行实地调研与考察，就康养民宿建设与服务规范基本要求、建设要求、服务要求、服务管理要求、服务监督与评价等内容的经验做法进行了深入交流，并收集查阅相关资料，形成了《康养民宿建设与服务规范》工作组讨论稿。  三、形成征求意见稿  2025年1月10日歙县卫生健康委员会组织歙县民宿协会、县市场监督管理局、县文旅体局、江祥泰民宿、月栖溪民宿、雍舍民宿、徽乐古韵民宿、中量大黄山高质量发展研究院等单位召开了标准征求意见座谈会，对标准的技术内容进行了进一步的讨论，并提出了标准修改意见与建议。起草组对标准作了进一步修改完善，形成了标准征求意见稿。 | | | | | |
| 2、制定标准的必要性和意义 | | | | | |
| **必要性：**  2024年12月安徽省人民政府正式印发《安徽省人民政府关于支持康养产业高质量发展的意见（皖政秘〔2024〕218号）》文件明确指出提升“旅居康养”。发挥地理多样性优势，增强生态疗养、休闲养生、中医保健、文化民俗等特色功能，推出一批生态型、休闲型旅居康养目的地。丰富孕产、避暑、休养、创作等全龄全家旅居康养服务，吸引多代人共同来皖旅居康养，规划建设一批具有特色康养功能的数字游民基地。歙县人民政府通过出台《歙县全面融入大黄山世界级休闲度假康养旅游目的地建设实施方案》《歙县全面融入大黄山世界级休闲度假康养旅游目的地建设2024年行动计划》和《歙县康养主题民宿创建工作方案(试行)(2024-2026年)》,大力推广新安医学品牌，发展医疗康养产业，创建一批主题鲜明、内容丰富的康养民宿。通过规范康养民宿建设的基本要求、建设要求、服务要求、服务管理要求、服务监督与评价等内容以“康养 +民宿”为导向推动歙县民宿业特 色化、差异化发展。通过标准化的管理，可以提高健康民宿的服务质量，增强消费者的信任感和满意度。  **意义：**  康养是公众健康观念提升，健康养生与田园、养老、文化、旅游、健身、休闲、食品等旅游要素的融合不断加速，健康文旅产业持续升级换代。紧抓康养旅游和美丽乡村发展新机遇，适时制订《康养民宿建设管理规范》团体标准，对于开创民宿细分新局面必将起到重要的推动作用。编制康养民宿团体标准，可在细分领域打造“小而美”的优势，开辟民宿发展的新赛道，实现民宿发展新突破。歙县通过以新安医学养生文化为依托，以独特的历史人文和自然风光为基础，秉承徽州文化“天人合一”“道法自然”“包容创新"等理念，打造新安医学养生系列产品，为康养旅居者提供兼具养生、疗愈和休闲功能的住宿服务。《康养民宿建设管理规范》的制定，对于推动民宿业健康发展具有重要意义。这一标准将规范健康民宿的服务内容、环境要求、设施配置等方面，确保消费者能够享受到更加健康、舒适的住宿体验。 | | | | | |
| 3、制定标准的原则和依据，与现行法律法规、标准的关系。 | | | | | |
| **（一）制定原则**  标准的制定遵循“统一性、通用性、规范性、普适性”的原则，在标准要求与技术指标的设置上，旨在依托当地独特的自然与文化资源，打造高品质康养民宿，推动歙县康养旅游产业的健康发展。具体体现在:1)以人为本原则：以消费者的康养需求为核心，充分考虑不同年龄、身体状况人群的需求，在住宿设施、餐饮服务、康养活动等方面提供个性化、人性化的服务，关注细节，提升消费者的舒适度与满意度；2)生态环保原则：歙县生态环境优美，康养民宿建设应最大程度保护当地自然生态，采用环保材料与节能设备，减少对环境的破坏与污染，推广绿色消费理念，实现可持续发展; 3)文化特色原则：歙县历史文化底蕴深厚，拥有独特的徽派建筑、民俗文化等。民宿建设与服务应深度融入当地文化元素，从建筑风格、室内装饰到服务内容，展现徽文化特色，让消费者感受独特的地域文化魅力；4）安全卫生原则：安全与卫生是康养民宿的基本要求；5）规范标准化原则：制定统一、明确的建设与服务标准，对民宿的硬件设施、服务流程、人员资质等进行规范，确保服务质量的稳定性与一致性，便于消费者选择与监督。例如，明确客房面积、床铺规格、服务人员培训要求等  **（二）编制依据**  1.按照《GB/T 1.1-2020 标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的相关规定进行编写，在术语定义、结构版式以及单位符号等方面保持一致性。  2.本文件规定了康养民宿建设的基本要求、建设要求、服务要求、服务管理要求、服务监督与评价等内容。  本文件适用于指导康养民宿建设与服务工作的开展。  **（三）与现有法律法规、相关标准的关系**  严格按照《中华人民共和国旅游法》等相关法律法规要求编制。与国家、行业、地方标准协调一致、无冲突和矛盾。 | | | | | |
| 4、主要条款的说明，主要技术指标、参数、试验验证的论述（详细说明） | | | | | |
| 本标准的章节由范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、建设要求、服务要求、服务管理要求、服务监督与评价等内容组成。本文件适用于指导康养民宿建设与服务工作的开展。  **主要技术指标**  一、基本要求  符合GB/T 41648 《旅游民宿基本要求与等级划分》相关规定；应有与康养相关的配套设施与服务；近三年内未发生重大安全、环境及公共卫生责任事故，未发生重大投诉、负面舆情、市场失信等扰乱市场秩序行为；需应向主管部门提出申请，审核批准。   1. 建设要求 2. 地理环境   包括了自然环境优美，空气清新、安静舒适；环境空气6项污染物浓度指标应达到GB 3095规定的二级标准以上，负氧离子浓度年平均数≥3020个/cm3，全年空气优良天数≥98%，年均PM值≤50；地表水环境质量应达到GB 3838规定的Ⅲ以上标准；生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合GB 5749的要求；民宿周边交通便捷，进入性良好等。  2、建筑设施  包括建筑风格应与当地自然和人文环境相协调，体现地域特色；经营用客房建筑物不超过4层，且建筑面积不超过800m2；室内外装修与用材应符合规定，达到GB 50016的要求；消防安全标志应按照GB 13495.1的相关要求设置，安全标志图形符号设计应符合GB/T 2893.3的要求等内容。  3、设施设备  1）住宿设施  包括客房应配备品质良好、功能完善的客房家具；应有清洁卫生的床垫、床上绵织品（床单、枕芯、枕套、被芯等）、毛巾等；客房应配备清洁卫生的水壶、茶具等；客房应设有独立卫生间，配备必要的卫生洁具，且卫生间应做到干湿分离；提供冷、热水，照明和排风效果良好，排水畅通，有防滑防溅措施等。   1. 餐饮设施   包括合理设置餐饮区域；餐饮场所卫生条件应达到GB 37488规定的要求；油烟排放应达到GB 18483要求，污水排放应达到GB 8978要求。  3）康养设施  包括应设置专门的面积适宜的康养活动区域，配备一定的健康养生设施；宜根据民宿特色，为顾客提供额外设施，如运动健身器材、瑜伽垫、健康指标检测设备、按摩设备、理疗仪器等。  4）便民设施  包括应设前厅接待台（区）；应有移动通信信号及无线网络覆盖客房及公共区域；宜配备轮椅、药箱、针线包、雨伞等用具；宜设立康养服务产品和地方特色的工艺品、农产品等展销区（柜）。  三、服务要求  1、住宿服务  包括应通过现场、电话、网络等多种形式提供畅通有效预订渠道；应主动向顾客提供民宿详细地址、交通指引、当地天气、周边环境等信息；不主动提供一次性日用品；应提供现金、信用卡、移动支付等多种费用结算服务，并及时开具正规发票；晚间应有值班人员或电话等服务。  2、餐饮服务  包括民宿应自己提供或与第三方合作为顾客提供餐饮服务，有条件的可提供厨房用具供顾客使用；餐饮服务应有符合康养理念的特色餐饮，可提供具有当地特色的绿色健康、有机膳食、营养均衡的饮食服务；食品采购、加工、运输、储存、处置及设备设施、餐器具清洁和消毒程序应符合 GB14881、GB14934、 GB16153要求。  3、康养服务  包括 应拥有主题明确、特色鲜明的康养旅游产品，可提供与康生相匹配的的产品和服务；可提供中医药膳、药浴、熏蒸、药枕、理疗、推拿、按摩、针灸、拔罐、艾灸等传统新安医学养生服务，可参照DB34/T 3875 的要求；可提供养生茶道、冥想、瑜伽、文创手作、花艺课程、非物质文化遗产展示等活动；可提供中医药养生、运动养生、膳食养生、瑜伽养生、五音养生、心理健康等课堂及项目，可参照DB34/T 3875 的要求等内容。  4、便民服务  包括应提供康养旅居项目、当地旅游、文化娱乐、特色餐饮等咨询服务等。  四、服务管理要求  包括应制定基本的管理制度；应诚信经营；应制定从业人员工作手册，统一管理健康证信息，保护顾客的合法权益；应对从业人员定期开展培训，应掌握基本急救常识和技能，了解当地旅游资源和地方特色、交通信息等情况；应制定突发事件；应建立废弃物品分类回收机制；应主动履行社会责任，参与社区的各类公益活动等内容。  五、服务监督与评价  包括应建立并实施顾客的投诉制度，应有专人负责处理；应公开投诉电话和负责人联系电话，畅通投诉渠道；应及时有效处理顾客投诉；应接受政府相关部门的监督管理及对服务质量的评价，配合相关部门按要求履行信息统计等工作。  六、退出机制  包括经营主体可主动向批准部门提出书面退出申请，经核实及时向社会公示；有不正当行为可依规取消。 | | | | | |
| 5、标准中涉及专利，应有明确的知识产权说明 | | | | | |
| 本标准不涉及专利和知识产权方面。 | | | | | |
| 6、采用国际标准或国外先进标准的，说明采标过程，以及国内外同类标准水平的对比情况 | | | | | |
| 本标准的制定和实施符合当前国家标准和法律法规的要求，不存在冲突。 | | | | | |
| 7、重大分歧意见的处理经过和依据 | | | | | |
| 标准在编制过程中没有重大意见分歧。 | | | | | |
| 8、贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法、实施日期等） | | | | | |
| 由标准归口单位牵头，起草单位具体实施，开展该标准的宣贯；标准起草单位应继续开展研究，改进和完善标准的相关内容。 | | | | | |
| 9、废止现行相关标准的建议 | | | | | |
| 无。 | | | | | |
| 10、其它应予说明的事项 | | | | | |
| 无。 | | | | | |

。