

团 体 标 准

T/GFIA 003-2026

森林康养服务管理规范

Specification for forest wellness service management

2026-02-03 发布

2026-02-13 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 服务内容	3
4.1 服务内容原则	3
4.2 健康促进与保健养生	3
4.3 康复疗养	3
4.4 休闲游憩与体育健身	4
4.5 健康养老	4
5 服务流程	5
5.1 服务流程原则	5
5.2 咨询与预订	5
5.3 接待与入住	5
5.4 健康评估与方案制定	5
5.5 康养服务实施	6
5.6 动态监测与方案调整	6
5.7 意见反馈与评估	6
5.8 离店与跟踪服务	6
6 服务质量管理	6
6.1 服务质量目标	6
6.2 服务质量控制	6
6.3 服务质量评估	7
6.4 持续改进机制	7
7 人员资质与管理	7
7.1 人员配置要求	7
7.2 专业人员资质	7
7.3 培训与考核	7
7.4 人员行为规范	8
8 设施与设备要求	8

8.1	基础设施	8
8.2	康养活动设施	8
8.3	医疗与应急设施	9
9	安全管理	9
9.1	安全制度管理	9
9.2	应急预案	9
9.3	重点领域安全管理	9
9.4	安全培训与演练	10
10	环境保护	10
10.1	生态环境保护	10
10.2	资源节约与利用	10
10.3	废弃物管理	10
10.4	环境教育与宣传	10

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、中山大学、华南农业大学、广东省林业产业协会、广东燕岭医院。

本文件参与起草单位：湖北生态工程职业技术学院、湖南环境生物职业技术学院、广东省老干部事务中心温泉医院、广州市粤港澳大湾区自然教育发展中心、广州泓净生态科技有限公司、连南瑶族自治县绿连林业发展有限公司。

本文件主要起草人：刘志彦、彭逸生、曾曙才、黄潮清、李慧、张立娜、张博锋、陈蕾伊、黎思恩、刘美婷。

本文件参与起草人：盛夏、屈中正、黄伟谦、吴旭、徐丝、司康颖、陈培堂、杨燎原、邱永康、张宁、陈志强、李巧林。

本文件为首次发布。

引 言

森林康养服务涉及环境营造、活动设计、人员配置、健康监测、安全防控、服务评价等多个环节。当前，行业在服务流程标准化、管理体系建设、服务质量提升等方面仍存在差异，缺乏统一的技术要求和操作规范，制约了森林康养服务的专业化发展和社会认可度。

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，提升森林康养服务的管理水平，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。

本规范旨在为森林康养服务的提供与管理建立系统化的标准依据，重点明确服务组织与人员要求、服务设施与环境条件、康养活动设计与实施、游客健康与安全保障、服务质量评估与持续改进等内容。通过对森林康养服务全过程的规范化管理，推动服务科学化、规范化和专业化，提升游客体验与满意度，为依托森林生态系统开展健康促进、康复疗养、休闲游憩、体育健身与养老等服务的机构，提供系统化、规范化的管理框架，保障服务的专业性、安全性，促进森林康养产业的高质量与可持续发展。

本规范明确了森林康养服务和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服务提供一套更为科学、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服务的术语与定义、服务内容、服务流程、服务质量管理、人员资质与管理、设施与设备、安全管理、以及环境保护等基本要求。

本文件适用于各类以森林生态为依托开展康养活动的经营与服务主体（不限所有制与规模），包括但不限于森林康养基地、康养中心、森林公园、自然保护区、国有/集体/私营林场、度假村、酒店、民宿、旅游与健康企业等；同时可作为林业、卫生健康、文化旅游、市场监管等有关行政管理部门的技术参考，并适用于森林康养从业人员、培训与技能鉴定机构（如森林康养师、健康管理师、医护人员、导游、教练等）。

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 3096-2008 声环境质量标准
- GB 3838-2002 地表水环境质量标准
- GB 8978-1996 污水综合排放标准
- GB 16889-2024 生活垃圾填埋场污染控制标准
- GB/T 17093-1997 室内空气中细菌总数卫生标准
- GB 18483-2001 饮食业油烟排放标准
- GB/T 19038-2009 顾客满意测评模型和方法指南
- GB 19079.27-2013 体育场所开放条件与技术要求 第27部分：定向、无线电测向场所
- GB 19079.30-2013 体育场所开放条件与技术要求 第30部分：山地户外场所
- GB/T 21709 针灸技术操作规范（所有部分）
- GB/T 27306-2008 食品安全管理体系 餐饮业要求
- GB/T 33000-2025 大中型企业安全生产标准化管理体系要求
- GB/T 33168-2016 社区老年人日间照料中心服务基本要求
- GB/T 34284-2017 公共体育设施 室外健身设施应用场所安全要求
- 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 36733-2018 服务质量评价通则
- GB 38600-2019 养老机构服务安全基本规范
- GB/T 39509-2020 健康管理保健服务规范

- GB/T 39604-2020 社会责任管理体系 要求及使用指南
GB/T 41648-2022 旅游民宿基本要求与等级划分
GB/T 42551-2023 餐饮服务信息分类与描述
GB/T 43518-2023 人类工效学 家居无障碍设计导则
LB/T 051-2016 国家康养旅游示范基地标准
LB/T 062-2017 旅游产品在线交易基本信息描述和要求
LB/T 094-2025 在线旅游平台住宿预订服务规范
LY/T 2005-2024 国家级森林公园总体规划规范
LY/T 2790-2017 国家森林步道建设规范
LY/T 2934-2025 森林康养基地建设技术规范
LY/T 3329-2022 自然教育指南
XF/T 1369-2016 人员密集场所消防安全评估导则
DB1404/T 29-2023 康复护理师职业基本要求
DB1410/T 112-2020 旅游景区医疗救助应急处置要求
DB32/T 4972.6-2024 传染病突发公共卫生事件应急处置技术规范 第6部分：应急消毒处置及应急人员个人防护
DB44/T 2163-2019 山地自行车赛场服务 基本要求
DB4403/T 536-2024 居民健康管理服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

森林康养服务 forest wellness service

森林康养服务是康养基地内专业人员提供的，涵盖咨询预约至效果随访全流程、囊括健康促进与保健、康复疗养等多类型，且强调安全性、适宜性与可测量干预效应的全过程服务。

3.2

森林康养基地 forest wellness base

森林康养基地是依托良好森林生态条件、完备配套设施与规范化管理能力，开展康养活动的物理场所。

3.3

森林康养师 forest wellness practitioner

森林康养师是具备森林生态与康养相关知识及安全应急能力，承担健康筛查、个性化康养计划制定实施、活动指导与效果评估等职责，经规范培训考核取得资质的专业执行者。

3.4

健康管理师 health manager

健康管理师是作为医疗与康养团队桥梁，具备医学与公共卫生基础及信息管理评估能力，负责游客健康信息收集管理、健康风险评估、干预与行为处方制定实施及随访评估，持国家或行业认可职业资格的专业人员。

4 服务内容

4.1 服务内容原则

森林康养服务内容应根据基地的资源禀赋、目标客群的需求以及服务能力进行科学设计和规划，形成多元化、多层次、个性化的产品体系。

服务内容应体现森林医学、健康管理学、康复医学及中医养生学的有机结合，使康养对象在身体、心智、道德与情致上达到自然和谐状态。

4.2 健康促进与保健养生

4.2.1 核心服务及理念

健康促进与保健养生是森林康养的核心服务，面向亚健康及健康人群，以“治未病”为核心理念，通过放松类、运动类多样化套餐开展科学干预，且需遵循个性化、专业化、效果可评估的实施要求，旨在提升生活质量。

4.2.2 森林浴

森林浴是由专业向导引导，通过凝视光影、嗅闻花草等五感体验与森林深度连接的慢节奏正念练习，能降低压力荷尔蒙、血压和心率并改善免疫与情绪，需在环境优良的基地开展，遵循 2~3 小时标准流程且做好安全保障的疗愈活动。

4.2.3 正念与冥想

正念与冥想是以有意识、无评判地专注当下为核心，以冥想为主要练习方式，借助森林环境增强宁静专注效果，通过正念行走、静坐等形式帮助参与者实现身心平衡，且需由具备资质者在安静安全场地循序渐进引导、关注参与者身心状态并谨慎评估心理疾病人群的活动。

4.2.4 森林瑜伽与太极

森林瑜伽与太极是融合东方哲学与自然疗愈，以柔和动作与深长呼吸实现身心合一，可开展日出瑜伽、日落太极等形式，能增强柔韧性与平衡力、调节呼吸心绪，且需由专业教练在平坦开阔场地循序渐进引导、做好热身与保险等安全保障的活动。

4.2.5 五感体验

五感体验是森林康养的基础方式，通过视觉欣赏光影纹理、嗅觉辨识草木气息等五感相关活动唤醒感官、沉浸当下、提升幸福感，须由专业向导带领在生态优良无风险的场地开展，因人群特征设计且强调趣味参与，必要时进行风险评估并制定应急预案、购买保险的体验形式。

4.3 康复疗养

4.3.1 原则

康复疗养是依托森林生态、结合现代医学与传统医法，为慢性病、术后康复等特定需求人群提供个性化综合性康复方案，以减轻症状、恢复功能为目标，遵循多学科协同等五项实施原则，并符合LY/T 2934-2018、DB1404/T 29-2023、GB 38600-2019等标准要求的森林康养服务。

4.3.2 中医理疗

森林环境中的中医理疗以辨证论治与整体调摄为核心，涵盖针灸、艾灸等多项服务，需由执业中医师或持证理疗师规范操作，落实问诊评估、药材追溯、消毒防护及不良反应处置等，并符合 LY/T 2934-2018 森林康养基地质量等级划分、GB/T 21709 系列中医理疗技术操作规范等标准要求。

4.3.3 物理治疗

物理治疗是以运动疗法、物理因子（光、热、水、电、声）及手法治疗改善关节活动、肌力、平衡与心肺功能，需由具备执业资格的康复医师、治疗师操作，实施前做功能评估、治疗中监测生理指标、配齐相关设备并建立风险管理与事故报告制度。

4.3.4 心理疗愈

心理疗愈是在森林情境中开展心理评估、心理咨询、正念训练等多元干预，针对焦虑、抑郁等问题，由具资质人员主导，经风险筛查、严守保密原则并建立危机干预与转诊机制，分多疗程实施且以多项指标评估疗效，构建连续性康复体系，基地需配备规范设施并满足感染控制等要求，并符合心理治疗规范（2013）等要求。

4.4 休闲游憩与体育健身

4.4.1 原则

休闲游憩与体育健身是面向健康与亚健康人群，依托森林资源开展观光漫步、户外运动等活动，以促进身心放松与体能增强为目标，强调体验性、参与性与安全管理并重，遵循设施适配等关键原则及相关管理制度，兼顾体验价值与环境承载力，并符合 GB/T 34284-2017、GB 19079.30-2013 等标准要求。

4.4.2 森林漫步与徒步

森林漫步与徒步是适应面广的基础康养项目，步道系统按休闲、教育、挑战分级且遵循人体工程学与生态保护原则，配套路标、休憩点及信息服务，活动组织含行前说明、热身指引等，长距/艰难路线需强制装备与导伴制度，以步道巡检、应急救援及环保教育为保障，并符合 LY/T 2790—2017、LB/T 051-2016 等标准要求。

4.4.3 山地自行车与定向越野

山地自行车与定向越野是适合青年及团体的中高强度项目，场地线路需按技术等级设计维护并设防护措施，装备须符合安全标准且定期检测，由具备资质教练与救援队的组织方实施风险评估、安全培训及责任告知，实行高风险场景临时禁行并覆盖参与者保险，并满足 GB 19079.27-2013、GB 19079.30-2013、DB44/T 2163-2019 等标准要求。

4.4.4 自然教育与科普

自然教育与科普是面向学校、家庭及公众，通过物种识别、环保实践等沉浸式课程与体验活动提升生态素养，由具备专业背景的人员分年龄段开发课程，配套自然教育中心等设施，户外教学需做安全评估与专业监督，并结合长期项目及社区资源实现知识延续，且达到 LY/T 3329—2022 等标准要求。

4.5 健康养老

4.5.1 原则

健康养老是森林康养的重要方向，面向老年群体，依托森林生态康养价值与专业养老服务，提供涵盖养生、康复等的综合模式，分候鸟式、护理式、安养式三类服务，以适老化设施、专业化服务等为保障，旨在满足老年人健康有尊严的晚年生活，并达到GB/T 35796-2017等标准要求。

4.5.2 长期照护

长期照护是面向失能、半失能老人，结合护理与森林环境优势，提供日常照料、医疗护理等五类服务，需配备完善适老化设施与专业医护康复团队，遵循“评估—计划—实施—调整—沟通”规范流程并纳入质量监督，保障老人生活质量与尊严。

4.5.3 日间照料

日间照料是介于居家养老与机构养老之间，面向白天需照护、夜晚回家老人的服务模式，涵盖接送、健康监测、营养餐点等多项服务，能缓解家庭压力并丰富老年人社交学习，基地需交通便利、配建功能区且做适老化设计，由专业团队按入托评估、服务实施与效果调整流程开展，落实各类安全保障及保险与应急预案，并符合 GB/T 33168-2016 的基本要求。

4.5.4 老年活动

老年活动是旨在提升老年人精神文化生活与社会交往、促进身心健康的服务，涵盖文化艺术、体育健身等五类类型，策划遵循需求导向与安全优先原则，通过奖励机制、家庭参与及资源整合保障活动丰富持续。

5 服务流程

5.1 服务流程原则

森林康养服务应建立科学、规范、人性化的服务流程，确保服务的连贯性、有效性和安全性。服务流程应涵盖从游客咨询到离店后的全过程，并注重与游客的沟通和互动。

5.2 咨询与预订

咨询与预订是森林康养基地的基础服务，需提供电话、App 等至少两种便捷渠道，咨询时应全面准确告知服务内容、明码标价（无隐形消费）、预订须知等关键信息，电话咨询 3 声内接听、在线咨询 5 分钟内首次响应，专业耐心解答且不误导夸大，并符合 LB/T 094-2025、GB/T 35273-2020 等标准要求。

5.3 接待与入住

接待与入住是森林康养基地的基础服务，需设立明显接待标识、保障接待区域宽敞明亮并设等候区，由主动热情的接待人员按标准流程服务，10 分钟/人内高效办结入住（落实实名制），发放含多项关键信息的《入住指南》、讲解并确认签署《森林康养服务知情同意书》，必要时协助搬运行李并引导介绍房间设施，并符合 GB/T 41648—2022、LB/T 062-2017 等标准要求。

5.4 健康评估与方案制定

健康评估与方案制定是游客签署知情同意后，由康养导师或健康管理师按短期 2 小时、长期 24 小时内完成的健康状况评估（含一般情况、病史、生活方式等多维度内容，可辅以体格检查和问卷），并在评估后 24 小时内制定书面个性化《康养方案》，经详细解读并获游客签字确认的服务环节，并符

合 DB4403/T 536—2024 等标准要求。

5.5 康养服务实施

康养服务实施是严格按游客确认的康养方案开展活动,调整需协商同意,由专业人员提供现场指导、示范与保护,活动前后分别进行安全提示、总结放松引导,密切关注游客生理心理反应并及时处置不适,对高风险项目强化安全保障,同时尊重游客自主选择权与隐私权,并达到 GB/T 39509-2020、DB4403/T 536-2024 等标准要求。

5.6 动态监测与方案调整

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。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。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。

5.7 意见反馈与评估

动态监测与方案调整是在游客同意前提下,对其康养期间健康状况开展的动态管理服务,需使用经校准的设备确保监测数据准确,康养导师每日或至少每3天依据监测数据等提供针对性健康指导并记录,监测到异常数据或游客报告严重不适时,30分钟内启动响应,必要时由医务人员介入处置。

5.8 离店与跟踪服务

离店与跟踪服务是森林康养基地的收尾与延伸服务,需15分钟/人内高效办结离店手续、核对费用并提供清晰结算清单,主动征询体验总体评价,按需在离店前1天提供《康养效果评估总结》与《家庭延续康养建议书》,建立离店后1周、1个月回访机制以提供持续健康关怀,并满足 GB/T 39604-2020 等标准要求。

6 服务质量管理

6.1 服务质量目标

森林康养服务质量目标应以游客满意度和康养效果为核心,需要达到 GB/T 36733-2018 要求,具体可量化为以下内容:

- 游客满意度:达到85%以上;
- 游客意外事件发生率:控制在极低水平,低于0.1%/千人天;
- 游客对康养效果的满意度:达到较高水平,即80%以上;
- 服务流程规范执行率:达到95%以上。

6.2 服务质量控制

建立全面的服务质量控制体系,确保服务过程符合 GB/T 36733-2018 标准要求,具体可参照下列要求进行:

- 服务前控制:对服务人员进行严格的岗前培训和考核,确保其具备相应的专业知识和技能,对设施设备进行定期检查和维修,确保其安全、有效;
- 服务中控制:通过现场巡查、视频监控、游客反馈等方式,对服务过程进行实时监控,及时发

现和纠正问题；

- 服务后控制：通过游客满意度调查、意见簿、投诉处理等方式，收集游客对服务质量的评价，并进行分析和改进。

6.3 服务质量评估

建立定期的服务质量评估机制，对服务质量进行全面、客观的评价，确保服务质量评估达到 GB/T 19038-2009 标准的要求，具体可参照下列要求进行：

- 内部评估：由基地管理人员组成评估小组，定期对各部门的服务质量进行检查和评估；
- 外部评估：邀请第三方专业机构或行业专家对基地的服务质量进行评估；
- 游客评估：通过问卷调查、座谈会等方式，收集游客对服务质量的评价和建议。

6.4 持续改进机制

建立持续改进机制，不断提升服务质量和管理水平，具体可参照下列要求进行：

- 问题识别：通过服务质量评估、游客投诉、内部审核等方式，识别服务过程中存在的问题和不足；
- 原因分析：对识别出的问题进行深入分析，找出根本原因；
- 制定改进措施：针对问题原因，制定切实可行的改进措施；
- 实施与跟踪：实施改进措施，并对改进效果进行跟踪和评估，确保问题得到有效解决。

7 人员资质与管理

7.1 人员配置要求

基地应根据服务规模、项目设置和游客需求，合理配置各类专业人员。

7.2 专业人员资质

7.2.1 森林康养师

森林康养师应具备大学专科以上学历，并经过专业的森林疗养师培训，获得相应的资格证书。培训内容应包括林学、医学、心理学、五感疗法、气候地形疗法、荒野疗愈和园艺疗法等。

7.2.2 健康管理师

健康管理师应具备国家认可的健康管理师职业资格证书，并熟悉森林康养的理念和方法。

7.2.3 医护人员

医护人员应具备国家认可的执业医师或执业护士资格证书，并具有一定的临床工作经验。

7.2.4 其他服务人员

其他服务人员，如教练员、导游、餐饮服务人员等，应具备相应的专业知识和技能，并经过岗前培训。

7.3 培训与考核

建立完善的培训与考核体系，确保从业人员的专业能力和服务水平，具体可参照下列要求进行：

- 岗前培训：所有新入职员工都必须接受岗前培训，内容包括企业文化、服务规范、安全知识、专业技能等；
- 在岗培训：定期组织在岗员工进行业务知识和技能的培训，不断提升其专业水平；
- 考核评估：建立科学的考核评估机制，对员工的工作表现、服务质量和专业能力进行定期考核，考核结果与薪酬、晋升挂钩。

7.4 人员行为规范

制定严格的人员行为规范，要求所有员工遵守，具体可参照下列要求进行：

- 职业道德：遵纪守法、敬业诚信、客观公正、尊重游客、注意礼仪、保守秘密；
- 服务礼仪：着装整洁、仪表端庄、语言文明、态度热情、举止得体；
- 工作纪律：遵守工作纪律，不迟到、不早退、不擅自离岗，不做与工作无关的事情。

8 设施与设备要求

8.1 基础设施

8.1.1 住宿设施

住宿设施是森林康养基地按康养人员规模及淡旺季需求规划的核心配套，需充分利用原有设施避免过度开发，落实无障碍设计（总床位数不少于2%设无障碍客房，符合GB/T 43518-2023），建立客房清洁消毒SOP（明确清洁频次、消毒剂使用等，每日清洁客房、公共区域日洁1次，空调及新风系统年清洗消毒不少于2次），并符合GB/T 41648-2022、GB 16889-2024、GB/T 17093-1997等标准要求。

8.1.2 餐饮设施

餐饮设施是森林康养基地的核心配套之一，需满足布局合理、可达性与舒适性兼具的要求（满足GB 18483-2001），总体规模与基地接待能力相匹配（符合标准GB/T 42551-2023），售卖商品凸显地方特色，预留淡旺季临时性娱乐购物设施场地，同时严格符合食品安全相关标准并建立完善的食品安全管理制度。

8.1.3 交通设施

基地应配套建设安全、便捷的道路交通系统，包括主干道、次干道、游步道等。道路建设应保护生态环境和景观，满足安全、卫生、节约、便于维修和联网要求，符合LY/T 2005-2024、LY/T 2934-2025和LY/T 2790-2017等设计。

8.2 康养活动设施

8.2.1 森林康养步道

依托已有林间步道、护林防火道和生产性道路建设康养步道和导引系统等基础设施。康养步道应根据不同的功能需求，设计不同的长度、坡度和难度等级，并设置清晰的标识系统，包括路线指引、距离、消耗热量、适宜人群等信息，且满足LY/T 2790-2017、LB/T 051-2016等标准要求。

8.2.2 康养活动场所

根据服务内容，建设相应的康养活动场所，如森林浴场、瑜伽平台、太极广场、冥想空间、拓展基

地等。场所应选址科学安全，设施齐全，环境优美，并符合 LY/T 2934-2025 设计要求。

8.2.3 体验教育设施

以森林康养知识和自然认知为主导方向，配备相应的体验教育设施设备。明确科普宣教设施设备、解说标识系统的功能、建设位置、数量和规格，科普宣教材料的内容、形式及数量等，满足开展森林体验教育的需求，对标 LY/T 3329-2022 等。

8.3 医疗与应急设施

8.3.1 医疗应急点

基地应建设应急救护设施，并能够提供森林康养健康咨询服务。

医疗应急设施也可利用基地周边的医疗机构现有资源，形成资源共享联动机制，满足 DB1410/T 112-2020 等标准要求。

8.3.2 急救设备

医疗应急点应配备必要的急救设备，如自动体外除颤器（AED）、氧气瓶、担架、急救包等。

8.3.3 药品储备

医疗应急点应储备常用的急救药品和慢性病药品，并定期检查药品的有效期，及时更换。

9 安全管理

9.1 安全制度管理

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，达到 GB/T 33000-2025、LY/T 2934-2018 等要求。

9.2 应急预案

9.2.1 自然灾害应急预案

针对火灾、台风、暴雨、地质灾害等自然灾害，制定详细的应急预案，明确应急工作的组织领导、职责、工作程序和措施，对标 LY/T 2934-2025 等标准要求。

9.2.2 公共卫生事件应急预案

针对传染病疫情、食物中毒等公共卫生事件，制定应急预案，建立快速反应机制，确保及时、有效地控制事态发展，对标 DB22/T 1795-2013、DB32/T 4972.6-2024 等。

9.2.3 意外伤害应急预案

针对游客在活动中可能发生的意外伤害，如摔伤、扭伤、中暑等，制定应急预案，确保能够及时进行救治，对标 DB22/T 1795-2013 等标准要求。

9.3 重点领域安全管理

9.3.1 消防安全

加强消防安全管理，定期检查消防设施，确保其完好有效。对员工进行消防安全培训，定期组织消防演练，满足 XF/T 1369-2016 要求。

9.3.2 食品安全

加强食品安全管理，严格执行食品采购、储存、加工、留样等制度，确保食品安全，符合 GB/T 27306-2008 要求。

9.3.3 活动安全

加强对康养活动的安全管理，对高风险项目进行风险评估，制定安全操作规程，并配备专业的指导人员和保护设施。

9.4 安全培训与演练

定期对员工进行安全知识培训，提高员工的安全意识和应急处置能力。
定期组织各类应急预案的演练，检验预案的可行性和有效性。

10 环境保护

10.1 生态环境保护

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。

建立监测平台，对森林康养各项环境指标进行动态监测，主要针对森林康养基地的空气、水质、土壤、噪音以及森林、湿地生态系统的环境因子提供监测数据，应符合 GB 3095-2012、GB 3096-2008、GB 3838-2002、GB 8978-1996 等标准要求。

10.2 资源节约与利用

倡导绿色消费，推广使用节能、节水、节材的设施设备和产品。

加强对水、电、气等资源的计量和管理，减少资源浪费。

10.3 废弃物管理

建立完善的垃圾分类、收集、运输和处理系统，实现垃圾的减量化、资源化和无害化。

加强对游客的环保宣传，引导游客自觉进行垃圾分类。

10.4 环境教育与宣传

通过多种渠道，向游客和员工宣传环境保护知识，倡导绿色、低碳、环保的生活方式，营造人人参与环境保护的良好氛围。