ICS 03.200
A 12

LB

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 016—2017
代替 LB/T 016—2011

温泉旅游企业星级划分与评定

Classification and accreditation for star-rated hot spring tourism enterprise

2017-12-17 发布　　2018-05-01 实施

中华人民共和国国家旅游局　发布

目　　次

前言 …… Ⅰ
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 1
4　星级划分及标志 …… 2
5　各星级划分条件 …… 2
6　总则 …… 2
7　温泉泉质要求 …… 3
8　服务质量总体要求 …… 3
9　管理要求 …… 4
10　安全管理要求 …… 4
11　其他特色主题 …… 4
附录A（规范性附录）　必备项目检查表 …… 5
附录B（规范性附录）　设施设备与环境质量评分表 …… 19
附录C（规范性附录）　运营质量评价表 …… 40
附录D（规范性附录）　温泉泉质等级划分表 …… 54

前　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 LB/T 016—2011《温泉旅游企业服务质量等级划分与评定》，与 LB/T 016—2011 相比主要变化如下：

——将标准名称修改为《温泉旅游企业星级划分与评定》；

——增加了 GB 8537、GB 8978、GB/T 18883 和 GB/T 18973 的引用；

——对相关术语和定义进行了修订；

——注重温泉旅游企业核心产品，弱化配套设施；

——明确给出四、五星级温泉旅游企业必备项目中对前厅、客房、餐饮、会务等内容的要求；

——突出了低碳环保；

——规范了温泉旅游企业康复疗养服务；

——强化了温泉资源的可持续开发利用；

——增加了房车、帐篷、集装箱式特色客房等条款；

——删除了附录 B、附录 C、附录 D，原附录 E、附录 F 调整为附录 B、附录 C，新增了附录 D；

——增加了温泉旅游企业游客最大承载量的要求；

——明确了其他特色主题温泉对房务、餐饮评价的要求；

——删除了必备项目中对足部保健师、保健按摩师、芳香保健师职业资格证书的要求。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)提出并归口。

本标准主要起草单位：中国旅游协会温泉旅游分会、云南省温泉与水疗行业协会、云南省标准化协会。

本标准参与起草单位：广东温泉行业协会、辽宁省冰雪温泉旅游协会、福建省旅游协会温泉分会、重庆市旅游协会温泉旅游分会、海南省旅游协会温泉分会、湖北省旅游协会温泉旅游分会、四川省旅游协会温泉旅游分会、江苏省旅游协会温泉旅游分会、山东省旅游协会温泉旅游分会。

本标准主要起草人：李皓、张越、付溟、彭威、张波、赵永明、孙延安、蔡涛、陈燕奎、张铁煌、王永毅、吴耀宇、杨守稳、和家红、周丽、刘云、刘雪峰、王颖、王立红。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

——LB/T 016—2011。

温泉旅游企业星级划分与评定

1 范围

本标准规定了温泉旅游企业的星级划分条件、服务质量和运营规范的要求。

本标准适用于正式营业的温泉旅游企业。

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 8537 饮用天然矿泉水

GB 8978 污水综合排放标准

GB 9665 公共浴室卫生标准

GB/T 11615 地热资源地质勘查规范

GB/T 13727 天然矿泉水资源地质勘查规范

GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 18971 旅游规划通则

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

温泉旅游 hot spring tourism

以温泉(含地热蒸气、矿物泥或冷泉)为载体，以沐浴、泡汤和健康理疗为主，提供参与、体验和感悟温泉养生文化的相关产品，达到休闲、疗养及度假等目的的活动。

3.2

温泉旅游企业 tourist hot spring enterprise

利用温泉资源，以提供温泉服务及相关服务的经济组织。

3.3

温泉 hot spring

从地下自然涌出或人工采集，并含有多种对人体有益的矿物质及微量元素，且水温≥25 ℃的矿水。

3.4

冷泉 cold spring

从地下自然涌出或人工采集，并含有多种对人体有益的矿物质及微量元素，且水温＜25 ℃的矿水。

4 星级划分及标志

4.1 温泉旅游企业星级分为五个级别。最低为一星级，最高为五星级。星级越高，表示温泉旅游企业的服务综合水平越高。

4.2 星级标志由龙形、长城、温泉标识和五角星图案构成，用五角星的数量表示星级等级。

4.3 星级的标牌、证书由全国温泉旅游企业星级评定机构规定。

5 各星级划分条件

5.1 必备条件

5.1.1 必备项目检查表给出了温泉旅游企业各星级应具备的泉质等级、设施设备和服务项目。评定检查时，逐项考核确认。

5.1.2 一星级必备项目见附录A的表A.1，二星级必备项目见表A.2，三星级必备项目见表A.3，四星级必备项目见表A.4，五星级必备项目见表A.5。

5.2 设施设备

5.2.1 温泉旅游企业设施设备与环境质量的要求见附录B。总分700分。

5.2.2 一星级、二星级的温泉旅游企业不作分值要求，三星级、四星级、五星级的温泉旅游企业的设施设备与环境质量的最低得分要求是三星级300分，四星级400分，五星级500分。

5.3 温泉旅游企业运营质量

5.3.1 温泉旅游企业运营质量的要求见附录C。总分700分。

5.3.2 温泉旅游企业运营质量的评价内容分为总体要求、温泉水区、房务、餐饮、其他服务项目、公共及后勤区域等六个大项。评分时按“优”“良”“中”“差”打分，并计算得分率。得分率按式(1)计算：

$$A=\frac{A_1}{A_2}\times 100\% \qquad \cdots\cdots(1)$$

式中：

A ——得分率；

A_1——实际得分；

A_2——标准总分。

5.3.3 一星级、二星级的温泉旅游企业不作评分要求。三星级、四星级、五星级的温泉旅游企业最低得分率是三星级70%，四星级80%，五星级85%。

6 总则

6.1 申请星级的温泉旅游企业应具有由相关资质机构编制的地热资源勘查报告、温泉地热水资源综合利用专项规划、环境保护及地质灾害评估等专项规划。

6.2 温泉旅游企业星级划分的必备项目见附录A，各星级温泉旅游企业应逐项达标。

6.3 星级温泉旅游企业设备设施的位置、结构、数量、面积、功能、材质、设计、装饰等评价要求见B.1。

6.4 星级温泉旅游企业服务质量、清洁卫生、维护保养等评价要求见C.1。

6.5 倡导低碳环保、循环经济、绿色消费、健康养生的理念。

6.6 评定星级时不应因某一区域所有权或经营权的分离，或因为建筑物的分隔而区别对待，温泉旅游

企业内所有区域应达到同一星级的质量标准和管理要求。

6.7 温泉旅游企业开业一年后可申请评定星级，经相应星级评定机构评定后，星级标志有效期为三年。星级温泉旅游企业每年应通过年度星级复核检查，三年后应通过评定性复核检查。

6.8 评定星级后，如温泉旅游企业运营中发生重大责任事故，所属星级将被立即取消，相应星级标志不得继续使用。

7 温泉泉质要求

7.1 基本要求

温泉泉质等级分类及辅助理疗功效应符合 GB/T 11615、GB/T 13727 和附录 D 中表 D.1 的相关要求。

7.2 加热要求

7.2.1 在不改变温泉泉质的前提下，可对温泉或冷泉加热。

7.2.2 不应加入非温泉或冷泉。

7.3 降温要求

7.3.1 应采用热交换或自然降温的方法。

7.3.2 不应加入非温泉或冷泉。

7.4 其他要求

7.4.1 除适用的消毒剂外，不应加入化学添加剂。

7.4.2 在不改变温泉泉质的情况下，宜对温泉循环使用。

7.4.3 五星级温泉旅游企业泉质成分应达到矿水浓度的要求。

7.4.4 使用辅料应避免与温泉泉质化学成分冲突。

7.5 检测及公示要求

7.5.1 应对温泉旅游企业泉质进行检测及认证。

7.5.2 应分别公示泉(井)口和各种泡池的温泉泉质、添加辅料、温度及辅助功效。

7.5.3 应在未添加辅料前对温泉泉质进行检测。

7.6 检测机构要求

7.6.1 温泉泉质应由具有中国计量认证资质的专业检测机构检测。放射性元素的检测，应由具有放射性元素检测资质的机构执行。

7.6.2 放射性元素的检测，应由具有放射性元素检测资质的机构执行。

8 服务质量总体要求

8.1 服务基本原则

8.1.1 对宾客礼貌、热情、亲切、友好，一视同仁。

8.1.2 密切关注并尽量满足宾客的需求，高效率地完成对宾客服务。

8.1.3 遵守国家法律法规，保护宾客的合法权益。

8.1.4 尊重宾客的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。

8.2 服务基本要求

8.2.1 员工仪容仪表：

a) 遵守温泉旅游企业的仪容仪表规范，端庄、大方、整洁；

b) 着工装、佩工牌上岗；

c) 服务过程中表情自然、亲切、热情适度，提倡微笑服务。

8.2.2 员工言行举止：

a) 语言文明、简洁、清晰，符合礼仪规范；

b) 站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求，主动服务，有职业风范；

c) 以协调适宜的自然语言和身体语言对宾客服务，使宾客感到尊重舒适；

d) 对宾客提出的问题应予耐心解释，不推诿和应付。

8.2.3 员工业务能力与技能应达到掌握相应的业务知识和服务技能，并能熟练运用。

9 管理要求

9.1 应有员工手册。

9.2 应有温泉旅游企业组织机构图和部门组织机构图。

9.3 应有完善的规章制度、服务标准、管理规范和操作程序。温泉旅游企业管理规范包括规范的名称、目的、管理职责、项目运作规程(具体包括执行层级、管理对象、方式与频率、管理工作内容)、管理分工、管理程序与考核指标等项目。各项管理规范应适时更新，并保留更新记录。

9.4 应有完善的部门化运作规范。包括管理人员岗位工作说明书、管理人员工作关系表、管理人员工作项目核检表、专项的质量管理文件、工作绩效表和质量管理记录等内容。

9.5 应有服务和专业技术人员岗位工作说明书，对服务和专业技术人员的岗位要求、任职条件、班次、接受指令与协调渠道、主要工作职责等内容进行书面说明。

9.6 应有服务项目、程序与标准说明书，对每一个服务项目完成的目标、为完成该目标所需要经过的程序，以及各个程序的质量标准进行说明。

10 安全管理要求

10.1 温泉旅游企业应取得消防等方面的安全许可，确保消防设施的完好和有效运行。

10.2 水、电、气、油、游乐设施、压力容器、管线等设施设备应安全有效运行。

10.3 应严格执行安全管理防控制度，确保安全监控设备的有效运行及人员的责任到位。

10.4 应注重水质卫生管控，保证水质卫生安全。

10.5 应注重食品加工流程的卫生管理，保证食品安全。

10.6 应制订和完善地震、火灾、台风、塌方、医疗救护、食品卫生、公共卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案。

11 其他特色主题

对于以温泉服务为主营业务、以养生度假为特色主题、建筑与装修风格独特、拥有独特客户群体、管理和服务特色鲜明、文化主题突出，且业内知名度较高的温泉旅游企业的星级评定，可参照五星级温泉旅游企业的星级评定标准进行。

附 录 A
（规范性附录）
必备项目检查表

表 A.1 给出了一星级温泉旅游企业必备项目检查表。

表 A.1 一星级温泉旅游企业必备项目检查表

序号	项目	是否达标
A.1.1	温泉泉质	
A.1.1.1	温泉泉质等级分类及辅助理疗功效应符合 GB/T 11615、GB/T 13727 和表 D.1 的要求	
A.1.1.2	自有泉源应有水务管理机构核发的取水许可证；购买温泉水应签订符合相关规定的采购合同	
A.1.1.3	通过有中国计量认证资质的专业机构对温泉泉质的检测及认证，含有氡等放射性元素的温泉，还应由具有放射性（氡）检测资质的检测机构加做检测，并出具专项检验报告	
A.1.1.4	温泉水实际使用量不超过批准使用量	
A.1.1.5	有温泉水温、泉质等级分类及辅助理疗作用、价格、营业时间等信息介绍	
A.1.2	温泉卫生	
A.1.2.1	温泉水质卫生标准应符合 GB 9665 的要求	
A.1.2.2	室内空气质量应符合 GB/T 18883 的要求	
A.1.2.3	室内外公共温泉泡池如遇明显的客流高峰，应换水并对泡池进行常规例行消毒，以能达到卫生疾控部门抽验合格为准	
A.1.3	温泉水区设施设备	
A.1.3.1	有服务台	
A.1.3.2	有男女更衣区（室）	
A.1.3.3	有男女淋浴间和男女卫生间	
A.1.3.4	有室外或室内温泉泡池	
A.1.4	温泉服务	
A.1.4.1	能为客人提供规定的沐浴服务	
A.1.4.2	有温泉沐浴安全须知，包括人身及财物安全、卫生等注意事项	
A.1.5	环保	
A.1.5.1	使用后排放的尾水应达到 GB 8978 的要求	
A.1.6	安全	
A.1.6.1	有应急安全事故处理预案，并对员工进行培训	
A.1.6.2	对高温、深水区等，应采取安全防范措施并配有水深、温度等相关提示标识	
A.1.6.3	应对室内外公共温泉水区的员工开展相关的救护知识的培训，并建立安全管理制度	
A.1.6.4	室内外公共温泉水区应配有相关的救护设备和用品	
	总体是否达标结论	

表 A.2 给出了二星级温泉旅游企业必备项目检查表。

表 A.2 二星级温泉旅游企业必备项目检查表

序号	项目	是否达标
A.2.1	温泉泉质	
A.2.1.1	温泉泉质等级分类及辅助理疗功效应符合 GB/T 11615、GB/T 13727 和表 D.1 的要求	
A.2.1.2	自有泉源应有水务管理机构核发的取水许可证；购买温泉水的应签订符合相关规定的采购合同	
A.2.1.3	通过有中国计量认证资质的专业机构对温泉泉质的检测及认证，含有氡等放射性元素的温泉，还应由具有放射性（氡）检测资质的检测机构加做检测，并出具专项检验报告	
A.2.1.4	温泉水实际使用量不超过批准使用量	
A.2.1.5	应设有营业场所示意图、温泉水水温、泉质等级及辅助理疗作用、营业时间、价格等信息公示设施，保证宾客获取相关信息	
A.2.2	温泉卫生	
A.2.2.1	温泉水质卫生标准应符合 GB 9665 的要求	
A.2.2.2	室内空气质量应符合 GB/T 18883 的要求	
A.2.2.3	每年至少进行一次由卫生疾控部门对水质与环境卫生检查	
A.2.2.4	公共温泉泡池如遇明显的客流高峰，应换水并对泡池进行常规例行消毒，以能达到卫生疾控部门抽验合格为准	
A.2.3	温泉水区设施设备	
A.2.3.1	有服务台	
A.2.3.2	有与水区接待规模相适应的男女更衣区（室）	
A.2.3.3	有男女淋浴间；有男女卫生间，并应符合 GB/T 18973 中 A 级的相关要求	
A.2.3.4	至少有 2 个以上室外或室内温泉泡池	
A.2.4	温泉服务	
A.2.4.1	能为客人提供规定的沐浴服务	
A.2.4.2	有温泉沐浴安全须知，包括人身及财物安全、卫生等注意事项	
A.2.5	环保	
A.2.5.1	使用后排放的尾水应达到 GB 8978 的要求	
A.2.5.2	对温泉周边的生态资源有保护措施	
A.2.6	安全	
A.2.6.1	有应急安全事故处理预案，并对员工进行培训	
A.2.6.2	应符合国家有关消防安全法律的规定	
A.2.6.3	对高温、深水区等应采取安全防范措施并配有水深、温度等相关提示标识	
A.2.6.4	应对室内外公共温泉水区的员工开展相关的救护知识的培训，并建立安全管理制度	
A.2.6.5	室内外公共温泉水区应配有相关的救护设备和用品	
	总体是否达标结论	

表 A.3 给出了三星级温泉旅游企业必备项目检查表。

表 A.3 三星级温泉旅游企业必备项目检查表

序号	项目	是否达标
A.3.1	温泉泉质	
A.3.1.1	温泉泉质等级分类及辅助理疗功效应符合 GB/T 11615、GB/T 13727 和表 D.1 的要求	
A.3.1.2	自有泉源应有水务管理机构核发的取水许可证；购买温泉水的应签订符合相关规定的采购合同	
A.3.1.3	有勘查报告或水资源论证报告	
A.3.1.4	通过有中国计量认证资质的专业机构对温泉泉质的检测及认证，含有氡等放射性元素的温泉，还应由具有放射性(氡)检测资质的检测机构加做检测，并出具专项检验报告	
A.3.1.5	温泉水实际使用量不超过批准使用量	
A.3.1.6	温泉水应采用自然降温或热交换的方式进行温度控制，以保证温泉泉质特性不改变	
A.3.2	温泉卫生	
A.3.2.1	温泉水质卫生标准应符合 GB 9665 的要求	
A.3.2.2	室内空气质量应符合 GB/T 18883 的要求	
A.3.2.3	室内外公共温泉泡池应每天由企业对水质卫生进行简单的观察和检测，并实行记录备案制度。每年至少进行一次由卫生疾控部门对水质与环境卫生进行检验	
A.3.2.4	公共温泉泡池如遇明显的客流高峰，应换水并对泡池进行常规例行消毒，以能达到卫生疾控部门抽验合格为准	
A.3.2.5	严禁提供给客人循环重复使用的泳衣(裤、帽)，提倡客人自带	
A.3.2.6	应在通往沐浴温泉区的必经通道中设浸脚消毒池	
A.3.2.7	室内外公共水区的员工进入工作区域应对鞋底进行消毒	
A.3.2.8	客用的拖鞋、浴袍(巾)应每天更换并洗涤消毒	
A.3.2.9	在一年内没有发生被卫生疾控部门检验不达标，并向社会通报的情况	
A.3.3	温泉水区设施设备	
A.3.3.1	应有独立的接待前厅，且面积与水区规模相适应	
A.3.3.2	接待前厅的功能布局合理，且能保证为客人提供服务	
A.3.3.3	应设有与水区接待规模相适应的男女更衣区(室)	
A.3.3.4	男女更衣区(室)应有梳妆功能	
A.3.3.5	男女更衣区(室)的室内温度应在 20 ℃～27 ℃	
A.3.3.6	有与水区接待规模相适应的男女淋浴间	
A.3.3.7	有男女卫生间，并应符合 GB/T 18973 中 A 级的要求	
A.3.3.8	有室外或室内温泉泡池	
A.3.3.9	有与接待规模相适应的室内或室外水区休息区	

表 A.3　三星级温泉旅游企业必备项目检查表（续）

序号	项目	是否达标
A.3.3.10	应设有营业场所示意图、温泉水温、泉质等级分类及其辅助理疗功效介绍、营业时间、价格等信息公示设施，保证宾客获取相关信息	
A.3.3.11	应有泳衣、泳裤、泳帽等沐浴用品出售的柜台	
A.3.4	温泉服务	
A.3.4.1	在公共温泉室内外水区能为客人提供有效的服务	
A.3.4.2	温泉入口处应有中英文的温泉沐浴安全须知，包括人身及财物安全、卫生等注意事项，且服务人员应能做解释和提示	
A.3.5	规划与环保	
A.3.5.1	有符合 GB/T 18971 的规划与设计成果，温泉旅游企业按规划进行建设与运营管理	
A.3.5.2	使用后排放的尾水应达到 GB 8978 的要求	
A.3.5.3	对温泉周边的生态资源有保护措施，并认真实施	
A.3.5.4	新建项目或改扩建项目应做环评规划，并获批准	
A.3.6	生态与文化	
A.3.6.1	场所及服务项目能结合所在地区的历史文化、人文特征和周边生态资源特点	
A.3.7	安全	
A.3.7.1	全面制定应急安全事故处理预案，并对员工进行培训	
A.3.7.2	应制定安全管理制度并严格执行	
A.3.7.3	应符合国家有关消防安全法律、法规标准	
A.3.7.4	应进行例行安全检查并做好记录，及时发现并排除隐患	
A.3.7.5	制定防地震、暴雨、雷电、台风、塌方、火灾等灾害性应急预案	
A.3.7.6	对高温区、深水区等应采取安全防范措施并配有水深、温度等相关提示标识	
A.3.7.7	室内外公共温泉水区应配有相关的救护设备和用品	
A.3.8	餐饮	
A.3.8.1	有餐厅	
A.3.8.2	有供客人休息且提供饮品服务的场所	
A.3.8.3	有中英文菜单及饮品单	
	总体是否达标结论	

表 A.4 给出了四星级温泉旅游企业必备项目检查表。

表 A.4　四星级温泉旅游企业必备项目检查表

序号	项目	是否达标
A.4.1	温泉泉质	
A.4.1.1	温泉泉质等级分类及辅助理疗功效应符合 GB/T 11615、GB/T 13727 和表 D.1 的要求	

表 A.4　四星级温泉旅游企业必备项目检查表（续）

序号	项目	是否达标
A.4.1.2	至少有 1 个原汤公共泡池，且温泉水温应大于 36 ℃，并有明显的标识	
A.4.1.3	自有泉源应有国土资源管理机构核发的矿产资源勘查许可证、采矿许可证，水务管理机构核发的取水许可证；购买温泉水应签订符合相关规定的采购合同	
A.4.1.4	通过有中国计量认证资质的专业机构对温泉泉质的检测及认证。含有氡等放射性元素的温泉，还应由具有放射性（氡）检测资质的检测机构加做检测，并出具专项检验报告	
A.4.1.5	温泉水实际使用量不超过批准使用量	
A.4.1.6	应采用自然降温或热交换的方式进行温度控制，以保证温泉泉质特性不改变	
A.4.1.7	应设有营业场所示意图、温泉水温、泉质等级分类及其辅助理疗作用、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	
A.4.2	温泉卫生	
A.4.2.1	温泉水质卫生标准应符合 GB 9665 的要求	
A.4.2.2	室内空气质量应符合 GB/T 18883 的要求	
A.4.2.3	室内外公共温泉泡池应设置检测室并配备相应设备，每天由企业对水质卫生进行简单的观察和检测，并实行记录备案制度。每季度至少进行一次由卫生疾控部门对水质与环境卫生进行检验	
A.4.2.4	室内外公共温泉泡池如遇明显的客流高峰，应及时换水并对泡池进行常规例行消毒，以能达到卫生疾控部门随机抽验合格为准	
A.4.2.5	客房内的独立泡池应每天换水，并对泡池进行例行常规消毒	
A.4.2.6	严禁向客人提供或出租循环使用的泳衣（裤、帽），提倡客人自带	
A.4.2.7	应在通往沐浴温泉区的必经通道中设浸脚消毒池	
A.4.2.8	室内外公共水区的员工进入工作区域应对鞋底进行消毒	
A.4.2.9	客用的拖鞋、浴袍（巾）应每天更换并洗涤消毒	
A.4.2.10	在半年内未发生被卫生疾控部门检验不达标，并向社会通报的情况	
A.4.3	温泉水区设施设备	
A.4.3.1	应有独立的接待前厅，且面积与水区规模相适应	
A.4.3.2	接待前厅的功能布局合理，且能保证为客人提供便捷的服务	
A.4.3.3	应设有与水区接待规模相适应的男女更衣区（室）	
A.4.3.4	男女更衣区（室）有相对独立的梳妆区，并配备必需的用品	
A.4.3.5	男女更衣区（室）的室内温度应在 20 ℃～27 ℃，并配有电子显示牌或空调开关面板上能显示即时温度	
A.4.3.6	有与水区接待规模相适应的男女淋浴间	
A.4.3.7	有男女卫生间，并应符合 GB/T 18973 中 AA 级的相关要求	
A.4.3.8	有室内外温泉泡池	
A.4.3.9	有与接待规模相适应的室内外水区休息区	
A.4.3.10	应有泳衣、泳裤、泳帽等沐浴用品出售的商场或柜台	

表 A.4　四星级温泉旅游企业必备项目检查表（续）

序号	项目	是否达标
A.4.4	温泉服务	
A.4.4.1	在温泉公共室内外水区能为客人提供规范化服务	
A.4.4.2	温泉入口处应至少有中英文的温泉沐浴安全须知，包括人身及财物安全、卫生等注意事项，且服务人员应提示	
A.4.4.3	应有专职的宾客服务人员	
A.4.5	规划与环保	
A.4.5.1	有符合 GB/T 18971 及相关规划设计，温泉旅游企业按规划进行建设与运营管理	
A.4.5.2	在不影响温泉泉质特性的情况下，鼓励温泉水循环使用，使用后排放的尾水应达到 GB 8978 的要求	
A.4.5.3	温泉水资源循环利用于景观、绿化等	
A.4.5.4	对温泉周边的生态资源有保护措施，并认真实施	
A.4.5.5	新建项目或改扩建项目应做环评规划，并获批准	
A.4.6	生态与文化	
A.4.6.1	场所及服务项目能与当地的历史文化、人文特征和周边生态资源相结合	
A.4.6.2	场所周边有旅游景区或自然保护区、旅游度假区、森林公园、海洋、湖泊、江河、湿地等资源，有共融性	
A.4.6.3	室内外温泉泡池具有一定的景观视觉效果	
A.4.7	交通与安全	
A.4.7.1	交通设施完善，进出便捷，可进入性好	
A.4.7.2	全面制定应急安全事故处理预案，并对员工进行培训	
A.4.7.3	应制定安全管理制度并严格执行	
A.4.7.4	应符合国家有关消防安全法律、法规标准	
A.4.7.5	应进行例行安全检查并做好记录，及时发现并排除隐患	
A.4.7.6	制定防地震、暴雨、雷电、台风、塌方、火灾等灾害性应急预案	
A.4.7.7	对高温区、深水区等应有安全防范措施，并配有水深、温度等相关警示标识，并配有电子显示牌显示即时温度	
A.4.7.8	应对室内外公共温泉水区的员工开展过相关的救护知识的培训，并与附近医院建有 120 联动机制	
A.4.7.9	室内外公共温泉水区应配有相关的救护设备和用品	
A.4.8	前厅（温泉水区）	
A.4.8.1	区位功能划分合理	
A.4.8.2	整体装修精致，色调协调、光线充足	
A.4.8.3	设总服务台，位置合理，接待人员应 18 h 提供接待、问询和结账服务。能提供留言、总账单结账、国内和国际信用卡结算及移动在线支付等服务	
A.4.8.4	应提供行李寄存和贵重物品保险箱服务	

表 A.4　四星级温泉旅游企业必备项目检查表（续）

序号	项目	是否达标
A.4.8.5	应提供温泉旅游企业基本情况、客房、温泉价目等信息，提供所在地旅游资源、当地旅游交通及全国旅游交通信息	
A.4.8.6	在非经营区应设宾客休息场所	
A.4.8.7	应 18 h 接受客房、温泉预订	
A.4.8.8	应有礼宾应接服务人员，18 h 迎送宾客	
A.4.8.9	应提供代客预订和安排出租汽车或专车服务	
A.4.8.10	应有相关人员处理宾客关系	
A.4.9	客房	
A.4.9.1	应有专职行李员，配有专用行李车或电瓶车，18 h 提供行李服务，提供小件行李寄存服务	
A.4.9.2	应有管理人员 24 h 在岗值班	
A.4.9.3	应有至少 20 间(套)可供出租的客房，或有 10 间别墅、汤屋、院	
A.4.9.4	50%客房的面积(不含卫生间)应不小于 15 m^2，房车、帐篷、集装箱等特种形式的客房面积应不小于 5 m^2	
A.4.9.5	应有标准间(大床房、双床房)，特种形式的客房除外	
A.4.9.6	配有写字台、衣橱及衣架、茶几、座椅或沙发、床头柜、行李架等家具，布置合理。所有电器开关方便宾客使用。室内满铺高级地毯、优质木地板或其他高级材料。采用区域照明，且目的物照明效果良好，特种形式的客房除外	
A.4.9.7	客房门能自动闭合，应有门窥镜、门铃及防盗装置。客房内应在显著位置张贴应急疏散图及相关说明	
A.4.9.8	客房内应有装修良好的卫生间。有抽水恭桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品)、有淋浴间，配有浴帘或其他防溅设施。采取有效的防滑措施。墙面和天花色调高雅柔和。采用分区照明且，目的物照明效果良好。有良好的低噪声排风设施，温湿度与客房适宜。有 110/220 V 不间断电源插座。配有吹风机。24 h 供应冷、热水，水龙头冷热标识清晰。所有设施设备均方便宾客使用，特种形式的客房除外	
A.4.9.9	客房内应有温泉旅游企业专用电话机	
A.4.9.10	应有彩色电视机，画面和音质良好。播放频道不少于 16 个，备有频道目录。播放内容应符合法律、法规规定，特种形式的客房除外	
A.4.9.11	应有防噪声及隔音措施，效果良好	
A.4.9.12	应有纱帘及遮光窗帘，遮光效果良好	
A.4.9.13	应有至少两种规格的电源插座，电源插座应有两个以上供宾客使用的插位，位置合理，并可提供插座转换器	
A.4.9.14	应有与本星级相适应的文具用品。配有服务指南、住宿须知、所在地旅游资源信息和旅游交通图等	
A.4.9.15	床上棉织用品(床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等)及卫生间针织用品(浴巾、浴衣、毛巾等)材质较好、柔软舒适	

表 A.4 四星级温泉旅游企业必备项目检查表（续）

序号	项目	是否达标
A.4.9.16	客房、卫生间应每天全面整理一次，每日或应宾客要求更换床单、被套及枕套，客用品和消耗品补充齐全	
A.4.9.17	提供客房泡汤服务（客房或阳台、别墅、汤院/屋有室内外泡池），事先征求宾客泡汤的时间、水温及其他需求，提前做好泡池的清洁卫生，放水及调整好水温，按相关程序，在池边准备好浴巾、方巾、地巾、拖鞋、瓶装水等	
A.4.9.18	应提供互联网、无线局域网络接入服务，并备有使用说明，使用方便	
A.4.9.19	应提供开夜床服务	
A.4.9.20	应提供客衣干洗、湿洗、熨烫服务，可在 24 h 内交还宾客。可提供加急服务	
A.4.9.21	应提供留言及叫醒服务	
A.4.9.22	客房内应备有擦鞋用具	
A.4.10	餐厅	
A.4.10.1	应有中餐厅，提供自助早餐及正餐	
A.4.10.2	餐具应成套配置，无破损，光洁、卫生	
A.4.10.3	有中英文菜单及酒水单，且完整清洁，或使用平板电脑等无线移动设备，出菜率不低于 90%	
A.4.11	厨房	
A.4.11.1	位置合理、布局科学，传菜路线不与非餐饮公共区域交叉	
A.4.11.2	厨房与餐厅之间，采取有效的隔音、隔热和隔气味措施。进出门自动闭合	
A.4.11.3	墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，有地槽	
A.4.11.4	冷菜间、面点间独立分隔，有足够的冷气设备。冷菜间内有空气消毒设施和更衣设施	
A.4.11.5	粗加工间与其他操作间隔离，各操作间温度适宜	
A.4.11.6	应有必要的冷藏、冷冻设施，生熟食品及半成品分柜置放，有干货仓库	
A.4.11.7	洗碗间位置合理，配有洗碗和消毒设施	
A.4.11.8	应有专门放置临时垃圾的设施并保持封闭，排污设施（地槽、抽油烟机和排风口等）保持清洁通畅	
A.4.11.9	采取有效地消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施	
A.4.11.10	应有食品留样送检机制	
A.4.12	公共区域	
A.4.12.1	温泉旅游企业室外环境整洁美观	
A.4.12.2	温泉旅游企业后台设施完备、导向清晰、维护良好	
A.4.12.3	应有回车线，并有足够泊位的停车场。提供相应的服务	
A.4.12.4	4 层及以上建筑物应有客用电梯	
A.4.12.5	有男女公共卫生间，并应符合 GB/T 18973 中 AA 的要求	
A.4.12.6	应有商品部，出售旅行日常用品、旅游纪念品等	

表 A.4 四星级温泉旅游企业必备项目检查表（续）

序号	项目	是否达标
A.4.12.7	应有应急照明设施和应急供电系统	
A.4.12.8	主要公共区域有闭路电视监控系统	
A.4.12.9	公共区域走廊及电梯厅地面应有装修装饰，温度适宜、通风良好、光线适宜。紧急出口标识清楚醒目，位置合理，无障碍物。有符合规范的逃生通道、安全避难场所	
A.4.12.10	应有必要的员工生活和活动设施	
	总体是否达标结论	

表 A.5 给出了五星级温泉旅游企业必备项目检查表。

表 A.5 五星级温泉旅游企业必备项目检查表

序号	项目	是否达标
A.5.1	温泉泉质	
A.5.1.1	温泉泉质等级分类及辅助理疗功效符合 GB/T 11615、GB/T 13727 和表 D.1 的要求	
A.5.1.2	至少有 2 个原汤公共泡池，且泉温应大于 36 ℃	
A.5.1.3	自有泉源应有国土资源管理机构核发的矿产资源勘查许可证、采矿许可证，水务管理机构核发的取水许可证；购买温泉水应签订有相关采购合同	
A.5.1.4	通过有中国计量认证资质的专业机构对温泉泉质的检测及认证。含有氡等放射性元素的温泉，还应由具有放射性（氡）检测资质的检测机构加做检测，并出具专项检验报告	
A.5.1.5	温泉水实际使用量不超过批准使用量	
A.5.1.6	应采用自然降温或热交换的方式进行温度控制，以保证温泉泉质特性不改变	
A.5.1.7	应设有营业场所示意图、温泉水温、泉质等级分类及其辅助理疗作用介绍、营业时间、价格等信息公示设施，保证宾客获取相关信息	
A.5.2	温泉卫生	
A.5.2.1	温泉水质卫生标准应符合 GB 9665 的要求	
A.5.2.2	室内空气质量应符合 GB/T 18883 的相关要求	
A.5.2.3	室内外公共温泉泡池应设置企业化验室并配备相应设备，每天由企业对水质卫生进行观察和检测，并实行记录备案制度。每季度至少进行一次由卫生疾控部门对水质与环境卫生进行检验	
A.5.2.4	室内外公共温泉泡池如遇明显的客流高峰，应至少每天一次换水并对泡池进行常规例行消毒，以能达到卫生疾控部门进行随机抽验合格为准	
A.5.2.5	客房内（含阳台）、别墅、汤屋、院、理疗房的独立泡池应每天换水，并对泡池进行例行常规消毒	
A.5.2.6	严禁向客人提供或出租循环使用的泳衣（裤、帽），提倡客人自带	
A.5.2.7	应在通往沐浴温泉区的必经通道中设浸脚消毒池	

表 A.5 五星级温泉旅游企业必备项目检查表（续）

序号	项目	是否达标
A.5.2.8	室内外公共水区的员工进入工作区域应对鞋底进行消毒	
A.5.2.9	客用的拖鞋、浴袍(巾)应每天更换并洗涤消毒	
A.5.2.10	在半年内没有发生被卫生疾控部门检查不达标，并向社会通报的情况	
A.5.3	温泉水区设施设备	
A.5.3.1	应有独立的接待前厅，且面积与水区规模相适应	
A.5.3.2	接待前厅的功能布局合理，且能保证为客人提供便捷优质的服务	
A.5.3.3	应设有与水区接待规模相适应的男女更衣区(室)	
A.5.3.4	男女更衣区(室)有相对独立的梳妆区，并配备必需的用品	
A.5.3.5	男女更衣区(室)的室内温度应在 20 ℃～27 ℃，并配有电子显示牌或空调开关面板上能显示即时温度	
A.5.3.6	有与水区接待规模相适应的男女淋浴间，淋浴种类至少两种	
A.5.3.7	有男女卫生间，并应符合 GB/T 18973 中 AAA 级的要求	
A.5.3.8	有室内外温泉泡池，应设置固定可更换的电子显示板显示即时温度，并配有灯光照明	
A.5.3.9	室内温泉泡池，泡池种类 2 种以上，如不同温度的泡池、药物池和按摩池等	
A.5.3.10	有与接待规模相适应的室内外水区休息区	
A.5.3.11	应有泳衣、泳裤、泳帽等沐浴用品出售的商场	
A.5.4	温泉服务	
A.5.4.1	在温泉公共室内外水区能为宾客提供规范化和个性化的服务	
A.5.4.2	温泉入口处应至少有中英文的温泉沐浴安全须知，包括人身及财物安全、卫生等注意事项，且服务人员应主动提示	
A.5.4.3	应有专职的宾客服务人员	
A.5.4.4	应有专职会员客服人员	
A.5.4.5	独立别墅、汤屋、院应有专职管家，提供 24 h 服务	
A.5.4.6	应提供温泉及相关理疗服务的预订服务	
A.5.4.7	应有完整的客史或会员档案	
A.5.5	规划与环保	
A.5.5.1	有符合 GB/T 18971 及相关规划设计，温泉旅游企业按规划进行建设与运营管理	
A.5.5.2	在不影响温泉泉质特性的情况下，鼓励温泉水循环使用，使用后排放的尾水应达到 GB 8978 要求	
A.5.5.3	温泉水资源循环利用于景观、绿化、热循环或种养殖业等	
A.5.5.4	对温泉周边的生态资源有保护措施，并认真实施	
A.5.5.5	符合当地政府关于温泉(地热水)资源的相关管理规定	
A.5.5.6	新建项目或改扩建项目应做环评规划，并获批准	

表 A.5　五星级温泉旅游企业必备项目检查表（续）

序号	项目	是否达标
A.5.6	生态与文化	
A.5.6.1	场所及服务项目紧密结合所在地区的历史文化、人文特征和周边资源特点等，有较强的资源互补性、文化融合性及创新性	
A.5.6.2	场所周边有特色突出的旅游景区、自然保护区、旅游度假区、森林公园、海洋、湖泊、江河、湿地等	
A.5.6.3	场所周边有良好的视觉观赏效果	
A.5.6.4	室内外公共温泉水区的设计、装饰风格具有特色鲜明的当地民族或主题文化风格	
A.5.6.5	室内外温泉泡池具有良好的景观视觉	
A.5.7	交通与安全	
A.5.7.1	交通设施完善，进出便捷，可进入性极强	
A.5.7.2	全面制定应急安全事故处理预案，并对员工进行培训	
A.5.7.3	应制定安全管理制度并严格执行	
A.5.7.4	应符合国家有关消防安全法律、法规标准	
A.5.7.5	应进行例行安全检查并做好记录，及时发现并排除隐患	
A.5.7.6	制定地震、雷电、台风、火灾、塌方等灾害性应急预案，并组织实施培训及实操演练	
A.5.7.7	对高温区、深水区等应采取安全防范措施，并配有水深、温度等相关警示标识	
A.5.7.8	应设有医务室，并至少有专业的护士与附近医院建有 120 联动机制	
A.5.7.9	应对室内外公共水区的员工开展相关的救护知识的培训，并有内部救护应急预案，对于有大型水池的场所，应配备相应人数的专职救生员	
A.5.7.10	室内外公共温泉水区应配有相关的救护设备和用品	
A.5.8	前厅（温泉水区、客房总台）	
A.5.8.1	功能划分合理，空间效果良好	
A.5.8.2	装饰设计有整体风格，色调协调，光线充足，整体视觉效果和谐	
A.5.8.3	总服务台位置合理，接待人员应 24 h 提供接待、问询和结账等服务。并能提供留言、总账单结账、各种支付方式结算等服务	
A.5.8.4	应专设行李寄存处，配有温泉旅游企业与宾客同时开启的贵重物品保险箱，保险箱位置安全、隐蔽，能够保护宾客的隐私	
A.5.8.5	应提供温泉旅游企业基本情况、客房价目等信息，提供所在地旅游资源、当地旅游交通及全国旅游交通的信息或二维码，并在总台能提供所在地中英文交通图、与住店宾客相适应的报刊	
A.5.8.6	在非经营区应设宾客休息场所	
A.5.8.7	门厅及主要公共区域应有符合标准的无障碍出入坡道，配备轮椅，无障碍专用卫生间或厕位，为残障人士提供必要的服务	
A.5.8.8	应 24 h 接受各种形式的预订	

表 A.5　五星级温泉旅游企业必备项目检查表（续）

序号	项目	是否达标
A.5.8.9	应有专职的礼宾应接服务人员，18 h 迎送宾客	
A.5.8.10	应有专职行李员，配有专用行李车或电瓶车，24 h 提供行李服务，提供小件行李寄存服务	
A.5.8.11	应提供代客预订和安排出租汽车或专车服务	
A.5.8.12	应有专职人员处理宾客关系，24 h 在岗服务	
A.5.8.13	应有管理人员 24 h 在岗值班	
A.5.9	客房	
A.5.9.1	应至少有 20 间（套）可供出租的客房，或 10 间别墅、汤屋/院，布局合理，景观视觉良好	
A.5.9.2	客房的面积（不含卫生间和门廊）应不小于 30 m^2，房车、帐篷、集装箱等特种形式的客房面积应不小于 10 m^2	
A.5.9.3	应有标准间（大床房、双床房），特种形式的客房除外	
A.5.9.4	装修高档，具有良好的整体氛围。应有舒适的床垫及配套用品。写字台、衣橱及衣架、茶几、座椅或沙发、床头柜等家具配套齐全、布置合理、使用便利。所有电器开关方便宾客使用。室内满铺高级地毯、优质木地板或其他高档材料装饰。采用区域照明，目的物照明效果良好，特种形式的客房除外	
A.5.9.5	客房门能自动闭合，应有门窥镜、门铃及防盗装置。客房内应在显著位置张贴应急疏散图及相关说明	
A.5.9.6	客房内应有装修精致的卫生间。有高级抽水恭桶、梳妆台（配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品）、有浴缸或独立淋浴间。采取有效的防滑措施。采用豪华建筑材料装修地面、墙面和天花，色调高雅柔和。采用分区照明且目的物照明效果良好。有良好的无明显噪声的排风设施，温湿度与客房无明显差异。有 110/220 V 不间断电源插座、电话副机。配有吹风机。24 h 供应冷、热水，水龙头冷热标识清晰。所有设施设备均方便宾客使用，特种形式的客房除外	
A.5.9.7	客房内应有温泉旅游企业专用电话机，方便使用	
A.5.9.8	应有彩色电视机，画面和音质优良。播放频道不少于 16 个，频道顺序有编辑，备有频道目录。播放内容应符合法律法规规定	
A.5.9.9	应有防噪声及隔音措施，效果良好	
A.5.9.10	应有纱帘及遮光窗帘，遮光效果良好	
A.5.9.11	应有至少两种规格的电源插座，电源插座应有两个以上供宾客使用的插位，位置方便宾客使用，并可提供插座转换器	
A.5.9.12	应有与本星级相适应的文具用品。配有服务指南、住宿须知、所在地旅游景点介绍和旅游交通图等。提供与住店宾客相适应的报刊	
A.5.9.13	床上棉织用品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等）及卫生间针织用品（浴巾、浴衣、毛巾等）材质高档、工艺讲究、柔软舒适。可应宾客要求提供多种规格的枕头	
A.5.9.14	客房、卫生间应每天全面清理一次，每日或应宾客要求更换床单、被套及枕套，客用品和消耗品补充齐全，并应宾客要求随时进房清理	

表 A.5　五星级温泉旅游企业必备项目检查表（续）

序号	项目	是否达标
A.5.9.15	提供客房泡汤服务（客房或阳台、别墅、汤院/屋有室内外泡池）事先征求宾客泡汤的时间、水温及其他需求，提前做好泡池的清洁卫生，放水及调整好水温，按相关程序，在池边准备好浴巾、方巾、地巾、拖鞋、瓶装水等	
A.5.9.16	应提供互联网或无线局域网络接入服务，并备有使用说明，使用方便	
A.5.9.17	应提供开夜床服务，夜床服务效果良好	
A.5.9.18	应提供客房微型酒吧（包括小冰箱）服务，配置适量与住店宾客相适应的酒和饮料，备有饮用器具和价目单。免费提供茶叶或咖啡。提供冷、热饮用水，可应宾客要求提供冰块，晚间应提供牛奶、花茶等养生饮品	
A.5.9.19	应提供客衣干洗、湿洗、熨烫服务，可在 24 h 内交还宾客，可提供加急服务	
A.5.9.20	应 24 h 提供送餐服务。有送餐菜单和酒水单，送餐菜式不少于 8 种，酒水不少于 4 种，甜品不少于 4 种，有可挂置门外的送餐牌，送餐车应有保温设备	
A.5.9.21	应提供自动和人工叫醒、留言及语音信箱服务，服务效果良好	
A.5.9.22	应提供房间会客服务，应宾客的要求及时提供加椅和茶水服务	
A.5.9.23	客房内应备有擦鞋用具，并提供擦鞋服务	
A.5.10	餐厅及吧室	
A.5.10.1	各餐厅布局合理、环境优雅、空气清新，温度适宜	
A.5.10.2	应有装饰高档、氛围浓郁的中餐厅或特色餐厅	
A.5.10.3	应有位置合理、独具特色、格调高雅的咖啡厅，提供品质良好的自助早餐、西式简餐。咖啡厅（或有一餐厅）营业时间不少于 18 h	
A.5.10.4	应有宴会单间或小宴会厅。提供宴会服务，效果良好	
A.5.10.5	应有专门的酒吧或茶室	
A.5.10.6	餐具应按中外习惯成套配置，材质高档，工艺精致，有特色，无破损磨痕，光洁、卫生	
A.5.10.7	应有中英文菜单及酒水单，且完整清洁，或使用平板电脑等无线移动设备，出菜率不低于 90%	
A.5.11	厨房	
A.5.11.1	位置合理、布局科学，传菜路线不与非餐饮公共区域交叉	
A.5.11.2	厨房与餐厅之间，采取有效的隔音、隔热和隔味的措施。进出门分开并能自动闭合	
A.5.11.3	墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，有地槽	
A.5.11.4	冷菜间、面点间独立分隔，有足够的冷气设备。冷菜间内有空气消毒设施	
A.5.11.5	冷菜间应有更衣场所及设施	
A.5.11.6	粗加工间与其他操作间隔离，各操作间温度适宜，冷气供应充足	
A.5.11.7	洗碗间位置合理（紧临厨房与餐厅出入口），配有洗碗和消毒设施	
A.5.11.8	有必要的冷藏、冷冻设施，生熟食品及半成品分柜置放。有干货仓库	

表 A.5 五星级温泉旅游企业必备项目检查表（续）

序号	项目	是否达标
A.5.11.9	有专门放置临时垃圾的设施并保持封闭，排污设施（地槽、抽油烟机和排风口等）保持畅通清洁	
A.5.11.10	采取有效地消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施	
A.5.11.11	应有食品化验室或留样送检机制	
A.5.12	会议设施	
A.5.12.1	应有会议设施，有多功能厅，配备相应的设施并提供专业服务	
A.5.13	公共区域	
A.5.13.1	温泉旅游企业室外环境整洁美观，绿色植物维护良好	
A.5.13.2	温泉旅游企业后台区域设施完好、卫生整洁、维护良好，前后台的衔接合理，通往后台的标识清晰	
A.5.13.3	应有效果良好的回车线，并有与规模相适应泊位的停车场，停车场环境效果良好，提供必要的服务	
A.5.13.4	3层及以上建筑物应有数量充足的高质量客用电梯，轿厢装饰高雅，速度合理，通风良好	
A.5.13.5	应有男女卫生间，并应符合 GB/T 14308 的相关要求	
A.5.13.6	应有商品部，出售温泉用品及衍生品、旅行日常用品、旅游商品等	
A.5.13.7	应提供传真、复印、国际长途电话、打字等服务，有可供宾客使用的电脑，并可提供代发快递、信件、手机充电等服务	
A.5.13.8	可提供当地休闲观光服务，或有 GB/T 17775 中的游客服务中心	
A.5.13.9	应有公用电话，并配有便签和笔	
A.5.13.10	应有应急照明设施和应急供电系统	
A.5.13.11	主要公共区域有闭路电视监控系统	
A.5.13.12	走廊及电梯厅地面应铺高档材料，墙面整洁、有装修装饰，温度适宜、通风良好、光线适宜。紧急出口标识清楚醒目，位置合理，无障碍物。有符合规范的逃生通道、安全避难场所	
A.5.13.13	应有充足的员工生活和活动设施	
	总体是否达标结论	

附 录 B
（规范性附录）
设施设备与环境质量评分表

表 B.1 给出了设施设备与环境质量评分表。

表 B.1 设施设备与环境质量评分表

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.1	温泉资源	70								
B.1.1	泉质		20							
B.1.1.1	达到优质珍稀温泉的标准			20						
B.1.1.2	达到优质温泉的标准			10						
B.1.1.3	达到温泉的标准			5						
B.1.2	泉(井)口水温		10							
B.1.2.1	70 ℃以上			10						
B.1.2.2	50 ℃～70 ℃			8						
B.1.2.3	36 ℃～50 ℃			6						
B.1.2.4	25 ℃～36 ℃			4						
B.1.3	类型(在同一企业区域内)		10							
B.1.3.1	有 3 种以上不同类型的温泉(含 3 种)			8						
B.1.3.2	有 2 种以上不同类型的温泉(含 2 种)			6						
B.1.3.3	同时有冷泉(非饮用)			2						
B.1.4	日出水量		10							
B.1.4.1	10 000 m^3			10						
B.1.4.2	5 000～10 000 m^3			8						
B.1.4.3	2 000～5 000 m^3			6						
B.1.4.4	2 000 m^3 以下			4						
B.1.5	温泉衍生产品		20							
B.1.5.1	天然饮用矿泉水(符合 GB 8537 的要求)			8						
B.1.5.1.1	自有品牌的天然饮用矿泉水				8					
B.1.5.1.2	有合作经营的天然饮用矿泉水				4					
B.1.5.2	有规范的操作流程及管理办法			4						
B.1.5.3	有系列沐浴和美容护肤产品			4						

表 B.1 设施设备与环境质量评分表（续）

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.1.5.3.1	有系列沐浴和美容护肤产品(3 种及以上)				4					
B.1.5.3.2	有沐浴产品				2					
B.1.5.3.3	有美容护肤产品				2					
B.1.5.4	品牌资质			4						
B.1.5.4.1	国家级品牌(国家质量监督检验检疫总局评定)				4					
B.1.5.4.2	省级品牌(省级质量技术监督局评定)				2					
B.2	规划与环保	28								
B.2.1	规划		10							
B.2.1.1	编制地热温泉水资源综合利用规划			4						
B.2.1.2	编制温泉旅游总体规划或控制性规划			3						
B.2.1.3	编制专项环境评价规划			2						
B.2.1.4	编制专项地质灾害评价报告书			1						
B.2.2	环保		14							
B.2.2.1	利用地热温泉水先进技术			8						
B.2.2.1.1	综合利用地热发电、采暖、加温				8					
B.2.2.1.2	用地热发电				6					
B.2.2.1.3	用热交换给水加温				4					
B.2.2.2	综合节水措施(处理后的中水)			6						
B.2.2.2.1	用于景观				2					
B.2.2.2.2	用于绿化				2					
B.2.2.2.3	用于清洁卫生				2					
B.2.3	泉(井)口保护区		4							
B.2.3.1	在 20 m 范围内禁止除科研及保护性外的其他建筑物			4						
B.2.3.2	在 10 m 范围内禁止除科研及保护性外的其他建筑物			2						
B.3	卫生设施设备	40								
B.3.1	水质检测		10							
B.3.1.1	有温泉水质卫生化验室			4						
B.3.1.2	有相应的设施设备			2						

表 B.1 设施设备与环境质量评分表（续）

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.3.1.3	有经过卫生疾控部门培训的员工			2						
B.3.1.4	定时公示温泉水质卫生化验结果			2						
B.3.2	水质卫生		12							
B.3.2.1	有中央水质过滤消毒系统设备			5						
B.3.2.2	有小型专用消毒设备			3						
B.3.2.3	有化验室和培训合格的化验员			2						
B.3.2.4	有砂缸过滤器			1						
B.3.2.5	人工添加消毒剂			1						
B.3.3	用品用具卫生		10							
B.3.3.1	有专用的臭氧消毒室			4						
B.3.3.2	有专用的紫外线消毒室			3						
B.3.3.3	有专用的电子消毒柜			2						
B.3.3.4	有专用的高温消毒机			1						
B.3.4	洗衣房		8							
B.3.4.1	有专业水洗机			2						
B.3.4.2	有专业烘干机			2						
B.3.4.3	有专业烫平机			2						
B.3.4.4	有专用的拖鞋消毒池			2						
B.4	温泉水区服务设施	145								
B.4.1	前厅接待区		22							
B.4.1.1	总台有接待、问讯、收银功能			2						
B.4.1.2	有更换拖鞋的区域			2						
B.4.1.3	提供饮水机			1						
B.4.1.4	有空调，温度在 20 ℃～27 ℃			3						
B.4.1.5	有大堂吧或茶吧			2						
B.4.1.6	公共卫生间			6						
B.4.1.6.1	材料、装修和洁具				3					
B.4.1.6.1.1	高档					3				
B.4.1.6.1.2	普通					1				
B.4.1.6.2	设计及设施配备				3					
B.4.1.6.2.1	齐全					3				

表 B.1 设施设备与环境质量评分表（续）

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.4.1.6.2.2	一般					1				
B.4.1.7	客用电梯(3 楼及以上)			4						
B.4.1.8	有商场			2						
B.4.2	更衣区		20							
B.4.2.1	室内空气良好，温度在 20 ℃～27 ℃			2						
B.4.2.2	更衣柜			11						
B.4.2.2.1	有感应式电子锁				2					
B.4.2.2.2	规格尺寸				5					
B.4.2.2.2.1	有定制式，挂大衣和裤子一侧的高度不小于 120 cm，另一侧高度不小于 60 cm，进深不小于 55 cm，内有放鞋子的隔板，宽度不小于 60 cm					5				
B.4.2.2.2.2	高度不小于 70 cm，进深不小于 55 cm，宽度不小于 60 cm					4				
B.4.2.2.2.3	高度不小于 60 cm，进深不小于 55 cm，宽度不小于 50 cm					3				
B.4.2.2.2.4	高度不小于 50 cm，进深不小于 45 cm，宽度不小于 40 cm					1				
B.4.2.2.3	材质、工艺、装饰				3					
B.4.2.2.3.1	高档					3				
B.4.2.2.3.2	普通					1				
B.4.2.2.4	不少于 5 个衣架				1					
B.4.2.3	相配套的更衣凳			1						
B.4.2.4	有布草桶			1						
B.4.2.5	有垃圾桶			1						
B.4.2.6	有贵宾或会员专用更衣室			4						
B.4.3	室内水区		53							
B.4.3.1	淋浴间			15						
B.4.3.1.1	更衣柜与淋浴隔断数量的比例				10					
B.4.3.1.1.1	不少于 8%					10				
B.4.3.1.1.2	6%～8%					8				
B.4.3.1.1.3	4%～6%					6				

表 B.1 设施设备与环境质量评分表（续）

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.4.3.1.1.4	2%～4%					4				
B.4.3.1.2	下水保持通畅，不外溢				2					
B.4.3.1.3	淋浴有水流定温和调节功能				1					
B.4.3.1.4	提供淋浴液、洗发液				1					
B.4.3.1.5	有浴帘或门				1					
B.4.3.2	公共卫生间			6						
B.4.3.2.1	材料、装修和洁具				3					
B.4.3.2.1.1	高档					3				
B.4.3.2.1.2	普通					1				
B.4.3.2.2	设计及设施配备				3					
B.4.3.2.2.1	齐全					3				
B.4.3.2.2.2	一般					1				
B.4.3.3	梳妆区			4						
B.4.3.3.1	有梳妆台、凳、镜子、镜前灯或壁灯				1					
B.4.3.3.2	提供吹风机、梳子				1					
B.4.3.3.3	提供护肤霜、面巾纸、棉签、定发剂				1					
B.4.3.3.4	有脚踏式垃圾桶				1					
B.4.3.4	桑拿蒸房			8						
B.4.3.4.1	利用地热或气泉蒸房				4					
B.4.3.4.2	普通的干蒸房或汗蒸房				2					
B.4.3.4.3	普通的湿蒸房				2					
B.4.3.5	泡池			17						
B.4.3.5.1	种类				10					
B.4.3.5.1.1	3个以上不同温度					2				
B.4.3.5.1.2	2个以上添加不同辅料					2				
B.4.3.5.1.3	鱼疗					2				
B.4.3.5.1.4	儿童池					2				
B.4.3.5.1.5	人工瀑布、冲浪等水疗功能					2				
B.4.3.5.2	面积				7					
B.4.3.5.2.1	1 000 m^2 以上					7				
B.4.3.5.2.2	500 m^2～1 000 m^2					5				

表 B.1 设施设备与环境质量评分表（续）

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.4.3.5.2.3	200 m^2～500 m^2					2				
B.4.3.6	墙上有嵌入式电视			2						
B.4.3.7	有背景音乐			1						
B.4.4	室外水区		40							
B.4.4.1	泡池数量			10						
B.4.4.1.1	30 个以上				10					
B.4.4.1.2	20 个～30 个				8					
B.4.4.1.3	10 个～20 个				6					
B.4.4.2	泡池种类			10						
B.4.4.2.1	20 种以上				10					
B.4.4.2.2	10 种～20 种				8					
B.4.4.2.3	5 种～10 种				6					
B.4.4.3	水上乐园			8						
B.4.4.3.1	有成人及儿童综合性设施				8					
B.4.4.3.2	儿童专用娱乐设施				6					
B.4.4.3.3	简单设施				3					
B.4.4.4	有专职服务人员现场指导			2						
B.4.4.5	绿化景观			5						
B.4.4.5.1	有专业绿化景观设计，且效果佳				5					
B.4.4.5.2	有绿化景观效果				3					
B.4.4.6	灯光效果			5						
B.4.4.6.1	有专业灯光效果设计，且效果佳				5					
B.4.4.6.2	有灯光效果设计				3					
B.4.5	二次更衣区		10							
B.4.5.1	区域功能设计合理，通道标志清楚			2						
B.4.5.2	布草柜(架)容量与更衣柜数量相匹配			2						
B.4.5.3	配有专业暖风机			2						
B.4.5.4	配有专业红外线取暖灯			2						
B.4.5.5	浴袍、浴服、浴巾、面巾、一次性内裤、拖鞋等必备品准备充足			2						
B.5	理疗区服务设施	80								

表 B.1 设施设备与环境质量评分表（续）

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.5.1	私密露天泡池与露天理疗区		30							
B.5.1.1	泡池数量			10						
B.5.1.1.1	5 个以上私密露天泡池				10					
B.5.1.1.2	2 个～5 个私密露天泡池				8					
B.5.1.1.3	最少 1 个露天私密泡池				6					
B.5.1.2	护理区面积			5						
B.5.1.2.1	不小于露天泡池面积的 20%				5					
B.5.1.2.2	不小于露天泡池面积的 10%				3					
B.5.1.3	设施与用品			5						
B.5.1.3.1	配备与泡池风格相符的理疗床、躺椅、遮阳伞、桌椅、衣架等必需品				3					
B.5.1.3.2	有中英文服务价目表				1					
B.5.1.3.3	提供饮料、果点服务				1					
B.5.1.4	景观			5						
B.5.1.4.1	视觉观赏效果佳				5					
B.5.1.4.2	有视觉观赏效果				3					
B.5.1.5	私密性			5						
B.5.1.5.1	有景观植物、装饰物完全遮挡，私密性好				5					
B.5.1.5.2	有景观植物、装饰物遮挡，私密性较好				3					
B.5.2	室内理疗室		30							
B.5.2.1	数量			10						
B.5.2.1.1	5 间以上				10					
B.5.2.1.2	3 间～5 间				8					
B.5.2.1.3	1 间～2 间				6					
B.5.2.2	面积			10						
B.5.2.2.1	＞30 m^2				10					
B.5.2.2.2	20 m^2～30 m^2				8					
B.5.2.2.3	＜20 m^2				6					
B.5.2.3	设施			10						
B.5.2.3.1	护理床				3					
B.5.2.3.1.1	有可自动调节的护理床					2				

表 B.1 设施设备与环境质量评分表（续）

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.5.2.3.1.2	普通护理床					1				
B.5.2.3.2	有卫生间				3					
B.5.2.3.3	有理疗师专用的面盆				2					
B.5.2.3.4	有背景音乐				1					
B.5.2.3.5	有香薰灯(具)				1					
B.5.3	疗养院(有医院资质)		20							
B.5.3.1	独立运营管理(专科及以上资质)			20						
B.5.3.2	合作运营管理(专科及以上资质)			10						
B.5.3.3	聘请医生定期坐堂提供疗养服务			5						
B.6	生态与文化资源	26								
B.6.1	A 级景区		10							
B.6.1.1	位于 AAAAA 级景区或国家级旅游度假区内或国家康养旅游示范基地内			10						
B.6.1.2	位于 AAAA 级景区或省级旅游度假区内			8						
B.6.1.3	AAA 级景区			6						
B.6.2	星级旅游饭店		5							
B.6.2.1	五星级			5						
B.6.2.2	四星级			4						
B.6.2.3	三星级			3						
B.6.3	其他资源		4							
B.6.3.1	比邻海洋、湖泊、江河、湿地、瀑布、森林			2						
B.6.3.1.1	景观视觉佳				2					
B.6.3.1.2	有景观视觉				1					
B.6.3.2	历史人文景观			2						
B.6.3.2.1	景观视觉佳				2					
B.6.3.2.2	有景观视觉				1					
B.6.4	历史人文资源		4							
B.6.4.1	历史名胜古迹			2						
B.6.4.1.1	国家级				2					
B.6.4.1.2	省级				1					
B.6.4.2	少数民族文化			2						

表 B.1 设施设备与环境质量评分表（续）

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.6.4.2.1	在少数民族自治州辖区内				2					
B.6.4.2.2	在少数民族自治县辖区内				1					
B.6.5	森林公园		3							
B.6.5.1	国家级			3						
B.6.5.2	省级			1						
B.7	交通与安全	30								
B.7.1	交通设施的通达性		8							
B.7.1.1	直达机场距离			2						
B.7.1.1.1	50 km 以内				2					
B.7.1.1.2	100 km 以内				1					
B.7.1.2	直达高速公路进出口距离			2						
B.7.1.2.1	10 km 以内				2					
B.7.1.2.2	30 km 以内				1					
B.7.1.3	直达客运火车站距离			2						
B.7.1.3.1	10 km 以内				2					
B.7.1.3.2	30 km 以内				1					
B.7.1.4	直达客用航运码头距离			2						
B.7.1.4.1	10 km 以内				2					
B.7.1.4.2	30 km 以内				1					
B.7.2	停车场		8							
B.7.2.1	面积			2						
B.7.2.1.1	500 m^2 以上(含 500 m^2)				2					
B.7.2.1.2	200 m^2 以上(含 200 m^2)				1					
B.7.2.2	距离			2						
B.7.2.2.1	在温泉周围 100 m 内可以停放汽车				2					
B.7.2.2.2	在温泉周围 200 m 内可以停放汽车				1					
B.7.2.3	地面			2						
B.7.2.3.1	生态绿化				2					
B.7.2.3.2	普通地面				1					
B.7.2.4	停车场管理			2						
B.7.2.4.1	停车分区，设停车线				1					

表 B.1 设施设备与环境质量评分表（续）

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.7.2.4.2	车场内有方向引导指示标识				1					
B.7.3	内部交通		4							
B.7.3.1	有游览线路标志牌			1						
B.7.3.2	进、出口设置合理			1						
B.7.3.3	有客用电瓶车			2						
B.7.4	安全设施		10							
B.7.4.1	有医务室			6						
B.7.4.1.1	有医师资质的医生				4					
B.7.4.1.2	与就近的医院建立 120 联动机制				2					
B.7.4.2	锅炉、水电、电梯、游乐设备和救生、卫生化验等工种均应全部持证上岗，并保证相关设备安全运行			4						
B.8	行政后勤设施	10								
B.8.1	有独立的员工食堂		1							
B.8.2	有独立的更衣间		1							
B.8.3	有员工浴室		1							
B.8.4	有倒班宿舍		1							
B.8.5	有员工专用培训教室，配置必要的教学仪器和设备		1							
B.8.6	有员工活动室		1							
B.8.7	有员工室外运动场地		1							
B.8.8	有员工电梯（或服务电梯）		1							
B.8.9	有行政管理办公区		1							
B.8.10	行政后勤区域有无线局域网络		1							
B.9	其他特色设施	78								
B.9.1	药浴种类		3							
B.9.1.1	5 种以上药浴			3						
B.9.1.2	3 种以上药浴			1						
B.9.2	客房阳台上设置护理及设施		3							
B.9.2.1	景观视角条件佳，设施配套			3						
B.9.2.2	景观视角条件一般，设施一般			2						

表 B.1 设施设备与环境质量评分表（续）

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.9.3	别墅或贵宾庭院		3							
B.9.3.1	环境优越、私密性强、文化氛围强，亭阁提供护理设施，相关配套完善			3						
B.9.3.2	环境优越，亭阁提供护理设施，有相关配套用品			2						
B.9.4	有房车、帐篷、集装箱等特色客房		4							
B.9.4.1	特色客房安全、便利			2						
B.9.4.2	与周边环境协调性			2						
B.9.4.2.1	环保、卫生、私密性相结合较好				2					
B.9.4.2.2	环保、卫生相结合				1					
B.9.5	高尔夫球场和室外网球场		15							
B.9.5.1	有 18 洞标准高尔夫球场			8						
B.9.5.2	有迷你高尔夫球场			3						
B.9.5.3	有高尔夫练习场			2						
B.9.5.4	有室内或室外网球场			2						
B.9.6	户外拓展运动		4							
B.9.7	特色中医养生项目(有固定场所)		15							
B.9.7.1	有泥疗、沙疗、盐疗等理疗项目			5						
B.9.7.2	有中医的保健按摩、拔罐等项目			5						
B.9.7.3	有佛禅、道家、太极等养生项目			5						
B.9.8	游泳池(满分为 8 分)		8							
B.9.8.1	室内标准池			4						
B.9.8.2	室外标准池			2						
B.9.8.3	室内半标准池			2						
B.9.8.4	室外半标准池			1						
B.9.9	文化演艺项目		5							
B.9.10	游乐场		4							
B.9.11	滑雪场		4							
B.9.12	有专用的健身步道		2							

表 B.1 设施设备与环境质量评分表（续）

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.9.13	有生态农场(温泉旅游企业区域内)综合性种养殖,包括瓜果、蔬菜、花卉、中药材等种植,禽畜及水产品养殖		8							
B.9.13.1	综合性种植和养殖			8						
B.9.13.2	一般性种植和养殖			4						
B.9.13.3	一般性种植或养殖			2						
B.10	房务设施	113								
B.10.1	房务(前厅)		27							
B.10.1.1	地面装饰			3						
B.10.1.1.1	采用优质花岗岩、大理石或其他材料(材质良好,工艺较好)				3					
B.10.1.1.2	采用普通花岗岩、大理石或其他材料(材质一般,有色差)				2					
B.10.1.1.3	采用普通材料(普通木地板、地砖等)				1					
B.10.1.2	墙面装饰			3						
B.10.1.2.1	采用优质木材或高档墙纸(布)(立面有线条变化,高档墙纸包括丝质及其他天然原料墙纸)				3					
B.10.1.2.2	采用普通花岗岩、大理石或木材				2					
B.10.1.2.3	采用墙纸或喷涂材料				1					
B.10.1.3	天花			3						
B.10.1.3.1	工艺精致、造型别致,与整体氛围相协调				3					
B.10.1.3.2	工艺较好,格调一般				2					
B.10.1.3.3	有一定装饰				1					
B.10.1.4	艺术装饰			2						
B.10.1.4.1	有壁画或浮雕或其他艺术品装饰				2					
B.10.1.4.2	有简单艺术装饰				1					
B.10.1.5	家具(台、沙发等)			3						
B.10.1.5.1	设计专业、材质高档、工艺精致,摆设合理,使用方便、舒适				3					
B.10.1.5.2	材质较好,工艺较好				2					
B.10.1.5.3	材质普通,工艺一般				1					

表 B.1 设施设备与环境质量评分表（续）

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.10.1.6	灯具与照明			3						
B.10.1.6.1	照明设计有专业性，采用高档定制灯具，功能照明、重点照明、氛围照明和谐统一				3					
B.10.1.6.2	采用高档灯具，照明整体效果较好				2					
B.10.1.6.3	采用普通灯具，照明效果一般				1					
B.10.1.7	整体装饰效果			3						
B.10.1.7.1	色调协调，氛围浓郁，有文化艺术品，感观效果突出				3					
B.10.1.7.2	有艺术品装饰，工艺较好，氛围一般				2					
B.10.1.7.3	有一定的装饰品				1					
B.10.1.8	客用电梯			4						
B.10.1.8.1	数量				2					
B.10.1.8.1.1	不少于平均每 70 间客房一部客用电梯					2				
B.10.1.8.1.2	不少于平均每 100 间客房一部客用电梯					1				
B.10.1.8.2	性能优良、运行平稳、梯速合理				1					
B.10.1.8.3	内饰与设备				1					
B.10.1.8.3.1	有主要设施楼层指示					0.5				
B.10.1.8.3.2	与外界联系的对讲功能					0.5				
B.10.1.9	前厅整体舒适度			3						
B.10.1.9.1	绿色植物、花卉摆放得体，插花有艺术感，令宾客感到自然舒适				1					
B.10.1.9.2	光线、温度适宜				1					
B.10.1.9.3	背景音乐曲目适宜、音质良好、音 量适中，与前厅整体氛围协调				1					
B.10.2	客房		86							
B.10.2.1	普通客房(B.10.2.1～B.10.2.10 均针对普通客房打分)			11						
B.10.2.1.1	70%客房的净面积(不包括卫生间和门廊)				5					
B.10.2.1.1.1	不小于 30 m^2					5				
B.10.2.1.1.2	不小于 20 m^2					3				
B.10.2.1.1.3	不小于 14 m^2					2				
B.10.2.1.2	净高度				2					

表 B.1 设施设备与环境质量评分表（续）

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.10.2.1.2.1	不低于 3 m					2				
B.10.2.1.2.2	不低于 2.7 m					1				
B.10.2.1.3	软床垫宽度(不小于 1.9 m)				4					
B.10.2.1.3.1	单人床					2				
B.10.2.1.3.1.1	不小于 1.2 m						2			
B.10.2.1.3.1.2	不小于 1.1 m						1			
B.10.2.1.3.2	双人床					2				
B.10.2.1.3.2.1	不小于 2.0 m						2			
B.10.2.1.3.2.2	不小于 1.8 m						1			
B.10.2.2	装修与装饰			4						
B.10.2.2.1	地面				2					
B.10.2.2.1.1	采用高档地砖、地毯或木地板，工艺较好					2				
B.10.2.2.1.2	采用普通地砖或水磨石地面，工艺一般					1				
B.10.2.2.2	墙面				2					
B.10.2.2.2.1	采用高级墙纸或其他优质材料，有艺术品装饰					2				
B.10.2.2.2.2	采用普通涂料或墙纸					1				
B.10.2.3	家具			4						
B.10.2.3.1	档次				2					
B.10.2.3.1.1	材质较好，工艺较好					2				
B.10.2.3.1.2	材质普通，工艺一般					1				
B.10.2.3.2	衣橱				2					
B.10.2.3.2.1	进深不小于 55 cm，宽度不小于 110 cm					2				
B.10.2.3.2.2	进深不小于 45 cm，宽度不小于 90 cm					1				
B.10.2.4	灯具和照明			6						
B.10.2.4.1	灯具配备				4					
B.10.2.4.1.1	门廊照明灯					1				
B.10.2.4.1.2	床头照明灯					1				
B.10.2.4.1.3	衣柜照明灯					1				
B.10.2.4.1.4	夜灯					1				
B.10.2.4.2	灯光控制				2					

表 B.1 设施设备与环境质量评分表（续）

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.10.2.4.2.1	各灯具开关位置合理，床头有房间灯光“一键式”总控制开关，标识清晰，方便使用					2				
B.10.2.4.2.2	各灯具开关位置合理，方便使用					1				
B.10.2.5	微型酒吧（包括小冰箱）			3						
B.10.2.5.1	数量				2					
B.10.2.5.1.1	100％的客房有微型酒吧（包括小冰箱）					2				
B.10.2.5.1.2	不少于 50％的客房有微型酒吧（包括小冰箱）					1				
B.10.2.5.2	提供适量饮品和食品，并配备相应的饮具				1					
B.10.2.6	客房便利设施及用品			5						
B.10.2.6.1	电热水壶				1					
B.10.2.6.2	每房不少于 4 个西服衣架、2 个裤架和 2 个裙架				1					
B.10.2.6.3	不间断电源插座（国际通用制式）不少于两处，并有明确标识，方便使用				1					
B.10.2.6.4	吹风机				1					
B.10.2.6.5	浴衣（每天 1 件）				1					
B.10.2.7	客房必备物品（少一项，扣 1 分）									
B.10.2.7.1	服务指南（含欢迎词、温泉旅游企业各项服务简介）									
B.10.2.7.2	笔									
B.10.2.7.3	免费茶叶									
B.10.2.7.4	凉水瓶（或免费矿泉水）									
B.10.2.7.5	擦鞋用具（每房 2 份）									
B.10.2.7.6	“请勿打扰”“请清理房间”挂牌或指示灯									
B.10.2.7.7	垃圾桶									
B.10.2.8	客房卫生间			26						
B.10.2.8.1	70％的客房卫生间面积				2					
B.10.2.8.1.1	不小于 6 m^2					2				
B.10.2.8.1.2	不小于 4 m^2					1				
B.10.2.8.2	卫生间装修				2					
B.10.2.8.2.1	采用高档材料装修，工艺较好					2				

表 B.1 设施设备与环境质量评分表（续）

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.10.2.8.2.2	采用普通材料装修，工艺一般					1				
B.10.2.8.3	卫生间设施布局				2					
B.10.2.8.3.1	不少于50%的客房卫生间淋浴、浴缸、恭桶分隔					2				
B.10.2.8.3.2	不少于50%的客房卫生间淋浴和浴缸分隔					1				
B.10.2.8.4	浴缸及淋浴				10					
B.10.2.8.4.1	浴缸和淋浴间均有单独照明，分区域照明充足					1				
B.10.2.8.4.2	完全打开热水龙头，水温在15 s内上升到46 ℃～51 ℃，水温稳定					1				
B.10.2.8.4.3	水流充足（水压为0.2 Pa～0.35 Pa），水质良好					2				
B.10.2.8.4.4	淋浴间下水保持通畅，不外溢					1				
B.10.2.8.4.5	浴缸					2				
B.10.2.8.4.5.1	高档浴缸（配带淋浴喷头）及配套五金件						2			
B.10.2.8.4.5.2	普通浴缸（配带淋浴喷头）或只有淋浴间						1			
B.10.2.8.4.6	所有浴缸上方安装扶手，符合安全规定					1				
B.10.2.8.4.7	配备热带雨林喷头					1				
B.10.2.8.4.8	浴缸及淋浴间配有防滑设施（或有防滑功能）					1				
B.10.2.8.5	恭桶				2					
B.10.2.8.5.1	高档节水恭桶					2				
B.10.2.8.5.2	普通节水恭桶					1				
B.10.2.8.6	其他				8					
B.10.2.8.6.1	梳妆镜					1				
B.10.2.8.6.2	110/220 V不间断电源插座（低电流）					1				
B.10.2.8.6.3	晾衣绳					1				
B.10.2.8.6.4	呼救按钮或有呼救功能的电话					1				
B.10.2.8.6.5	电话副机（方便宾客取用）					1				
B.10.2.8.6.6	浴室里挂钩不少于1处，方便使用					1				
B.10.2.8.6.7	浴帘或其他防溅设施					1				
B.10.2.8.6.8	浴巾架					1				

表 B.1 设施设备与环境质量评分表（续）

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.10.2.8.7	卫生间客用必备品(少一项扣 1 分)									
B.10.2.8.7.1	漱口杯(每房 2 个)									
B.10.2.8.7.2	面巾纸									
B.10.2.8.7.3	浴巾(每房 2 条)									
B.10.2.8.7.4	地巾									
B.10.2.8.7.5	面巾(每房 2 条)									
B.10.2.8.7.6	卫生袋									
B.10.2.8.7.7	卫生纸									
B.10.2.8.7.8	垃圾桶									
B.10.2.9	别墅、汤院/屋(含客房楼的套房)			10						
B.10.2.9.1	数量				2					
B.10.2.9.1.1	不少于客房总数的 10%(不包括连通房)					2				
B.10.2.9.1.2	不少于客房总数的 5%(不包括连通房)					1				
B.10.2.9.2	规格				6					
B.10.2.9.2.1	至少有三种规格的别墅、汤院/屋(客房楼的套房)					2				
B.10.2.9.2.2	有豪华别墅、汤院/屋(客房楼的套房)					4				
B.10.2.9.2.2.1	至少有卧室 2 间、客厅、餐厅、各 1 间(卫生间 3 间),有室内外(含阳台)泡池、独立的理疗区域						4			
B.10.2.9.2.2.2	有卧室、客厅、餐厅各 1 间(卫生间 2 间),有室内外(含阳台)泡池、独立的理疗区域						2			
B.10.2.9.3	别墅、汤院/屋(客房楼的套房)卫生间				2					
B.10.2.9.3.1	有供主人和来访宾客分别使用的卫生间					2				
B.10.2.9.3.2	有由卧室和客厅分别直接进入的卫生间(双门卫生间)					1				
B.10.2.10	客房楼有阳台(含一楼客房的独立庭院)			3						
B.10.2.10.1	100%占客房总数				3					
B.10.2.10.2	50%				2					
B.10.2.10.3	20%				1					
B.10.2.11	有无障碍客房,配备相应的无障碍设施			2						
B.10.2.12	设无烟楼层			2						

表 B.1 设施设备与环境质量评分表（续）

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.10.2.13	客房舒适度			10						
B.10.2.13.1	布草				4					
B.10.2.13.1.1	床单、被套、枕套的支纱规格					3				
B.10.2.13.1.1.1	不低于 80×60 支纱						3			
B.10.2.13.1.1.2	不低于 60×40 支纱						2			
B.10.2.13.1.1.3	不低于 40×40 支纱						1			
B.10.2.13.1.2	床单、被套、枕套的含棉量为 100%					1				
B.10.2.13.2	床垫硬度适中、无变形，可提供 3 种以上不同类型的枕头				1					
B.10.2.13.3	室内温度可调节				1					
B.10.2.13.4	室内相对湿度：冬季为 40%～55%，夏季为 55%～75%（如超过指标，应为宾客提供加湿器、除湿机）				1					
B.10.2.13.5	客房门、墙、窗、天花、卫生间采取隔音措施，效果良好				1					
B.10.2.13.6	客房隔音效果差，或部分客房靠近高噪声设施（如运动娱乐场所、机房、洗衣房等），影响宾客休息					−2				
B.10.2.13.7	窗帘与客房整体设计匹配，方便开闭，密闭遮光效果良好				1					
B.10.2.13.8	客用品方便取用，插座、开关位置合理，方便使用				1					
B.11	餐饮设施	60								
B.11.1	餐厅（B.11.1～B.11.2 是对各个餐厅分别打分，然后根据餐厅数量取算术平均值的整数部分）		26							
B.11.1.1	布局			8						
B.11.1.1.1	接待区装饰风格（接待台、预订台）与整体氛围协调				2					
B.11.1.1.2	有宴会单间或小宴会厅				3					
B.11.1.1.3	靠近厨房，传菜线路不与非餐饮公共区域交叉				2					
B.11.1.1.4	有酒水台				1					

表 B.1 设施设备与环境质量评分表（续）

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.11.1.2	装饰			6						
B.11.1.2.1	地面装饰				2					
B.11.1.2.1.1	采用大理石、地毯、木地板或其他材料（材质一般，有色差，拼接整齐，装饰性较强）					2				
B.11.1.2.1.2	采用普通材料（普通木地板、地砖等）					1				
B.11.1.2.2	墙面装饰				2					
B.11.1.2.2.1	采用花岗岩、大理石、木材、墙纸（布）					2				
B.11.1.2.2.2	采用普通墙纸或喷涂材料					1				
B.11.1.2.3	天花				2					
B.11.1.2.3.1	工艺较好，格调一般					2				
B.11.1.2.3.2	有一定装饰					1				
B.11.1.3	家具			3						
B.11.1.3.1	材质较好，工艺较好				3					
B.11.1.3.2	材质普通，工艺一般				1					
B.11.1.4	灯具与照明			3						
B.11.1.4.1	采用高档灯具，照明整体效果较好				3					
B.11.1.4.2	采用普通灯具，照明效果一般				1					
B.11.1.5	餐具			2						
B.11.1.5.1	较好材质与工艺				2					
B.11.1.5.2	一般材质与工艺				1					
B.11.1.6	菜单与酒水单			2						
B.11.1.6.1	用中英文印刷，装帧较好，出菜率不低于90%，或使用平板电脑等无线移动设备				2					
B.11.1.6.2	有中文菜单，保持完整、清洁				1					
B.11.1.7	不使用一次性筷子和一次性湿毛巾，不使用塑料桌布			2						
B.11.2	厨房		12							
B.11.2.1	应有与餐厅经营面积和菜式相适应的厨房区域（含粗细加工间、面点间、冷菜间、冻库等）			2						
B.11.2.2	为某特定类型餐厅配有专门厨房（每个1分，最多2分）			2						

表 B.1 设施设备与环境质量评分表（续）

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.11.2.3	位置合理、布局科学，传菜路线不与非餐饮公共区域交叉			2						
B.11.2.4	冷、热制作间分隔			1						
B.11.2.5	配备与厨房相适应的保鲜和冷冻设施，生熟分开			1						
B.11.2.6	粗细加工间分隔			1						
B.11.2.7	洗碗间位置合理			1						
B.11.2.8	厨房与餐厅间采用有效的隔音、隔热、隔味措施			1						
B.11.2.9	厨房内、灶台上采取有效的通风、排烟措施			1						
B.11.3	水区休闲餐饮		10							
B.11.3.1	餐位数与男女更衣柜的比例			2						
B.11.3.1.1	20%				2					
B.11.3.1.2	10%				1					
B.11.3.2	菜肴出品			4						
B.11.3.2.1	结合地方美食风味自助餐				2					
B.11.3.2.2	提供有机食材的养生餐零点及套餐				1					
B.11.3.2.3	提供简单的茶餐及饮品				1					
B.11.3.3	休闲餐饮区域设施			4						
B.11.3.3.1	有室内专用的餐厅及配套厨房				3					
B.11.3.3.2	有独立的休闲区域及备餐间				1					
B.11.4	酒吧、茶室及其他吧室		4							
B.11.4.1	装修与装饰(包含台、家具、餐具、饮具等)			2						
B.11.4.1.1	较好材质与工艺				2					
B.11.4.1.2	普通材质与工艺				1					
B.11.4.2	氛围			2						
B.11.4.2.1	氛围较好				2					
B.11.4.2.2	氛围一般				1					
B.11.5	餐饮区域整体舒适度		8							
B.11.5.1	整体设计有休闲度假风格，室内外景观视觉良好，有文化氛围			2						

表 B.1　设施设备与环境质量评分表（续）

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小分项总分	各次次小分项总分	企业自评记分栏	推荐机构记分栏	评定机构记分栏
B.11.5.2	室内餐厅温、湿度适宜，通风良好，无炊烟及烟酒异味			2						
B.11.5.3	室外餐厅环境优美、舒适，服务及时			2						
B.11.5.4	餐具按各菜式习惯配套齐全，无破损，清洁卫生			2						
B.12	会务设施	20								
B.12.1	会议室		11							
B.12.1.1	面积（如有多个会议室，可以累计加分，但总分不超过 6 分）			3						
B.12.1.1.1	≥300 m^2				3					
B.12.1.1.2	≤200 m^2				2					
B.12.1.2	有座席固定的会议室			2						
B.12.1.3	小会议室（至少容纳 8 人开会）			3						
B.12.1.3.1	≥4 个				3					
B.12.1.3.2	≥2 个				1					
B.12.1.4	通风良好，温度适宜			1						
B.12.1.5	灯光分区控制，亮度可调节，遮光效果良好			1						
B.12.1.6	隔音效果良好			1						
B.12.2	会议设施		3							
B.12.2.1	同声传译功能设置（设备可租借）			1						
B.12.2.2	电视电话会议功能设置（设备可租借）			1						
B.12.2.3	多媒体演讲系统（电脑、即席发言麦克风、投影仪、屏幕等）			1						
B.12.3	设贵宾休息室，位置合理，并有专用宴会厅通道		2							
B.12.4	配设衣帽间		2							
B.12.5	商务中心		2							
B.12.5.1	位置合理，方便宾客使用			1						
B.12.5.2	配备完整的办公设施（包括复印机、打印机、传真机、装订机、手机充电器等），提供报刊			1						
总分		700								

附 录 C
（规范性附录）
运营质量评价表

表 C.1 给出了温泉旅游企业运营质量评价表。

表 C.1 运营质量评价表

序号	标准	企业自评记分栏				推荐机构记分栏（增减）	评定机构记分栏（增减）
1. 总体要求							
C.1.1	管理制度与规范	优	良	中	差		
C.1.1.1	有完备的规章制度	6	4	2	1		
C.1.1.2	有完备的操作程序	6	4	2	1		
C.1.1.3	有完备的服务规范	6	4	2	1		
C.1.1.4	有完备的岗位安全责任制与各类突发事件应急预案，有培训、演练计划和实施记录	6	4	2	1		
C.1.1.5	制订温泉旅游企业人力资源规划，有明确的考核、激励机制。有系统的员工培训制度和实施记录。企业文化特色鲜明	6	4	2	1		
C.1.1.6	建立能源管理与考核制度。有完备的设备设施运行、巡检与维护记录	6	4	2	1		
C.1.1.7	建立宾客意见收集、反馈和持续改进机制（包括著名旅游电商平台、企业官方网站、微博、微信等互联网新媒体）	6	4	2	1		
C.1.2	员工素养	优	良	中	差		
C.1.2.1	仪容仪表得体，着装统一，体现岗位特色；工服整洁、熨烫平整，鞋袜整洁一致；佩戴名牌，着装效果好	6	4	2	1		
C.1.2.2	训练有素、业务熟练，应变能力较强，有良好的精神面貌，及时满足宾客合理需求	6	4	2	1		
C.1.2.3	各部门组织严密、沟通有效，富有团队精神	6	4	2	1		
小计		60					
实际得分		分				分	分
得分率：（实际得分）/该项总分×100%		%				%	%
2. 温泉							
C.2.1	前厅服务质量						
C.2.1.1	总机	优	良	中	差		
C.2.1.1.1	在正常情况下，电话铃响 10 s 内应答	3	2	1	0		

表 C.1 运营质量评价表（续）

序号	标准	企业自评记分栏				推荐机构记分栏（增减）	评定机构记分栏（增减）
C.2.1.1.2	接电话时正确问候宾客，同时报出温泉旅游企业名称，语音清晰，态度亲切	3	2	1	0		
C.2.1.1.3	转接电话准确、及时、无差错（无人接听时，15s后转回总机）	3	2	1	0		
C.2.1.1.4	熟练掌握岗位英语或岗位专业用语	3	2	1	0		
C.2.1.2	预订	优	良	中	差		
C.2.1.2.1	及时接听电话，确认宾客抵离时间，语音清晰，态度亲切，熟悉在线及微信平台预订、确认、支付的操作流程	3	2	1	0		
C.2.1.2.2	熟悉温泉旅游企业各项产品，正确描述各种服务的特点，说明价格及所含内容	3	2	1	0		
C.2.1.2.3	提供预订号码或预订姓名，询问宾客联系方式	3	2	1	0		
C.2.1.2.4	说明温泉沐浴的有关规定，通话结束前重复确认预订的所有细节，并向宾客致谢	3	2	1	0		
C.2.1.2.5	实时网络、微信的预订，界面友好，及时确认	3	2	1	0		
C.2.1.3	礼宾、问询服务	优	良	中	差		
C.2.1.3.1	热情友好，乐于助人，及时响应宾客合理需求	3	2	1	0		
C.2.1.3.2	熟悉温泉旅游企业各项产品，包括水温、温泉泉质特性及其辅助理疗功效、泡池种类、保健理疗及养生项目、客房、餐饮、会务等信息	3	2	1	0		
C.2.1.3.3	熟悉温泉旅游企业周边环境，包括当地餐饮美食、特色商品、旅游景点、购物中心、历史文化等信息；协助安排出租车或网络平台专车	3	2	1	0		
C.2.1.3.4	委托代办业务效率高，准确无差错	3	2	1	0		
C.2.1.4	温泉接待	优	良	中	差		
C.2.1.4.1	主动、友好地问候宾客，热情接待	3	2	1	0		
C.2.1.4.2	与宾客确认是否住店或用餐等	3	2	1	0		
C.2.1.4.3	询问宾客是否需要贵重物品寄存服务，并解释相关规定	3	2	1	0		
C.2.1.4.4	如住店要登记验证、信息上传效率高、准确无差错	3	2	1	0		
C.2.1.4.5	指示温泉水区或客房方向，或招呼客服为宾客服务，祝愿宾客愉快	3	2	1	0		
C.2.1.5	结账	优	良	中	差		
C.2.1.5.1	确认宾客的所有消费，提供总账单，条目清晰、正确完整，熟悉移动在线支付等操作流程	3	2	1	0		

表 C.1 运营质量评价表（续）

序号	标准	企业自评记分栏				推荐机构记分栏（增减）	评定机构记分栏（增减）
C.2.1.5.2	效率高，准确无差错	3	2	1	0		
C.2.1.5.3	征求宾客意见，向宾客致谢并邀请宾客再次光临	3	2	1	0		
C.2.1.6	更衣室	优	良	中	差		
C.2.1.6.1	在宾客抵达后，服务员应接待并引导至更衣柜前，并帮助打开柜门	3	2	1	0		
C.2.1.6.2	通风良好、照明合理，更衣柜保持清洁，保养良好，温度在 20 ℃～27 ℃，湿度＜80％	3	2	1	0		
C.2.1.6.3	淋浴间保持洁净，布置合理，方便使用，沐浴用品保持充足	3	2	1	0		
C.2.1.6.4	垃圾桶、洗涤篮位置摆放合理，无灰尘，无污渍，并及时清理	3	2	1	0		
C.2.1.6.5	摆放浴袍、休息服、浴巾、一次性内裤等的布草柜设置合理，清洁、无灰尘且保持品种和数量充足	3	2	1	0		
C.2.1.6.6	有专人在岗及时为宾客提供相应的二次更衣服务，并主动询问宾客的下一步需求	3	2	1	0		
C.2.1.6.7	保持二次更衣间的地面清洁、无水迹，防滑（吸水）地垫、地巾摆放合理，洁净、干燥	3	2	1	0		
C.2.1.6.8	梳妆台、凳、镜子、灯具等位置合理，无破损、无灰尘，并能及时清理	3	2	1	0		
C.2.1.6.9	提供吹风机，且性能良好、安全、洁净、无灰尘	3	2	1	0		
C.2.1.6.10	提供梳子、面巾纸、棉签、护肤霜、定发剂等，用品洁净、卫生且及时更换	3	2	1	0		
C.2.1.7	温泉水区	优	良	中	差		
C.2.1.7.1	水温、温泉是指特性及其辅助理疗功效、水深标记及安全提示清晰、醒目（在显眼处有沐浴须知和安全提示，在泡池边上能清楚地看见泡池水温及深度标识）	6	4	2	0		
C.2.1.7.2	泡池周边保持清洁卫生、照明充足	6	4	2	0		
C.2.1.7.3	各种泡池水质符合卫生要求	6	4	2	0		
C.2.1.7.4	配备专职救生人员及相应救生设施	6	4	2	0		
C.2.1.7.5	提供数量充足的休息椅，且位置摆放合理，保养良好。室外泡池提供数量充足的遮阳伞，且保养良好	6	4	2	0		
C.2.1.7.6	提供毛巾，并及时更换宾客用过的毛巾。应宾客要求提供饮品	6	4	2	0		

表 C.1 运营质量评价表（续）

序号	标准	企业自评记分栏				推荐机构记分栏（增减）	评定机构记分栏（增减）
C.2.1.7.7	水质卫生化验员每天例行检查，并定期公示检测结果	6	4	2	0		
C.2.1.7.8	蒸房、锅炉、水上游乐设施、水循环系统等重要设备运行良好、安全并做检验记录和运行记录	6	4	2	0		
C.2.1.8	擦背服务	优	良	中	差		
C.2.1.8.1	技师应热情问候宾客，主动介绍擦背及其他项目的价格、服务时间和注意事项	3	2	1	0		
C.2.1.8.2	擦背床、地面完好、清洁，每天及时清洗擦背床、更换毛巾、用品	3	2	1	0		
C.2.1.9	休息区服务	优	良	中	差		
C.2.1.9.1	宾客抵达后，应及时接待并引座。宾客休息的沙发椅已布置完毕	3	2	1	0		
C.2.1.9.2	宾客入座后及时提供茶水或饮料等服务，并主动询问宾客的需求	3	2	1	0		
C.2.1.9.3	室内休息区空气良好、照明合理，温度 20 ℃～27 ℃，环境舒适	3	2	1	0		
C.2.1.9.4	沙发椅、脚凳上的布草每天更换	3	2	1	0		
C.2.1.9.5	室外休息区要有专人随时巡查，并及时提供服务	3	2	1	0		
C.2.1.10	其他配套服务	优	良	中	差		
C.2.1.10.1	在宾客抵达自助餐厅后，及时接待并引座，保证餐桌和取餐台等已布置完毕	3	2	1	0		
C.2.1.10.2	所有的自助餐食和餐具及时补充，适量、清洁、卫生	3	2	1	0		
C.2.1.10.3	食品和饮品均有中英文正确标记说明，标记牌洁净统一	3	2	1	0		
C.2.1.10.4	茶室、棋牌室、网吧、台球室等应明示各项服务收费规定，员工业务熟练、效率高、质量好	3	2	1	0		
C.2.1.10.5	商品部商品陈列美观、明码标价、质量可靠，有与沐浴、理疗相关商品，结账及时、方便、准确无差错	3	2	1	0		
C.2.2	温泉水区维护保养与清洁卫生	优	良	中	差		
C.2.2.1	地面及泡池：无破损、无变形、无污渍、无异味、清洁、光亮	3	2	1	0		
C.2.2.2	门窗：无破损、无变形、无划痕、无灰尘	3	2	1	0		
C.2.2.3	天花（包括空调排风口）：无破损、无裂痕、无脱落，无灰尘、无水迹、无蛛网、无污渍	3	2	1	0		

表 C.1 运营质量评价表（续）

序号	标准	企业自评记分栏				推荐机构记分栏(增减)	评定机构记分栏(增减)
C.2.2.4	墙面(柱):平整、无破损、无开裂、无脱落、无污渍、无蛛网	3	2	1	0		
C.2.2.5	电梯:平稳、有效、无障碍、无划痕、无脱落、无灰尘、无污渍	3	2	1	0		
C.2.2.6	家具:稳固、完好,与整体装饰风格匹配。无变形、无破损、无烫痕、无脱漆、无灰尘、无污渍	3	2	1	0		
C.2.2.7	电器及插座(吹风机、电视、电话、冰箱等)完好、有效、安全、无灰尘、无污渍	3	2	1	0		
C.2.2.8	灯具:完好、有效,与整体装饰风格相匹配。无灰尘、无污渍	3	2	1	0		
C.2.2.9	盆景、花木、装饰品:无枯枝败叶、修剪效果好,无灰尘、无异味、无昆虫,与整体装饰风格相匹配;总台及各种设备(贵重物品保险箱、电话、宣传册及册架、垃圾桶、伞架、行李车、电瓶车、指示标识等)有效、无破损;无污渍、无灰尘	4	2	1	0		
C.2.3	保健理疗服务质量						
C.2.3.1	足部按摩服务	优	良	中	差		
C.2.3.1.1	足疗区域空气良好、光线适宜,相对安静,温度在 20 ℃～27 ℃	3	2	1	0		
C.2.3.1.2	相关布置、用品用具保持洁净、卫生,每天更换和消毒,有中英文的服务价目表	3	2	1	0		
C.2.3.1.3	足部按摩师应按温泉旅游企业相关岗位职责及服务流程操作	3	2	1	0		
C.2.3.2	中医保健按摩	优	良	中	差		
C.2.3.2.1	保健按摩室空气良好、空调可调节,光线适宜,相对安静,温度在 20 ℃～27 ℃	3	2	1	0		
C.2.3.2.2	相关布草、用品用具保持清洁、卫生,每天更换和消毒,有中英文的服务价目表	3	2	1	0		
C.2.3.2.3	保健按摩师应按温泉旅游企业相关岗位职责及服务流程操作	3	2	1	0		
C.2.3.3	芳香保健按摩(水疗)服务	优	良	中	差		
C.2.3.3.1	芳疗室通风良好,空调、背景音乐可调节,温度 20 ℃～27 ℃,环境氛围、装修装饰、设施设备及用品具有芳疗的专业性,有中英文的服务价目表,可提供预订服务	3	2	1	0		
C.2.3.3.2	芳疗师应介绍所用精油的基本功效及注意事项	3	2	1	0		

表 C.1 运营质量评价表（续）

序号	标准	企业自评记分栏				推荐机构记分栏(增减)	评定机构记分栏(增减)
C.2.3.3.3	芳疗师应按温泉旅游企业相关岗位职责及服务流程操作	3	2	1	0		
C.2.4	保健理疗区(房)维护保养与清洁卫生	优	良	中	差		
C.2.4.1	天花、墙面、地面保养良好，保持清洁无水迹、无破损、无脱落、无开裂、无污渍	3	2	1	0		
C.2.4.2	按摩床、沙发椅、衣柜(架)、茶几等稳固、安全、无破损、无污渍、无灰尘	3	2	1	0		
C.2.4.3	独立的卫生间、淋浴间、水疗浴缸等使用安全、方便、洁净卫生	3	2	1	0		
C.2.4.4	相关专业用品用具配备齐全，摆放合理、洁净、卫生，服务价目表无破损、无污渍	3	2	1	0		
小计		244					
实际得分					分	分	分
得分率:(实际得分)/该项总分×100%					%	%	%
3. 房务							
C.3.1	客房服务质量						
C.3.1.1	整理客房服务	优	良	中	差		
C.3.1.1.1	正常情况下，每天 14 时前清扫客房完毕。如遇“请勿打扰”标志，按相关程序进行处理	3	2	1	0		
C.3.1.1.2	客房与卫生间清扫整洁、无毛发、无灰尘、无污渍	3	2	1	0		
C.3.1.1.3	应宾客要求更换床单、被套、毛巾、浴巾，可提供有特色的枕头、被子	3	2	1	0		
C.3.1.2	泡汤服务(客房或阳台、别墅、汤院 /屋有室内外泡池)	优	良	中	差		
C.3.1.2.1	事先征求宾客泡汤的时间、水温及其他需求，提前做好泡池的清洁卫生，放水及调整好水温	3	2	1	0		
C.3.1.2.2	按相关程序，在池边准备好浴巾、方巾、地巾、拖鞋、瓶装水等	3	2	1	0		
C.3.1.3	开夜床服务	优	良	中	差		
C.3.1.3.1	正常情况下，每天 17 时到 21 时提供开夜床服务；如遇“请勿打扰”标志，按相关程序进行处理	3	2	1	0		
C.3.1.3.2	客房与卫生间清扫整洁、无毛发、无灰尘、无污渍	3	2	1	0		
C.3.1.3.3	所有物品已整理整齐，所有客用品补充齐全	3	2	1	0		

表 C.1 运营质量评价表（续）

序号	标准	企业自评记分栏				推荐机构记分栏（增减）	评定机构记分栏（增减）
C.3.1.4	洗衣服务	优	良	中	差		
C.3.1.4.1	洗衣单上明确相关信息（服务时间、价格、服务电话、送回方式等），配备温泉旅游企业专用环保洗衣袋	3	2	1	0		
C.3.1.4.2	应宾客要求，及时收集待洗衣物，并仔细检查	3	2	1	0		
C.3.1.4.3	在规定时间内送还衣物，包装、悬挂整齐	3	2	1	0		
C.3.1.5	微型酒吧	优	良	中	差		
C.3.1.5.1	小冰箱运行状态良好，无明显噪声，清洁无异味	3	2	1	0		
C.3.1.5.2	微型酒吧价目表上的食品、酒水与实际提供的相一致食品，酒水摆放整齐，且标签朝外，均在保质期之内	3	2	1	0		
C.3.2	客房（含阳台）维护保养与清洁卫生	优	良	中	差		
C.3.2.1	房门：完好、有效、自动闭合，无破损、无灰尘、无污渍	3	2	1	0		
C.3.2.2	地面：完整，无破损、无变色、无变形、无污渍、无异味	3	2	1	0		
C.3.2.3	窗户、窗帘：玻璃明亮、无破损、无污渍、无脱落、无灰尘	3	2	1	0		
C.3.2.4	墙面：无破损、无裂痕、无脱落，无灰尘、无水迹、无蛛网	3	2	1	0		
C.3.2.5	天花（包括空调排风口）：无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网、无污渍	3	2	1	0		
C.3.2.6	家具：稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无脱漆、无灰尘、无污渍	3	2	1	0		
C.3.2.7	灯具：完好、有效，无灰尘、无污渍	3	2	1	0		
C.3.2.8	布草（床单、枕头、被子、毛毯、浴衣等）：配置规范、清洁，无灰尘、无毛发、无污渍	3	2	1	0		
C.3.2.9	客房内印刷品（服务指南、电视节目单、安全出口指示图等）：规范、完好、方便取用，字迹图案清晰、无皱折、无涂抹，无灰尘、无污渍，使用平板电脑等无线移动设备：保证电量充足，定期进行系统杀毒，使用方便	3	2	1	0		
C.3.2.10	床头（控制）柜：完好、有效、安全、无灰尘、无污渍	3	2	1	0		
C.3.2.11	贵重物品保险箱：方便使用，完好有效、无灰尘、无污渍	3	2	1	0		

表 C.1 运营质量评价表（续）

序号	标准	企业自评记分栏				推荐机构记分栏（增减）	评定机构记分栏（增减）
C.3.2.12	客房电话机：完好、有效、无灰尘、无污渍，配有便笺和笔	3	2	1	0		
C.3.2.13	卫生间门、锁：安全、有效、无破损、无灰尘、无污渍	3	2	1	0		
C.3.2.14	卫生间地面：平坦、无破损、无灰尘、无污渍、排水畅通	3	2	1	0		
C.3.2.15	卫生间墙壁：平整、无破损、无脱落、无灰尘、无污渍	3	2	1	0		
C.3.2.16	卫生间天花：无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网、无污渍	3	2	1	0		
C.3.2.17	泡池/浴缸、面盆、淋浴区：洁净、无毛发、无灰尘、无污渍	3	2	1	0		
C.3.2.18	水龙头、淋浴喷头等五金件：无污渍、无滴漏、擦拭光亮	3	2	1	0		
C.3.2.19	恭桶：洁净、无堵塞、噪声低	3	2	1	0		
C.3.2.20	下水：通畅、无明显噪声	3	2	1	0		
C.3.2.21	排风系统：完好，运行时无明显噪声	3	2	1	0		
C.3.3	前厅服务质量						
C.3.3.1	行李服务	优	良	中	差		
C.3.3.1.1	正常情况下，有行李服务人员在门口热情友好地问候宾客	3	2	1	0		
C.3.3.1.2	为宾客拉开车门，指引宾客进入温泉酒店，及时安排电瓶车	3	2	1	0		
C.3.3.1.3	帮助宾客搬运行李，确认行李件数，轻拿轻放，勤快主动	3	2	1	0		
C.3.3.1.4	及时将行李送入房间，礼貌友好地问候宾客，将行李放在行李架或行李柜上，并向宾客致意	3	2	1	0		
C.3.3.1.5	离店时及时收取行李，协助宾客将行李放入车辆中，并与宾客确认行李件数	3	2	1	0		
C.3.3.2	叫醒服务	优	良	中	差		
C.3.3.2.1	重复宾客的要求，确保信息准确	3	2	1	0		
C.3.3.2.2	有第二遍叫醒，准确、有效地叫醒宾客，人工叫醒电话正确问候宾客	3	2	1	0		
小计		123					
实际得分				分		分	分
得分率：（实际得分）/该项总分×100%				%		%	%

表 C.1 运营质量评价表（续）

序号	标准	企业自评记分栏				推荐机构记分栏（增减）	评定机构记分栏（增减）
4. 餐饮							
C.4.1	餐饮服务质量						
C.4.1.1	自助早餐服务	优	良	中	差		
C.4.1.1.1	在宾客抵达餐厅后，及时接待并引座。正常情况下，宾客就座的餐桌已经布置完毕	3	2	1	0		
C.4.1.1.2	在宾客入座后及时提供咖啡或茶	3	2	1	0		
C.4.1.1.3	所有自助餐食及时补充，适温、适量	3	2	1	0		
C.4.1.1.4	食品和饮品均有中英文正确标记说明。标记牌洁净统一	3	2	1	0		
C.4.1.1.5	提供加热过的盘子取用热食。厨师能够提供即时加工服务	3	2	1	0		
C.4.1.1.6	咖啡或茶应宾客要求及时添加。如有吸烟区，应适时更换烟灰缸	3	2	1	0		
C.4.1.1.7	宾客用餐结束后，及时收拾餐具，结账效率高、准确无差错。宾客离开餐厅时，向宾客致谢	3	2	1	0		
C.4.1.1.8	自助早餐食品质量评价	3	2	1	0		
C.4.1.2	正餐服务	优	良	中	差		
C.4.1.2.1	在营业时间，及时接听电话，重复并确认所有预订细节	3	2	1	0		
C.4.1.2.2	在宾客抵达餐厅后，及时接待并引座。正常情况下，宾客就座的餐桌已经布置完毕	3	2	1	0		
C.4.1.2.3	提供菜单和酒水单，熟悉菜品知识，主动推荐特色菜肴，点单时与宾客保持目光交流	3	2	1	0		
C.4.1.2.4	点菜单信息完整（如烹调方法、搭配等），点单完毕后与宾客确认点单内容	3	2	1	0		
C.4.1.2.5	点单完成后，及时上酒水及冷盘（头盘），根据需要适时上热菜（主菜），上菜时主动介绍菜名	3	2	1	0		
C.4.1.2.6	根据不同菜式要求及时更换、调整餐具，确认宾客需要的各种调料，提醒宾客小心餐盘烫手，西餐服务时，主动提供面包、黄油	3	2	1	0		
C.4.1.2.7	向宾客展示酒瓶，在宾客面前打开酒瓶，西餐时，倒少量酒让主人鉴酒	3	2	1	0		
C.4.1.2.8	红葡萄酒应是常温，白葡萄酒应是冰镇。操作玻璃器皿时，应握杯颈或杯底	3	2	1	0		
C.4.1.2.9	宾客用餐结束后，结账效率高、准确无差错，主动征询宾客意见并致谢	3	2	1	0		

表 C.1 运营质量评价表（续）

序号	标准	企业自评记分栏				推荐机构记分栏（增减）	评定机构记分栏（增减）
C.4.1.2.10	正餐食品质量评价	3	2	1	0		
C.4.1.3	酒吧服务（大堂吧，茶室）	优	良	中	差		
C.4.1.3.1	宾客到达后，及时接待，热情友好。提供酒水单，熟悉酒水知识，主动推荐，点单时与宾客保持目光交流	3	2	1	0		
C.4.1.3.2	点单后，使用托盘及时上齐酒水，使用杯垫，主动提供佐酒小吃	3	2	1	0		
C.4.1.3.3	提供的酒水与点单一致，玻璃器皿与饮料合理搭配，各种酒具光亮、洁净、无裂痕、无破损，饮品温度合理	3	2	1	0		
C.4.1.3.4	结账效率高、准确无差错；向宾客致谢	3	2	1	0		
C.4.1.4	送餐服务	优	良	中	差		
C.4.1.4.1	正常情况下，及时接听订餐电话，熟悉送餐菜单内容，重复和确认预订的所有细节，主动告知预计送餐时间	3	2	1			
C.4.1.4.2	正常情况下，送餐的标准时间为：事先填写好早餐卡：预订时间 5 min 内；临时订早餐：25 min内；小吃：25 min 内；中餐或晚餐：40 min内	3	2	1	0		
C.4.1.4.3	送餐时按门铃或轻轻敲门（未经宾客许可，不得进入客房）；礼貌友好地问候宾客；征询宾客托盘或手推车放于何处，为宾客摆台、倒酒水、介绍各种调料	3	2	1	0		
C.4.1.4.4	送餐推车保持清洁，保养良好。推车上桌布清洁，熨烫平整。酒水、食品均盖有防护用具	3	2	1	0		
C.4.1.4.5	送餐推车上摆放鲜花瓶。口布清洁、熨烫平整、无污渍。盐瓶、胡椒瓶及其他调味品盛器洁净、装满	3	2	1	0		
C.4.1.4.6	送餐完毕，告知餐具回收程序（如果提供回收卡，视同已告知），向宾客致意，祝愿宾客用餐愉快	3	2	1	0		
C.4.1.4.7	送餐服务食品质量评价	3	2	1	0		
C.4.2	餐饮区域维护保养与清洁卫生	优	良	中	差		
C.4.2.1	餐台（包括自助餐台）：稳固、美观、整洁	3	2	1	0		
C.4.2.2	地面：完整，无破损、无变色、无变形、无污渍、无异味	3	2	1	0		

表 C.1 运营质量评价表（续）

序号	标准	企业自评记分栏				推荐机构记分栏(增减)	评定机构记分栏(增减)
C.4.2.3	门窗及窗帘：玻璃明亮、无破损、无变形、无划痕、无灰尘	3	2	1	0		
C.4.2.4	墙面：平整、无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	3	2	1	0		
C.4.2.5	天花(包括空调排风口)：平整、无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	3	2	1	0		
C.4.2.6	家具：稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无脱漆、无灰尘、无污染	3	2	1	0		
C.4.2.7	灯具：完好、有效、无灰尘、无污渍	3	2	1	0		
C.4.2.8	盆景、花木：无枯枝败叶、修剪效果好，无灰尘、无异味、无昆虫	3	2	1	0		
C.4.2.9	艺术品：有品位、完整、无褪色、无灰尘、无污渍	3	2	1	0		
C.4.2.10	客用品(包括台布、餐巾、面巾、餐具、烟灰缸等)：方便使用，完好、无破损、无灰尘、无污渍	3	2	1	0		
小计		117					
实际得分					分	分	分
得分率：(实际得分)/该项总分×100%					%	%	%
5. 其他服务项目							
C.5.1	会议、宴会	优	良	中	差		
C.5.1.1	提供多种厅房布置方案，并有详细文字说明	3	2	1	0		
C.5.1.2	各种厅房的名称标牌位于厅房显著位置，到厅房的方向指示标识内容清晰，易于理解	3	2	1	0		
C.5.1.3	各厅房的灯光、空调可独立调控	3	2	1	0		
C.5.1.4	有窗户的厅房配备窗帘，遮光效果好	3	2	1	0		
C.5.1.5	厅房之间有良好的隔音效果，互不干扰	3	2	1	0		
C.5.1.6	台布、台尼整洁平整，完好、无灰尘、无污渍	3	2	1	0		
C.5.1.7	音响、照明、投影等设施提前调试好，功能正常	3	2	1	0		
C.5.1.8	会议期间，及时续水，响应宾客需求	3	2	1	0		
C.5.1.9	会议休息期间，摆正椅子，整理台面，清理垃圾	3	2	1	0		
C.5.2	健身房	优	良	中	差		
C.5.2.1	营业时间不少于 12 h，热情问候、接待	3	2	1	0		
C.5.2.2	提供毛巾及更衣柜钥匙。有安全提示，提醒宾客保管贵重物品	3	2	1	0		
C.5.2.3	温度合理、清洁卫生、感觉舒适、无异味	3	2	1	0		

表 C.1 运营质量评价表（续）

序号	标准	企业自评记分栏				推荐机构记分栏（增减）	评定机构记分栏（增减）
C.5.2.4	健身器械保养良好、易于操作，并配有注意事项，必要时向宾客讲解器械操作指南	3	2	1	0		
C.5.2.5	照明、音像设施运行正常，照明充足、音质良好。备有饮水机与水杯	3	2	1	0		
C.5.3	商务中心、商店、休闲娱乐项目	优	良	中	差		
C.5.3.1	提供商务中心服务的场所，应明示各项服务收费规定，员工业务熟练、效率高、质量好	3	2	1	0		
C.5.3.2	商品部商品陈列美观、明码标价、质量可靠，包装精美，与温泉旅游企业整体氛围相协调，结账效率高，准确无差错	3	2	1	0		
C.5.3.3	休闲娱乐设施完好、有效、安全，无灰尘、无污渍、无异味	3	2	1	0		
C.5.3.4	休闲娱乐项目接待热情、服务周到，外包项目管理规范	3	2	1	0		
小计		54					
实际得分		分				分	分
得分率：(实际得分)/该项总分×100%		%				%	%
6. 公共、后勤区							
C.6.1	周围环境	优	良	中	差		
C.6.1.1	庭院(花园)完好，花木修剪整齐，保持清洁	3	2	1	0		
C.6.1.2	停车场、回车线标线清晰，车道保持畅通	3	2	1	0		
C.6.1.3	店标(旗帜)、艺术品等保养良好、无破损、无污渍	3	2	1	0		
C.6.2	楼梯、走廊、电梯厅	优	良	中	差		
C.6.2.1	地面：完整，无破损、无变色、无变形、无污渍、无异味	3	2	1	0		
C.6.2.2	墙面：平整、无破损、无裂痕、无脱落、无污渍、无水迹、无蛛网	3	2	1	0		
C.6.2.3	天花(包括空调排风口)：平整、无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	3	2	1	0		
C.6.2.4	灯具、装饰物：保养良好、无灰尘、无破损	3	2	1	0		
C.6.2.5	家具：洁净、保养良好、无灰尘、无污渍	3	2	1	0		
C.6.2.6	紧急出口与消防设施：标识清晰，安全通道保持畅通	3	2	1	0		
C.6.2.7	公用电话机：完好、有效、清洁	3	2	1	0		
C.6.2.8	垃圾桶：完好、清洁	3	2	1	0		

表 C.1 运营质量评价表（续）

序号	标准	企业自评记分栏				推荐机构记分栏（增减）	评定机构记分栏（增减）
C.6.3	公共卫生间	优	良	中	差		
C.6.3.1	地面：完整，无破损、无变色、无变形、无污渍、无异味、光亮	3	2	1	0		
C.6.3.2	墙面：平整、无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	3	2	1	0		
C.6.3.3	天花（包括空调排风口）：平整、无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	3	2	1	0		
C.6.3.4	照明充足、温湿度适宜、通风良好	3	2	1	0		
C.6.3.5	洗手台、恭桶、小便池保持洁净、保养良好、无堵塞、无滴漏	3	2	1	0		
C.6.3.6	梳妆镜完好、无磨损、玻璃明亮、无灰尘、无污渍	3	2	1	0		
C.6.3.7	洗手液、擦手纸充足，干手器完好、有效，方便使用，厕位门锁、挂钩完好、有效	3	2	1	0		
C.6.3.8	无障碍厕位（或专用卫生间）：位置合理，空间适宜，方便使用	3	2	1	0		
C.6.4	后勤区域	优	良	中	差		
C.6.4.1	通往后勤区域的标识清晰、规范，各区域有完备的门锁管理制度	3	2	1	0		
C.6.4.2	后勤区域各通道保持畅通，无杂物堆积	3	2	1	0		
C.6.4.3	地面：无油污、无积水、无杂物、整洁	3	2	1	0		
C.6.4.4	天花（包括空调排风口）：无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	3	2	1	0		
C.6.4.5	墙面：平整、无破损、无开裂、无脱落、无污渍、无蛛网	3	2	1	0		
C.6.4.6	各项设备维护保养良好，运行正常，无“跑、冒、滴、漏”现象	3	2	1	0		
C.6.4.7	在醒目位置张贴有关安全、卫生的须知	3	2	1	0		
C.6.4.8	餐具的清洗、消毒、存放符合卫生标准要求，无灰尘、无水渍	3	2	1	0		
C.6.4.9	食品的加工与贮藏严格做到生、熟分开，操作规范	3	2	1	0		
C.6.4.10	有防蛇、鼠、蟑螂、蝇类、蚊虫的装置与措施，完好有效	3	2	1	0		
C.6.4.11	各类库房温度、湿度适宜，照明、通风设施完备有效，整洁卫生	3	2	1	0		

表 C.1 运营质量评价表（续）

序号	标准	企业自评记分栏				推荐机构记分栏(增减)	评定机构记分栏(增减)
C.6.4.12	下水道无堵塞、无油污，保持畅通无阻	3	2	1	0		
C.6.4.13	排烟与通风设备无油污、无灰尘，定期清理	3	2	1	0		
C.6.4.14	垃圾分类收集，日产日清，垃圾房周围保持整洁，无保洁死角	3	2	1	0		
C.6.4.15	行政后勤设施(办公室、宿舍、食堂、浴室、更衣室、培训室、医务室等)管理规范，设施设备保养良好、整洁卫生	3	2	1	0		
小计		102					
实际得分		分				分	分
得分率：(实际得分)/该项总分×100%		%				%	%
总分		700					
实际总得分		分				分	分
总得分率		%				%	%

附 录 D
（规范性附录）
温泉泉质等级划分表

表 D.1 给出了温泉泉质等级划分的依据。

表 D.1 温泉泉质等级划分表

单位为毫克每升

成分	有医疗价值浓度	矿水浓度	命名矿水浓度	矿水名称
二氧化碳	250	250	1 000	碳酸水
总硫化氢	1	1	2	硫化氢水
氟	1	2	2	氟水
溴	5	5	25	溴水
碘	1	1	5	碘水
锶	10	10	10	锶水
铁	10	10	10	铁水
锂	1	1	5	锂水
钡	5	5	5	钡水
偏硼酸	1.2	5	50	硼水
偏硅酸	25	25	50	硅水
氡/(Bq/L)	37	47.14	129.5	氡水
水温/℃	＞34	—	—	温矿(泉)水
总矿化度	＜1 000	—	—	淡矿泉水
注：本表参考 GB/T 11615—2010。				