

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 046—2015

温泉旅游服务质量规范

Specifications for hot spring tourism service quality

2015-07-27 发布

2015-11-01 实施

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本标准起草单位：国家旅游局监督管理司、湖北省旅游局、咸宁市旅游局、沂水县旅游局。

本标准主要起草人：薛桂凤、钱远坤、张海燕、周正素、汪黎明、陈伟、郑华成、张超、王光莉、张源、熊英、张波。

温泉旅游服务质量规范

1 范围

本标准规定了温泉旅游服务的水资源利用要求、温泉旅游服务功能区域与服务要求、安全要求、卫生要求、服务人员要求、管理要求、服务质量监测与持续改进。

本标准适用于正式营业的各种温泉旅游服务企业。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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/T 18204.2 公共场所茶具微生物检验方法 细菌总数测定

GB/T 18204.3 公共场所茶具微生物检验方法 大肠菌群测定

GB/T 18204.4 公共场所毛巾、床上卧具微生物检验方法 细菌总数测定

GB/T 18204.5 公共场所毛巾、床上卧具微生物检验方法 大肠菌群测定

GB/T 18204.6 理发用具微生物检验方法 大肠菌群测定

GB/T 18204.7 理发用具微生物检验方法 金黄色葡萄球菌测定

GB/T 18204.8 公共场所拖鞋微生物检验方法 霉菌和酵母菌测定

GB/T 18204.12 公共场所浴盆、脸(脚)盆微生物检验方法 大肠菌群测定

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 18883 室内空气质量标准

LB/T 001 旅游饭店用公共信息图形符号

LB/T 016 温泉企业服务质量等级划分与评定

WS 205 公共场所用品卫生标准

3 术语和定义

3.1

温泉旅游 hot spring tourism

以温泉及环境空间为载体，以沐浴、泡汤和健康理疗为主要方式，以体验温泉、感悟温泉文化为主题，达到休闲、疗养及度假目的的旅游活动。

3.2

温泉旅游企业 hot spring tourist enterprises

利用温泉资源，具备相适合的设施设备和环境条件，以温泉旅游服务为主的经济组织。包括温泉酒店、会所、度假村、疗养院、洗浴中心、温泉旅游小镇、温泉旅游度假区、温泉城等各类温泉企业。

4 总则

- 4.1 温泉旅游企业应提供与温泉旅游相适应的服务项目，以达到休闲、疗养及度假目的。
- 4.2 温泉旅游企业提供的服务项目应以沐浴温泉活动为主，宜围绕体验温泉文化开展相关的文化康体活动，可根据宾客需求提供餐饮、客房、会议、娱乐、购物、美容保健等配套服务项目。
- 4.3 温泉旅游企业的建筑、附属设施设备、服务项目和运行管理应符合国家现行的安全、消防、卫生、环境保护、劳动合同等有关法律、法规和标准的规定与要求。
- 4.4 温泉旅游企业应制定质量方针和质量目标，建立包括安全、卫生、服务、管理等内容的企业标准体系并组织实施。
- 4.5 倡导绿色设计、清洁生产、节能减排、绿色消费的理念。

5 温泉水资源利用要求

- 5.1 温泉水资源应按照可持续发展的原则合理利用。
- 5.2 温泉水资源利用应符合国家有关法律、法规等相关要求。开发和利用温泉资源应依法取得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件。
- 5.3 温泉水资源开发利用应有环评报告、地热资源勘查报告、规划设计方案、项目可行性研究报告（或商业计划书）。
- 5.4 温泉水资源开采应设置计量仪表，监测水量、水温。计量仪表应按规定进行周期检定。
- 5.5 在不改变温泉水的主要成分和含量的前提下，可允许温泉水降温或加温，但应明示。
- 5.6 温泉旅游企业应定期依据国家法定检验机构的温泉水质检验报告明示温泉水质。
- 5.7 在不改变水质的情况下，宜对温泉水进行科学处理，循环使用，但应明示。

6 温泉旅游服务功能区域与服务要求

6.1 基本要求

- 6.1.1 温泉旅游服务场所应划分明确的温泉旅游服务功能区域，配备相应的设施、设备，明确服务内容和管埋要求。
- 6.1.2 各功能区域应布局合理，比例适当，与温泉旅游全过程相协调。
- 6.1.3 主要公共区域应有无障碍设施，可为残疾人提供一定的服务。
- 6.1.4 主要公共区域应有关于节能环保、绿色消费的提示。
- 6.1.5 各种指示用和服务用文字应至少用规范的中、英文同时表示。导向标志清晰、实用、美观，公共信息图形符号应符合GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、LB/T 001和GB 2894的规定。无人值守的危险地段，警示标识应有夜间照明。
- 6.1.6 温泉旅游服务场所可划分为下列功能区域：
 - a) 接待区；
 - b) 更衣室；
 - c) 洁身区
 - d) 沐浴区；
 - e) 淋浴区；
 - f) 露天休息区；
 - g) 室内休息区；

- h) 公共卫生间;
- i) 停车场;
- j) 配套服务区。

6.2 接待区

- 6.2.1 应设置服务台,为宾客提供接待、问询、结账和行李保管等服务。
- 6.2.2 应设有温泉旅游营业场所示意图、沐浴温泉水温、水质、功效介绍及营业时间、价格等信息公示设施,方便宾客获取相关信息。
- 6.2.3 温泉入口处应展示“沐浴温泉须知”,其内容应包括禁忌、洁身、私人物品保管及其他注意事项。
- 6.2.4 应有泳衣、泳裤、泳帽等用品出售或赠送。
- 6.2.5 应设有供宾客休息、等候用设施。
- 6.2.6 应为宾客提供贵重物品寄存服务。

6.3 更衣室

- 6.3.1 应分设男、女更衣室。
- 6.3.2 室内通风良好、温湿度适宜、照明合理、清洁明亮,地面平整防滑。
- 6.3.3 室内应配备具备锁定功能且标识清晰的衣柜,衣柜内配有拖鞋和衣架等更衣用品。衣柜附近有座位便于宾客更衣。
- 6.3.4 室内宜设有梳妆台、梳妆镜,提供吹风机、梳子、面巾纸、棉签、护肤霜等用品。
- 6.3.5 室内宜提供浴袍、休息服、浴巾、一次性内裤等布草,摆放整齐,方便宾客取用。
- 6.3.6 有专人在岗及时为宾客提供更衣服务,维护更衣室清洁卫生和接待秩序。

6.4 洁身区

- 6.4.1 在宾客通往沐浴区的必经走道中,应设有强制性浸脚消毒池和冲淋设施。
- 6.4.2 浸脚消毒池水的余氯含量应保持5mg/L~10mg/L,并适时更换。
- 6.4.3 在通往沐浴区的员工通道上应设置消毒毡。

6.5 沐浴区

- 6.5.1 温泉池应符合以下要求:
 - 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) 应有保温和防渗漏处理(天然自涌泉除外);
 - d) 地板使用防滑材料,池边光滑、无棱角;
 - e) 有明显的温度和水深标识,45℃以上高温泉及深水区应有特别提示;
 - f) 温泉池旁应标有温度、沐浴适宜时间、主要禁忌等说明;加料温泉池、理疗池应标明成分及功效;严禁传染病、精神病等患者和酗酒者进入。
 - g) 室内温泉的空间高度适中,并有通风换气、防存雾滴水功能。
- 6.5.2 温泉池附近应设有毛巾架,设置适量的毛巾挂钩并进行编号。
- 6.5.3 温泉池附近应设有饮水处,提供符合GB 5749要求的饮用水。
- 6.5.4 露天沐浴温泉区宜设置背景音乐。
- 6.5.5 沐浴温泉区应有专人随时巡查,并及时提供服务。服务人员负责引导宾客沐浴、提供饮品、补充更换毛巾、维护沐浴秩序和环境卫生。

6.5.6 沐浴温泉区应配备专职救生人员及相应救生设施。

6.6 淋浴区

6.6.1 应分设男、女淋浴区。

6.6.2 淋浴区内整洁明亮、通风良好、温度适宜。

6.6.3 淋浴区应进行防水处理，地面排水通畅，具有防滑功能。

6.6.4 淋浴区的喷头数量宜根据更衣室衣柜数的百分比，按表1的规定进行设置。相邻淋浴喷头的间距不小于0.9m。

表1 喷头数量的设置

衣 柜 数	喷 头 数 量
0~30	≥15%
30~100	≥10%
100~300	≥8%
300以上	≥7%

6.6.5 浴室内应设有毛巾钩，水龙头冷热标识明显，并提供洗发水、沐浴露等洗浴用品。

6.6.6 应设置与营业场所面积和宾客容量相适应的卫生间。

6.6.7 工作人员应及时维护淋浴区清洁卫生，确保无杂物积存，无异味。

6.7 露天休息区

6.7.1 温泉池附近应设置供宾客休息的座椅、躺椅，应宾客要求提供饮品。

6.7.2 视季节和气候状况，应提供与营业场所主体设施格调、造型相协调的遮阳设施。

6.8 室内休息区

6.8.1 配备有座椅、茶几、影视、音响等设备，并设有杂志书架，服务员工作台。

6.8.2 可为宾客提供简单的餐饮服务。

6.8.3 在满足宾客基本休息需求且不影响整体氛围的前提下，可进行分区设计并提供保健理疗、网吧、书吧、茶室、棋牌室、台球室等配套服务。

6.9 公共卫生间

6.9.1 设置在营业区内，装饰与整体环境相一致，便于宾客使用。

6.9.2 数量、分布应与营业场所的面积和宾客容量相适应。

6.9.3 通风良好、温度适宜、照明合理、清洁明亮，地面平整防滑。

6.9.4 应设置男、女卫生间和供残疾人专用卫生间及专用通道。

6.9.5 公共卫生间内便器宜为蹲式，采用坐式的宜提供一次性卫生坐垫，应配备符合卫生要求的手纸。

6.9.6 公共卫生间内应有独立的排风设施，排风设施不得与集中空调管道相通。

6.10 停车场

6.10.1 设置在营业场所附近，其面积、车位与营业场所接待规模相适应。

6.10.2 地面平整，有车位及车辆出入标志和回车线。

6.10.3 宜设置停车场车位计数系统。

6.10.4 应有专职人员负责停车场管理及安全巡查工作。

6.11 配套服务区

6.11.1 配套服务区可选择性设置餐厅、客房、会议室、商场、歌厅、舞厅、儿童游乐场、水上游乐场、美容保健等设施设备。各类配套服务应符合国家相应法律法规。

6.11.2 配套服务区空间布局应方便宾客使用。

7 安全要求

7.1 游客安全

7.1.1 在适当位置设置监控设备，确保宾客人身及财产的安全。

7.1.2 对在温泉池区、水上游乐区和易发生事故的游乐项目，应有安全事项警示或进行必要的讲解和说明，确保宾客掌握安全要领，并在相关区域配备专职安全人员。

7.1.3 专职安全人员应采取定点监控和巡查监控的方式，密切关注安全状态，对宾客进行安全提示，及时纠正不符合安全要求的行为，排除安全隐患。

7.1.4 应设置急救设施，配备必要的药品和医疗器械，可为发生意外事故的宾客提供临时急救，并能及时转移到相关医疗单位。

7.2 设备与设施安全

7.2.1 购置的各种物品及设施、设备应符合国家有关标准要求并经国家法定部门检验合格。

7.2.2 特种设备的管理应符合特种设备相关法律、法规、标准和安全技术规范的要求。

7.3 消防安全

7.3.1 应符合相关消防安全法律、法规及相关标准要求。

7.3.2 明确专人对消防设施进行管理，定期检查，保证消防设施齐备完好。

7.3.3 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。

7.3.4 所有间隔和装饰材料应使用阻燃材料。

7.4 安全管理及救援

7.4.1 应制定安全管理制度并严格执行。

7.4.2 应制定高峰期人流控制方案及安全事故应急处理预案，并定期演练。

7.4.3 应进行例行安全检查并做好记录。

7.4.4 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 空气质量要求

营业区内，室内空气质量应符合GB/T 18883的相应规定，室外空气质量应符合GB 3095中的二级标准。

8.2 水质卫生要求

8.2.1 应当经原批准的卫生行政部门验收合格后方可投入使用。

8.2.2 每年淡季时，每月至少保证一次水质卫生检验；旺季时，每月至少保证两次水质卫生检验。

8.2.3 在开放时间内应不间断补充新水，保证温泉池内的水质达到相应的卫生标准。

8.3 消毒设施要求

- 8.3.1 温泉场所的用品用具应符合WS 205的要求，检验方法按GB/T 18204.2、GB/T 18204.3、GB/T 18204.4、GB/T 18204.5、GB/T 18204.6、GB/T 18204.7、GB/T 18204.8、GB/T 18204.12执行。
- 8.3.2 提供公用饮具的温泉场所应设置专用的饮具清洗消毒间，消毒间内有上下水，设有不少于3个标记明显的水池；配备相应的消毒设备、消毒药物及容器；配备密闭饮具保洁柜并标记明显。
- 8.3.3 对浴巾、毛巾、浴衣裤等公用棉织品自行清洗消毒的温泉场所应设置专用的清洗消毒间，消毒间内有上下水，设有清洗、消毒水池且标记明显；配有清洗消毒设施或消毒药物及容器，配有毛巾、浴巾、垫巾、浴衣裤等专用密闭保洁柜且标记明显。
- 8.3.4 应设置公用拖鞋清洗消毒处，配备足够的拖鞋清洗消毒设施或消毒药物及容器。
- 8.3.5 提供修脚服务的温泉场所，应设置修脚工具消毒点，配置专用的紫外线消毒箱或高压消毒装置对修脚工具进行消毒。

8.4 卫生管理

- 8.4.1 应建立卫生责任制度和卫生检查制度。
- 8.4.2 各服务场所的通道及卫生设施应保持清洁无异味并定期消毒。
- 8.4.3 应合理设置公共垃圾箱（桶），提倡设置环保型垃圾箱（桶）。公共垃圾箱（桶）造型应与温泉旅游营业场所的主体设施相协调，应完好、有盖、表面干净无污渍。
- 8.4.4 定时做好卫生清扫工作，及时清运废弃物并统一定点处理，有效预防控制病媒虫害滋生。
- 8.4.5 建立自身检查与检测制度。对场所环境卫生状况、水质卫生状况、从业人员个人卫生、操作卫生等内容按《沐浴场所卫生规范》执行，定期进行自检并有记录。
- 8.4.6 对更衣室、浴室温度、照度、一氧化碳和二氧化碳浓度以及浴池水温度、浊度等定期进行自检并做好记录。
- 8.4.7 场所负责人及卫生负责人是传染病和健康危害事故报告责任人。
- 8.4.8 应建立场所安全卫生管理档案，存档时间不少于3年。

9 服务人员要求

9.1 基本要求

- 9.1.1 对宾客礼貌、热情、亲切、友好，一视同仁。
- 9.1.2 密切关注并尽量满足宾客的需求，高效率地对客服务。
- 9.1.3 遵守国家法律法规，保护宾客的合法权益。
- 9.1.4 尊重宾客的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。

9.2 仪容仪表

- 9.2.1 遵守仪容仪表规范，端庄、大方、整洁。
- 9.2.2 按规定着工装、佩工牌上岗。
- 9.2.3 服务过程中表情自然、亲切、热情适度，提倡微笑服务。

9.3 行为举止

- 9.3.1 语言文明、简洁、清晰，符合礼仪规范。
- 9.3.2 站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求，有职业风范。

9.3.3 对宾客提出的问题应耐心解释，并设法解决，不推诿和应付。

9.3.4 不随便介入宾客谈话，不对宾客品头论足。

9.4 专业技能

9.4.1 专业岗位人员须持有相关资格证书。

9.4.2 熟悉并掌握本岗位业务知识、服务流程和操作技能，能按服务流程独立接待宾客。

9.4.3 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。

9.5 人员卫生

9.5.1 直接为宾客提供服务的人员应身体健康，并持有“健康合格证明”和有关上岗证。

9.5.2 从业人员患有有碍公众健康疾病，治愈之前不得从事直接为顾客服务的工作。有疑似传染病患者应立即停止从业并及时进行健康检查，明确诊断。

9.5.3 从业人员应保持良好的个人卫生。

10 管理要求

10.1 应有员工手册。

10.2 应有企业组织机构图和部门组织机构图。

10.3 应有完善的规章制度、管理规范、岗位工作说明书、服务标准和操作程序。

11 质量监测与持续改进

11.1 内部监测

11.1.1 应制定服务质量监测制度，规定监测项目、方法、频次。

11.1.2 应严格执行监测制度，定期进行质量分析。

11.2 外部监测

11.2.1 建立服务监督机制，设意见簿（箱），主动接受监督，公布投诉电话号码。

11.2.2 设立旅游投诉处理机构或有专职人员负责处理投诉。建立投诉处理工作制度和投诉记录档案，认真及时地处理宾客投诉。

11.2.3 对宾客进行服务质量问卷调查，定期进行质量分析。

11.3 持续改进

11.3.1 应根据内外部监测结果，持续改进服务质量。

11.3.2 对照 LB/T 016 要求，积极提升服务质量等级。