

ICS 97.220.10

Y 55

备案号: 18764-2006

# DB44

## 广东省地方标准

DB44/T 297—2006

---

### 温泉旅游服务规范

Hot Spring Tourism Service Criteria

2006-03-16 发布

2006-07-01 实施

---

广东省质量技术监督局 发布

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 温泉水资源运用 .....	1
5 服务项目 .....	2
6 功能区域与设施、设备要求 .....	2
7 安全要求 .....	4
8 卫生要求 .....	4
9 服务人员要求 .....	5
10 服务质量监测与持续改进 .....	5
11 其他 .....	6

## 前 言

目前，国家、行业和地方尚未出台有关温泉旅游的相关标准，为进一步推进广东省温泉旅游产业健康、有序发展，合理开发运用温泉旅游资源，完善温泉旅游服务体系。参照国家相关法律、法规制定本标准。

本标准由广东省质量技术监督局提出。

本标准起草单位：珠海御温泉渡假村、珠海市质量技术监督局、珠海市旅游局。

本标准主要起草人：吴卓晋、朱跃东、冯武杰、吴江徽、李承柏、邓俊、赵淑芬、黄锡檀、邓潘任、张征、吴白云、冯茵、邓未、刘召秀、陈鸿海。

本标准于2006年首次发布。

# 温泉旅游服务规范

## 1 范围

本标准规定了温泉旅游水资源运用、服务项目、功能区域与设施、设备要求、安全要求、卫生要求、服务人员要求、服务质量监测与持续改进及其他要求。

本标准适用于温泉旅游服务业。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

- GB 9663 旅店卫生标准
- GB 9664 文化娱乐场所卫生标准
- GB 9665 公共浴室卫生标准
- GB 9666 理发店、美容店卫生标准
- GB 9667 游泳场所卫生标准
- GB 9668 体育馆卫生标准
- GB 9669 图书馆、博物馆、美术馆、展览馆卫生标准
- GB 9670 商场（店）、书店卫生标准
- GB 9671 医院候诊室卫生标准
- GB 9672 公共交通等候室卫生标准
- GB 9673 公共交通工具卫生标准
- GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游设施与服务符号
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
- GB/T 18971 旅游规划通则
- LB/T 001 旅游饭店用公共信息图形符号

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

**沐浴温泉** hot spring of bath

水温高于或等于40℃，含有对人体有益微量元素的地下温热水或出露泉。

### 3.2

**温泉旅游** hot spring tourism

以沐浴温泉为主要内容，体验温泉、感悟温泉文化为主题，达到养生、休闲、度假目的的旅游活动。

## 4 温泉水资源运用

4.1 温泉旅游规划应以温泉旅游资源为基础，符合 GB/T 18971 的要求。

4.2 开发和利用温泉资源应取得县级以上政府主管部门颁发的采矿许可证、取水许可证、安全生产许可证等有效证明。

4.3 应充分了解温泉水资源的水温、泉质、功效等信息，合理运用。

4.4 沐浴温泉水资源的运用应依据可持续发展的原则开采。

## 5 服务项目

5.1 应提供与温泉旅游相适应的旅游服务项目，以达到养生、休闲、度假目的。对所提供的服务项目进行策划，确保服务的质量。

5.2 温泉旅游业应提供的服务项目：

- 以体验温泉文化为主体的沐浴温泉活动；
- 围绕温泉开展的各项文化或康体活动；
- 提供餐饮、客房、购物、娱乐等活动项目；
- 有关沐浴温泉知识的介绍；
- 介绍并提供各式温泉产品。

## 6 功能区域与设施、设备要求

### 6.1 总则

6.1.1 温泉旅游营业场所应配有提供温泉旅游服务的设施、设备，并予以管理，确保宾客实现温泉旅游的目的。

6.1.2 整体设施布局合理，与温泉旅游全过程相协调。

6.1.3 各区域设施配置比例适当。

6.1.4 主要公共区域有残疾人出入坡道，配备轮椅，能为残疾人提供必要的服务。

6.1.5 标志明显、清晰，符合 GB/T 10001.2 的要求。

6.1.6 专业设备设施的维护和保养应由取得相关资质证书的员工操作。

### 6.2 各区域的要求

#### 6.2.1 温泉接待区

6.2.1.1 应位于正门附近，设置服务台，为宾客提供问询、结账、行李保管等服务。

6.2.1.2 应设有温泉旅游营业场所示意图、温泉水资源水温、泉质、功效介绍及营业时间、价格等信息公示设施，保证宾客获取相关信息。

6.2.1.3 温泉入口处应展示中英文对照的“沐浴温泉须知”。其内容应包括禁忌、洁身、私人物品及其他注意事项。

6.2.1.4 应有泳衣、泳裤等沐浴用品出售。

6.2.1.5 应设有供宾客休息、等待用设施，如桌椅、沙发等。

6.2.1.6 应有为宾客提供贵重物品保管的设施。

#### 6.2.2 更衣室

6.2.2.1 应分设男女更衣室。

6.2.2.2 室内应配备牢固及标识清晰的衣橱，应有座位便于宾客更衣。

6.2.2.3 应提供相应化妆设施及用品。

6.2.2.4 室内墙壁牢固，灯光适中，清洁明亮，地面平整防滑。

#### 6.2.3 淋浴区

6.2.3.1 应分设男女淋浴区。

6.2.3.2 沐浴区内整洁明亮。

6.2.3.3 应配置洗发水、沐浴露等洗浴用品。

6.2.3.4 浴室内应设有毛巾钩。

- 6.2.3.5 应设置与营业场所面积和宾客容量相适应的卫生间。
- 6.2.3.6 保持室内空气流通，无异味，有冷暖调温设备，通道合理通畅。
- 6.2.3.7 墙壁应进行防水处理，地面排水通畅具有防滑功能。
- 6.2.4 沐浴温泉区
  - 6.2.4.1 应在通往沐浴温泉区的必经走道中设浸脚消毒池。
  - 6.2.4.2 应在员工通道设置消毒毡。
  - 6.2.4.3 温泉池
    - a) 应设置相应的台阶及扶手，便于宾客出入；
    - b) 应配有完善的给水、排水、溢水设施；
    - c) 应具有保温和防渗漏处理；
    - d) 池边应光滑无棱角；
    - e) 地板应使用防滑材料；
    - f) 室内温泉空间要高，并有通风换气、防存雾滴水功能；
    - g) 出水口处应有明显温度标识。
  - 6.2.4.4 温泉区毛巾架应装有适量的毛巾挂钩并进行编号。
  - 6.2.4.5 温泉饮水处应设在温泉池附近，便于宾客饮用。
  - 6.2.4.6 新注入的温泉水应采用自然降温处理，以保持温泉原有水质。
  - 6.2.4.7 露天沐浴温泉区应为宾客提供背景音乐。
- 6.2.5 沐浴温泉休息区
  - 6.2.5.1 露天休息区
    - a) 在温泉池附近设置供宾客休息的座椅；
    - b) 视该地区的季节和气候状况，提供与营业场所主体设施格调、造型相协调的座椅和遮阳伞。
  - 6.2.5.2 室内休息区
    - a) 配备有软座、茶几、电话、影视或音响等设备，并设有期刊、杂志书架，服务员工作台；
    - b) 具备为宾客提供食物及饮料的服务功能。
- 6.2.6 公共卫生间
  - 6.2.6.1 设置在营业区内，装饰与整体环境相一致，便于宾客使用。
  - 6.2.6.2 数量、分布应与营业场所的面积和宾客容量相适应。
  - 6.2.6.3 通风良好，光线明亮。
  - 6.2.6.4 应有专供残疾人使用的通道和男、女卫生间。
  - 6.2.6.5 提供必要的卫生用品。
- 6.2.7 公共垃圾箱（桶）
  - 6.2.7.1 造型与温泉旅游营业场所的主体设施相协调。
  - 6.2.7.2 有条件的场所应设置环保型垃圾箱（桶）。
- 6.2.8 停车场
  - 6.2.8.1 设置在营业场所附近，其面积与营业场所接待规模相适应。按 GB/T 10001.2 和 LB/T 001 设置标志。
  - 6.2.8.2 地面平整，划有车位标志并有回车线。
- 6.3 绿化区
  - 6.3.1 整体环境绿地率不少于 50%。
  - 6.3.2 室内绿化与环境相协调。
  - 6.3.3 设专人专职保养和管理。
  - 6.3.4 无绿化弃管区。
- 6.4 其它设施

- 6.4.1 应有与营业场所数量匹配的灭火器及防毒面具等消防设施。
  - 6.4.2 应有报警设施，并按有关规定设置报警器和火警电话标志。
  - 6.4.3 应有急救设施，为宾客提供意外事故的现场临时急救护理，并具有及时转移相关医务单位的用具和交通工具。
  - 6.4.4 应有与营业场所相匹配，适应夜间营业的照明设施，保证沐浴场所安全、舒适、美观。
- 6.5 应具备下述设备：
- 给水设备、水处理设备；
  - 通讯设备、广播设备；
  - 电力设备及应急电力设备；
  - 饮水设备。

## 安全要求

### 1 设施要求

- 7.1.1 各区域设施设备的设置与管理应确保宾客人身及财产的安全。
- 7.1.2 应制定应急及安全事故处理预案。
- 7.1.3 应制定安全管理制度并严格执行。
- 7.1.4 应保证宾客交付保管的行李物品的安全，发现易燃、易爆、有毒或其他违禁物品应及时报告并按规定进行妥善安置。
- 7.1.5 确保营业用品质量合格，定期检查，防止出现过期变质现象。
- 7.1.6 购置的各种物品及设备、设施等应是符合国家有关标准要求并经国家法定部门检验合格的产品。
- 7.1.7 所有间隔和装饰材料应使用阻燃材料。
- 7.1.8 对高温区、深水区等危险源应采取安全防范措施并配有相关警示标识。

### 7.2 消防安全

应符合相关消防安全法律、法规要求，保证消防设施齐备完好，专人管理，定期检查。紧急出口畅通无阻，标志明显，走廊通道畅通，并配有疏散指示标志等。

### 7.3 安全检查及救援

- 7.3.1 应进行例行安全检查并做好记录。
- 7.3.2 制定防暴雨、防雷电、防台风、防火等灾害性的应急措施。
- 7.3.3 配备专职安全人员，保护人身及财产安全。
- 7.3.4 安装应急供电、供水系统，在主要通道和出入口设置应急照明设施。

## 8 卫生要求

### 8.1 整体公共卫生要求

- 8.1.1 符合 GB 9663-GB 9673 的要求。
- 8.1.2 建立卫生责任制度和卫生检查制度。
- 8.1.3 制定防灭四害的措施。
- 8.1.4 草坪、花坛无杂物，无积水。

### 8.2 各区域的卫生要求

#### 8.2.1 温泉接待区

应保持环境整洁、舒适。

#### 8.2.2 更衣室

- 8.2.2.1 室内地面应无积水，通风条件良好。
- 8.2.2.2 应定期对衣橱及其他用具进行清洗、消毒。

#### 8.2.3 淋浴区

- 8.2.3.1 应保持宾客使用沐浴设施清洁卫生。
- 8.2.3.2 应有严格的宾客用品更换、洗涤、消毒制度。浴巾、浴巾、拖鞋等一客一换，清洗消毒按 GB 9663 的规定执行。
- 8.2.3.3 应保持室内排水、通风设施良好，温度湿度适宜。
- 8.2.3.4 应提醒宾客先淋浴后沐浴温泉，保证温泉水质卫生。
- 8.2.4 沐浴温泉区
  - 8.2.4.1 应保持浸脚消毒池水的氯含量在 5mg/L~10mg/L，每 4h 更换一次。
  - 8.2.4.2 应定时监控温泉水质、水温。
  - 8.2.4.3 应根据客流量定时清洗、消毒温泉池并更换温泉水。
  - 8.2.4.4 应保持地面清洁卫生，无污迹、积水。
- 8.2.5 其他公共卫生设施
  - 8.2.5.1 公共卫生间要求
    - a) 室内设施应完好，无缺损，不漏水；
    - b) 室内应无污物、无异味，墙壁、隔板、门窗等清洁无刻画；
    - c) 便池应及时冲水，保持干净。
  - 8.2.5.2 公共垃圾箱（桶）应完好、有盖，表面干净无污渍，及时清理箱（桶）内垃圾。
  - 8.2.5.3 公共停车场地面保持干净卫生。

## 9 服务人员要求

### 9.1.1 基本要求

- 9.1.1.1 直接为宾客提供服务的人员应受过中等或以上教育。
- 9.1.1.2 身体健康，并具备年度体检健康合格证。
- 9.1.1.3 应具备相应的服务技能。
- 9.1.1.4 专业岗位人员须持有相关资格证书。
- 9.1.1.5 穿着工作服，服饰整洁，佩带服务标牌。
- 9.1.2 职业道德要求
  - 9.1.2.1 信守职业道德，遵纪守法。
  - 9.1.2.2 文明礼貌，优质服务，保护宾客和企业的合法权益。
- 9.1.3 技能要求
  - 9.1.3.1 熟悉并掌握本岗位业务知识和操作技能。
  - 9.1.3.2 具有按服务流程独立接待宾客的能力。
  - 9.1.3.3 能用普通话进行沟通，涉外服务人员具备基本的外语会话能力。
  - 9.1.3.4 直接为宾客提供服务的人员应具备基本的急救知识及技能。

## 10 服务质量监测与持续改进

### 10.1 内部监测

- 10.1.1 应制定服务质量监测计划，规定监测项目、方法、频次。
- 10.1.2 应严格执行监测计划并记录，定期进行质量分析。

### 10.2 外部监测

- 10.2.1 建立服务监督机制，设意见本（箱），主动接受监督、公布投诉电话号码。
- 10.2.2 诚恳对待宾客的投诉，投诉必复，认真及时地处理宾客的意见和建议，建立投诉记录档案并将处理结果及时通知投诉者。

### 10.3 持续改进

应根据内外部监测结果，持续改进服务质量。



11 其他

11.1 如设立餐饮、客房应符合 GB/T 14308 的规定，其卫生要求应符合 GB 16153 的规定。

11.2 如设立娱乐场所其卫生要求应符合 GB 9664 的规定。

---