

DB3307

浙江省金华市地方标准

DB 3307/T 063—2018

温泉旅游服务规范

地方标准信息服务平台

2018 - 8- 9 发布

2018 - 8- 9 实施

金华市质量技术监督局 发布

前 言

本标准依据 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由金华市质量技术监督局提出。

本标准由金华市旅游局归口。

本标准主要起草单位：浙江骏达联酒店有限公司、浙江唐风温泉研究院、武义县旅游局、武义县质量技术监督局。

本标准主要起草人：黄陆军、盛喜斌、叶志正、密可君、邹国团。

地方标准信息服务平台

温泉旅游服务规范

1 范围

本标准规定了温泉旅游服务的术语和定义、温泉水资源开发和利用、服务项目、功能区域与设施要求、安全管理要求、卫生要求、服务人员要求、资源和环境保护、服务质量监测与持续改进。

本标准适用于金华市范围内的温泉旅游服务业。

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 2894
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 3838 地表水环境质量标准
- GB 8408 游乐设施安全规范
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB 9663 旅店业卫生标准
- GB 9664 文化娱乐场所卫生标准
- GB 9665 公共浴室卫生标准
- GB 9667 游泳场所卫生标准
- GB 9670 商场(店)、书店卫生标准
- GB 9673 公共交通工具卫生标准
- 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 14308 旅游饭店星级的划分及评定
- GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准
- GB/T 16767 游乐园(场)安全和服务质量
- GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
- LB/T 001 旅游饭店用公共信息图形符号
- LB/T 007 绿色旅游饭店
- SB/T 10001 酒店(饭店)服务规范
- SB/T 10002 酒店(饭店)管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 温泉

从地下自然涌出或人工钻井取得且水温 $\geq 25^{\circ}\text{C}$ ，并含有对人体健康有益的微量元素的矿水。

3.2 温泉旅游

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、度假和娱乐目的的旅游活动。

3.3 汤池

温泉服务区内灌置有各种不同水温、不同功效的温泉水以供游客沐浴，康体保健的水池。

4 资源开发和利用

4.1 开发和利用温泉应进行认真规划和评审，温泉旅游规划应以温泉旅游资源为基础，符合旅游规划要求，并有一定的特色。

4.2 开发和利用温泉水应依法取得采矿许可证和取水许可证。

4.3 开发和利用温泉应当充分了解温泉水资源的水温、水量、水质、有益的微量元素及功效等信息。

4.4 开发和利用温泉水资源应坚持和遵循可持续发展的原则，开发和保护并举。

5 服务项目

5.1 以体验温泉文化为主体的沐浴温泉活动；

5.2 围绕温泉而开展的各项文化或康体活动；

5.3 提供餐饮、住宿，有条件的可提供购物、娱乐等活动项目；

5.4 温泉养生知识介绍。

6 功能与设施

6.1 基本要求

6.1.1 温泉旅游营业场所建设布局合理、建筑高度、色彩、造型与景观相协调，绿化植物与景观配置得当。

6.1.2 温泉旅游营业场所应配有提供温泉旅游服务的设施、设备，并做好维护保养，确保宾客实现温泉旅游的目的。

6.1.3 整体设施布局合理，与温泉旅游全过程相协调。

6.1.4 设置完善的导向系统、安全警示标志及公共信息图形符号，导向系统设置应符合 GB/T 15566.8 的要求，安全警示标志及公共信息图形符号应符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 及 LB/T 001 的要求。

6.1.5 主要公共区域应有残疾人出入通道，配备轮椅，能为残疾人提供必要的服务。

6.1.6 专业设施设备（如锅炉、电梯、大型游乐设施等）的使用、维护和保养应符合国家的相关规定，并由取得相关资质证书的员工操作。

6.1.7 交通设施完善，进出便捷，设有与营业场所接待规模相适应的旅游停车场，划有车位线标志并专人管理。有条件的应设置生态停车场。

6.1.8 温泉旅游营业场所应建立卫生保健和抢救救援设施。

6.1.9 设有应急供电系统和应急照明设施。

6.1.10 主要公共区域应设置必要的闭路电视监控系统。

6.2 功能区域要求

6.2.1 接待区

6.2.1.1 在合理位置设置服务台，为宾客提供问询、结账、行李保管等服务。

6.2.1.2 设有温泉旅游营业场所示意图、温泉功效介绍及营业时间、价格等信息公示设施，并在醒目位置悬挂采矿许可证等相关证书，保证宾客获取相关信息。

6.2.1.3 应提供温泉沐浴基本知识介绍和温泉沐浴安全须知介绍，告知宾客不适宜浸泡温泉的情况，如年龄、健康状况及洁身、私人物品等注意事项，引导宾客正确进行温泉沐浴。

6.2.1.4 应有泳衣、泳裤等沐浴用品出售。

6.2.1.5 应设有宾客休息处，并有相关设施。

6.2.1.6 应有为宾客提供贵重物品保管的设施。

6.2.2 温泉沐浴区

6.2.2.1 更衣室

6.2.2.1.1 应分设男女更衣室。

6.2.2.1.2 室内应配备牢固及标识清晰的衣橱，设有座位便于宾客更衣。

6.2.2.1.3 应提供相应的布草、拖鞋等用品及吹梳设施。

6.2.2.1.4 室内墙壁牢固，灯光适中，清洁明亮，地面平整防滑。

6.2.2.2 淋浴区

6.2.2.2.1 应分设男女淋浴区。

6.2.2.2.2 淋浴区内整洁明亮。

6.2.2.2.3 应配置洗浴、洗发用品。

6.2.2.2.4 浴室内应设有挂钩。

6.2.2.2.5 卫生间数量的比例应与营业场所面积和宾客容量相适应。

6.2.2.2.6 保持室内空气流通，无异味，有冷暖调温设备，通道合理通畅。

6.2.2.2.7 墙壁应进行防水处理，地面排水通畅且具有防滑功能。

6.2.2.3 沐浴区

6.2.2.3.1 沐浴区卫生应符合 GB 9665 和 GB 9667 标准规定要求。

6.2.2.3.2 应在通往沐浴温泉区的必经走道中设浸脚消毒池。

6.2.2.3.3 应在汤池入口处设置消毒毡。

6.2.2.3.4 温泉汤池（含冲浪）设施要求

- a) 应醒目的标明深水区、浅水区，并有明显水深标志及提示入池台阶所在位置；
- b) 应设置相应的台阶及扶手，便于宾客出入；
- c) 应配有完善的给水、排水、溢水设施；
- d) 应作保温和防渗漏处理；
- e) 池边应光滑无棱角；
- f) 地板应使用防滑材料；
- g) 室内温泉空间感要强，并有通风换气、防存雾滴水功能；

h) 出水口处应设小心高温的安全警示牌；

l) 水温监测设施准确、有效。

6.2.2.3.5 温泉区毛巾架应装有适量的毛巾挂钩并进行编号。

6.2.2.3.6 饮水处应设在温泉池附近，便于宾客饮用。

6.2.2.3.7 采用热交换或自然降温方法，保持温泉原有水质。

6.2.2.3.8 露天沐浴温泉区应为宾客提供背景音乐，夜间应设置灯光照明。

6.2.3 休息区

6.2.3.1 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。

6.2.3.2 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。

6.2.4 公共服务设施

6.2.4.1 餐饮住宿设施

6.2.4.1.1 设置餐饮住宿配套设施，为游客提供餐饮、住宿等服务。

6.2.4.1.2 餐厅、客房的设置应与游客规模相适应，装饰符合周边环境，可设置咖啡厅、酒吧或简易西餐厅。

6.2.4.1.3 餐饮住宿可按 LB/T 016 的要求配置相关设施，申报服务质量等级评定。

6.2.4.1.4 餐饮住宿的卫生和服务管理应符合 GB 9663、GB 16153、SB/T 10001 和 SB/T 10002 和 LB/T 007 等标准的规定。

6.2.4.2 购物设施

6.2.4.2.1 温泉旅游营业场所可设置商场（购物中心）为游客提供购物服务。

6.2.4.2.2 商场（购物中心）经营的商品宜品种多样，以经营当地土特产、有地方特色的旅游商品为主，产品质量应符合《中华人民共和国产品质量法》等法律、法规要求。

6.2.4.2.3 商场（购物中心）经营管理应符合 GB/T 16868 等相关标准要求。

6.2.4.3 游乐设施

6.2.4.3.1 温泉旅游营业场所设置的游乐设施属于特种设备的，管理应符合《特种设备安全监察条例》等的相关规定，手续不齐或未通过年审的特种设备不得使用。

6.2.4.3.2 游乐设施的安装和安全管理应符合 GB 8408 和 GB/T 16767 的规定。所有设施设备应有明显警示标志，使用说明和防护措施，以确保使用安全。

6.2.4.3.3 游乐设施应建立设备档案，定期检查和维修，确保其性能完好，安全可靠。

6.2.4.4 交通设施

6.2.4.4.1 交通布局合理、顺畅，通行方便，路面平整坚实。

6.2.4.4.2 设有停车场，面积应与接待规模相适应，地面平整，进出方便。

6.2.4.4.3 应设置相关的交通指示性标牌，图形符号符合 GB/T 10001.2 和 LB/T 001 的要求。

6.2.4.5 医疗救护设施

6.2.4.5.1 应根据营业场所的条件设置医疗点或医疗救护联系点，有相应设施，确保为宾客提供意外事故的现场临时急救护理，或及时转移到相关医疗机构医疗救护。

6.2.4.5.2 汤池和水上娱乐应设置能置所有宾客于视线范围内的救生瞭望台，以便对发生意外的宾客提供及时救助。

6.2.4.6 邮电通讯设施

6.2.4.6.1 通讯设施布局合理，设置有方便游客的通讯设施。

6.2.4.6.2 应有基本的通讯设施，确保线路、信号畅通，能为宾客提供便捷的通讯、上网服务。

6.2.4.6.3 应有畅通有效的广播通讯服务网、报警电话和相应服务，随时为宾客免费提供急、难、险事求救服务。

6.2.4.7 照明设施

出入口、通道、危险地段、警示标识、池区内游乐设施等均应有照明设施，照明设施应保持完好。

6.2.4.8 安全设施

6.2.4.8.1 危险或不宜进入的地段、场所应设置警示标识或禁止进入标识，安全防范设施齐备。

6.2.4.8.2 发生故障和正在维护的设施要有明显的禁止使用标识。

6.2.4.8.3 应设有安全疏散通道，保持畅通，并在显著位置设置逃生通道线路图。

6.2.4.8.4 应及时排除各类危及宾客安全的因素，无法排除的应采取必要的防护措施，并设置宾客容易看到的规范警示标识。

6.2.4.8.5 温泉泡浴、游泳和易发生事故的项目应配备救生设施和通讯广播设备，并设置注意事项告知牌。

6.2.4.8.6 各种安全设施、安全标志应随时检查，发现有破损、变形等情形，应及时整修或更换。水中设有景观灯等人体可接触到的照明设施应采用弱电。

6.2.4.9 消防设施

6.2.4.9.1 应配备消防设备、器具和火警监控系统，应设置消防通道并保持畅通，消防设施的完好率应达到 100%。

6.2.4.9.2 易燃、易爆和化学危险品应在规定的区域内存放，并设置必要的安全隔离带和严禁宾客进入的警示标识。

6.2.4.10 防雷设施

6.2.4.10.1 温泉旅游营业区域（含各建筑物及汤池区、露天高凸部位等区域）应当安装符合国家规范标准的防雷装置，并按国家规定对其进行每年防雷安全性能定期检测，发现隐患及时整改消除，确保防雷装置的完好有效率达到 100%。

6.2.4.10.2 对汤池区、露天高凸等易受雷击部位，应设置防雷击警示标识，并在醒目位置设置预防雷击灾害应急措施指示牌。

6.2.4.10.3 制定完善的雷电灾害应急预案，明确人员职责分工、雷灾应急救援、疏散方案，

并于每年的雷雨季节前组织演练。

7 安全管理

7.1 宾客安全

7.1.1 汤池、水上娱乐区和易发生事故游艺项目，应有安全事项的警示，并对沐浴宾客进行必要的讲解或说明，使宾客掌握安全要领，并在相关部位配备安全巡视人员。

7.1.2 在泡汤、水上娱乐等易发生事故的活动场所设置警示标志，及时纠正并制止游客不符合安全要求的举止。

7.1.3 池区内地面应确保无积水、无碎玻璃及其他尖锐物品，做到防摔、防滑、防刺伤。

7.1.4 更衣区的更衣柜、更衣箱应完好坚固，防盗功能有效。

7.2 安全制度和措施

7.2.1 设立完善高效的安全管理机构，明确各级、各岗位的安全职责。

7.2.2 定期开展安全培训、安全教育活动。

7.2.3 建立按年、季、月、日和特定节假日前等的定期安全检查制度，并抓好落实。

7.2.4 建立安全检查工作档案，每次检查要填写检查档案，检查的原始记录由责任人员签字存档。

7.2.5 配备相应数量的安全保卫人员，以维护度假区秩序，调处治安纠纷，保证游客的人身与财产安全。

7.2.6 对容易发生溺水的汤池和水上娱乐区应配备足够的救生员。救生员要经过专门培训，掌握救生知识和技能，持证上岗。

7.2.7 制定安全预案，在事故发生时进行应急救援，有效预防、及时控制和消除突发性事故的危害。

7.2.8 温泉旅游营业场所全体员工应经过火警预演培训和相应岗位机械险情排除培训，熟练掌握有关紧急处理措施。

7.2.9 除按照灭火和应急疏散预案演练外，应定期开展报警、使用消防器材、扑救初起火灾、自救逃生、抢救人员和物资等单项演练。

7.2.10 对遇到自然灾害或游乐设施机械故障的情形，要有应急措施，并有预警预报。若因此停业，应及时对外公布。

7.2.11 应对安全检查中发现的安全隐患制定整改方案，明确相应的整改责任人和整改期限。

8 卫生要求

8.1 整体公共卫生要求

8.1.1 应符合 GB 9663、GB 9664、GB 9665、GB 9667、GB 9670 和 GB 9673 标准规定的要求。

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。

8.2 各区域的卫生要求

8.2.1 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洁、消毒。

8.2.3 淋浴区

- 8.2.3.1 宾客使用的沐浴设施应保持清洁卫生。
- 8.2.3.2 应有严格的宾客用品更换、洗涤、消毒制度。浴巾、客服、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再沐浴温泉，保证温泉水质卫生。

8.2.4 沐浴区

- 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 应定时监控温泉泡池的水温和水质。
- 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 客房区

客房区卫生应符合 GB 9663 的规定要求，应保持干净整洁，做到每日或按客人要求更换床单、被单、枕套等。

8.2.6 餐饮区

餐饮区卫生应符合 GB 16153 的规定要求，有预防食物中毒和食品污染的制度和措施。

8.2.7 购物区

购物区卫生应符合 GB 9670 的规定，出售的食品、农副产品、日用百货等商品应分类摆放在清洁的地方，并保持购物场所的整齐清洁。

8.2.8 公共区域卫生

8.2.8.1 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、门窗等保持清洁；
- c) 便池应及时冲水，保持干净。

8.2.8.2 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。

8.2.8.3 公共停车场地地面保持干净卫生。

9 服务人员要求

9.1 基本要求

- 9.1.1 服务人员应经过专业服务培训，并具备相应的服务技能。
- 9.1.2 能用普通话进行沟通。

9.1.3 身体健康，并具备年度体检健康合格证。

9.1.4 特殊岗位人员应持有相关资格证书。

9.2 职业道德要求

9.2.1 信守职业道德，遵纪守法。

9.2.2 文明礼貌，优质服务，保护宾客和企业的合法权益。

9.3 技能要求

9.3.1 熟悉并掌握本岗位业务知识和操作技能。

9.3.2 具有按服务流程独立接待宾客的能力。

9.3.3 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。

10 资源和环境保护

10.1 温泉水资源保护

10.1.1 对温泉水源地应建立保护区。

10.1.2 资源开发、取用温泉水量应按照相关法律和规定进行。

10.1.3 取用温泉水方法科学规范，取水口及其周围区域应保持环境卫生，严禁温泉水源受到任何污染。

10.1.4 充分发挥温泉的价值和功效，合理循环利用温泉水资源。

10.2 环境保护

10.2.1 应执行国家有关节能减排的有关法规，严格控制污水排放。

10.2.2 地面水的环境质量应达到 GB 3838 的规定，污水综合排放应达到 GB 8978 一级标准。

10.2.3 空气质量保持优良。

10.2.4 音响、广播等的噪声质量应达到 GB 3096 的一类标准。

10.2.5 应设立人性化的环保标语。

11 服务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计划，规定监测项目、方法、频次。

11.1.2 应严格执行监测计划并记录，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，设意见本（箱），主动接受监督，公布投诉电话号码。

11.2.2 诚恳对待宾客的投诉，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。

11.3 持续改进

应根据内外部监测结果，改进服务质量。