

CS 03.080

CCS A 16

T/HNTA

海南省旅游协会团体标准

T/HNTA 00009-2025

临海酒店康养服务规范

Standard for Wellness Services in Coastal Hotels

2025-11-19 发布

2025-12-01 实施

海南省旅游协会 发布

目 录

前 言	III
1 总则	1
1.1 目的	1
1.2 依据	1
1.3 适用范围	1
1.4 基本原则	1
2 术语和定义	1
2.1 临海酒店	1
2.2 康养服务	1
2.3 康养客房	1
2.4 康养餐饮	1
2.5 康养活动	1
3 康养客房要求	2
3.1 基础配套	2
3.2 康养专项配套	2
4 康养餐饮要求	2
4.1 食材与原料	2
4.2 菜品设计	2
4.3 服务规范	3
5 康养服务设施要求	3
5.1 康体设施	3
5.2 水疗与康复设施	3
5.3 辅助设施	3
6 康养活动要求	3
6.1 活动设计原则	3
6.2 活动类型与要求	4
6.3 活动保障	4
7 康养服务人员要求	4
7.1 人员要求	4
7.2 服务程序要求	5
7.3 安全与应急要求	5
7.4 健康管理知识应用要求	6
8 附则	6

全国团体标准信息平台

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。

本文件由海南省旅游协会提出和归口发布。

本文件起草单位：海南软件职业技术学院、亚洲湾国际大酒店、乐城山东益寿光年康养酒店、琼海微名酒店管理有限公司、琼海市旅游协会。

本文件主要起草人：杨春亮、蔡静、黎明珠、靳婷婷、雷庆海、王静、蔡锋、黄泽、符光泽、曾捷、王才吉、程梅秀。

临海酒店康养服务规范

1 总则

1.1 目的

为规范临海酒店康养服务行为，提升康养服务专业化、标准化水平，凸显海洋资源与康养融合的特色，满足消费者健康养生需求，促进临海酒店康养服务高质量发展，制定本标准。

1.2 依据

本标准依据《中华人民共和国旅游法》《旅游饭店星级的划分与评定》等法律法规及行业规范，结合临海酒店康养服务特点制定。

1.3 适用范围

本标准适用于地理位置临近海岸线，直线距离不超过10公里，以提供康养服务为核心业务之一的各类酒店。

1.4 基本原则

遵循“海洋赋能、科学康养、安全规范、特色鲜明”的原则，注重酒店行业与康养服务、临海环境的有机结合。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1 临海酒店

指位于沿海区域，直线距离海岸线10公里以内，具备利用海洋资源开展康养服务条件的酒店。

2.2 康养服务

指临海酒店提供的康养服务，为满足客人健康养生需求，依托科学养生理念、设施、服务等，结合海洋资源特色，提供的客房、餐饮、康养设施、康养活动及相关配套服务的总称。

2.3 康养客房

指临海酒店内部，具备康养功能配置，能够为客人提供舒适、健康住宿环境的客房。

2.4 康养餐饮

指在临海酒店内部，以“药食同源”为核心，结合海洋食材特点，提供的具有调理、养生功效的餐饮产品及服务。

2.5 康养活动

指临海酒店为接待康养旅游者，以提供康养设施和康养服务为途径，策划和组织促进客人身心健康的体验类活动。

3 康养客房要求

3.1 基础配套

3.1.1空间：单套康养客房使用面积不低于25平方米，采光充足，可通过窗户直接观赏海景或具备良好的通风条件。

3.1.2环境：室内噪声昼间不超过40分贝，夜间不超过30分贝。

3.1.3床具系统：配备符合人体工学的床垫，提供记忆枕、凝胶枕、保健枕三种及以上选择；床架具备可调节靠背、升降功能，满足客人阅读、休憩等不同需求。

3.1.4空气循环：安装带过滤功能的新风系统，新风换气次数不低于每小时2次；配备湿度调节装置，室内相对湿度保持在40%~60%；禁止使用刺激性空气清新剂，可采用天然香薰。

3.2 康养专项配套

3.2.1茶饮：配备专用茶饮套装，包含“药食同源”茶包及本地海洋特色养生茶。

3.2.2饮品：提供符合国家饮用标准直饮矿泉水，配备恒温电水壶。

3.2.3座椅：放置人体工学休闲座椅及可调节角度的观景躺椅，搭配天然材质靠垫。

3.2.4休憩：设置小型养生工作台，配备护眼台灯、穴位按摩仪。

3.2.5香薰：在客房放置香薰机，并配备薰衣草、洋甘菊等有助于放松身心的精油。

3.2.6眼罩：配备蒸汽眼罩，如带有淡淡薰衣草香的眼罩，通过热敷可缓解眼部疲劳，帮助客人放松身心，更快进入睡眠状态。

3.2.7卫浴设施：采用防滑地砖及防滑浴垫，水温调节范围35℃-42℃的恒温花洒；足浴用品类：提供药浴包及天然植物洗护用品；放置不少于4种中医药足浴包以及木制足浴桶；安装带温水清洗、烘干等功能的智能马桶。

3.2.8辅助设备：配备血压计、体脂秤、电子体温计；提供遮光性强的窗帘，睡眠辅助工具；放置含客房康养设施使用说明、康养项目介绍的康养服务指南。

3.2.9应急保障：设置紧急呼叫按钮，连接酒店总台及安保部门，按钮位置便于客人卧床及卫浴时触及；配备含绷带、消毒液、常用感冒药等基础药品急救包。

4 康养餐饮要求

4.1 食材与原料

4.1.1海洋食材：优先选用本地新鲜海洋食材，每日食材采购需留存检验合格证明，确保溯源可查。

4.1.2药食同源食材：建立药食同源食材清单，例如包含山药、茯苓、百合、莲子等不少于20种，食材采购符合药食同源目录要求，严禁使用国家禁止的养生食材。

4.1.3烹饪工艺：遵循“低盐、低糖、低脂”原则，减少加工环节，保留食材营养新鲜；生食与熟食严格分开处理，避免交叉污染。

4.2 菜品设计

4.2.1早餐：提供不少于5种康养粥品、3种海洋食材小菜；设置“低糖区”“素食区”，满足不同客群需求。

4.2.2正餐：推出不少于3类药食同源康养套餐，每类套餐包含1道主菜、2道配菜、1道汤品，并标注食材功效及适用人群。

4.2.3特色产品：开发临海特色康养菜品，每月更新不少于2款新品；可根据客人健康状况、饮食禁忌调整菜品提供定制化餐饮服务。

4.3 服务规范

4.3.1咨询服务：餐饮区域配备持证营养师或健康顾问，为客人提供饮食建议及菜品推荐；菜单标注菜品的热量、主要营养成分及药食同源食材含量。

4.3.2餐具：使用陶瓷、玻璃等环保健康餐具，避免一次性塑料餐具。

4.3.3摆盘：菜品摆盘简洁实用，注重营养搭配的可视化呈现。

4.3.4用餐环境：餐饮区域通风良好，可设置海景用餐区；播放舒缓音乐，营造轻松养生的用餐氛围。

5 康养服务设施要求

5.1 康体设施

5.1.1海景健身房：配备不少于10台专业健身设备，设备定期维护；设置落地窗，提供开阔视野，配备心率监测仪及健身指导手册。

5.1.2泳池：室内或室外泳池或划定游泳区域1个及以上，水需经净化处理，水温保持在26℃-28℃；配备专业救生员及泳池专用浮具。

5.1.3运动场地：设置沙滩瑜伽区、太极练习等运动区，场地周边设置遮阳设施及休息座椅。

5.2 水疗与康复设施

5.2.1海洋水疗区：配备气泡按摩、水射流按摩功能的水疗池、提供海藻敷体、海盐按摩等服务的SPA房；水疗设施每日清洁消毒，用品一人一换。

5.2.2康复理疗室：配备艾灸仪、拔罐器、经络按摩仪等基础理疗设备，由持证理疗师提供服务；设置独立隔间，保障客人隐私。

5.2.3放松休憩区：水疗及康复区域配套设置休息区，提供养生茶饮及健康小食，配备沙发或躺椅。

5.3 辅助设施

5.3.1康养咨询台：位于酒店大堂或康养区域入口，配备电脑、打印机及康养服务资料，由专人提供项目咨询、预约服务。

5.3.2储物与更衣：康养设施区域配备带锁储物柜、更衣间及淋浴设施，提供消毒浴巾、拖鞋及洗漱用品。

5.3.3无障碍通道：康养设施区域全域贯通无障碍通道，宽度 $\geq 1.2\text{m}$ ，坡度 $\leq 1:12$ ，表面防滑耐磨，每隔5m设带扶手的休息平台，通道全程无障碍物。

5.3.4无障碍卫生间：康养区及客房楼层均配置无障碍卫生间，门宽 $\geq 0.9\text{m}$ ，内部设L型辅助扶手，高度70~80cm，承重 $\geq 150\text{kg}$ ，洗手台下方留 $\geq 65\text{cm} \times 65\text{cm}$ 空间，马桶旁设紧急呼叫按钮。

5.3.5辅助扶手：除卫生间外，康养区走廊两侧、设施操作区均增设扶手，安装牢固无松动。

5.3.6所有无障碍设施需与适老化设施，形成连贯动线，入口处设无障碍标识，高度1.2~1.5m，满足老年客、轮椅使用者等特殊客群需求。

5.3.7康养手册：配备康养手册，内容包含临海酒店康养服务内容。

6 康养活动要求

6.1 活动设计原则

6.1.1 临海特色：活动需充分结合海洋资源，突出“亲海、用海”特点，避免与内陆酒店康养活动同质化。

6.1.2 科学合理：活动内容符合康养理念，强度适中，适合不同年龄、体质客群参与；活动时长控制在30分钟~2小时之间。

6.1.3 文化融合：融入本地渔家文化、海洋民俗元素，增强活动体验的独特性。

6.2 活动类型与要求

6.2.1 日常康养活动。每日开展不少于2项常规活动，包括但不限于：

6.2.1.1 潮汐瑜伽：在沙滩或海景平台开展，由专业瑜伽教练指导，结合潮汐节奏设计动作；

6.2.1.2 海浪冥想：在海边设置专属区域，播放海浪白噪音，由健康顾问引导进行冥想练习；

6.2.1.3 海洋食材品鉴会：介绍本地海洋食材的养生功效，演示简单康养菜品制作。

6.2.2 主题康养活动。每月开展不少于1次主题活动，包括但不限于：

6.2.2.1 渔家传统疗法体验：传授海盐热敷、艾草熏蒸等传统养生方法；

6.2.2.2 赶海康养之旅：组织客人在退潮时赶海，结合户外活动与海洋食材认知；

6.2.2.3 海洋康养知识讲座：讲解海洋资源与健康养生的关联知识。

6.2.2.4 定制康养活动：根据团队或个人需求，提供亲子康养营、商务康养沙龙等定制化活动，配备专属指导人员。

6.3 活动保障

6.3.1 人员配备：每项活动根据实际情况，配备至少1名专业指导人员及1名辅助服务人员，确保活动安全有序。

6.3.2 物资保障：活动所需器材需提前准备，定期检查维护；为参与客人提供防晒用品、防滑鞋等必要防护用品。

6.3.3 安全管控：户外活动需提前关注天气情况，遇恶劣天气及时取消或调整；在活动前对参与客人进行安全提示，明确活动范围及注意事项。

7 康养服务人员要求

7.1 人员要求

7.1.1 健康顾问

7.1.1.1 资质要求：需持有三级及以上健康管理师或三级及以上公共营养师证书。

7.1.1.2 经验要求：具备3年及以上康养服务或健康管理相关工作经验，熟悉海洋康养项目的原理、操作及禁忌。

7.1.1.3 知识要求：掌握健康养生基础知识、海洋康养知识；了解高血压、糖尿病等常见慢性疾病的基本症状及康养禁忌。

7.1.2 理疗师

7.1.2.1 资质要求：需持有国家认可的高级及以上按摩师、康复理疗师证书。

7.1.2.2 经验要求：具备2年及以上理疗服务经验，熟练掌握至少3种海洋康养理疗项目的操作流程，有处理理疗过程中常见不适的经验。

7.1.2.3 知识要求：掌握中医经络学、穴位按摩基础知识，熟悉各类理疗设备的原理及使用方法；了解皮肤过敏反应、肌肉拉伤等常见理疗风险的应急处理知识。

7.1.3 餐饮服务人员

7.1.3.1资质要求：需持有食品从业人员健康证，其中餐饮主管需持有三级及以上公共营养师或健康管理师证书。

7.1.3.2经验要求：餐饮主管须具备2年及以上康养餐饮管理经验，熟悉康养菜品的食材搭配、功效及服务流程。

7.1.3.3知识要求：掌握药食同源食材的功效及适用人群、康养菜品的制作工艺及营养特点；了解常见饮食禁忌及食品安全基础知识。

7.1.4活动指导人员

7.1.4.1资质要求：瑜伽教练需持有RYT200及以上瑜伽认证，运动康复指导人员需持有社会体育指导员证书，其他指导人员需持有相关岗位证书。

7.1.4.2经验要求：具备1年及以上相关活动指导经验，熟悉活动流程中的安全管控要点，能根据参与者体质调整活动强度。

7.1.4.3知识要求：掌握活动相关的康养原理、临海环境下的安全防护知识。

7.1.4.4通用要求：所有康养服务人员需每年进行1次健康体检，持有效健康证上岗；每年参加不少于80学时的专业培训，并通过考核。

7.2 服务程序要求

7.2.1售前服务

7.2.1.1咨询对接：客人预订时，健康顾问需主动联系客人，通过电话或线上问卷形式收集客人健康信息，建立初步健康档案。

7.2.1.2方案推荐：根据客人健康信息，推荐适宜的康养客房、康养餐饮套餐及康养项目，并说明推荐理由及注意事项。

7.2.1.3预约确认：协助客人预约康养项目及活动，明确时间、地点、项目流程、服务人员、注意事项及费用，发送预约确认。

7.2.2售中服务

7.2.2.1入住接待：客人入住时，健康顾问需当面核对健康档案信息，补充完善细节；向客人介绍康养空间布局、客房康养设施使用方法及当日可参与的康养活动。

7.2.2.2项目服务：康养项目开展前，服务人员需再次确认客人健康状况，详细告知项目流程、可能的体感反应及禁忌，特殊项目需由客人签署《康养项目知情同意书》；服务过程中，实时关注客人的心率、面色等状态，根据实际每询问客人感受，根据反馈调整服务强度；服务结束后，引导客人至休憩区休息，提供养生茶饮，讲解后续养生建议。

7.2.2.3餐饮服务：客人用餐时，餐饮服务人员需主动介绍康养菜品的功效及搭配建议；对有特殊饮食需求的客人，需及时跟进用餐情况，及时协调调整菜品。

7.2.2.4活动服务：活动开始前30分钟，指导人员需检查活动场地及器材，对参与者进行安全提示及活动规则讲解；在活动过程中，实时关注参与者状态，对体力不支或不适者及时提供帮助；活动结束后，组织参与者分享体验，收集反馈建议。

7.2.3售后服务

7.2.3.1满意度调查：客人离店时，发放纸质或电子版《康养服务满意度问卷》，涵盖客房、餐饮、康养设施、康养活动、人员服务等维度，现场回收并记录意见。

7.2.3.2健康跟进：离店后3日内，健康顾问需进行回访，询问客人康养效果及身体状况，解答后续养生疑问，提供个性化的居家康养建议。

7.2.3.3档案管理：将客人的健康档案、服务记录、满意度反馈及回访信息整理归档，档案保存期限不少于2年，便于客人再次入住时提供精准服务。

7.3 安全与应急要求

7.3.1 风险管控

7.3.1.1 风险识别：建立康养服务风险清单，涵盖项目风险、食材风险、设施风险、环境风险等，定期更新风险评估报告。

7.3.1.2 风险告知：所有康养项目、菜品及活动均需在宣传资料、菜单、活动公告中明确标注禁忌人群及潜在风险；服务前由服务人员当面再次告知，确保客人充分知晓。

7.3.2 应急预案

7.3.2.1 预案制定：制定专项应急预案，包括突发疾病、过敏反应、设施故障、意外伤害等场景，明确应急响应流程、责任人员及处置措施。

7.3.2.2 演练要求：每月组织1次小型应急演练，每半年组织1次综合应急演练，演练后需形成总结报告，优化应急预案。

7.3.3 应急保障

7.3.3.1 物资保障：在客房、设施区、活动区等康养空间配备标准化急救箱，包含心肺复苏仪（AED）、肾上腺素、止血带、消毒用品等，急救箱需定期检查，及时补充更换过期物品。

7.3.3.2 人员保障：健康顾问、理疗师等核心服务人员需掌握心肺复苏、海姆立克急救法等基础急救技能，每年参加1次急救技能复训并考核合格。

7.3.3.3 医疗联动：需与距离酒店最近的二级及以上医院建立绿色通道合作机制，明确紧急送医流程、联络人及电话，确保突发医疗事件时能快速转诊。

7.4 健康管理知识应用要求

7.4.1 健康评估：健康顾问需运用中医体质辨识方法，望闻问切四诊合参，结合客人健康信息，对客人进行体质分型，并据此制定个性化康养方案。

7.4.2 知识普及：通过酒店公众号、客房康养手册、线下讲座等形式，向客人普及健康养生知识，如“海水浴后的保暖要点”“秋季海洋食材养生搭配”等，每月至少更新1次科普内容。

7.4.3 风险规避：针对不同体质及健康状况的客人，精准规避康养风险，如阳虚质客人避免推荐冷水泳池、高血压客人避免高温水疗等，确保康养服务的科学性与安全性。

8 附则

本标准由海南省旅游协会负责解释。

本标准自发布之日起施行。
