

ICS 03.200

T/YNMS 024—2026

CCS A 12

团体标准

T/YNMS 024—2026

康养旅居疗愈专业服务人员技能培训规范

2026-08-28 发布

2026-09-28 实施

云南省旅游民宿行业协会 发布

合 规 边 界 声 明

本文件属于团体标准和行业自律文件，评价、认定、分级、标识及结果证明均不构成行政许可、法定认证、政府授牌或国家职业资格。涉及医疗、诊疗、处方、治疗或中医诊疗活动的，应由依法取得许可的医疗机构和依法注册的专业人员实施；民宿及服务人员仅可提供非医疗健康服务、生活照料、健康科普和就医转介，不得替代医疗。

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。

本文件由云南省旅游民宿行业协会提出并归口。

本文件起草单位：大理探索文化传播有限公司、甘肃望春山民宿有限公司、甘肃晚照居文旅产业发展有限公司、云南丹青里企业管理有限公司、大理悠谷心庐酒店管理有限公司。

本文件主要起草人：袁芳、贺双全。

康养旅居疗愈专业服务人员技能培训规范

1 范围本文件规定了康养旅居服务人员和疗愈服务人员的技能培训的术语和定义、总体要求、培训分类与等级、培训课程体系、培训实施要求、考核与评价、培训质量保障等内容。

本文件适用于云南省行政区域内康养旅居基地、康养民宿、疗愈民宿等机构中从事康养旅居服务和疗愈服务的专业服务人员的技能培训活动。其他地区可参照执行。

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 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 16766 旅游业基础术语

GB/T 19028 质量管理 人员参与和能力指南

GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范

GB/T 34276 康养旅游服务规范

GB/T 37609 职业技能培训规范

GB/T 38356 职业技能等级标准编写要求

LB/T 065 旅游民宿基本要求与评价

LB/T 068 民宿服务质量规范 WS/T 367 医疗机构消毒技术规范（相关条款参照执行） T/CHIA 001 健康管理服务规范 《中华人民共和国旅游法》

《中华人民共和国职业教育法》 《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》 《中华人民共和国中医药法》

3 术语和定义

GB/T 16766、GB/T 34276、LB/T 065 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 康养旅居服务人员 wellness sojourn service personnel 在康养旅居基地、康养民宿、疗愈民宿等机构中，从事健康评估、营养管理、运动指导

、心理疏导、中医养生、应急救护等康养旅居专业服务的专兼职人员。

3.2 疗愈服务人员 healing service personnel 经过专业培训并取得相应资质，能够运用自然疗法、艺术疗法、身体疗法、心理辅导等疗愈技术，在疗愈民宿基地等机构中为服务对象提供系统化疗愈服务的专业人员。

3.3 技能培训 skill training 为使从业人员达到从事康养旅居或疗愈服务工作所需的职业能力标准，而开展的理论知识教学、专业技能训练和实操能力培养等有组织的教育活动。

3.4 培训考核 training assessment 通过理论知识考试、实操技能考核、综合评审等方式，对参训人员的职业能力进行量化评价的过程。

3.5 初级培训 primary training 面向康养旅居或疗愈服务领域新入职人员及基础岗位人员，以掌握基本理论知识、基础服务技能和规范操作流程为主要目标的入门级培训。

3.6 中级培训 intermediate training 面向已取得初级培训合格证书并具有一定从业经验的人员，以提升专业技能水平、增强独立服务能力和综合服务素养为主要目标的进阶培训。

3.7 高级培训 advanced training

面向已取得中级培训合格证书并具有较丰富从业经验的人员，以培养高级专业能力、团队管理能力和创新服务能力为主要目标的高阶培训。

3.8 继续教育 continuing education 为已取得培训合格证书的从业人员，定期开展的以更新专业知识、提升技能水平、跟踪行业发展动态为目的的持续性教育活动。

3.9 实操训练 practical training 通过情景模拟、案例教学、角色扮演、实地实习等方式，使参训人员在模拟或真实服务场景中锻炼和提升实际操作能力的培训活动。

4 总体要求 4.1 培训原则 4.1.1 培训活动应遵循"以人为本、能力导向、理论联系实际、持续发展"的原则，注重培养参训人员的职业道德、专业知识和实操能力。

4.1.2 培训内容应紧密结合康养旅居和疗愈服务的实际需求，突出实用性和针对性，确保参训人员学以致用。

4.1.3 培训过程应尊重参训人员的个体差异，因材施教，采用多样化的教学方法和手段，激发学习主动性和创造性。

4.1.4 培训活动应坚持安全第一，在实操训练中应采取必要的安全防护措施，确保参训人员的人身安全。

4.1.5 培训活动应注重传承中华优秀传统文化，将中医养生、民族医药等本土康养文化融入培训内容。

4.2 培训目标 4.2.1 总体目标：培养具备良好职业道德、扎实专业知识和熟练操作技能的康养旅居和疗愈专业服务人才，提升行业整体服务水平。

4.2.2 初级培训目标：使参训人员掌握康养旅居或疗愈服务的基本理论知识、基础服务技能和规范操作流程，能够胜任基础岗位服务工作。

4.2.3 中级培训目标：使参训人员系统掌握专业技能知识，具备独立开展服务的能力，能够根据服务对象需求制定个性化服务方案。

4.2.4 高级培训目标：使参训人员具备高级专业能力和综合管理能力，能够承担服务团队管理、培训指导、服务质量控制和创新服务研发等工作。

4.3 培训体系架构

4.3.1 康养旅居/疗愈专业服务人员技能培训体系应包括基础理论培训、专业技能培训、实操训练和继续教育四个层次。

4.3.2 培训体系应覆盖初级、中级、高级三个等级，形成递进式的能力提升通道。

4.3.3 培训体系应建立培训实施、考核评价、证书管理、质量保障等完整的闭环管理机制。

4.3.4 培训体系宜根据行业发展动态和市场需求变化，定期进行修订和完善。

5 培训分类与等级 5.1 康养旅居服务人员培训 5.1.1 初级培训
初级培训应面向以下人员：

- a) 康养旅居服务领域新入职人员；
- b) 拟从事康养旅居服务工作的人员；
- c) 需要取得基础岗位从业资格的人员。

初级培训应使参训人员达到以下要求：

- a) 了解康养旅居行业基本概况和发展趋势；
- b) 掌握健康评估的基本方法和流程；
- c) 掌握基础营养知识和膳食搭配原则；
- d) 掌握基础运动指导方法和安全注意事项；
- e) 了解基本心理疏导技巧和沟通方法；
- f) 了解中医养生基础知识和常用养生方法；
- g) 掌握基础应急救护技能。

5.1.2 中级培训中级培训应面向已取得初级培训合格证书，并具有6个月以上康养旅居服务从业经验的人员。

中级培训应使参训人员达到以下要求：

- a) 系统掌握康养旅居服务理论知识和专业技能；
- b) 能够独立开展健康评估并制定个性化健康管理方案；
- c) 能够根据服务对象需求制定营养管理方案并进行膳食指导；
- d) 能够制定个性化运动处方并指导实施；
- e) 能够运用心理疏导技巧开展基本心理辅导服务；
- f) 掌握中医养生常用技术并能够规范操作；
- g) 具备应对突发健康状况的综合处置能力。

5.1.3 高级培训高级培训应面向已取得中级培训合格证书，并具有2年以上康养旅居服务从业经验的人员。

高级培训应使参训人员达到以下要求：

- a) 深入理解康养旅居服务理论体系，具备较强的学术研究能力；
- b) 能够综合运用多种评估手段进行深度健康分析；
- c) 能够制定系统化的营养管理和运动康复方案；
- d) 具备开展专业心理辅导和团体心理活动的的能力；
- e) 熟练掌握中医养生核心技术并能进行技术创新；
- f) 具备服务团队管理、培训指导和质量控制能力；
- g) 能够开展康养旅居服务项目的设计、研发和优化。

5.2 疗愈服务人员培训 5.2.1 初级培训初级培训应面向以下

人员：

- a) 疗愈服务领域新入职人员；
- b) 拟从事疗愈服务工作的人员；
- c) 需要取得基础疗愈服务岗位从业资格的人员。

初级培训应使参训人员达到以下要求：

- a) 了解疗愈服务的基本概念、理论体系和发展趋势；
- b) 掌握疗愈评估的基本方法和流程；
- c) 掌握基础冥想引导方法和注意事项；
- d) 了解芳香疗法的基本原理和安全使用规范；
- e) 了解音疗技术的基本原理和操作方法；
- f) 了解艺术疗愈和自然疗愈的基本形式和方法；
- g) 能够在指导下协助开展基础疗愈服务活动。

5.2.2 中级培训中级培训应面向已取得初级培训合格证书，并具有6个月以上疗愈服务从业经验的人员。

中级培训应使参训人员达到以下要求：

- a) 系统掌握疗愈服务理论知识和专业技能；
- b) 能够独立开展疗愈评估并制定个性化疗愈方案；
- c) 能够独立引导冥想练习并根据服务对象状态进行调整；
- d) 能够规范运用芳香疗法开展疗愈服务；
- e) 能够运用音疗技术开展疗愈服务活动；
- f) 能够运用艺术疗愈或自然疗愈方法开展疗愈服务；

g) 具备应对疗愈过程中突发情况的处理能力。

5.2.3 高级培训高级培训应面向已取得中级培训合格证书，并具有2年以上疗愈服务从业经验的人员。

高级培训应使参训人员达到以下要求：

- a) 深入理解疗愈服务理论体系，具备较强的学术研究和创新能力；
- b) 能够综合运用多种疗愈评估手段进行深度身心状态分析；
- c) 能够设计系统化的综合疗愈方案并指导实施；
- d) 熟练掌握至少两种以上疗愈技术的深度融合应用；
- e) 具备疗愈服务团队管理、培训指导和项目研发能力；
- f) 能够开展疗愈服务的学术交流、经验推广和行业引领工作。

6 培训课程体系 6.1 基础理论课程 6.1.1 康养旅居概论康养旅居概论课程应包括以下内容：

- a) 康养旅居的概念、内涵与发展历程；
- b) 康养旅居的类型与模式（气候康养、森林康养、温泉康养、中医药康养、民族医药康养等）；
- c) 国内外康养旅居行业发展现状与趋势；
- d) 云南省康养旅居资源禀赋与发展优势；
- e) 康养旅居政策法规与行业标准体系；
- f) 康养旅居服务伦理与职业道德。

6.1.2 疗愈理论基础疗愈理论基础课程应包括以下内容：

- a) 疗愈的概念、内涵与理论基础；
- b) 疗愈服务的类型与模式（自然疗愈、艺术疗愈、身体疗愈、心理疗愈等）；
- c) 国内外疗愈服务行业发展现状与趋势；
- d) 疗愈服务的科学依据与循证研究方法；
- e) 疗愈服务伦理与职业操守；
- f) 疗愈服务的安全规范与风险防控。

6.1.3 服务心理学服务心理学课程应包括以下内容：

- a) 心理学基础理论与基本概念；
- b) 服务对象心理特征与需求分析；
- c) 服务沟通技巧与人际关系建立；
- d) 情绪管理与自我心理调适；
- e) 危机干预与心理急救基础；
- f) 特殊人群（老年人、慢性病患者、亚健康人群等）的心理特点与服务策略。

6.1.4 健康管理基础健康管理基础课程应包括以下内容：

- a) 健康管理的基本概念与理论框架；
- b) 健康风险评估的基本方法与工具；
- c) 慢性病管理基础知识；
- d) 健康档案建立与管理规范；
- e) 健康教育与健康促进方法；

f) 健康相关法律法规与伦理要求。

6.2 康养旅居专业技能课程 6.2.1 健康评估技术健康评估技术课程应包含以下内容：

a) 健康评估的基本原则与流程；

b) 基础体格检查方法（血压、心率、体温、呼吸等生命体征测量）；

c) 健康问卷调查与健康状况量表使用；

d) 运动功能评估方法（体能测试、柔韧性测试、平衡能力测试等）；

e) 营养状况评估方法（体格测量、膳食调查等）；

f) 心理健康状况评估方法；

g) 健康评估报告撰写规范。

6.2.2 营养管理实务营养管理实务课程应包含以下内容：

a) 人体营养学基础知识（宏量营养素、微量营养素、水等）；

b) 中国居民膳食指南与膳食平衡原则；

c) 常见慢性病的营养管理（高血压、糖尿病、高血脂等）；

d) 不同人群的营养需求特点（老年人、儿童、孕产妇等）；

e) 云南省地方特色食材的营养价值与养生功效；

f) 膳食方案制定与营养配餐实操；

g) 食品安全与卫生管理。

6.2.3 运动指导方法运动指导方法课程应包括以下内容：

a) 运动与健康的关系及运动处方基本理论；

b) 常见运动方式的技术要领与适用人群（有氧运动、力量训练、柔韧性练习、平衡训练等）；

c) 运动强度评估与运动量控制方法；

d) 特殊人群运动指导注意事项（老年人、慢性病患者等）；

e) 运动损伤预防与处理方法；

f) 户外运动与自然环境利用（徒步、森林浴、温泉浴等）；

g) 运动指导方案制定与实施。

6.2.4 心理疏导技巧心理疏导技巧课程应包括以下内容：

a) 心理疏导的基本理论与方法；

b) 倾听、共情、反馈等基本沟通技术；

c) 认知行为技术在心理疏导中的应用；

d) 放松训练与正念减压方法；

e) 团体心理辅导的组织与实施；

f) 心理危机的识别与初步干预；

g) 心理转介的时机与流程。

6.2.5 中医养生基础中医养生基础课程应包括以下内容：

a) 中医基础理论（阴阳五行、脏腑经络、气血津液等）；

- b) 中医体质辨识方法与九种体质调养方案；
- c) 经络养生理理论与常用穴位保健方法；
- d) 节气养生与四季养生原则；
- e) 传统养生体验（推拿按摩、艾灸、拔罐、刮痧等）的基本操作规范；
- f) 云南民族医药养生方法简介（彝医、傣医、藏医等）；
- g) 中医养生的安全规范与禁忌。

6.2.6 应急救护技能课程应包括以下内容：

- a) 应急救护的基本原则与流程；
- b) 心肺复苏术（CPR）的操作规范；
- c) 自动体外除颤器（AED）的使用方法；
- d) 气道异物梗阻的急救处理；
- e) 常见意外伤害的急救处理（创伤止血、骨折固定、烧烫伤处理等）；
- f) 突发疾病的应急处理（心绞痛、脑卒中、低血糖、过敏反应等）；
- g) 突发公共卫生事件的应急响应与报告流程。

6.3 疗愈专业技能课程 6.3.1 疗愈评估技术课程应包括以下内容：

- a) 疗愈评估的目的、原则与流程；
- b) 身心状况综合评估方法（压力水平评估、情绪状态评估、睡眠质量评估等）；

- c) 疗愈需求分析与疗愈目标设定；
- d) 常用疗愈评估工具与量表的使用；
- e) 体验效果评估与方案调整方法；
- f) 疗愈评估报告撰写规范；
- g) 疗愈评估中的伦理与隐私保护。

6.3.2 冥想引导方法

冥想引导方法课程应包括以下内容：

- a) 冥想的基本概念、类型与科学原理；
- b) 常见冥想技术（正念冥想、呼吸冥想、身体扫描、行走冥想、慈悲冥想等）；
- c) 冥想引导语的撰写与表达技巧；
- d) 冥想引导的环境布置与氛围营造；
- e) 不同人群冥想引导的注意事项与调整策略；
- f) 冥想练习中常见反应的识别与处理；
- g) 冥想引导的安全规范与禁忌。

6.3.3 芳香疗法实操

芳香疗法实操课程应包括以下内容：

- a) 芳香疗法的基本概念、历史与科学原理；
- b) 常用精油的种类、特性与功效；
- c) 精油的安全使用规范与禁忌（浓度控制、过敏测试、特殊人群注意事项等）；
- d) 精油调配方法与配方设计原则；
- e) 芳香疗法在康养旅居中的应用场景与操作方法；
- f) 芳香疗法与按摩、冥想等技术的结合应用；

g) 精油的储存管理与品质鉴别。

6.3.4 音疗技术音疗技术课程应包括以下内容：

a) 音疗的基本概念、历史与科学原理；

b) 常用音疗工具与设备（颂钵、音叉、铜锣、风铃、音乐播放设备等）；

c) 不同音疗工具的操作方法与适用场景；

d) 音疗方案的设计与实施流程；

e) 音频频率与身心状态的关系；

f) 音疗过程中的安全注意事项与禁忌；

g) 音疗设备的维护与管理。

6.3.5 艺术疗愈艺术疗愈课程应包括以下内容：

a) 艺术疗愈的基本概念、理论基础与适用范围；

b) 绘画疗愈（曼陀罗绘画、自由绘画、色彩疗愈等）的方法与引导技巧；

c) 音乐疗愈（音乐欣赏、音乐创作、音乐律动等）的方法与引导技巧；

d) 舞蹈/动作疗愈的基本方法与引导技巧；

e) 书写疗愈（日记疗法、诗歌创作等）的方法与引导技巧；

f) 手工艺术疗愈（陶艺、花艺、编织等）的方法与引导技巧；

g) 艺术疗愈活动的安全规范与伦理要求。

6.3.6 自然疗愈自然疗愈课程应包括以下内容：

- a) 自然疗愈的基本概念、理论基础与科学依据；
- b) 森林浴的组织方法与引导技巧；
- c) 园艺疗愈的基本方法与活动设计；
- d) 水体疗愈（温泉疗愈、水疗等）的方法与注意事项；
- e) 光照疗愈、气候疗愈等自然要素的利用方法；
- f) 云南特色自然疗愈资源（高原湖泊、热带雨林、地热温泉等）的应用；
- g) 自然疗愈活动的安全规范与环境保护要求。

6.4 实操训练课程 6.4.1 情景模拟情景模拟训练应包括以下内容：

- a) 康养旅居服务全流程情景模拟（接待、评估、方案制定、服务实施、效果评价）；
- b) 疗愈服务全流程情景模拟（接待、评估、方案制定、疗愈实施、效果评价）；
- c) 突发事件应急处理情景模拟（突发疾病、意外伤害、心理危机等）；
- d) 宾客投诉与纠纷处理情景模拟；
- e) 多角色协作服务情景模拟。

6.4.2 案例教学案例教学应包括以下内容：

- a) 典型康养旅居服务案例分析；
- b) 典型疗愈服务案例分析；

- c) 成功服务经验总结与分享；
- d) 服务失败案例的反思与改进；
- e) 行业前沿案例与发展趋势分析。

6.4.3 角色扮演角色扮演训练应包括以下内容：

- a) 服务人员与宾客的角色扮演训练；
- b) 不同服务场景下的沟通技巧训练；
- c) 团队协作角色分配与配合训练；
- d) 冲突处理与协商沟通训练；
- e) 角色扮演后的反思与点评。

6.4.4 实地实习实地实习应包括以下内容：

- a) 在康养旅居基地或疗愈民宿基地进行跟岗实习；
- b) 在指导教师带领下参与实际服务工作；
- c) 实习日志撰写与服务案例记录；
- d) 实习中期评估与指导反馈；
- e) 实习总结报告撰写与成果汇报。

6.5 继续教育课程 6.5.1 继续教育课程应包括以下内容：

- a) 行业新政策、新标准、新规范的解读；
- b) 康养旅居与疗愈领域的新理论、新技术、新方法；
- c) 服务案例研讨与经验交流；
- d) 跨学科知识拓展（如数字化健康管理、智慧康养等）；
- e) 职业素养提升与职业发展规划。

6.5.2 继续教育可采用线上学习、线下培训、学术研讨、行业交流等多种形式。

6.5.3 取得培训合格证书的人员应每年参加不少于 16 学时的继续教育。

7 培训实施要求 7.1 培训机构要求 7.1.1 场地要求培训机构应具备以下场地条件：

- a) 应有固定的教学场所，教学面积应与培训规模相适应，人均使用面积不宜少于 2 m²；
- b) 应配备理论教室，教室应配备投影设备、音响设备、白板等基本教学设施；
- c) 应配备实操训练场地，实操场地应模拟真实服务场景，配备相应的服务设施和器材；
- d) 应具备适合开展冥想、音疗、艺术疗愈等疗愈技术训练的专用场地；
- e) 培训场地应符合消防安全、卫生防疫等相关要求，并取得相应的安全合格证明。

7.1.2 设备要求培训机构应配备以下设备：

- a) 健康评估设备（血压计、体重秤、体脂测量仪、体能测试器材等）；
- b) 营养管理设备（膳食模型、营养分析软件等）；
- c) 运动指导设备（常见健身器材、户外运动装备等）；

d) 应急救护设备（心肺复苏模拟人、AED 训练器、急救箱等）；

e) 疗愈服务设备（颂钵、音叉、铜锣、精油套装、艺术疗愈材料等）；

f) 教学辅助设备（多媒体教学设备、在线学习平台等）。

7.1.3 师资要求培训机构应配备满足培训需要的师资队伍，师资要求应符合 7.2 的规定。

7.1.4 管理制度培训机构应建立以下管理制度：

a) 培训招生与学员管理制度；

b) 教学计划与课程管理制度；

c) 教学质量监控与评估制度；

d) 培训档案管理制度；

e) 设备设施管理与维护制度；

f) 安全管理与应急预案。

7.2 培训师资要求 7.2.1 基本资质培训师资应具备以下基本资质：

a) 应具有大专及以上学历，或中级及以上专业技术职称；

b) 应持有与所授课程相关的依法取得的现行有效岗位资格或培训合格证明或专业技术职称；

c) 应具备 2 年以上相关行业从业经验或教学经验；

d) 应了解成人教育培训的基本规律和方法；

e) 应具备良好的职业道德和教学素养。

7.2.2 专业能力培训师资应具备以下专业能力：

- a) 初级培训师资应具有所授课程相关的中级及以上培训合格证书或同等专业能力；
- b) 中级培训师资应具有所授课程相关的高级培训合格证书或同等专业能力，并具有3年以上从业经验；
- c) 高级培训师资应具有所授课程相关的高级培训合格证书或同等专业能力，并具有5年以上从业经验，在相关领域有一定的学术影响力或实践经验；
- d) 实操训练指导教师应具有丰富的实际服务经验，能够进行规范的实操示范和指导。

7.2.3 继续教育培训师资应满足以下继续教育要求：

- a) 应每年参加不少于24学时的专业培训和教学能力提升培训；
- b) 应定期参加行业学术交流、研讨会等活动；
- c) 应关注行业发展动态，及时更新教学内容和方法。

7.3 培训时长要求

7.3.1 总学时要求各等级培训的总学时要求应符合以下规定：

- a) 康养旅居服务人员初级培训总学时不宜少于120学时，其中理论教学不少于60学时，实操训练不少于60学时；
- b) 康养旅居服务人员中级培训总学时不宜少于100学时，其中理论教学不少于40学时，实操训练不少于60学时；

c) 康养旅居服务人员高级培训总学时不宜少于 80 学时，其中理论教学不少于 30 学时，实操训练不少于 50 学时；

d) 疗愈服务人员初级培训总学时不宜少于 120 学时，其中理论教学不少于 60 学时，实操训练不少于 60 学时；

e) 疗愈服务人员中级培训总学时不宜少于 100 学时，其中理论教学不少于 40 学时，实操训练不少于 60 学时；

f) 疗愈服务人员高级培训总学时不宜少于 80 学时，其中理论教学不少于 30 学时，实操训练不少于 50 学时。

7.3.2 学时分配各等级培训的具体课程学时分配应符合附录 A 的规定。

7.3.3 实地实习要求实地实习的时长要求应符合以下规定：

a) 初级培训实地实习不宜少于 5 天；

b) 中级培训实地实习不宜少于 7 天；

c) 高级培训实地实习不宜少于 10 天。

7.4 培训教材要求

7.4.1 培训教材应根据培训大纲编制，内容应科学、系统、实用，反映行业最新发展动态。

7.4.2 培训教材应包括理论教材、实操指导手册、案例集等。

7.4.3 培训教材应经行业专家评审后使用，并定期进行修订更新。

7.4.4 鼓励开发数字化教学资源（如在线课程、教学视频、虚拟仿真等），作为培训教材的补充。

7.4.5 培训教材中涉及中医养生、应急救护等专业内容时，应引用权威来源，确保内容的科学性和准确性。

8 考核与评价 8.1 考核方式 8.1.1 理论考试理论考试应满足以下要求：

- a) 应采用闭卷笔试或在线考试的方式进行；
- b) 考试内容应覆盖培训大纲规定的全部理论知识；
- c) 试题类型宜包括单项选择题、多项选择题、判断题、简答题和案例分析题等；
- d) 考试时间不宜少于 90 分钟；
- e) 理论考试成绩满分 100 分，60 分及以上为合格。

8.1.2 实操考核实操考核应满足以下要求：

- a) 应采用现场操作考核的方式进行；
- b) 考核内容应覆盖培训大纲规定的核心实操技能；
- c) 考核应在模拟或真实服务场景中进行；
- d) 每位参训人员的实操考核时间不宜少于 30 分钟；
- e) 实操考核成绩满分 100 分，60 分及以上为合格；
- f) 实操考核应由不少于 2 名考评员共同评分，取平均分为最终成绩。

8.1.3 综合评审综合评审应满足以下要求：

- a) 综合评审仅适用于中级和高级培训考核；

b) 中级培训综合评审宜采用案例分析报告或服务方案设计的方式进行；

c) 高级培训综合评审应采用论文答辩或项目评审的方式进行；

d) 综合评审成绩满分 100 分，60 分及以上为合格。

8.1.4 综合成绩评定综合成绩评定应符合以下规定：

a) 初级培训综合成绩 = 理论考试成绩 $\times$ 40% + 实操考核成绩 $\times$ 60%；

b) 中级培训综合成绩 = 理论考试成绩 $\times$ 30% + 实操考核成绩 $\times$ 50% + 综合评审成绩 $\times$ 20%；

c) 高级培训综合成绩 = 理论考试成绩 $\times$ 20% + 实操考核成绩 $\times$ 40% + 综合评审成绩 $\times$ 40%；

d) 综合成绩 60 分及以上为合格，其中理论考试、实操考核和综合评审（如适用）单项成绩均应达到合格线。

8.2 考核标准 8.2.1 理论考试评分标准应符合附录 B 中表 B.1 的规定。

8.2.2 实操考核评分标准应符合附录 B 中表 B.2 的规定。

8.2.3 综合评审评分标准应符合附录 B 中表 B.3 的规定。

8.2.4 考评员应依据评分标准进行客观、公正的评分，并做好评分记录。

8.3 证书发放 8.3.1 参训人员完成全部培训课程并考核合格后，由培训实施机构或经授权的评价机构颁发相应的培训合格证书。

8.3.2 证书应包含以下信息：

- a) 证书名称（康养旅居服务人员技能培训合格证书或疗愈服务人员技能培训合格证书）；
- b) 获证人员姓名、身份证号；
- c) 培训等级（初级、中级、高级）；
- d) 培训专业方向；
- e) 证书编号；
- f) 发证机构名称及印章；
- g) 发证日期。

8.3.3 证书应采用统一格式，实行一证一号管理。

8.3.4 发证机构应建立证书信息数据库，实现证书信息的在线查询和验证。

8.4 证书管理 8.4.1 有效期培训合格证书有效期为3年，自发证之日起计算。

8.4.2 继续教育要求证书持有人应在证书有效期内完成以下继续教育要求：

- a) 每年参加不少于16学时的继续教育培训；
- b) 继续教育内容应涵盖专业知识更新、技能提升和行业动态等方面；

c) 应保留继续教育参与记录和学时证明。

8.4.3 证书延续证书有效期届满前，持证人应申请证书延续，并满足以下条件：

- a) 完成规定的继续教育学时；
- b) 参加证书延续考核并合格；
- c) 无重大服务投诉或违规记录。

8.4.4 升级认定证书持有人申请更高等级培训认证时，应满足以下条件：

- a) 持有当前等级培训合格证书且在有效期内；
- b) 满足拟申请等级培训的从业经验要求；
- c) 完成拟申请等级的全部培训课程；
- d) 通过拟申请等级的考核。

8.4.5 证书注销与补发证书注销与补发应符合以下规定：

- a) 证书持有人存在严重违规行为或提供虚假材料的，发证机构应注销其证书；
- b) 证书遗失或损毁的，持证人可向发证机构申请补发；
- c) 补发证书应与原证书信息一致，并注明"补发"字样。

9 培训质量保障 9.1 教学质量监控 9.1.1 培训机构应建立教学质量监控机制，对培训全过程进行质量管理和控制。

9.1.2 教学质量监控应包括以下内容：

- a) 培训计划和课程大纲的审核与备案；
- b) 教学过程的随堂检查与督导；

c) 培训档案的建立与管理；

d) 教学效果的跟踪与评估。

9.1.3 培训机构应定期对教学质量进行内部审核，每年不宜少于一次。

9.2 学员评价 9.2.1 培训机构应在每个培训模块结束后组织学员进行教学评价。

9.2.2 学员评价应包括以下内容：

a) 课程内容的实用性、系统性和前沿性；

b) 教学方法的適切性和教学效果；

c) 培训师资的教学水平和专业能力；

d) 培训场地和设备设施的满足程度；

e) 培训组织管理的规范性和服务态度。

9.2.3 学员评价可采用问卷调查、座谈会、个别访谈等方式进行。

9.2.4 培训机构应对学员评价结果进行统计分析，并将评价结果作为改进培训工作的重要依据。

9.3 师资评估 9.3.1 培训机构应建立培训师资评估制度，定期对培训师资的教学能力和专业水平进行评估。

9.3.2 师资评估应包括以下内容：

a) 教学态度与职业素养；

b) 教学内容的科学性和前沿性；

c) 教学方法的適切性和创新性；

- d) 学员满意度和教学效果；
- e) 专业发展和继续教育情况。

9.3.3 师资评估结果应作为师资聘任、续聘和等级调整的重要依据。

9.3.4 对评估不合格的师资，培训机构应安排其参加教学能力提升培训，经重新评估合格后方可继续授课。

9.4 持续改进 9.4.1 培训机构应建立持续改进机制，根据教学质量监控、学员评价、师资评估等结果，不断优化培训工作。

9.4.2 持续改进应包括以下措施：

- a) 定期修订培训计划和课程大纲，确保培训内容与行业发展需求相适应；
- b) 优化教学方法和手段，提升培训效果；
- c) 加强师资队伍建设，提升教学水平；
- d) 改善培训场地和设备条件，优化培训环境；
- e) 完善培训管理制度，提高培训管理效能。

9.4.3 培训机构应每年编制培训质量年度报告，总结培训工作总结成效，分析存在问题，提出改进措施。

9.4.4 培训机构应建立培训质量信息反馈渠道，广泛听取学员、用人单位、行业协会等各方意见和建议。

附 录 A

(规范性)

各等级培训课程与学时分配表表 A.1 康养旅居服务人员初
级培训课程与学时分配表

序号	课程 类别	课程 名称	理论 学时	实操 学时	小计
1	基础 理论课程	康养 旅居概论	8	0	8
2	基础 理论课程	疗愈 理论基础	4	0	4
3	基础 理论课程	服务 心理学	8	4	12
4	基础 理论课程	健康 管理基础	8	4	12
5	专业 技能课程	健康 评估技术	6	8	14
6	专业 技能课程	营养 管理实务	6	8	14
7	专业 技能课程	运动 指导方法	6	8	14
8	专业 技能课程	心理 疏导技巧	4	6	10
9	专业 技能课程	中医 养生基础	6	6	12
10	专业	应急	4	10	14

	技能课程	救护技能			
11	实操 训练课程	情景 模拟	0	4	4
12	实操 训练课程	案例 教学	0	4	4
13	实操 训练课程	角色 扮演	0	4	4
14	实操 训练课程	实地 实习	0	8	8
	合计		60	74	134

注：实操学时包含实操训练课程学时，总学时 134 学时（含理论 60 学时、实操 74 学时），

满足不少于 120 学时的要求。

表 A.2 康养旅居服务人员中级培训课程与学时分配表

序号	课程 类别	课程 名称	理论 学时	实操 学时	小计
1	基础 理论课程	康养 旅居概论 (进阶)	4	0	4
2	基础 理论课程	服务 心理学 (进阶)	4	2	6
3	专业 技能课程	健康 评估技术 (进阶)	4	10	14

4	专业 技能课程	营养 管理实务 (进阶)	4	10	14
5	专业 技能课程	运动 指导方法 (进阶)	4	10	14
6	专业 技能课程	心理 疏导技巧 (进阶)	4	8	12
7	专业 技能课程	中医 养生基础 (进阶)	4	8	12
8	专业 技能课程	应急 救护技能 (进阶)	4	6	10
9	实操 训练课程	情景 模拟	0	4	4
10	实操 训练课程	案例 教学	0	4	4
11	实操 训练课程	角色 扮演	0	2	2
12	实操 训练课程	实地 实习	0	10	10
	合计		36	74	110

注：总学时 110 学时（含理论 36 学时、实操 74 学时），
满足不少于 100 学时的要求。

表 A.3 康养旅居服务人员高级培训课程与学时分配表

序号	课程类别	课程名称	理论学时	实操学时	小计
1	基础理论课程	康养旅居概论（高级）	4	0	4
2	基础理论课程	服务心理学（高级）	4	2	6
3	专业技能课程	健康评估技术（高级）	4	8	12
4	专业技能课程	营养管理实务（高级）	2	8	10
5	专业技能课程	运动指导方法（高级）	2	8	10
6	专业技能课程	心理疏导技巧（高级）	4	6	10
7	专业技能课程	中医养生基础（高级）	4	8	12
8	专业技能课程	急救救护技能	2	4	6

		(高级)			
9	专业技能课程	服务管理与创新	4	4	8
10	实操训练课程	案例教学（高级）	0	4	4
11	实操训练课程	实地实习	0	12	12
	合计		32	64	96

注：总学时 96 学时（含理论 32 学时、实操 64 学时），满足不少于 80 学时的要求。

表 A.4 疗愈服务人员初级培训课程与学时分配表

序号	课程类别	课程名称	理论学时	实操学时	小计
1	基础理论课程	疗愈理论基础	10	0	10
2	基础理论课程	服务心理学	8	4	12
3	基础理论课程	健康管理基础	6	2	8
4	专业技能课程	疗愈评估技术	6	8	14
5	专业技能课程	冥想引导方法	6	10	16
6	专业技能课程	芳香	4	8	12

	技能课程	疗法实操			
7	专业 技能课程	音疗 技术	4	6	10
8	专业 技能课程	艺术 疗愈	4	6	10
9	专业 技能课程	自然 疗愈	4	6	10
10	实操 训练课程	情景 模拟	0	4	4
11	实操 训练课程	案例 教学	0	4	4
12	实操 训练课程	角色 扮演	0	4	4
13	实操 训练课程	实地 实习	0	8	8
	合计		56	66	122

注：总学时 122 学时（含理论 56 学时、实操 66 学时），
满足不少于 120 学时的要求。

表 A.5 疗愈服务人员中级培训课程与学时分配表

序号	课程 类别	课程 名称	理论 学时	实操 学时	小计
1	基础 理论课程	疗愈 理论基础 (进阶)	4	0	4
2	基础 理论课程	服务 心理学	4	2	6

		(进阶)			
3	专业 技能课程	疗愈 评估技术 (进阶)	4	10	14
4	专业 技能课程	冥想 引导方法 (进阶)	4	10	14
5	专业 技能课程	芳香 疗法实操 (进阶)	2	8	10
6	专业 技能课程	音疗 技术 (进 阶)	2	8	10
7	专业 技能课程	艺术 疗愈 (进 阶)	2	8	10
8	专业 技能课程	自然 疗愈 (进 阶)	2	8	10
9	实操 训练课程	情景 模拟	0	4	4
10	实操 训练课程	案例 教学	0	4	4
11	实操 训练课程	角色 扮演	0	2	2
12	实操	实地	0	10	10

	训练课程	实习			
	合计		26	70	96

注：总学时 96 学时（含理论 26 学时、实操 70 学时），为满足不少于 100 学时的要求，宜增

设专题讲座或选修课程不少于 4 学时。

表 A.6 疗愈服务人员高级培训课程与学时分配表

序号	课程类别	课程名称	理论学时	实操学时	小计
1	基础理论课程	疗愈理论基础（高级）	4	0	4
2	基础理论课程	服务心理学（高级）	4	2	6
3	专业技能课程	疗愈评估技术（高级）	4	8	12
4	专业技能课程	冥想引导方法（高级）	2	8	10
5	专业技能课程	芳香疗法实操（高级）	2	6	8
6	专业技能课程	音疗技术（高	2	6	8

		级)			
7	专业 技能课程	艺术 疗愈（高 级）	2	6	8
8	专业 技能课程	自然 疗愈（高 级）	2	6	8
9	专业 技能课程	疗愈 项目管理 与创新	4	4	8
10	实操 训练课程	案例 教学（高 级）	0	4	4
11	实操 训练课程	实地 实习	0	12	12
	合计		28	62	90

注：总学时 90 学时（含理论 28 学时、实操 62 学时），满足不少于 80 学时的要求。

附 录 B

(规范性)

考核评分标准表 B.1 理论考试评分标准

评分项目	分值分配	评分要求
基础理论知识	30 分	准确掌握基本概念、原理和基础知识
专业理论知识	40 分	系统理解专业知识，能够正确运用理论分析问题
综合应用能力	20 分	能够综合运用所学知识分析和解决实际问题
行业规范与法规	10 分	了解并掌握相关行业标准、法律法规和职业道德要求
合计	100 分	60 分及以上为合格

表 B.2 实操考核评分标准

评分项目 分值分配 评分要求
操作规范性 25 分 操作流程规范，符合技术标准和安全要求
技能熟练程度 25 分 操作动作熟练、流畅，能够独立完成服务流程
服务效果 20 分 服务过程达到预期效果，服务对象反馈良好

沟通与应变能力 15 分沟通表达清晰，能够灵活应对服务过程中的突发情况服务态度与职业素养 15 分服务态度端正，体现良好的职业道德和专业素养合计 100 分 60 分及以上为合格

表 B.3 综合评审评分标准

评分项目	分值分配	评分要求
选题与方案设计	20 分	选题具有实际意义，方案设计科学合理、系统完整
专业理论深度	25 分	理论分析深入，体现扎实的专业理论基础
实践应用价值	25 分	方案具有较强的实践指导意义和应用价值
创新性与前瞻性	15 分	体现创新思维，对行业发展具有引领作用
表达与答辩	15 分	表述清晰、逻辑严谨，答辩回应准确到位
合计	100 分	60 分及以上为合格

附 录 C

（资料性）培训记录表模板表 C.1 学员基本信息登记表项目内容姓名性别身份证号联系电话学历工作单位岗位从业年限申请培训类别□ 康养旅居服务人员 □ 疗愈服务人员申请培训等级

培训记录表模板

表 C.1 学员基本信息登记表

项目	内容
姓名	
性别	
身份证号	
联系电话	
学历	
工作单位	
岗位	
从业年限	
申请培训类别	□ 康养旅居服务人员 □ 疗愈服务人员
申请培训等级	□ 初级 □ 中级 □ 高级
已获证书情况	
个人签名	
日期	

表 C.2 培训考勤记录表

培训项目：		培训等级：		
序号	日期	培训内容	授课教师	学员签名
:---:	:---:	:---	:---	:---
1				
2				
3				
...				

考勤统计：应出勤次，实际出勤次，出勤率%。

记录人签名： 日期：

表 C.3 培训成绩记录表

培训项目：		培训等级：				
序号	姓名	理论考试成绩	实操考核成绩	综合评审成绩	综合成绩	是否合格
:---:	:---:	:---:	:---:	:---:	:---:	:---:
1						
2						
3						
...						

考评员签名： 日期：

表 C.4 实操考核评分记录表

被考核人姓名：		培训等级：		
---------	--	-------	--	--

考核项目	评分要点	标准分	得分	备注
----	----	----	----	----
操作规范性	操作流程规范，符合技术标准和安全要求	25		
技能熟练程度	操作动作熟练、流畅，能够独立完成	25		
服务效果	服务过程达到预期效果	20		
沟通与应变能力	沟通清晰，能灵活应对突发情况	15		
服务态度与职业素养	态度端正，体现良好职业素养	15		
合计		100		

考评员签名： 日期：

表 C.5 培训合格证书发放登记表

序号	姓名	身份证号	培训类别	培训等级	综合成绩	证书编号	发证日期	领取签名
1								
2								
3								
...								

发证机构（盖章）： 经办人签名： 日期：