



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 016—2011

温泉企业服务质量等级划分与评定

Classification & accreditation for service-rated hot spring enterprise

2011-02-01 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	2
4 星级划分及标志	2
5 总则	2
6 温泉泉质要求	3
7 温泉水质和场所要求	4
8 服务质量总体要求	5
9 管理要求	5
10 安全管理要求	6
11 各星级划分条件	6
12 其他	6
附录 A (规范性附录) 必备项目检查表	7
附录 B (规范性附录) 温泉水质评价	17
附录 C (规范性附录) 医疗热矿水水质标准分类表	20
附录 D (规范性附录) 公共场所集中空调通风系统卫生规范(卫生部卫监督发[2006]58号)	22
附录 E (规范性附录) 设施设备评分表	24
附录 F (规范性附录) 温泉企业运营质量评价表	44

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:中国旅游协会温泉旅游分会、云南省旅游业协会 SPA 与温泉分会、昆明市温泉旅游协会、广东温泉行业协会、重庆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。

本标准主要起草人:李任芷、刘志江、刘士军、蒋齐康、汪黎明、王长乐、张越、刘莉莉、徐杰、张源、付溟、冯煜、蒋朝磊、孙春蓉、张建彬、张永康、王永毅、王立德。

引 言

随着国民经济的发展和人民生活水平的提高,消费者享受休闲、度假、养生等康体需求的增加,温泉旅游业发展速度快,并形成了一定规模的市场,成为与民生紧密相连的新型产业。《温泉企业服务质量等级划分与评定》是为规范温泉旅游市场秩序,全面提升温泉旅游的管理水平和服务品质,营造低碳生态突出、文化魅力独特的温泉旅游产品而制订的中华人民共和国旅游行业标准。

本标准以科学发展观为指导,以引导温泉旅游行业健康发展、促进市场繁荣和规范秩序,不断满足消费者日益增长的健康旅游发展需求为目的,在综合云南省、广东省、广西壮族自治区、重庆市等地方标准的基础上,既充分体现全国温泉行业的共性特征,又具有行业引领性及适用性的标准。

温泉企业服务质量等级划分与评定

1 范围

本标准提出了对温泉企业的泉质要求(包括泉质的分类及其辅助医疗作用)、温泉水质卫生要求和经营场所的空气质量的要求,明确星级的划分条件、服务质量和运营规范要求。

本标准适用于正式营业的各种温泉企业。

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。凡是不标注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

- GB/T 155 原木检验材质评定
- GB/T 5750.2 生活饮用水标准检验方法 水样的采集与保存
- GB/T 5750.4 生活饮用水标准检验方法感官性状和物理指标
- GB/T 8538 饮用天然矿泉水检验方法
- GB 9663 旅店业卫生标准
- GB 9665 公共浴室卫生标准
- GB 9666 理发店、美容店卫生标准
- GB 9670 商场(店)、书店卫生标准
- GB/T 11615 地热资源地质勘查规范
- GB 11742 居民区大气中硫化氢卫生检验标准方法
- GB/T 13727 天然矿泉水地质勘探规范
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 14582 环境空气中氨的标准测量方法
- GB/T 17220 公共场所卫生监测技术规范
- GB/T 17775 旅游景区质量等级的划分与评定
- GB/T 18204.1 公共场所空气微生物检验方法 细菌总数测定
- 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、床上用品微生物检验方法 细菌总数测定
- GB/T 18204.5 公共场所毛巾、床上用品微生物检验方法 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 18204.9 游泳池水微生物检验方法 细菌总数测定
- GB/T 18204.10 游泳池水微生物检验方法 大肠菌群测定
- GB/T 18204.11 公共场所浴盆、脸(脚)盆微生物检验方法 细菌总数测定
- 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 18204.28 游泳水温度测定方法

GB/T 18204.29 游泳水中尿素测定方法
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB/T 18971 旅游规划通则
GBZ 2—2002 工作场所有害因素职业接触限值
GBZ/T 160.33 硫化氢的硝酸银比色法
LB/T 007 绿色旅游饭店
WS 205 公共场所用品卫生标准
国家建设部和发改委. 节水型城市考核标准. 建城[2006]140号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

温泉 hot spring

从地下自然涌出或人工钻井取得且水温 ≥ 25 ℃,并含有对人体健康有益的微量元素的矿水。

3.2

冷泉 cold spring

从地下自然涌出或人工钻井取得且水温 < 25 ℃,并含有对人体健康有益的微量元素的矿水。

注:温泉和冷泉均是指天然矿水。

3.3

温泉企业 hot spring enterprise

利用温泉资源,并具备相适合的设施设备和环境条件,以温泉服务为主,并提供健康理疗、住宿、餐饮、会务、休闲、度假等相应服务的经济组织。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。

3.4

温泉服务 hot spring service

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服务。

4 星级划分及标志

4.1 用星的数量表示温泉企业的等级。温泉企业星级分为五个级别,即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。最低为一星级,最高为五星级。星级越高,表示温泉企业的档次越高。

4.2 星级标志由中国地图、温泉地理图形和五角星图案构成,用一颗五角星表示一星级,两颗五角星表示二星级,三颗五角星表示三星级,四颗五角星表示四星级,五颗五角星表示五星级。

4.3 星级的标牌、证书由全国旅游温泉企业质量等级评定机构统一规定。

5 总则

5.1 申请星级的温泉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,并符合有关法律、法规、标准的规定与要求。

5.2 星级温泉企业的建筑、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、法规的规定与要求。

- 5.3 各星级划分的必备项目见附录 A,各星级温泉企业应逐项达标。
- 5.4 温泉水质感官与理化指标按附录 B 的指标作出评价。温泉水质卫生要求按附录 B 的指标作出评价。
- 5.5 温泉的泉质分类及辅助疗效应符合 GB/T 11615、GB/T 13727 和附录 C 中的相关要求。
- 5.6 室内温泉场所空气质量要求按附录 D 评价表的指标作出评价。
- 5.7 星级温泉企业设备设施的位置、结构、数量、面积、功能、材质、设计、装饰等评价标准见附录 E。
- 5.8 星级温泉企业服务质量、清洁卫生、维护保养等评价标准见附录 F。
- 5.9 一星级、二星级、三星级温泉企业是以沐浴康体为主,评定星级时应对应泉质、卫生安全和温泉服务进行重点评价;四星级和五星级温泉企业是以优质温泉为核心的综合配套型企业,评定星级时应对应温泉企业的服务进行全面评价。
- 注 1: 符合条件的温泉企业宜参加 GB/T 14308 的饭店星级评定。
- 注 2: 符合条件的温泉企业宜参加 GB/T 17775 的景区 A 级评定。
- 5.10 倡导绿色设计、清洁生产、节能减排、绿色消费的理念。
- 5.11 星级温泉企业应增强对突发事件的应急处置能力,突发事件处置的应急预案作为各星级温泉企业的必备条件。评定星级后,如温泉企业营运中发生重大安全责任事故,所属星级将被立即取消,相应星级标志不得继续使用。
- 5.12 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,温泉企业内所有区域应达到同一星级的质量标准和管理要求。
- 5.13 温泉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。三年后应进行重新评定。

6 温泉泉质要求

6.1 基本要求

温泉的泉质分类及辅助疗效应符合 GB/T 11615、GB/T 13727 和附录 C 中的相关要求。

6.2 添加辅料的要求

- 6.2.1 应在未添加辅料前对泉质进行检测认证。
- 6.2.2 添加辅料后的泉质应符合附录 B 的相关要求。
- 6.2.3 使用辅料应避免与温泉中的成分冲突。

6.3 加热要求

- 6.3.1 在不改变温泉的成分和含量的前提下,可对温泉加热。
- 6.3.2 不应加入河水、普通井水或自来水等和冷泉一起加热。

6.4 降温要求

- 6.4.1 应采用热交换或自然降温的方法。
- 6.4.2 不应加入河水、普通井水或自来水等降温。

6.5 其他要求

- 6.5.1 除适用的消毒剂外,不应加入化学添加剂。
- 6.5.2 在不改变泉质的情况下,宜对温泉水进行循环使用。
- 6.5.3 五星级泉质成分应达到有医疗价值浓度,且泉(井)口水温应 $\geq 50^{\circ}\text{C}$,或泡池水温应 $\geq 40^{\circ}\text{C}$ 。

6.6 检验要求及检验内容

6.6.1 应同时对泉(井)口和各种泡池的泉质进行检测认证。

6.6.2 应分别公示泉(井)口和各种泡池的泉质、类型、温度及辅助疗效。

6.7 泉质认定标准及检测机构要求

6.7.1 温泉的泉质应以经营者获得使用权后所提交的温泉水质检验报告(成分及含量)为依据。检测机构应是省级国土资源部门指定的,且具有国家认证监督管理委员会资质的专业机构。

6.7.2 含有氡等放射性元素的温泉,还应由具有相关专业资质的检测机构另做检测认证,并出具相关专项检验报告。

7 温泉水质和场所要求

7.1 温泉水质要求

7.1.1 温泉水质感官指标见附录 B 中表 B.1。

7.1.2 温泉理化指标见附录 B 中表 B.2。

7.1.3 温泉浴池水质卫生要求。

7.1.3.1 温泉浴池温度、pH 值、尿素、菌落总数、大肠菌群、嗜肺军团菌卫生指标应符合附录 B 中表 B.1 的要求,检验方法分别按 GB/T 18204.28、GB/T 5750.2、GB/T 5750.4、GB/T 18204.29、GB/T 18204.9、GB/T 18204.10 及附录 B 执行。

7.1.3.2 水中消毒剂要求

根据泉质选择不同的消毒方法,使用氯消毒应避免与温泉中的成分冲突,浴池水游离余氯宜持续保持在(0.2~0.4)mg/L 之间,最大不超过 1.0 mg/L;如泉质 pH 过低或过高、有机物含量高、水温高于 40℃、硫磺泉、含铁泉等情况,可选择合适的消毒剂配合臭氧、紫外线、光触媒、加热等消毒方法,以及配备相应的水循环处理系统或砂缸过滤器等设备,保证水质微生物指标合格。

7.1.3.3 当地卫生疾控部门每月至少一次对水质进行卫生检测,提倡温泉企业设立化验室和配有经培训合格的化验员。

7.2 温泉场所空气要求

7.2.1 温泉所属各类公共场所室内空气中的温度、湿度、风速、一氧化碳、二氧化碳、甲醛、可吸入颗粒物、细菌总数以及噪声、照度、新风量等应符合 GB 9663、GB 9665、GB 9666、GB 9670 和 GB 16153 中相应的卫生要求,检验方法按 GB/T 18204 各部分中相应的方法执行。

7.2.2 室内空气中氡及其子体浓度应符合 GB/T 18883 的卫生要求,检验方法按 GB/T 14582 和 GB/T 155 执行。

7.2.3 H₂S(硫磺泉)应符合 GBZ 2 的卫生要求,检测方法按 GBZ/T 160.33 和 GB 11742 执行。

7.3 卫生管理要求

7.3.1 整体环境清洁、无异味,应每周至少消毒一次,并建立卫生责任制度和检查制度。

7.3.2 更衣室地面无积水,通风良好。每周至少一次对衣物柜及其他用具进行清洗、消毒,宾客卫生用品(浴巾、浴袍、拖鞋等)一客一换,清洗消毒按 GB 9663 的规定执行。

7.3.3 宾客温泉沐浴前应先淋浴,淋浴区保持排水、通风设施良好,温度适宜。

7.3.4 通往沐浴温泉区的必经走道中间应设强制通过式浸脚消毒池(池长不小于 2 m,宽度应与走道相同,深度 20 cm),池水余氯含量应保持 5 mg/L~10 mg/L,至少每两小时更换一次。

- 7.3.5 沐浴温泉区应保持地面清洁卫生,无积水。
- 7.3.6 公共浴池使用期间应保持浴池溢流状态或设有循环过滤系统,2~6人的泡池应每周至少三次清洗、消毒和换水,6~20人的泡池每周至少两次,20人以上的泡池每周至少一次。
- 7.3.7 在温泉接待前厅和温泉区入口处须设有告示,由当地卫生疾控部门提供的相关告示:严禁传染病、精神病、酗酒者和携带宠物者进入温泉区。
- 7.3.8 温泉场所的用品用具(包括杯具类、布草类、洁具类、鞋类、保健理疗类、美容美发工具类及与皮肤接触的其他用品)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。
- 7.3.9 温泉浴池池壁细菌应符合 WS 205 中的要求,检验方法按照 GB/T 18204.11 和 GB/T 18204.12 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 员工仪容仪表应达到:
- 遵守温泉企业的仪容仪表规范,端庄、大方、整洁;
 - 着工装、佩工牌上岗;
 - 服务过程中表情自然、亲切、热情适度,提倡微笑服务。
- 8.2.2 员工言行举止应达到:
- 语言文明、简洁、清晰,符合礼仪规范;
 - 站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求,主动服务,有职业风范;
 - 以协调适宜的自然语言和身体语言对客服务,使宾客感到尊重舒适;
 - 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 and 操作程序。一项完整的温泉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、专门的质量管理文件、工作用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。

9.7 对国家和地方主管部门和强制性标准所要求的特定岗位的技术工作,如游乐设施、医疗救护、水质化验、保健理疗、锅炉、强弱电、消防、食品加工与制作等应有相应的工作技术标准的书面说明,相应岗位的从业人员应知晓并熟练操作。

9.8 应有其他可以证明温泉企业质量管理水平的证书或文件。

10 安全管理要求

10.1 温泉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 应注重食品加工流程的卫生管理,保证食品安全。

10.5 应制订和完善地震、火灾、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 各星级划分条件

11.1 必备条件

11.1.1 必备项目检查表规定了各星级应具备的泉质、卫生安全、硬件设施和服务项目。评定检查时,逐项打“√”确认达标后,再进入后续打分程序。

11.1.2 一星级必备项目见表 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。

11.1.3 附录 B、附录 C 的相关指标要求均为一星级至五星级温泉企业的必备条件。

11.2 设施设备

11.2.1 设施设备的要求见附录 E,总分 700 分。

11.2.2 一星级、二星级温泉企业不作要求,三星级、四星级、五星级温泉企业规定最低得分线:三星级 300 分、四星级 400 分、五星级 500 分。

11.3 温泉企业运营质量

11.3.1 温泉企业运营质量的要求见附录 F。总分 700 分。

11.3.2 温泉企业运营质量的评价内容分为总体要求、温泉水区、理疗保健、房务、餐饮、其他服务项目、公共及后勤区域等 7 个大项。评分时按“优”、“良”、“中”、“差”打分并计算得分率。公式为:

$$\text{得分率} = \frac{\text{该项实际得分}}{\text{该项标准总分}} \times 100\%$$

11.3.3 一星级、二星级温泉企业不作要求,三星级、四星级、五星级温泉企业规定最低得分率为:三星级 70%、四星级 80%、五星级 85%。

12 其他

对于以温泉 SPA 服务和住宿同为主营业务的,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,且业内知名度较高温泉企业的星级评定,可参照五星级的要求(包括已通过五星级饭店评定的)。

附 录 A
(规范性附录)
必备项目检查表

表 A.1 给出了一星级温泉企业必备项目检查表。表 A.2 给出了二星级温泉企业必备项目检查表。表 A.3 给出了三星级温泉企业必备项目检查表。表 A.4 给出了四星级温泉企业必备项目检查表。表 A.5 给出了五星级温泉企业必备项目检查表。

表 A.1 一星级温泉必备项目检查表

序 号	项 目	是否达标
A.1.1	温泉泉质	
A.1.1.1	温泉的泉质分类及辅助疗效应符合 GB/T 11615、GB/T 13727 和附录 C 中的相关要求	
A.1.1.2	应有采水许可证、用水许可证,实施勘查钻井的还应有勘查许可证	
A.1.1.3	应通过有资质的专业机构对温泉泉质的检测与认证	
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、泉质辅助疗效等信息介绍	
A.1.2	温泉卫生	
A.1.2.1	应符合 7.1 温泉水质卫生标准的要求	
A.1.2.2	应符合 7.2 温泉场所空气卫生指标的要求	
A.1.2.3	水质卫生参照 GB/T 5750、GB/T 8538、GB/T 18204.29 等有关标准的要求。有针对性地选择指标及限值,并经卫生疾控部门检验合格	
A.1.2.4	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	有接待服务台	
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	有室外温泉泡池或室内温泉泡池	
A.1.4	温泉服务	
A.1.4.1	能为客人提供 12 h 的沐浴服务	
A.1.4.2	有“温泉沐浴安全须知”。其内容应包括禁忌、洁身、私人物品保管等安全卫生注意事项	
A.1.5	环保	
A.1.5.1	使用后排放的尾水必应达到市政和环保规定标准	
A.1.6	安全	
A.1.6.1	应急安全事故处理预案	
A.1.6.2	应符合国家有关消防安全法律的规定	

表 A.1 (续)

序号	项 目	是否达标
A.1.6.3	有防暴雨、防雷电、防台风、防火等灾害性应急措施	
A.1.6.4	对高温区、深水区等危险源应采取安全防范措施并配有水深、温度等相关警示和指示标识	
A.1.6.5	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.1.6.6	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 二星级温泉必备项目检查表

序号	项 目	是否达标
A.2.1	温泉泉质	
A.2.1.1	温泉的泉质分类及辅助疗效应符合 GB/T 11615、GB/T 13727 和附录 C 中的相关要求	
A.2.1.2	温泉浴池中的温泉应是纯天然温泉水的水质	
A.2.1.3	有采水许可证、用水许可证,实施勘查钻井的还应有勘查许可证	
A.2.1.4	有勘查报告或水资源利用方案,符合 GB/T 11615	
A.2.1.5	通过有资质的专业机构对温泉泉质的检测与认证	
A.2.1.6	温泉水实际使用量不超过批准使用量	
A.2.1.7	应设有营业场所示意图、温泉水水温、泉质介绍及营业时间、价格等信息公示设施,保证宾客获取相关信息	
A.2.2	温泉卫生	
A.2.2.1	应符合 7.1 温泉水质卫生要求	
A.2.2.2	应符合 7.2 温泉场所空气卫生指标要求	
A.2.2.3	水质卫生参照 GB/T 5750、GB/T 8538、GB/T 18204.29 等有关标准的要求。有针对性地选择指标及限值,并经卫生部门检验合格	
A.2.2.4	室内外公共温泉泡池应每天由企业质检部对水质卫生进行简单的观察和检测,并实行记录备案制度。每月至少进行一次由卫生疾控部门对水质与环境卫生检查	
A.2.2.5	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.2.3	温泉水区设施设备	
A.2.3.1	有接待服务台	
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	有男女淋浴间和男女卫生间	
A.2.3.4	有室外温泉泡池或室内温泉泡池	
A.2.4	温泉服务	
A.2.4.1	能为客人提供 14 h 的沐浴服务	

表 A.2 (续)

序号	项 目	是否达标
A.2.4.2	温泉入口处应有“沐浴温泉安全须知”。其内容应包括禁忌、洁身、私人物品保管及安全卫生注意事项	
A.2.5	环保	
A.2.5.1	使用后排放的尾水必应达到市政和环保规定标准	
A.2.5.2	对温泉周边的景观资源及其他环境资源制定了保护措施并认真实施	
A.2.6	安全	
A.2.6.1	有应急安全事故处理预案	
A.2.6.2	应符合国家有关消防安全法律的规定	
A.2.6.3	有防暴雨、防雷电、防台风、防火等灾害性应急措施	
A.2.6.4	对高温区、深水区等危险源应采取安全防范措施并配有水深、温度等相关警示和指示标识	
A.2.6.5	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.2.6.6	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 三星级温泉必备项目检查表

序号	项 目	是否达标
A.3.1	温泉泉质	
A.3.1.1	温泉的泉质分类及辅助疗效应符合 GB/T 11615、GB/T 13727 和附录 C 中的相关要求	
A.3.1.2	温泉浴池中的温泉应是纯天然温泉水的水质	
A.3.1.3	有采水许可证、用水许可证,实施勘查钻井的还应有勘查许可证	
A.3.1.4	有勘查报告或水资源利用方案,符合 GB/T 11615 的相关要求	
A.3.1.5	通过有资质的专业机构对温泉泉质的检测与认证	
A.3.1.6	温泉水实际使用量不超过批准使用量	
A.3.1.7	新注入的温泉水应采用自然降温或热交换的方式处理,以保持温泉原有水质	
A.3.2	温泉卫生	
A.3.2.1	应符合 7.1 温泉水质卫生要求	
A.3.2.2	应符合 7.2 温泉场所空气卫生指标要求	
A.3.2.3	水质卫生参照 GB/T 5750、GB/T 8538、GB/T 18204.29 等有关标准的要求。有针对性地选择指标及限值,并经卫生疾控部门检验合格	
A.3.2.4	室内外公共温泉泡池应每天由企业质检部对水质卫生进行简单的观察和检测,并实行记录备案制度。每月至少进行一次由卫生部防疫部门对水质与环境卫生进行检验	
A.3.2.5	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.3.2.6	严禁提供给客人循环重复使用的泳衣(裤、帽),提倡客人自带	

表 A.3 (续)

序号	项 目	是否达标
A.3.2.7	应在通往沐浴温泉区的必经走道中设浸脚消毒池	
A.3.2.8	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.3.2.9	客用的拖鞋、浴袍(巾)应每客更换并洗涤消毒	
A.3.2.10	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,且与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 24℃~27℃	
A.3.3.6	有与水区接待规模相适应的男女淋浴间和男女卫生间,并符合 GB/T 14308 中的相关要求	
A.3.3.7	有室外温泉泡池或室内温泉泡池	
A.3.3.8	有与接待规模相适应的室内或室外水区休息区	
A.3.3.9	应设有营业场所示意图、温泉水水温、泉质介绍及营业时间、价格等信息公示设施,保证宾客获取相关信息	
A.3.3.10	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	在温泉公共室内外水区能为客人提供有限的服务	
A.3.4.2	温泉入口处应展示中英文对照的“沐浴温泉安全须知”。其内容应包括禁忌、洁身、私人物品保管及应在宾客需要的地点设立其他注意事项,且服务人员应能做解释和提示	
A.3.4.3	至少有具备国家职业技能资格的保健按摩师 1 人	
A.3.4.4	至少有具备国家职业技能资格的足部保健师 2 人	
A.3.5	规划与环保	
A.3.5.1	有符合 GB/T 18971 和建筑节能、水土保持、生态环保的完整规划与设计成果。规划成果达到国内先进水平,具有较强的可操作性。温泉企业按规划进行建设与运营管理	
A.3.5.2	中水过后的尾水处理技术及设备达到国内水平,使用后排放的中水必应达到市政和环保规定标准	
A.3.5.3	对温泉周边的景观资源及其他环境资源制定了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	景观与文化	
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	
A.3.7.2	应制定安全管理制度并严格执行	

表 A.3 (续)

序号	项 目	是否达标
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	制定防暴雨、防雷电、防台风、防火等灾害性应急措施	
A.3.7.6	对高温区、深水区等危险源应采取安全防范措施并配有水深、温度等相关警示和指示标识	
A.3.7.7	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.3.7.8	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	有中餐厅	
A.3.8.2	有供客人休息且提供饮品服务的场所	
A.3.8.3	有菜单及饮品单	
	总体是否达标结论	

表 A.4 四星级温泉必备项目检查表

序号	项 目	是否达标
A.4.1	温泉泉质	
A.4.1.1	温泉的泉质分类及辅助疗效应符合 GB/T 11615、GB/T 13727 和附录 C 中的相关要求	
A.4.1.2	温泉浴池中的温泉应是纯温泉的水质,原井口的泉温应 $\geq 50^{\circ}\text{C}$ 或至少有一个泡池泉温应 $\geq 40^{\circ}\text{C}$	
A.4.1.3	有采水许可证、用水许可证,实施勘查钻井的还应有勘查许可证	
A.4.1.4	有勘查报告或水资源利用方案,符合 GB/T 11615 的相关要求	
A.4.1.5	通过有资质的专业机构对温泉泉质的检测与认证	
A.4.1.6	温泉水实际使用量不超过批准使用量	
A.4.1.7	新注入的温泉水应采用自然降温或热交换的方式处理,以保持温泉原有水质	
A.4.1.8	应设有营业场所示意图、温泉水温、泉质介绍及营业时间、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	应符合 7.1 温泉水质卫生标准的要求	
A.4.2.2	应符合 7.2 温泉场所空气卫生指标要求	
A.4.2.3	水质卫生参照 GB/T 5750、GB/T 8538、GB/T 18204.29 等有关标准的要求。有针对性地选择指标及限值,并经卫生防疫部门检验合格	
A.4.2.4	室内外公共温泉泡池应设置化验室并配备相应设备,每天由企业质检部对水质卫生进行简单的观察和检测,并实行记录备案制度。每月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	

表 A.4 (续)

序号	项 目	是否达标
A.4.2.5	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样合格为准	
A.4.2.6	客房的独立泡池应每客换水,并对泡池进行例行常规消毒	
A.4.2.7	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.4.2.8	应在通往沐浴温泉区的必经走道中设浸脚消毒池	
A.4.2.9	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.4.2.10	客用的拖鞋、浴袍(巾)应每客更换并洗涤消毒	
A.4.2.11	在一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,且与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 24℃~27℃,并配有电子显示屏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,淋浴种类至少两种	
A.4.3.7	有男女卫生间,并应符合 GB/T 14308 中的相关要求	
A.4.3.8	有室外温泉泡池或室内温泉泡池,泡池种类两种以上,如泡池、药物池、按摩池等	
A.4.3.9	有与接待规模相适应的室内或室外水区休息区	
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	
A.4.4	温泉服务	
A.4.4.1	温泉入口处应展示中英文对照的“沐浴温泉安全须知”。其内容应包括禁忌、洁身、私人物品保管及应在宾客需要的地点设立其他注意事项,且服务人员应能做解释和提示	
A.4.4.2	应有专职的宾客服务人员	
A.4.4.3	至少有具备国家职业技能资格的保健按摩师 3 人	
A.4.4.4	至少有具备国家职业技能资格的芳香保健师 1 人	
A.4.4.5	至少有具备国家职业技能资格的足部保健师 5 人	
A.4.5	规划与环保	
A.4.5.1	有符合 GB/T 18971 和建筑节能、水土保持、生态环保的完整规划与设计成果。规划成果达到国内先进水平,具有较强的可操作性。温泉企业按规划进行建设与运营管理	
A.4.5.2	中水过后的尾水处理技术及设备达到国内先进水平,在不影响温泉水质的情况下,鼓励温泉水循环使用,使用后排放的中水应达到市政和环保规定标准	
A.4.5.3	温泉水资源循环利用于景观、绿化、农业灌溉或渔业养殖等	
A.4.5.4	对温泉周边的景观资源及其他环境资源制定了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	

表 A.4 (续)

序号	项 目	是否达标
A.4.6	景观与文化	
A.4.6.1	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,有一定的资源互补性、文化融合性及创新性	
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良好的景观视觉	
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	
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	制定防暴雨、防雷电、防台风、防火等灾害性应急措施	
A.4.7.7	对高温区、深水区等危险源应采取安全防范措施并配有水深、温度等相关警示和指示标识,并配有电子显示屏显示即时温度,误差不能超过正负2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	房务(前厅+客房)、餐饮、会务部分	
	参照 GB/T 14308	
	总体是否达标结论	

表 A.5 五星级温泉必备项目检查表

序号	项 目	是否达标
A.5.1	温泉泉质	
A.5.1.1	温泉的泉质分类及辅助疗效符合 GB/T 11615、GB/T 13727 和附录 C 中的相关要求	
A.5.1.2	温泉浴池中的温泉应是纯温泉的水质,原井口的泉温应 $\geq 50^{\circ}\text{C}$ 或至少有一个泡池泉温应 $\geq 40^{\circ}\text{C}$	
A.5.1.3	有采水许可证、用水许可证,实施勘查钻井的还应有勘查许可证	
A.5.1.4	有勘查报告或水资源利用方案,符合 GB/T 11615 的相关要求	
A.5.1.5	通过有资质的专业机构对温泉泉质的检测与认证	
A.5.1.6	温泉水实际使用量不超过批准使用量	
A.5.1.7	新注入的温泉水应采用自然降温或热交换的方式处理,以保持温泉原有水质	
A.5.1.8	应设有营业场所示意图、温泉水温、泉质介绍及营业时间、价格等信息公示设施,保证宾客获取相关信息	
A.5.2	温泉卫生	
A.5.2.1	应符合 7.1 温泉水质卫生要求	

表 A.5 (续)

序号	项 目	是否达标
A.5.2.2	应符合 7.2 温泉场所空气卫生指标要求	
A.5.2.3	水质卫生参照 GB/T 5750、GB/T 8538、GB/T 18204.29 等有关标准的要求。有针对性地选择指标及限值,并经卫生疾控部门检验合格	
A.5.2.4	室内外公共温泉泡池应设置企业化验室并配备相应设备,每天由企业质检部对水质卫生进行简单的观察和检测,并实行记录备案制度。每月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.5.2.5	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.5.2.6	客房或 SPA 的独立泡池应每客换水,并对泡池进行例行常规消毒	
A.5.2.7	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.5.2.8	应在通往沐浴温泉区的必经走道中设浸脚消毒池	
A.5.2.9	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.5.2.10	客用的拖鞋、浴袍(巾)应每客更换并洗涤消毒	
A.5.2.11	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,且与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 24℃~27℃,并配有电子显示屏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 14308 中的相关要求	
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屏显示即时温度,并配有灯光照明	
A.5.3.9	有室内温泉泡池,泡池种类四种以上,如不同温度的泡池及药物池和按摩池等	
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.5.3.12	温泉游乐水区应提供浴袍、浴巾、毛巾各一件	
A.5.4	温泉服务	
A.5.4.1	在温泉公共室内外水区能为客人提供规范性和个性化的服务	
A.5.4.2	温泉入口处应展示中英文对照的“沐浴温泉安全须知”。其内容应包括禁忌、洁身、私人物品保管及应在宾客需要的地点设立其他注意事项,且服务人员应能做解释和提示	
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(院)的小型温泉酒店应有专职管家,提供 24 h 服务	

表 A.5 (续)

序号	项 目	是否达标
A.5.4.6	至少有具备国家职业资格的健康按摩师 5 人	
A.5.4.7	至少有具备国家职业资格的芳香保健师(SPA 水疗)2 人	
A.5.4.8	至少有具备国家职业资格的足部保健师 10 人	
A.5.4.9	应提供温泉及相关理疗服务的预订服务	
A.5.4.10	应有完整的客史(会员)档案	
A.5.5	规划与环保	
A.5.5.1	有符合 GB/T 18971 和建筑节能、水土保持、生态环保的完整规划与设计成果。规划成果达到国内先进水平,具有较强的可操作性。温泉企业按规划进行建设与运营管理	
A.5.5.2	中水过后的尾水处理技术及设备达到国内先进水平,使用后排放的中水必应达到市政和环保的相关规定标准	
A.5.5.3	温泉水资源循环利用于景观、绿化、热循环或养殖业等	
A.5.5.4	对温泉周边的景观资源及其他环境资源制定了保护措施并认真实施	
A.5.5.5	符合《节水型城市考核标准》建城[2006]140 号文件的相关规定或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	
A.5.5.7	符合 LB/T 007 绿色旅游饭店中的相关要求	
A.5.5.8	每位客人应提供浴袍、浴巾、毛巾各一件	
A.5.6	景观与文化	
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	场所能从极佳的视觉观赏周边旅游景区的高品质景观	
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典型异域风格	
A.5.6.5	室内外温泉泡池具有优美的景观视觉	
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	
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	制定防暴雨、防雷电、防台风、防火等灾害性应急措施	
A.5.7.7	对高温区、深水区等危险源应采取安全防范措施并配有水深、温度等相关警示和指示标识	
A.5.7.8	应设有医务室;并有执业资格的医务人员;与附近医院建有 120 联动机制	

表 A.5 (续)

序 号	项 目	是否达标
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	房务(前厅+客房)、餐饮、会务部分	
	参照 GB/T 14308	
	总体是否达标结论	

附录 B
(规范性附录)
温泉水质评价

B.1 温泉水质感官指标

温泉水质感官指标应符合表 B.1 的规定。

表 B.1 感官指标及其限值

指 标	限 值
色度/度	≤ 15
浑浊度/NIU	≤ 5
气味	根据不同的泉质类型而定

B.2 温泉水质理化指标

B.2.1 温泉水质理化指标中的特征性指标应符合表 B.2 的规定。

表 B.2 特征性指标及其限值

指 标	限 值
pH	7.0~8.5
溶解性总固体/(mg/L)	200~400
碳酸氢盐(以 HCO_3^- 计)/(mg/L)	110~250
偏硅酸(以 H_2SiO_3 计)/(mg/L)	66~120
氟化物(以 F^- 计)/(mg/L)	5~15
钠(Na)/(mg/L)	40~65
氡(Rn)/(Bq/L)	60~140

B.2.2 温泉水质非特征性指标应符合表 B.3 的规定。

表 B.3 非特征性指标及其限值

指 标	限 值
氰化物(以 CN^- 计)/(mg/L)	≤ 0.2
汞(Hg)/(mg/L)	≤ 0.0001
砷(As)/(mg/L)	≤ 0.05
铅(Pb)/(mg/L)	≤ 0.05

表 B.3 (续)

指 标	限 值
镉(Cb)/(mg/L)	≤0.005
滴滴涕/(mg/L)	≤1.0
六六六/(mg/L)	≤0.06
四氯化碳/(mg/L)	≤0.002
挥发性酚类(以苯酚计)/(mg/L)	≤0.005
防离子合成洗涤剂/(mg/L)	≤0.2

B.3 温泉水质卫生指标

表 B.4 给出了温泉浴池水质卫生标准中的主要标准限值。

表 B.4 温泉浴池水质卫生标准

项 目		标 准 限 值
温度/℃	浴 池	≤43.0
	沐足池	≤45.0
pH 值		5.8~9.0
尿素/(mg/L)		≤3.5
菌落总数/(CFU/mL)		≤1 000
大肠菌群/(CFU/L)		≤18
嗜肺军团菌		不得检出

B.4 温泉水质检测方法

B.4.1 抽样

在沐浴温泉水区服务场所,随机选定沐浴点(沐浴池)待检,在每个待检沐浴点(沐浴池)中均匀采集不少于 3 L 的沐浴温泉水样品。检验样本采集方案按表 B.5 的规定执行。对于加入中药、酒、牛奶等辅料的沐浴水池,感官指标检验样品应在加入辅料之前采集沐浴温泉水样品。

表 B.5 检验样本采集方案

经营规模(池点)/场所	抽取样本量/个
10 点以下	2~4
10 点~50 点	6~8
51 点~100 点	8~12
101 点以上	12~20

B.4.2 型式检验

检验项目:感官指标、特征性指标、卫生指标。

型式检验包括本规范规定的所有水质指标,检验频次为每年不少于一次,连续三年监督检验均出现不合格项,进行一次型式检验。

B.4.3 判定规则

若卫生指标、非特征性指标的检验结果出现不合格项,则判定该批次沐浴温泉水质不合格。

若感官指标和特征性指标的检验结果出现不合格项,应进行加倍采样复检,若复检结果合格则判定为合格,若复检结果仍出现不合格项,则判定该批次沐浴温泉水质不合格。

附录 C
(规范性附录)

医疗热矿水水质标准分类表

表 C.1 给出了温泉作为医疗热矿水水质分类的参考依据。表 C.2 给出了温泉作为医疗热矿水水质类型的参考依据(限值表)。

表 C.1

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

注：本表引自 GB/T 11615。

表 C.2

分类	名称	矿化度	主要成分	特殊成分	
				阳离子	阴离子
1	氡泉			$Rn \geq 111$ Bq/L	
2	碳酸泉			$CO_2 \geq 1\ 000$ mg/L	
3	硫化氢泉			总 S 量 ≥ 2.0 mg/L	
4	铁泉			$Fe^2, Fe^3 \geq 10$ mg/L	
5	碘泉			$I^- \geq 5.0$ mg/L	
6	溴泉			$Br^- \geq 25$ mg/L	
7	砷泉			$As \geq 0.7$ mg/L	

表 C.2 (续)

分类	名称	矿化度	主要成分	特殊成分	
				阳离子	阴离子
8	硅酸泉			$\text{H}_2\text{SiO}_3 \geq 50 \text{ mg/L}$	
9	重碳酸盐泉	$\geq 1 \text{ g/L}$	HCO_3^- 、 Na^+ 、 Ca^{2+} 、 Mg^{2+}		
10	硫酸盐泉	$\geq 1 \text{ g/L}$	SO_4^{2-} 、 Na^+ 、 Ca^{2+} 、 Mg^{2+}		
11	氯化物泉	$\geq 1 \text{ g/L}$	Cl^- 、 Na^+ 、 Ca^{2+} 、 Mg^{2+}		
12	淡温泉	$\leq 1 \text{ g/L}$		温度 $\geq 34 \text{ }^\circ\text{C}$	

附录 D
(规范性附录)

公共场所集中空调通风系统卫生规范(卫生部卫监督发[2006]58号)

表 D.1 给出了新风量卫生要求。表 D.2 给出了送风量卫生要求。表 D.3 给出了风管表面卫生要求。表 D.4 给出了空气净化消毒装置的卫生安全性要求。表 D.5 给出了空气净化消毒装置性能的卫生要求。

表 D.1

场 所		新风量/ [m ³ /(h·人)]
饭店、宾馆	3~5 星级	≥30
	1~2 星级	≥20
	非星级	≥20
饭馆(餐厅)		≥20
影剧院、音乐厅、录像厅(室)		≥20
游艺厅、舞厅		≥30
酒吧、茶座、咖啡厅		≥10
体育馆		≥20
商场(店)、书店		≥20

表 D.2

项 目	要 求
PM10	≤0.08 mg/m ³
细菌总数	≤500 cfu/m ³
真菌总数	≤500 cfu/m ³
b-溶血性链球菌等致病微生物	不得检出

表 D.3

项 目	要 求
积尘量	≤20 g/m ²
致病微生物	不得检出
细菌总数	≤100 cfu/cm ²
真菌总数	≤100 cfu/cm ²

表 D.4

项 目	允许增加量
臭氧	$\leq 0.10 \text{ mg/m}^3$
紫外线 (装置周边 30 cm 处)	$\leq 5 \text{ mW/cm}^2$
TVOC	$\leq 0.06 \text{ mg/m}^3$
PM10	$\leq 0.02 \text{ mg/m}^3$

表 D.5

项 目	条 件	要 求
装置阻力	正常送排风量	$\leq 50 \text{ Pa}$
颗粒物净化效率	一次通过	$\geq 50\%$
微生物净化效率	一次通过	$\geq 50\%$
连续运行效果	24 h 运行前后净化效率比较	效率下降 $<10\%$
消毒效果	一次通过	除菌率 $\geq 90\%$

附 录 E
(规范性附录)
设施设备评分表

表 E.1 给出了设施设备评分表。

表 E.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	计 分	记 分 栏
1	温泉资源	50					
1.1	泉质		20				
1.1.1	达到命名矿水浓度			12			
1.1.2	达到有医疗价值浓度			8			
1.2	泉(井)口水温		10				
1.2.1	70℃以上			10			
1.2.2	50℃~70℃			8			
1.2.3	37℃~50℃			6			
1.2.4	25℃~37℃			4			
1.3	类型(在同一企业区域内)		10				
1.3.1	有3种以上不同类型的温泉(含3种)			10			
1.3.2	有2种以上不同类型的温泉(含2种)			5			
1.3.3	同时有冷泉			5			
1.4	日出水量		10				
1.4.1	10 000 m ³ 以上			10			
1.4.2	5 000~10 000 m ³			8			
1.4.3	2 000~5 000 m ³			6			
1.4.4	2 000 m ³ 以下			4			
2	规划与环保	30					
2.1	规划		10				
2.1.1	编制地热资源综合利用规划			4			
2.1.2	编制温泉旅游总体规划或控制性规划			3			
2.1.3	编制专项环境评价规划			2			
2.1.4	编制专项地质灾害评价报告书			1			
2.2	环保		16				
2.2.1	利用地热先进技术			8			
	综合利用地热发电、采暖、加温					8	

表 E.1 (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	计分	记分栏
	用地热发电					6	
	用热交换给水加温					4	
2.2.2	综合节水措施(处理后的中水)			8			
	综合用于清洁卫生、景观、绿化等					8	
	用于景观					6	
	用于绿化					4	
	用于企业特色养殖					2	
	用于企业特色种植					2	
2.3	泉(井)口保护区		4				
	在 50 m 范围内禁止一切建筑物					4	
	在 20 m 范围内禁止一切建筑物					2	
3	卫生设施设备	30					
3.1	水质卫生		12				
3.1.1	有中央水质过滤消毒系统设备			5			
3.1.2	有小型专用消毒设备			3			
3.1.3	有化验室和培训合格的化验员			2			
3.1.4	有砂缸过滤器			1			
3.1.5	人工添加消毒剂			1			
3.2	用品用具卫生		10				
3.2.1	有专用的臭氧消毒室			4			
3.2.2	有专用的紫外线消毒室			3			
3.2.3	有专用的电子消毒柜			2			
3.2.4	有专用的高温消毒机			1			
3.3	洗衣房		8				
3.3.1	有专业水洗机			2			
3.3.2	有专业烘干机			2			
3.3.3	有专业烫平机			2			
3.3.4	有专业的拖鞋消毒池			2			
4	水区服务设施	110					
4.1	前厅接待区		20				
4.1.1	总台有接待、问讯、收银功能			2			
4.1.2	有更换拖鞋的区域(配有沙发、茶几)			2			

表 E.1 (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	计分	记分栏
4.1.3	提供饮水机			1			
4.1.4	有空调,温度在 20℃~24℃			3			
4.1.5	有大堂吧或茶吧			2			
4.1.6	公共卫生间			4			
4.1.6.1	材料、装修和洁具				2		
	较好					2	
	普通					1	
4.1.6.2	设计及设施配备				2		
	齐全					2	
	一般					1	
4.1.7	客用电梯			4			
4.1.8	有商场			2			
4.2	更衣区		10				
4.2.1	室内空气良好,温度在 24℃~27℃			2			
4.2.2	更衣柜			7			
4.2.2.1	有服务员和宾客公用开启的电子锁				2		
4.2.2.2	规格尺寸				2		
	高度不小于 60 cm,进深不小于 55 cm,宽度不小于 50 cm					2	
	高度不小于 50 cm,进深不小于 45 cm,宽度不小于 40 cm					1	
4.2.2.3	材质、工艺、装饰				2		
	较好					2	
	普通					1	
4.2.2.4	不少于 5 个衣架				1		
4.2.3	相配套的更衣凳			1			
4.3	室内水区		40				
4.3.1	淋浴间			4			
4.3.1.1	下水保持通畅,不外溢				1		
4.3.1.2	有不少于更衣柜数量 5% 的淋浴隔断				1		
4.3.1.3	淋浴有水流定温和调节功能				1		
4.3.1.4	提供淋浴液、洗发液				1		
4.3.2	公共卫生间			4			
4.3.2.1	材料、装修和洁具				2		

表 E.1 (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	计分	记分栏
	较好					2	
	普通					1	
4.3.2.2	设计及设施配备				2		
	齐全					2	
	一般					1	
4.3.3	梳妆区			4			
4.3.3.1	有梳妆台、凳、镜子、镜前灯或壁灯				1		
4.3.3.2	提供吹风机、梳子				1		
4.3.3.3	提供护肤霜、面巾纸、棉签、定发剂				1		
4.3.3.4	有脚踏式垃圾桶				1		
4.3.4	桑拿蒸房			8			
4.3.4.1	利用地热或气泉蒸房				4		
4.3.4.2	普通的干蒸房				2		
4.3.4.3	普通的湿蒸房				2		
4.3.5	泡池			17			
4.3.5.1	种类				10		
4.3.5.1.1	3个以上不同温度					2	
4.3.5.1.2	2个以上添加不同辅料					2	
4.3.5.1.3	鱼疗					2	
4.3.5.1.4	有水上游乐设施的儿童池					2	
4.3.5.1.5	人工瀑布、冲浪等水疗功能					2	
4.3.5.2	面积				7		
4.3.5.2.1	1 000 m ² 以上					7	
4.3.5.2.2	500 m ² 以上					5	
4.3.5.2.3	200 m ² 以上					2	
4.3.6	墙上有嵌入式电视			2			
4.3.7	有背景音乐			1			
4.4	室外水区		30				
4.4.1	泡池数量			10			
4.4.1.1	30个以上				10		
4.4.1.2	20个以上				8		
4.4.1.3	10个以上				6		

表 E.1 (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	计分	记分栏
4.4.2	泡池种类			10			
4.4.2.1	20种以上				10		
4.4.2.2	10种以上				8		
4.4.2.3	5种以上				6		
4.4.3	绿化景观			5			
4.4.3.1	有专业绿化景观设计,且效果佳				5		
4.4.3.2	有绿化景观效果				3		
4.4.4	灯光效果			5			
	有专业灯光效果设计,且效果佳				5		
	有灯光效果设计				3		
4.5	二次更衣区		10				
4.5.1	区域功能设计合理,通道标志清楚			2			
4.5.2	布草柜(架)容量与更衣柜数量相匹配			2			
4.5.3	配有专业暖风机			2			
4.5.4	配有专业红外线取暖灯			2			
4.5.5	浴袍、休息服、浴巾、面巾、一次性内裤、拖鞋等必备品准备充足			2			
5	理疗区服务设施	60					
5.1	私密露天泡池与露天理疗区		30				
5.1.1	泡池数量			10			
5.1.1.1	5个以上私密室外泡池				10		
5.1.1.2	2个以上私密室外泡池				8		
5.1.1.3	最少1个室外私密泡池				6		
5.1.2	护理区面积			5			
5.1.2.1	不小于每个露天泡池面积的20%				5		
5.1.2.2	不小于每个露天泡池面积的10%				3		
5.1.3	设施与用品			5			
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		
5.1.3.2	有中英文服务价目表				1		
5.1.3.3	提供饮料、果点服务				1		
5.1.4	景观			5			
5.1.4.1	视觉观赏效果佳				5		

表 E.1 (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	计分	记分栏
5.1.4.2	有视觉观赏效果				3		
5.1.5	私密性			5			
5.1.5.1	在 100 m 范围内无人(公共区域)干扰				5		
5.1.5.2	在 50 m 范围内无人(公共区域)干扰				3		
5.2	室内理疗室		30				
5.2.1	数量			10			
5.2.1.1	8 间以上				10		
5.2.1.2	4 间以上				8		
5.2.1.3	2 间以上				6		
5.2.2	面积			10			
5.2.2.1	30 m ² 以上				10		
5.2.2.2	20 m ² 以上				8		
5.2.2.3	不小于 10 m ²				6		
5.2.3	设施			10			
5.2.3.1	有可自动调节的护理床				2		
5.2.3.2	普通护理床				1		
5.2.3.3	有卫生间				3		
5.2.3.4	有理疗师专用的面盆				2		
5.2.3.5	有背景音乐				1		
5.2.3.6	有香薰灯(具)				1		
6	景观与文化	20					
6.1	A 级景区		12				
6.1.1	AAAAA 级景区			12			
6.1.2	AAAA 级景区			10			
6.1.3	AAA 级景区			8			
6.2	其他自然景观		4				
6.2.1	海洋、湖泊、江河、湿地、瀑布、森林			2			
	景观视觉佳					2	
	有景观视觉					1	
6.2.2	历史人文景观			2			
	景观视觉佳					2	
	有景观视觉					1	

表 E.1 (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	计分	记分栏
6.3	历史人文资源		4				
6.3.1	历史名胜古迹			2			
	国家级					2	
	省级					1	
6.3.2	少数民族文化			2			
	位于少数民族自治州辖区内					2	
	位于少数民族自治县辖区内					1	
7	交通与安全	30					
7.1	交通设施		10				
7.1.1	可进入性			8			
7.1.1.1	直达机场距离				2		
	50 km 以内					2	
	100 km 以内					1	
7.1.1.2	高速公路进、出口距离				2		
	10 km 以内					2	
	30 km 以内					1	
7.1.1.3	客运火车站距离				2		
	10 km 以内					2	
	30 km 以内					1	
7.1.1.4	客用航运码头距景区距离				2		
	10 km 以内					2	
	30 km 以内					1	
7.2	停车场		8				
7.2.1	面积			2			
	500 m ² 以上					2	
	200 m ² 以上					1	
7.2.2	距离			2			
	在温泉周围 100 m 内可以停放汽车					2	
	在温泉周围 200 m 内可以停放汽车					1	
7.2.3	地面			2			
	生态绿化					2	
	普通地面					1	

表 E.1 (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	计分	记分栏
7.2.4	停车场管理			2			
7.2.4.1	停车分区,设停车线				1		
7.2.4.2	车场内有方向引导指示标识				1		
7.3	内部交通			2			
7.3.1	有游览线路标志牌				1		
7.3.2	进出口设置合理				1		
7.4	安全设施		10				
7.4.1	有医务室			6			
7.4.1.1	有医师资质的医生				4		
7.4.1.2	与就近的医院建立 120 联动机制				2		
7.4.2	锅炉、水电、电梯、游乐设备和救生、卫生化验等工种均须全部持证上岗,并保证相关设备安全运行			4			
8	行政后勤设施	10					
8.1	有独立的员工食堂		1				
8.2	有独立的更衣间		1				
8.3	有员工浴室		1				
8.4	有倒班宿舍		1				
8.5	有员工专用培训教室,配置必要的教学仪器和设备		1				
8.6	有员工活动室		1				
8.7	有员工电梯(或服务电梯)		1				
8.8	有行政管理办公区		1				
8.9	有医务室并可对宾客提供服务		2				
9	其他特色设施	60					
9.1	药浴种类较多		5				
9.2	客房阳台上设置护理及设施		3				
	景观视角条件佳,设施配套					3	
	景观视角条件一般,设施一般					2	
9.3	别墅或 VIP 庭院		3				
	环境优越、私密性强、文化氛围强,亭阁榭提供护理设施,相关配套设施完善					3	
	环境优越,亭阁榭提供护理设施,有相关配套					2	
9.4	水边(上)、山(溪)谷 SPA		4				
9.4.1	水上有 SPA 专用游船,游船风格与整体环境结合			2			

表 E.1 (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	计分	记分栏
9.4.2	建筑与环境			2			
	相关建筑融合水体与山谷景观特征,环境优越、私密性强					2	
	相关建筑与水体与山谷景观特征有所差异,但环境优越、私密性强					1	
9.5	标准高尔夫球场和室外网球场		15				
9.5.1	1个以上18洞标准高尔夫球场			10			
9.5.2	1个以上迷你高尔夫球场			3			
9.5.3	1个以上高尔夫练习场			2			
	室内网球场						
9.6	户外拓展运动		5				
9.7	特色养生项目		5				
9.8	表演项目		5				
9.9	水上运动		5				
9.10	游乐场		5				
9.11	滑雪场		5				
10	房务设施	230					
10.1	房务(前厅)		50				
10.1.1	地面装饰			8			
	采用高档花岗岩、大理石或其他高档材料(材质高档、色泽均匀、拼接整齐、工艺精致、装饰性强,与整体氛围相协调)					8	
	采用优质花岗岩、大理石或其他材料(材质良好,工艺较好)					6	
	采用普通花岗岩、大理石或其他材料(材质一般,有色差)					4	
	采用普通材料(普通木地板、地砖等)					2	
10.1.2	墙面装饰			6			
	采用高档花岗岩、大理石或其他高档材料(材质高档、色泽均匀、拼接整齐、工艺精致、装饰性强,与整体氛围相协调)					6	
	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)					4	
	采用普通花岗岩、大理石或木材					2	
	采用墙纸或喷涂材料					1	
10.1.3	天花			5			
	工艺精致、造型别致,与整体氛围相协调					5	
	工艺较好,格调一般					3	

表 E.1 (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	计分	记分栏
	有一定装饰					1	
10.1.4	艺术装饰			2			
	有壁画或浮雕或其他艺术品装饰					2	
	有简单艺术装饰					1	
10.1.5	家具(台,沙发等)			5			
	设计专业、材质高档、工艺精致,摆设合理,使用方便、舒适					5	
	材质较好,工艺较好					3	
	材质普通,工艺一般					1	
10.1.6	灯具与照明			5			
	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					5	
	采用高档灯具,照明整体效果较好					3	
	采用普通灯具,照明效果一般					1	
10.1.7	整体装饰效果			4			
	色调协调,氛围浓郁,有中心艺术品,感观效果突出					4	
	有艺术品装饰,工艺较好,氛围一般					2	
	有一定的装饰品					1	
10.1.8	客用电梯			7			
10.1.8.1	数量			2			
	不少于平均每70间客房一部客用电梯					2	
	不少于平均每100间客房一部客用电梯					1	
10.1.8.2	性能优良、运行平稳、梯速合理					2	
10.1.8.3	内饰与设备					3	
10.1.8.3.1	有一定装饰、照明充足					0.5	
10.1.8.3.2	有主要设施楼层指示					0.5	
10.1.8.3.3	有扶手杆					0.5	
10.1.8.3.4	有通风系统					0.5	
10.1.8.3.5	与外界联系的对讲功能					0.5	
10.1.8.3.6	轿厢两侧均有按键					0.5	
10.1.9	前厅整体舒适度			6			
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					2	
10.1.9.2	光线、温度适宜					2	

表 E.1 (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	计分	记分栏
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				2		
10.1.9.4	异味,烟尘,噪音,强风(扣分,每项扣1分)				-4		
10.1.9.5	置于前厅明显位置的商店、摊点影响整体氛围				-4		
10.2	客房		180				
10.2.1	普通客房(10.2.1~10.2.10均针对普通客房打分)			26			
10.2.1.1	70%客房的净面积(不包括卫生间和门廊)				16		
	不小于36 m ²					16	
	不小于30 m ²					12	
	不小于24 m ²					8	
	不小于20 m ²					6	
	不小于16 m ²					4	
	不小于14 m ²					2	
10.2.1.2	净高度				4		
	不低于3 m					4	
	不低于2.7 m					2	
10.2.1.3	软床垫(长度不小于1.9 m),宽度				6		
10.2.1.3.1	单人床					3	
	不小于1.35 m					3	
	不小于1.2 m					2	
	不小于1.1 m					1	
10.2.1.3.2	双人床					3	
	不小于2.2 m					3	
	不小于2.0 m					2	
	不小于1.8 m					1	
10.2.2	装修与装饰			11			
10.2.2.1	地面				3		
	采用优质地毯或木地板,工艺精致					3	
	采用高档地砖、普通地毯或木地板,工艺较好					2	
	采用普通地砖或水磨石地面,工艺一般					1	
10.2.2.2	墙面				2		
	采用高级墙纸或其他优质材料,有艺术品装饰					2	
	采用普通涂料或墙纸					1	

表 E.1 (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	计分	记分栏
10.2.2.3	天花有装饰				2		
10.2.2.4	整体装饰效果				4		
	工艺精致、色调协调,格调高雅					4	
	工艺较好、格调统一					2	
	工艺一般					1	
10.2.3	家具			7			
10.2.3.1	档次				4		
	设计专业、材质高档、工艺精致,摆设合理,使用方便、舒适					4	
	材质较好,工艺较好					2	
	材质普通,工艺一般					1	
10.2.3.2	衣橱				3		
	步入式衣物储藏间					3	
	进深不小于 55 cm,宽度不小于 110 cm					2	
	进深不小于 45 cm,宽度不小于 90 cm					1	
10.2.4	灯具和照明			11			
10.2.4.1	灯具配备				9		
10.2.4.1.1	主光源(顶灯或槽灯)					1	
10.2.4.1.2	门廊照明灯					1	
10.2.4.1.3	床头照明灯					1	
10.2.4.1.4	写字台照明灯					1	
10.2.4.1.5	衣柜照明灯					1	
10.2.4.1.6	行李柜照明灯					1	
10.2.4.1.7	小酒吧照明灯					1	
10.2.4.1.8	装饰物照明灯					1	
10.2.4.1.9	夜灯					1	
10.2.4.2	灯光控制				2		
	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	
	各灯具开关位置合理,方便使用					1	
10.2.5	彩色电视机			6			
10.2.5.1	类型与尺寸				3		
	平板电视,不小于 25 英寸					3	

表 E.1 (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	计分	记分栏
	普通电视,不小于25英寸					2	
	普通电视,不小于21英寸					1	
10.2.5.2	频道和节目				2		
	卫星、有线闭路电视节目不少于30套					1	
	外语频道或外语节目不少于3套					1	
10.2.5.3	有电视频道指示说明及电视节目单				1		
10.2.6	客房电话			5			
10.2.6.1	程控电话机,有直拨国际、国内长途功能				1		
10.2.6.2	有语音信箱及留言指示灯				1		
10.2.6.3	电话机上有饭店常用电话号码和使用说明				1		
10.2.6.4	附设写字台电话(双线制)				1		
10.2.6.5	配备本地电话簿				1		
10.2.7	微型酒吧(包括小冰箱)			5			
10.2.7.1	数量				3		
	100%的客房有微型酒吧(包括小冰箱)					3	
	不少于50%的客房有微型酒吧(包括小冰箱)					1	
10.2.7.2	提供适量饮品和食品,并配备相应的饮具				1		
10.2.7.3	100%以上客房配备静音、节能、环保型小冰箱				1		
10.2.8	客房便利设施及用品			12			
10.2.8.1	电热水壶				1		
10.2.8.2	熨斗和熨衣板				1		
10.2.8.3	西装衣撑				1		
10.2.8.4	每房不少于4个西服衣架、2个裤架和2个裙架				1		
10.2.8.5	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		
10.2.8.6	吹风机				1		
10.2.8.7	浴衣(每客1件)				1		
10.2.8.8	备用被毯(每床1条)				1		
10.2.8.9	咖啡(含伴侣、糖),配相应杯具				1		
10.2.8.10	环保或纸制礼品袋(每房2个)				1		
10.2.8.11	针线包				1		
10.2.8.12	文具(含铅笔、橡皮、曲别针等)				1		

表 E.1 (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	计 分	记 分 栏
10.2.9	客房必备物品(少一项,扣1分)						
	服务指南(含欢迎词、饭店各项服务简介)						
	笔						
	信封(每房不少于2个)						
	信纸(每房不少于4张)						
	免费茶叶						
	暖水瓶(有电热水壶可不备)						
	凉水瓶(或免费矿泉水)						
	擦鞋用具(每房2份)						
	“请勿打扰”、“请清理房间”挂牌或指示灯						
	垃圾桶						
	根据不同床型配备相应数量的枕芯、枕套、床单、毛毯或棉被						
10.2.10	客房卫生间			47			
10.2.10.1	70%的客房卫生间面积				5		
	不小于8 m ²					5	
	不小于6 m ²					4	
	不小于5 m ²					3	
	不小于4 m ²					2	
	小于4 m ²					1	
10.2.10.2	卫生间装修				6		
	专业设计,全部采用高档材料装修(优质大理石、花岗岩等)、工艺精致,采用统一风格的高级品牌卫浴设施					6	
	采用高档材料装修,工艺较好					4	
	采用普通材料装修,工艺一般					2	
10.2.10.3	卫生间设施布局				4		
	不少于50%的客房卫生间淋浴、浴缸、恭桶分隔					4	
	不少于50%的客房卫生间淋浴和浴缸分隔					3	
	不少于50%的客房卫生间有浴缸					1	
10.2.10.4	面盆及五金件				2		
	高档面盆及配套五金件					2	
	普通面盆及五金件					1	
10.2.10.5	浴缸及淋浴				12		

表 E.1 (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	计分	记分栏
10.2.10.5.1	浴缸和淋浴间均有单独照明,分区域照明充足					1	
10.2.10.5.2	完全打开热水龙头,水温在 15 s 内上升到 46 ℃~51 ℃,水温稳定					1	
10.2.10.5.3	水流充足(水压为 0.2 MPa~0.35 MPa)、水质良好					1	
10.2.10.5.4	淋浴间下水保持通畅,不外溢					1	
10.2.10.5.5	浴缸					3	
	高档浴缸(配带淋浴喷头)及配套五金件					3	
	普通浴缸(配带淋浴喷头)或只有淋浴间					1	
10.2.10.5.6	所有浴缸上方安装扶手,符合安全规定					1	
10.2.10.5.7	淋浴喷头的水流可以调节					1	
10.2.10.5.8	淋浴有水流定温功能					1	
10.2.10.5.9	配备热带雨林喷头					1	
10.2.10.5.10	浴缸及淋浴间配有防滑设施(或有防滑功能)					1	
10.2.10.6	恭桶				3		
	高档节水恭桶					3	
	普通节水恭桶					1	
10.2.10.7	其他				15		
10.2.10.7.1	饮用水系统					2	
10.2.10.7.2	梳妆镜					2	
	防雾梳妆镜					2	
	普通梳妆镜					1	
10.2.10.7.3	化妆放大镜					1	
10.2.10.7.4	面巾纸					1	
10.2.10.7.5	110 V/220 V 不间断电源插座(低电流)					1	
10.2.10.7.6	晾衣绳					1	
10.2.10.7.7	呼救按钮或有呼救功能的电话					1	
10.2.10.7.8	连接客房电视的音响装置					1	
10.2.10.7.9	体重秤					1	
10.2.10.7.10	电话副机(方便宾客取用)					1	
10.2.10.7.11	浴室里挂钩不少于 1 处,方便使用					1	
10.2.10.7.12	浴帘或其他防溅设施					1	
10.2.10.7.13	浴巾架					1	

表 E.1 (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	计分	记分栏
10.2.10.8	卫生间客用必备品(少一项扣一分)						
10.2.10.8.1	漱口杯(每房2个)						
10.2.10.8.2	浴巾(每房2条)						
10.2.10.8.3	地巾						
10.2.10.8.4	面巾(每房2条)						
10.2.10.8.5	卫生袋						
10.2.10.8.6	卫生纸						
10.2.10.8.7	垃圾桶						
10.2.11	套房			14			
10.2.11.1	数量				3		
	不少于客房总数的20%(不包括连住房)					3	
	不少于客房总数的10%(不包括连住房)					2	
	不少于客房总数的5%(不包括连住房)					1	
10.2.11.2	规格				6		
10.2.11.2.1	至少有三种规格的套房					2	
10.2.11.2.2	有豪华套房					4	
	至少有卧室2间、会客室、餐厅、书房各1间(卫生间3间)					4	
	至少有卧室2间、会客室1间、餐厅或书房各1间(卫生间3间)					2	
10.2.11.3	套房卫生间				5		
10.2.11.3.1	有供主人和来访宾客分别使用的卫生间					2	
10.2.11.3.2	有由卧室和客厅分别直接进入的卫生间(双门卫生间)					1	
10.2.11.3.3	有音响装置					1	
10.2.11.3.4	配有电视机					1	
10.2.12	有残疾人客房,配备相应的残障设施			2			
10.2.13	设无烟楼层			2			
10.2.14	客房舒适度			28			
10.2.14.1	布草				7		
10.2.14.1.1	床单、被套、枕套的纱支规格					6	
	不低于80×60支纱					6	
	不低于60×40支纱					3	
	不低于40×40支纱					1	
10.2.14.1.2	床单、被套、枕套的含棉量为100%					1	

表 E.1 (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	计分	记分栏
10.2.14.2	床垫硬度适中、无变形,可提供3种以上不同类型的枕头				2		
10.2.14.3	温度				3		
10.2.14.3.1	室内温度可调节					2	
10.2.14.3.2	公共区域与客房区域温差不超过5℃					1	
10.2.14.4	相对湿度:冬季为50%~55%,夏季为45%~50%				2		
10.2.14.5	客房门、墙、窗、天花、卫生间采取隔音措施,效果良好				2		
	客房隔音效果差,或部分客房靠近高噪音设施(如歌舞厅、保龄球场、洗衣房等),影响宾客休息					-4	
10.2.14.6	窗帘与客房整体设计匹配,有纱帘,方便开闭,密闭遮光效果良好				2		
10.2.14.7	照明效果				3		
	专业设计,功能照明、重点照明、氛围照明和谐统一					3	
	有目的物照明光源,满足不同区域的照明需求					2	
	照明效果一般					1	
10.2.14.8	客用品方便取用,插座、开关位置合理,方便使用				2		
10.2.14.9	艺术品、装饰品搭配协调,布置雅致;家具、电器、灯饰档次匹配,色调和谐				2		
10.2.14.10	电视机和背景音乐系统的音、画质良好,节目及音量调节方便有效				2		
10.2.15	客房走廊及电梯厅			5			
10.2.15.1	走廊宽度不少于1.8m,高度不低于2.3m				1		
10.2.15.2	光线适宜				1		
10.2.15.3	通风良好,温度适宜				1		
10.2.15.4	客房门牌标识醒目,制作精良				1		
10.2.15.5	管道井、消防设施的装饰与周边环境协调				1		
11	餐饮设施	50					
11.1	餐厅(11.1~11.2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				
11.1.1	布局			8			
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		
11.1.1.2	有宴会单间或小宴会厅				3		
11.1.1.3	靠近厨房,传菜线路不与非餐饮公共区域交叉				2		
11.1.1.4	有酒水台				1		

表 E.1 (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	计分	记分栏
11.1.2	装饰			6			
11.1.2.1	地面装饰				2		
	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	
	采用普通材料(普通木地板、地砖等)					1	
11.1.2.2	墙面装饰				2		
	采用花岗岩、大理石、木材、墙纸(布)					2	
	采用普通墙纸或喷涂材料					1	
11.1.2.3	天花				2		
	工艺较好,格调一般					2	
	有一定装饰					1	
11.1.3	家具			3			
	材质较好,工艺较好					3	
	材质普通,工艺一般					1	
11.1.4	灯具与照明			3			
	采用高档灯具,照明整体效果较好					3	
	采用普通灯具,照明效果一般					1	
11.1.5	餐具			2			
	较好材质与工艺					2	
	一般材质与工艺					1	
11.1.6	菜单与酒水单			2			
	用中英文印刷,装帧较好,出菜率不低于90%					2	
	有中文菜单,保持完整、清洁					1	
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			
11.2	厨房		12				
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			
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			
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			
11.2.4	冷、热制作间分隔			1			
11.2.5	配备与厨房相适应的保鲜和冷冻设施,生熟分开			1			
11.2.6	粗细加工间分隔			1			
11.2.7	洗碗间位置合理			1			

表 E.1 (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	计分	记分栏
11.2.8	厨房与餐厅间采用有效的隔音、隔热、隔味措施			1			
11.2.9	厨房内、灶台上采取有效的通风、排烟措施			1			
11.3	酒吧、茶室及其他吧台		4				
11.3.1	装修与装饰(包含台、家具、餐具、饮具等)			2			
	较好材质与工艺					2	
	普通材质与工艺					1	
11.3.2	氛围			2			
	氛围较好					2	
	氛围一般					1	
11.4	餐饮区域整体舒适度		8				
11.4.1	整体设计有专业性,格调高雅,色调协调、有艺术感			2			
11.4.2	温湿度适宜,通风良好,无炊烟及烟酒异味			2			
11.4.3	专业设计照明,环境舒适,无噪音。背景音乐曲目、音量适宜,音质良好			2			
11.4.4	餐具按各菜式习惯配套齐全,无破损,无水迹			2			
11.4.5	任一餐厅(包括宴会厅)与其厨房不在同一楼层			-2			
12	会务设施	20					
12.1	会议室		11				
12.1.1	面积(如有多个会议室,可以累积加分,但总分不能超过3分)			3			
	不小于300 m ²					3	
	不小于200 m ²					2	
12.1.2	有座席固定的会议室			2			
12.1.3	小会议室(至少容纳8人开会)			3			
	不少于4个					3	
	不少于2个					1	
12.1.4	通风良好,温度适宜			1			
12.1.5	灯光分区控制,亮度可调节,遮光效果良好			1			
12.1.6	隔音效果良好			1			
12.2	会议设施		3				
12.2.1	同声传译功能设置(设备可租借)			1			
12.2.2	电视电话会议功能设置(设备可租借)			1			
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			

表 E.1 (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	计 分	记 分 栏
12.3	设贵宾休息室,位置合理,并有专用通道进大宴会厅		2				
12.4	配设衣帽间		2				
12.5	商务中心		2				
12.5.1	位置合理,方便宾客使用			1			
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),提供报刊杂志			1			
总分			700				

附录 F
(规范性附录)
温泉企业运营质量评价表

温泉企业运营质量评价表见表 F.1。

表 F.1 温泉企业运营质量评价表

序 号	标 准	评 价			
		优	良	中	差
1. 总体要求					
1.1	管理制度与规范	优	良	中	差
1.1.1	有完备的规章制度	6	4	2	1
1.1.2	有完备的操作程序	6	4	2	1
1.1.3	有完备的服务规范	6	4	2	1
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
1.1.5	制订温泉企业人力资源规划,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
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
1.1.7	建立宾客意见收集、反馈和持续改进机制	6	4	2	1
1.2	员工素养	优	良	中	差
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
1.2.2	训练有素、业务熟练,应变能力较强,及时满足宾客合理需求	6	4	2	1
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:					
得分率:(实际得分)/该项总分×100%=					
2. 温泉水区					
2.1	前厅服务质量				
2.1.1	总机	优	良	中	差
2.1.1.1	在正常情况下,电话铃响 10 s 内应答	3	2	1	0
2.1.1.2	接电话时正确问候宾客,同时报出温泉企业名称,语音清晰,态度亲切	3	2	1	0
2.1.1.3	转接电话准确、及时、无差错(无人接听时,15 s 后转回总机)	3	2	1	0
2.1.1.4	熟练掌握岗位英语或岗位专业用语	3	2	1	0
2.1.2	预订	优	良	中	差
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	3	2	1	0
2.1.2.2	熟悉温泉企业各项产品,正确描述各种服务差异,说明价格及所含内容	3	2	1	0
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

表 F.1 (续)

序 号	标 准	评 价			
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
2.1.2.5	实时网络预订,界面友好,及时确认	3	2	1	0
2.1.3	礼宾、问讯服务	优	良	中	差
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
2.1.3.2	熟悉温泉企业各项产品,包括泉质、水温、辅助疗效、泡池种类、保健理疗项目、客房、餐饮、会务等信息	3	2	1	0
2.1.3.3	熟悉温泉企业周边环境,包括当地特色商品、旅游景点、购物中心、文化设施、餐饮设施等信息;协助安排出租车	3	2	1	0
2.1.3.4	委托代办业务效率高,准确无差错	3	2	1	0
2.1.4	总台接待	优	良	中	差
2.1.4.1	主动、友好地问候宾客,热情接待	3	2	1	0
2.1.4.2	与宾客确认是否住店或用餐等	3	2	1	0
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
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
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,祝愿宾客沐浴愉快	3	2	1	0
2.1.5	结账	优	良	中	差
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	3	2	1	0
2.1.5.2	效率高,准确无差错	3	2	1	0
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
2.1.6	更衣室	优	良	中	差
2.1.6.1	在宾客抵达后,技师接待并引导至更衣柜前,并帮助打开柜门	3	2	1	0
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 24℃~27℃,湿度≤70%	3	2	1	0
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
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
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
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
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
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
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
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
2.1.7	温泉水区	优	良	中	差
2.1.7.1	泉质、水温、辅助疗效、水深标记及安全提示清晰、醒目(在显眼处有关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志)	6	4	2	0
2.1.7.2	泡池周边保持清洁卫生、照明充足	6	4	2	0

表 F.1 (续)

序 号	标 准	评 价			
2.1.7.3	各种泡池水质符合卫生要求	6	4	2	0
2.1.7.4	配备专职救生人员及相应救生设施	6	4	2	0
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
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
2.1.7.7	水质卫生检验员每天例行检查	6	4	2	0
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
2.1.8	擦背服务	优	良	中	差
2.1.8.1	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
2.1.8.2	擦背床、地面完好、清洁,每客及时清洗擦背床、更换毛巾、用品	3	2	1	0
2.1.9	休息区服务	优	良	中	差
2.1.9.1	宾客抵达后,及时接待并引座。宾客休息的沙发椅已布置完毕	3	2	1	0
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
2.1.9.3	室内休息区空气良好、照明合理,温度 24℃~27℃,环境舒适	3	2	1	0
2.1.9.4	沙发椅、脚凳上的布草每客更换	3	2	1	0
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
2.1.10	其他配套服务	优	良	中	差
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
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
2.1.10.3	食品和饮品均正确标记说明(中英文),标记牌洁净统一	3	2	1	0
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
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
2.2	温泉水区维护保养与清洁卫生	优	良	中	差
2.2.1	地面完整,无破损、无变色、无变形、无污渍、无异味、清洁、光亮	3	2	1	0
2.2.2	门窗无破损、无变形、无划痕、无灰尘	3	2	1	0
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
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
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
2.2.6	家具稳固、完好,与整体装饰风格相匹配。无变形、无破损、无烫痕、无脱漆、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
2.2.7	电器及插座(电视、电话、冰箱等)完全、有效、安全、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
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
2.2.9	盆景、花木、艺术品无枯枝败叶,修剪效果好,无灰尘、无异味、无昆虫,与整体装饰风格相匹配	3	2	1	0

表 F.1 (续)

序号	标准	评价			
2.2.10	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、指示标志等)有效、无破损、无污渍、无灰尘	3	2	1	0
小计		205			
实际得分:					
得分率:(实际得分)/该项总分×100%=					
3. 保健理疗区					
3.1					
3.1.1	足部按摩服务	优	良	中	差
3.1.1.1	足疗区域空气良好,光线适宜,相应安静,温度在 22℃~28℃	3	2	1	0
3.1.1.2	相关布置、用品用具保持洁净、卫生。每客更换和消毒	3	2	1	0
3.1.1.3	足部按摩师应持有国家职业技能资格证书,持证上岗率应达到足疗师的 80%	3	2	1	0
3.1.2	中医保健按摩	优	良	中	差
3.1.2.1	保健按摩室空气良好,灯光空调可调节,有背景音乐,有中英文的服务价目表	3	2	1	0
3.1.2.2	相关布草、用品用具保持清洁、卫生,每客更换和消毒	3	2	1	0
3.1.2.3	保健按摩师应持有国家职业技能资格证书,持证上岗率达到保健按摩师的 60%	3	2	1	0
3.1.3	芳香保健按摩(水疗)服务	优	良	中	差
3.1.3.1	芳疗室通风良好,灯光、空调、背景音乐可调节,温度 22℃~28℃,环境氛围、装修装饰、设施设备及用品具有芳疗的专业性	3	2	1	0
3.1.3.2	相关服务流程符合国家芳疗保健师职业标准的要求	3	2	1	0
3.1.3.3	芳疗师应持有国家职业技能资格证书,持证上岗率应达到芳疗室的 50%	3	2	1	0
3.2	保健理疗区(房)维护保养与清洁卫生	优	良	中	差
3.2.1	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
3.2.2	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
3.2.3	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
3.2.4	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		39			
实际得分:					
得分率:(实际得分)/该项总分×100%=					
4. 房务					
4.1	客房服务质量				
4.1.1	整理客房服务	优	良	中	差
4.1.1.1	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
4.1.1.2	客房与卫生间清扫整洁、无毛发、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
4.1.1.3	所有物品已放回原处,所有客用品补充齐全	3	2	1	0

表 F.1 (续)

序号	标准	评价			
4.1.1.4	应宾客要求更换床单、被套、毛巾、浴巾等	3	2	1	0
4.1.2	开夜床服务	优	良	中	差
4.1.2.1	正常情况下,每天 17 时至 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
4.1.2.2	客房与卫生间清扫整洁、无毛发、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
4.1.2.3	所有物品已整理整齐,所有客用品补充齐全	3	2	1	0
4.1.3	洗衣服务	优	良	中	差
4.1.3.1	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),配备温泉企业专用环保洗衣袋	3	2	1	0
4.1.3.2	应宾客要求,及时收集待洗衣物,并仔细检查	3	2	1	0
4.1.3.3	在规定时间内送还衣物,包装、悬挂整齐	3	2	1	0
4.1.4	微型酒吧	优	良	中	差
4.1.4.1	小冰箱运行状态良好,无明显噪音,清洁无异味	3	2	1	0
4.1.4.2	提供微型酒吧价目表,价目表上的食品、酒水与实际提供的相一致	3	2	1	0
4.1.4.3	食品、酒水摆放整齐,且标签朝外,均在保质期之内	3	2	1	0
4.2	客房维护保养与清洁卫生	优	良	中	差
4.2.1	房门完好、有效、自动闭合,无破损、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
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
4.2.3	窗户、窗帘玻璃明亮,无破损、无污渍、无脱落、无灰尘	3	2	1	0
4.2.4	墙面无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	3	2	1	0
4.2.5	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
4.2.6	家具稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无脱漆,无灰尘、无污渍	3	2	1	0
4.2.7	灯具完好、有效,无灰尘、无污渍	3	2	1	0
4.2.8	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
4.2.9	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	3	2	1	0
4.2.10	床头(控制)柜完好、有效、安全、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
4.2.11	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
4.2.12	客房电话机完好、有效,无灰尘、无污渍,旁边有便笺和笔	3	2	1	0
4.2.13	卫生间门、锁安全、有效,无破损、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
4.2.14	卫生间地面平坦,无破损、无灰尘、无污渍、排水畅通	3	2	1	0
4.2.15	卫生间墙壁平整,无破损、无脱落、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
4.2.16	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
4.2.17	面盆、浴缸、淋浴区;洁净、无毛发、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
4.2.18	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

表 F.1 (续)

序号	标准	评价			
4.2.19	恭桶洁净、无堵塞、噪音低	3	2	1	0
4.2.20	下水通畅、无明显噪音	3	2	1	0
4.2.21	排风系统完好,运行时无明显噪音	3	2	1	0
4.3	前厅服务质量				
4.3.1	行李服务	优	良	中	差
4.3.1.1	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
4.3.1.2	为宾客拉开车门或指引宾客进入温泉企业	3	2	1	0
4.3.1.3	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
4.3.1.4	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
4.3.1.5	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
4.3.2	叫醒服务	优	良	中	差
4.3.2.1	重复宾客的要求,确保信息准确	3	2	1	0
4.3.2.2	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:					
得分率:(实际得分)/该项总分×100%=					
5. 餐饮					
5.1	餐饮服务质量				
5.1.1	自助早餐服务	优	良	中	差
5.1.1.1	在宾客抵达餐厅后,及时接待并引座。正常情况下,宾客就坐的餐桌已经布置完毕	3	2	1	0
5.1.1.2	在宾客入座后及时提供咖啡或茶	3	2	1	0
5.1.1.3	所有自助餐食及时补充,适温、适量	3	2	1	0
5.1.1.4	食品和饮品均正确标记说明。标记牌洁净统一	3	2	1	0
5.1.1.5	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
5.1.1.6	咖啡或茶应宾客要求及时添加,适时更换烟灰缸	3	2	1	0
5.1.1.7	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
5.1.1.8	自助早餐食品质量评价	3	2	1	0
5.1.2	正餐服务	优	良	中	差
5.1.2.1	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
5.1.2.2	在宾客抵达餐厅后,及时接待并引座。正常情况下,宾客就坐的餐桌已经布置完毕	3	2	1	0
5.1.2.3	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
5.1.2.4	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

表 F.1 (续)

序 号	标 准	评 价			
5.1.2.5	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
5.1.2.6	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,西餐时,主动提供面包、黄油	3	2	1	0
5.1.2.7	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
5.1.2.8	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
5.1.2.9	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
5.1.2.10	正餐食品质量评价	3	2	1	0
5.1.3	酒吧服务(大堂吧、茶室)	优	良	中	差
5.1.3.1	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
5.1.3.2	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
5.1.3.3	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
5.1.3.4	结账效率高、准确无差错;向宾客致谢	3	2	1	0
5.1.4	送餐服务	优	良	中	差
5.1.4.1	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	0
5.1.4.2	正常情况下,送餐的标准时间为:事先填写好的早餐卡预订时间 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
5.1.4.3	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
5.1.4.4	送餐推车保持清洁,保养良好。推车上桌布清洁,熨烫平整。饮料、食品均盖有防护用品	3	2	1	0
5.1.4.5	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
5.1.4.6	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
5.1.4.7	送餐服务食品质量评价	3	2	1	0
5.2	餐饮区域维护保养与清洁卫生	优	良	中	差
5.2.1	餐台(包括自助餐台)稳固、美观、整洁	3	2	1	0
5.2.2	地面完整,无破损、无变色、无变形、无污渍、无异味	3	2	1	0
5.2.3	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
5.2.4	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
5.2.5	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
5.2.6	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

表 F.1 (续)

序号	标准	评价			
5.2.7	灯具完好、有效,无灰尘、无污渍	3	2	1	0
5.2.8	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
5.2.9	艺术品有品位、完整,无褪色、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
5.2.10	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:					
得分率:(实际得分)/该项总分×100%=					
6. 其他服务项目					
6.1	会议、宴会	优	良	中	差
6.1.1	提供多种厅房布置方案,并有详细文字说明	3	2	1	0
6.1.2	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
6.1.3	各厅房的灯光、空调可独立调控	3	2	1	0
6.1.4	有窗户的厅房配备窗帘,遮光效果好	3	2	1	0
6.1.5	厅房之间有良好的隔音效果,互不干扰	3	2	1	0
6.1.6	台布、台呢整洁平整,完好、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
6.1.7	音响、照明、投影等设施提前调试好,功能正常	3	2	1	0
6.1.8	会议期间,及时续水,响应宾客需求	3	2	1	0
6.1.9	会议休息期间,摆正椅子,整理台面,清理垃圾	3	2	1	0
6.2	健身房	优	良	中	差
6.2.1	营业时间不少于12 h,热情问候、接待	3	2	1	0
6.2.2	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
6.2.3	温度合理、清洁卫生、感觉舒适、无异味	3	2	1	0
6.2.4	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
6.2.5	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
6.3	商务中心、商店、休闲娱乐项目	优	良	中	差
6.3.1	商务中心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
6.3.2	商品部商品陈列美观、明码标价、质量可靠,包装精美,与温泉企业整体氛围相协调,结账效率高,准确无差错	3	2	1	0
6.3.3	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
6.3.4	休闲娱乐项目热情接待、服务周到,外包项目管理规范	3	2	1	0
小计		54			
实际得分:		分			
得分率:(实际得分)/该项总分×100%=		%			

表 F.1 (续)

序号	标准	评价			
7. 公共、后勤区					
7.1	周围环境	优	良	中	差
7.1.1	庭院(花园)完好,花木修剪整齐,保持清洁	3	2	1	0
7.1.2	停车场、回车线标线清晰,车道保持畅通	3	2	1	0
7.1.3	店标(旗帜)、艺术品等保养良好,无破损、无污渍	3	2	1	0
7.2	楼梯、走廊、电梯厅	优	良	中	差
7.2.1	地面完整,无破损、无变色、无变形、无污渍、无异味	3	2	1	0
7.2.2	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
7.2.3	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
7.2.4	灯具、装饰物保养良好,无灰尘、无破损	3	2	1	0
7.2.5	家具洁净,保养良好,无灰尘、无污渍	3	2	1	0
7.2.6	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
7.2.7	公用电话机完好、有效、清洁	3	2	1	0
7.2.8	垃圾桶完好、清洁	3	2	1	0
7.3	公共卫生间	优	良	中	差
7.3.1	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
7.3.2	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
7.3.3	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
7.3.4	照明充足、温湿度适宜、通风良好	3	2	1	0
7.3.5	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
7.3.6	梳妆镜完好、无磨损、玻璃明亮、无灰尘、无污渍	3	2	1	0
7.3.7	洗手液、擦手纸充足,干手器完好、有效,方便使用,厕位门锁和挂钩完好、有效	3	2	1	0
7.3.8	残疾人厕位(或专用卫生间)位置合理,空间适宜,方便使用	3	2	1	0
7.4	后勤区域	优	良	中	差
7.4.1	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
7.4.2	后勤区域各通道保持畅通,无杂物堆积	3	2	1	0
7.4.3	地面无油污、无积水、无杂物、整洁	3	2	1	0
7.4.4	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
7.4.5	墙面平整,无破损、无开裂、无脱落、无污渍、无蛛网	3	2	1	0
7.4.6	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
7.4.7	在醒目位置张贴有关安全、卫生的须知	3	2	1	0
7.4.8	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
7.4.9	食品的加工与贮藏严格做到生、熟分开,操作规范	3	2	1	0
7.4.10	有防鼠、蟑螂、蝇类、蚊虫的装置与措施,完好有效	3	2	1	0

表 F.1 (续)

序 号	标 准	评 价			
		3	2	1	0
7.4.11	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
7.4.12	下水道无堵塞、无油污,保持畅通无阻	3	2	1	0
7.4.13	排烟与通风设备无油污、无灰尘,定期清理	3	2	1	0
7.4.14	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
7.4.15	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			
得分率:(实际得分)/该项总分×100%=		%			
总分		700			
实际总得分		分			
总得分率		%			