

DB5104

四川省（攀枝花市）地方标准

DB 5104/T 51.10—2022
代替 DB 5104/T 51.10—2021

放心舒心消费环境建设规范 第10部分： 康养旅居点

The standard of reliable and comfortable consuming environment construction

Part 10: a sojourning place for health-preservation and rehabilitation

2022-11-10 发布

2022-12-10 实施

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本条件	2
5 通用要求	2
6 建设要求	2
7 评价与改进	4
附录 A（资料性）放心舒心消费环境建设康养旅居点考核评分表	5
参考文献	9

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。

本文件代替DB5104/T 51.10—2021《放心舒心消费环境建设规范 第10部分：康养旅居点》，与DB5104/T 51.10—2021相比，除结构和编辑性改动外，主要技术变化如下：

a) 增加了表A.1一般项的评分项目“氛围营造”，调整了部分评分项目的内容和基本要求（见表A.1一般项）；

b) 调整了部分条款的篇章结构和表述方式。

本文件由攀枝花市保护消费者权益委员会提出。

本文件由攀枝花市文化广播电视和旅游局、攀枝花市商务局、攀枝花市市场监督管理局归口。

本文件主要起草单位：攀枝花市保护消费者权益委员会、攀枝花市文化广播电视和旅游局、攀枝花市商务局、攀枝花市市场监督管理局。

本文件主要起草人：黄金、李健源、杨文元、邓春莉、周朝华、蒋颜、张雁儒、王强、张银、罗磊。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2021年首次发布为DB5104/T 51.10—2021；

——本次为第一次修订。

放心舒心消费环境建设规范 第10部分：康养旅居点

1 范围

本文件规定了放心舒心消费环境建设的康养旅居点的术语和定义、基本条件、通用要求、建设要求、评价与改进等内容。

本文件适用于放心舒心消费环境建设的康养旅居点，包括民宿、精品酒店、汽车露营地等旅居点的建设工作。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 3095 环境空气质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB/T 30240.1 公共服务领域英文译写规范 第1部分：通则
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范
- DB 5104/T 1 攀枝花市康养产业图形符号设置及维护指南
- DB 5104/T 27 康养旅居地精品酒店建设、服务与管理规范
- DB 5104/T 29 康养旅居地汽车露营地建设、服务与管理规范
- DB 5104/T 30 康养旅居地康养民宿建设、服务与管理规范
- DB 510400/T 162 攀枝花市康养产业基础术语
- DB 5104/T 51.1 放心舒心消费环境建设规范 第1部分：通则

3 术语和定义

DB510400/T 162、DB5104/T 27、DB5104/T 29、DB5104/T 30界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

康养 health-preservation and rehabilitation

包括健康、养生和康复多层涵义的概念集合体。

[来源：DB510400/T 162—2017，2.4]

3.2

旅居点 sojourning place

提供旅游居住的场所，包括康养民宿、精品酒店和汽车露营地等。

3.3

康养民宿 health homestay

指经营者利用农民合法住宅及相关配套用房，以康养为特色，以倡导自然和谐、绿色消费、保护环境和主客共享为理念，为康养旅居者提供住宿、餐饮、文化娱乐等服务的小型住宿设施。

[来源：DB5104/T 30—2020，3.1]

3.4

精品酒店 boutique hotel

地理位置优越、设计风格独特、文化内涵丰富、品质精良、运营专业的小型精致旅游酒店。

[来源：DB5104/T 27—2020，3.1]

3.5

汽车露营地 automobile campsite

以小客车、旅居车为主要进入交通方式的露营地。

[来源：DB5104/T 29—2020，3.3]

4 基本条件

参与放心舒心消费环境建设的康养旅居点应满足DB 5104/T 51.1中第4章规定的条件。

5 通用要求

参与放心舒心消费环境建设的康养旅居点应满足DB 5104/T 51.1中5.3通用基本要求。

6 建设要求

6.1 管理规范

6.1.1 内部管理制度齐全，工作有章可循、有据可查。

6.1.2 建立健全相关安全管理制度，落实安全责任，定期进行安全检查，做好记录，及时消除各类安全隐患。

6.1.3 应制订突发事件应急处置预案和安全响应机制，定期演练，及时处理突发事件。

6.1.4 应定期向相关主管部门报送统计调查资料，及时向相关部门上报突发事件等信息。

6.1.5 应有完善的培训体系，从业人员应定期接受服务培训、考核，持证上岗。

6.1.6 从业人员应统一工作着装、挂牌上岗；加强职业道德建设，规范行为和言语措辞。

6.1.7 应保护客人信息隐私，除法律用途外，杜绝泄露。

6.1.8 从业人员了解当地旅游资源和地方特色、交通状况等信息。

6.2 经营场所

6.2.1 整体布局应合理、美观、生态，空间内活动方便舒适，体现养生文化。

6.2.2 应配备与旅居点服务特点相对应的设施设备，设施设备应维护保养良好，无噪音，安全、整洁、卫生和有效。

6.2.3 应有应急照明设施和应急供电系统，公共区域应有闭路电视监控系统。

- 6.2.4 应配备必要的安全设施，确保消费者和从业人员人身和财产安全。易燃、易爆物品的储存和管理应采取必要的防护措施，符合相关法规。
- 6.2.5 应有便民服务设施，在主要功能区域为特殊人群提供无障碍设施或服务。
- 6.2.6 所有功能区域应实现无线网络全覆盖。
- 6.2.7 空气质量符合 GB 3095 的要求；生活用水应符合 GB 5749 的要求，污水排放符合 GB 8978 的要求；卫生状况符合 GB 37487 的要求。
- 6.2.8 易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志，安全标志应符合 GB 2894 要求。
- 6.2.9 各种指示用和服务用文字应规范，导向标志应清晰、实用、美观，英文翻译应符合 GB/T 30240.1 的规定。
- 6.2.10 康养产业主要公共信息图形通用符号、无障碍设施符号的设置及维护应符合 DB5104/T 1 的规定。
- 6.2.11 对应类型康养旅居点建设内容应符合 DB 5104/T 27、DB 5104/T 29、DB 5104/T 30 的规定。

6.3 服务提供

- 6.3.1 应提供快捷高效地预订、入住、结账等住宿服务。
- 6.3.2 可自己提供或与第三方合作为顾客提供餐饮服务。
- 6.3.3 应培育出具有当地特色的养生用品、康养餐饮、康养服务等。
- 6.3.4 设计、运营和服务宜体现地方特色和文化。
- 6.3.5 应有宾客评价较高的特色产品或服务。
- 6.3.6 宜提供线上预定、支付服务，利用互联网技术宣传、营销。
- 6.3.7 可提供代客泊车、票务代订、旅游向导、技能指导、车辆清洗和故障维修等附加服务。
- 6.3.8 应有 24h 值班的电话，晚间应有值班人员或电话。
- 6.3.9 应用纸质、多媒体或口头的方式向顾客提供附近医院，医疗救济中心的位置、距离和到达时间等相关信息，方便就近医疗和处理突发情况。
- 6.3.10 全面实施垃圾分类收集，对废弃电池、油污等危险废弃物专门回收。
- 6.3.11 对应类型康养旅居点服务内容应符合 DB 5104/T 27、DB 5104/T 29、DB 5104/T 30 的规定。

6.4 服务质量

- 6.4.1 应有完善的服务标准和操作程序，按规定提供规范化服务。
- 6.4.2 从业人员数量充足、结构合理，岗位职责明确、分工合理。
- 6.4.3 开展康养旅居点活动的实体应在设备、技术、制度、专业知识和服务等方面应具有专业保障。
- 6.4.4 应在从业人员、资源、风险等方面制定管理制度，保障相关服务的安全和质量。
- 6.4.5 对应类型康养旅居点服务质量应符合 DB 5104/T 27、DB 5104/T 29、DB 5104/T 30 的规定。

6.5 诚信经营

- 6.5.1.1 应根据业态情况进行灵活合理定价，满足顾客不同的需求。
- 6.5.1.2 定价要统一符合国家物价部门相关规定，明码标价，不在明码标价之外收取任何费用。
- 6.5.1.3 重视商业信誉和社会责任，守合同、重信用，无虚假宣传、虚假承诺等商业诈骗行为。

6.6 消费者权益保护

- 6.6.1 对投诉的相关原则应符合 LB/T 063 的规定。
- 6.6.2 应建立健全消费投诉处理制度，明确处理流程、要求，公布投诉热线、地点、联系人等信息。

- 6.6.3 应配有专职（兼职）消费维权服务工作人员，负责消费投诉处理，并应用信息化手段，为消费者提供消费维权服务。
- 6.6.4 建立消费投诉快速处理机制，实现消费纠纷解决不出店门。
- 6.6.5 建立投诉处理台账，记录投诉维权处理过程，信息应真实、准确、完整。
- 6.6.6 建立消费投诉处理回访制度，不定期对消费者进行回访，针对回访问题提出针对性解决措施。
- 6.6.7 围绕服务项目和服务定期开展消费者满意度调查，并根据结果进行服务质量的持续改进，档案记录完整。

7 评价与改进

7.1 自我评价

7.1.1 总体要求

康养旅居点建立定期评价及重大事项评价双向机制，应在前期开展承诺、践诺等建设工作的基础上，对照评价要求进行自我评价，评价指标参照附录A。

7.1.2 定期评价

康养旅居点实行每年一次的自我评价，评价后完成放心舒心消费环境建设自评报告，格式见DB5104/T 51.1的附录C。

7.1.3 重大事项评价

康养旅居点针对重大消费投诉及突发性消费维权事件（可是单位内，也可是行业内重大事件）进行评价，通过领导小组会议，内部讨论学习等开展自我评价。

7.2 第三方评价

康养旅居点也可通过第三方机构进行实地评价，通过舆论监测、投诉举报分析、开展消费体验、组织评估等方式，对照放心舒心消费环境建设要求的内容进行跟踪检查，为单位放心舒心消费环境建设活动提出合理建议。

7.3 改进

康养旅居点通过开展自我评价或经第三方评价后，要及时针对评价中暴露的问题进行分析研判，提出改进意见，制订改进时间表。

附录 A

(资料性)

放心舒心消费环境建设康养旅居点考核评分表

放心舒心消费环境建设康养旅居点考核评分表，见表A.1。

表A.1 放心舒心消费环境建设康养旅居点考核评分表

序号	内容与基本要求		审核评价情况		备注
否决项					
1	是否发生安全等事故		□是 □否		
2	未做好客人信息隐私保护，导致泄露		□是 □否		
3	近两年是否发生过恶劣影响事件		□是 □否		
4	是否发生其他违反法律法规的情况		□是 □否		
一般项					
序号	评分项目	内容与基本要求	分值	评分标准	备注
1	管理规范	内部管理制度齐全，工作有章可循、有据可查	3	每具备1项制度得0.5分，总得分不超过2分；能提供制度执行有关记录证明得1分	
2		建立健全相关安全管理制度，落实安全责任，定期进行安全检查，做好记录，及时消除各类安全隐患	3	有安全管理制度并明确相关责任的得1分；按照制度开展检查并有效实施得2分	
3		应制订突发事件应急处置预案和安全响应机制，定期演练，及时处理突发事件	2	有应急预案和相应机制的得1分；开展预案演练并有相关记录得1分	
4		应定期向相关主管部门报送统计调查资料，及时向相关部门上报突发事件等信息	2	按照主管部门要求定时上报信息得1分，信息统计详实、措施具体得1分	
5		应有完善的培训体系，从业人员应定期接受服务培训、考核，持证上岗	2	有培训计划和培训考核证明得2分	
6		从业人员应统一工作着装、挂牌上岗；加强职业道德建设，规范行为和言语措辞	2	人员着装整洁统一得1分，有严格的服务行为和服务语言要求资料并按要求实施的得1分	
7		从业人员了解当地旅游资源和地方特色、交通状况等信息	1	随机抽查1人，对当地相关信息熟悉得1分	
8	经营场所	整体布局应合理、美观、生态，空间内活动方便舒适，体现康养文化	2	有康养文化元素得1分；空间布局符合绿色环保设计、无不适用得1分	
9		应配备与旅居点服务特点相对应的设施设备，设施设备应维护保养良好，无噪音，安全、整洁、卫生和有效	3	根据DB 5104/T 27、DB 5104/T 29、DB 5104/T 30规定需具备的设施设备进行核查，全部符合得3分；部分符合（必须具备除外）得2分	
10		应有应急照明设施和应急供电系统，公共区域应	2	有相关设施设备并有效运行得2分	

		有闭路电视监控系统			
11		应配备必要的安全设施,确保消费者和从业人员人身和财产安全。易燃、易爆物品的储存和管理应采取必要的防护措施,符合相关法规	3	有专用的易燃易爆物品存储间得1分;有严格的管理措施并有效实施,有相关证明材料得2分	
12		应有便民服务设施,在主要功能区域为特殊人群提供无障碍设施或服务	3	有编码服务设施得1分;有无障碍设施和服务得2分	
13		所有功能区域应实现无线网络全覆盖	2	全部覆盖得2分;部分覆盖得1分	
14		空气质量符合 GB 3095 的要求;生活用水应符合 GB 5749 的要求,污水排放符合 GB 8978 的要求;卫生状况符合 GB 37487 的要求	4	符合全部对应标准要求得4分	
15		易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志,安全标志应符合 GB 2894 要求	2	有安全标志得1分;标志符合要求得1分	
16		各种指示用和服务用文字应规范,导向标志应清晰、实用、美观,英文翻译应符合 GB/T 30240.1 的规定	2	导向标志清晰、实用符合要求得1分;中英文翻译准确得1分	
17		康养产业主要公共信息图形通用符号、无障碍设施符号的设置及维护应符合 DB5104/T 1 的规定	3	按照DB5104/T 1内具体要求检查,全部符合得3分;部分符合得2分;不符合不得分	
18		对应类型康养旅居点建设内容应符合 DB 5104/T 27、DB 5104/T 29、DB 5104/T 30 的规定	3	根据对应标准开展内容核查,全部符合得3分	
19	服务提供	应提供快捷高效地预订、入住、结账等住宿服务	2	有相关服务且能够半小时内完成得2分;1小时以内得1分;超出不得分	
20		可自己提供或与第三方合作为顾客提供餐饮服务	2	提供餐饮服务的,有明确服务时间和餐饮服务类型得2分	
21		应培育出具有当地特色的养生用品、康养餐饮、康养服务等	3	有对应的特色服务,每具备1项得1分,全部3分	
22		设计、运营和服务宜体现地方特色和文化	2	有相关的证明材料得2分	
23		宜提供线上预定、支付服务,利用互联网技术宣传、营销	2	能够提供对应服务得2分	
24		可提供代客泊车、票务代订、旅游向导、技能指导、车辆清洗和故障维修等附加服务	2	每提供1项服务得0.5分,总得分不超过2分	
25		应有 24h 值班的服务电话,晚间应有值班人员或电话	2	优质版服务电话且保持畅通得1分;能够及时解决相关问题得1分	
26		应用纸质、多媒体或口头的方式向顾客提供附近医院,医疗救济中心的位置、距离和到达时间等相关信息,方便就近医疗和处理突发情况	2	随机抽查1人,能够满足条件加2分	
27		全面实施垃圾分类收集,对废弃电池、污油等危险废弃物专门回收	3	实施垃圾分类得2分;有专门回收得1分	
28		对应类型康养旅居点服务内容应符合 DB 5104/T 27、DB 5104/T 29、DB 5104/T 30 的规定	3	根据对应标准开展内容核查,全部符合得3分	
29	服务质量	应有完善的服务标准和操作程序,按规定提供规范化服务	3	有服务标准化和操作程序得1分;严格按照服务要求开展工作得2分	

30		从业人员应数量充足、结构合理,岗位职责明确、分工合理	2	按照管理制度文件配置对应人员,能确保全部工作顺利开展得2分	
31		开展康养旅居点活动的实体应在设备、技术、制度、专业知识和服务等方面应具有专业保障	2	有专业保障人员和技术得2分	
32		应在从业人员、资源、风险等方面制定管理制度,保障相关服务的安全和质量	2	有对应管理制度且有效实施得2分	
33		对应类型康养旅居点服务质量应符合 DB 5104/T 27、DB 5104/T 29、DB 5104/T 30 的规定	4	根据对应标准开展内容核查,全部符合得4分	
34	诚信经营	应根据业态情况进行灵活合理定价,满足顾客不同的需求	2	定价符合行业实际,同类型差异不超过 30%的 2 分	
35		定价要统一符合国家物价部门相关规定,明码标价,不在明码标价之外收取任何费用	2	实行明码标价且严格遵守物价部门规定的得2分	
36		重视商业信誉和社会责任,守合同、重信用,无虚假宣传、虚假承诺等商业诈骗行为	2	无相关行为的得 2 分	
37	消费者权益保护	对投诉的相关原则应符合 LB/T 063 的规定	2	符合标准要求得2分	
38		应建立健全消费投诉处理制度,明确处理流程、要求,公布投诉热线、地点、联系人等信息	3	显著位置公示投诉渠道的得1分,有多种投诉渠道的得2分	
39		应配有专职(兼职)消费维权服务工作人员,负责消费投诉处理,并应用信息化手段,为消费者提供消费维权服务	2	有维权服务人员并提供维权服务的得 2 分	
40		建立消费投诉快速处理机制,实现消费纠纷解决不出店门	1	维权服务纠纷解决不出店门的得 1 分	
41		建立投诉处理台账,记录投诉维权处理过程,信息应真实、准确、完整	2	有投诉台账和记录得2分	
42		建立消费投诉处理回访制度,不定期对消费者进行回访,针对回访问题提出针对性解决措施	2	有相关制度得1分;有针对性解决问题的方法并有效解决问题得1分	
43		围绕服务项目和服务定期开展消费者满意度调查,并根据结果进行服务质量的持续改进,档案记录完整	2	开展消费者满意度调查得1分;有调查记录和持续改进记录得1分	
44	氛围营造	市场主体重视放心舒心工作,有对应的管理要求和工作开展记录文件	3	开展相关工作并提供对应证明,得 3 分	
45		市场主体制作《放心舒心消费环境建设承诺书》,并在本单位经营场所、网站或媒体平台等醒目位置公开展示	2	有承诺书并主动展示,得 2 分	
46		市场主体应在经营场所或网站显著位置规范使用“美丽诚信攀枝花、放心舒心消费城”标记,主动接受社会监督。	2	有相关标记,得 2 分	
47		现场氛围浓郁,放心舒心宣传内容与场所整体风格协调一致	3	现场考察综合打分,氛围一般得 1 分,氛围较好的 2 分,氛围与风格一致得 3 分	
加分项					
序	评分	内容与基本要求	分	评分标准	备注

号	项目	值		
1	加分项	获得各项评级称号或荣誉	3	国家级称号 3 分；省级 2 分；市级 1 分
2		应有宾客评价较高的特色产品或服务	3	有特色产品或服务，每具备 1 项得 1 分，最高得 3 分
3		建立先行赔付、经营者首位责任制等保护消费者权益的制度	2	有相关制度并有效运行的得 2 分
4		提供增值服务	2	增值服务事项高于 3 项得 2 分，1 项以上得 1 分

注：不适用项不得分，总分作相应调整。此资料性附录分值可根据有关部门要求进行调整。

参考文献

- [1] 《中华人民共和国产品质量法》（2018年12月29日第十三届全国人民代表大会常务委员会第七次会议通过修改）
- [2] 《中华人民共和国消费者权益保护法》（2013年10月25日第十二届全国人民代表大会常务委员会第五次会议通过修改）
- [3] 《中华人民共和国食品安全法》（根据2018年12月29日第十三届全国人民代表大会常务委员会第七次会议《关于修改〈中华人民共和国产品质量法〉等五部法律的决定》修正）
- [4] 《中华人民共和国价格法》（1997年主席令第92号）
- [5] 《中华人民共和国计量法》（根据2018年10月26日第十三届全国人民代表大会常务委员会第六次会议《关于修改〈中华人民共和国野生动物保护法〉等十五部法律的决定》第五次修正）
-