



中华人民共和国国家标准

GB/T 35555—2017

温泉服务基本规范

Basic specification for hot spring service

2017 - 12 - 29 发布

2018 - 07 - 01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC 264）提出并归口。

本标准起草单位：常州恐龙谷温泉有限公司、常州市标准计量技术情报研究所、珠海市质量技术监督标准与编码所、大庆北国温泉旅游度假有限公司、七仙岭鹤川温泉酒店、云南省旅游业协会SPA与温泉分会、重庆箱根温泉产业发展集团有限公司。

本标准主要起草人：沈波、喻晓筠、许晓音、包赞、李扬、邓秋天、张志军、杨宇华、马文波、潘启洪、徐杰。

温泉服务基本规范

1 范围

本标准规定了温泉服务的总则、组织与人员、服务保障、服务内容与要求、安全应急、评价与改进。本标准适用于温泉服务提供与管理。

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 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
GB 22337 社会生活环境噪声排放标准
GB/T 33533 温泉服务 基本术语
沐浴场所卫生规范（卫监督发【2007】221号）

3 术语和定义

GB/T 33533 界定的术语和定义适用于本文件。

4 总则

4.1 合法性

温泉服务应符合安全、消防、卫生、环境保护等有关法律法规的规定。

4.2 规范性

温泉服务应符合国家、行业或地方的管理和服务要求，诚信经营，满足顾客精神愉悦、身心健康的要求。

4.3 安全性

温泉服务应保证顾客人身、财产安全，保护个人隐私和个人信息。

4.4 特色性

温泉服务应倡导温泉文化，突出服务主题。

5 组织与人员

5.1 组织

提供温泉服务的组织应：

- a) 依法取得并明示营业执照、相关经营许可证、采矿许可证和取水许可证；
- b) 建立健全各项安全管理制度，落实与检查各级安全岗位职责，实行最高领导安全负责制；
- c) 制定相应的服务流程、制度，建立、实施质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系；
- d) 合理配置资源，服务场所、设备设施、用品、水质水温等满足服务的需求；
- e) 配备资质、能力、数量与岗位相匹配的工作人员并进行培训。特殊专业岗位持有相关职业资格证书。

5.2 人员

提供温泉服务的人员应：

- a) 熟悉服务规范，掌握相应的岗位技能；
- b) 保持身心健康；
- c) 举止文明、待客真诚，统一着装、佩戴工牌。

6 服务保障

6.1 服务场所

- 6.1.1 卫生应符合《沐浴场所卫生规范》的要求，不应使用国家禁止使用的消杀药剂。
- 6.1.2 噪声应符合 GB 22337 的要求。
- 6.1.3 室内（除淋浴区和温泉区外）空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。
- 6.1.4 应设置与接待规模相适应的更衣区、淋浴区及休息区。
- 6.1.5 应提供文明的温泉沐浴环境。
- 6.1.6 应合理布设垃圾箱与厕所。
- 6.1.7 应根据接待规模设置停车场。
- 6.1.8 应保持和维护温泉所处的自然环境。
- 6.1.9 宜设置无障碍服务设施。

6.2 设施设备及用品

- 6.2.1 应在接待区明示体验次序、注意事项、沐浴须知及禁忌等。
- 6.2.2 应在服务场所内设置醒目的服务流程标识、服务引导标识及设施设备标识。
- 6.2.3 应提供洗涤、消毒、干燥后的浴巾（浴袍）、拖鞋、客用服装，应提供基本的沐浴用品、护肤及梳理用品。
- 6.2.4 应按不低于最大设计接待顾客容量 1:3 的比例配备浴巾（浴袍）供顾客使用。
- 6.2.5 应在进入温泉区的必经处设置浸脚消毒池，池长不小于 2m，宽度应与走道相同，深度不低于 0.2m。
- 6.2.6 应标注各温泉池名称、水温、不适宜人群。应在温泉池旁提供温度及时间的显示装置。
- 6.2.7 如在温泉池水中添加温泉料品，应明示所投放料品名称与属性说明。
- 6.2.8 应配备安全、必要的进出温泉池的设施，温泉池内壁应平整无棱角。
- 6.2.9 应在温泉池注水口处设置警示标志。

- 6.2.10 应在高温、冰冻、湿滑、深水等区域摆放符合国家标准的安全警示标志，并配置有效的防护设施。
- 6.2.11 应在各温泉池附近提供放置浴巾（浴袍）的设施。
- 6.2.12 应在温泉区提供饮水设施，应设休息区并提供小歇设施。
- 6.2.13 消防安全疏散标志的设置应符合 GB 15630 的要求。

6.3 水质与水温

- 6.3.1 应在接待区显著位置明示出水口温度及主要矿物质含量。
- 6.3.2 应定期展示由国家认可的第三方水质检测机构出具的水质检测记录。
- 6.3.3 应派专人负责监测温泉池出水口及温泉池内的水质并记录，保存备查。
- 6.3.4 温泉区应根据水质情况对温泉池进行清洗、消毒及换水。
- 6.3.5 应定时清池换水，保障水质卫生。温泉池宜使用流动温泉水。
- 6.3.6 各温泉池应符合已明示的温泉池水温度。
- 6.3.7 温泉池水温宜保持在 34℃~42℃。

7 服务内容与要求

7.1 沐前

7.1.1 接待

接待区服务人员应：

- a) 提供现场、电话、网络等多种形式的咨询、预订与信息服务，保护顾客个人隐私与个人信息；
- b) 提供贵重物品与行李寄存服务；
- c) 在接待顾客时，向顾客介绍服务项目及收费标准，对已预订的顾客，核对顾客信息，发放钥匙牌并明确告知顾客注意事项。

7.1.2 导浴

导浴区服务人员应：

- a) 向顾客明示服务内容、服务流程、体验次序、注意事项、沐浴须知及禁忌，并提供咨询；
- b) 对可能有禁忌中所提及到相关情况的顾客进行提醒或劝阻；
- c) 指引顾客从男女更衣区进入，对混浴儿童进行劝阻。

7.1.3 洁身

更衣区服务人员应：

- a) 引导顾客先洁身并按规定着泳装后进入温泉区，宜提醒顾客不佩戴饰品，卸妆后体验温泉；
- b) 对禁忌中所提及相关情况的顾客进行劝阻；
- c) 引导已洁身的顾客经浸脚消毒池进入温泉区。

7.2 沐中

温泉区服务人员应：

- a) 为顾客介绍温泉池特色及功效；
- b) 为顾客提供咨询及引导服务；

- c) 对不适宜沐浴温泉的顾客进行阻止;
- d) 关注顾客的状态,提醒顾客正确的沐浴温泉方式,对身体不适的顾客提供帮助;
- e) 为顾客提供适当的水分、盐分等补充的服务。为有特殊需求的顾客提供热量、营养等补充的服务;
- f) 提醒顾客适时进行小歇,并引导进入休息区域。

7.3 沐后

提供温泉服务的组织应:

- a) 提供补水、补能服务;
- b) 提供小歇服务,宜提供休闲服务。

8 安全应急

提供温泉服务的组织应:

- a) 针对服务场所的各类意外情况制定应急救援预案,保持安全疏散通道畅通。重点防范军团菌、晕汤、溺水等;
- b) 合理设定温泉设施设备接待容量,并告知顾客,达到最高接待量时,停止顾客进入;
- c) 配置电子监控设备,实现安全监控全覆盖;
- d) 根据地域特点,做好温泉区防冻、防滑、防雷、防风雨等措施;
- e) 对顾客交付保管的行李物品发现有易燃、易爆、有毒或其他违禁物品时,及时报告并按规定进行妥善处置。

9 评价与改进

9.1 顾客投诉处理

提供温泉服务的组织应:

- a) 建立服务质量监督和投诉处理机制、回访制度,设立专门机构并配备人员;
- b) 对外公布投诉电话号码、电子邮箱、投诉受理程序与时限等信息;
- c) 执行首问负责制,及时处理顾客投诉并对处理过程、结果进行完整记录;
- d) 按 GB/T 19012 的要求进行投诉处理。

9.2 满意度测评与意见征询

提供温泉服务的组织应建立顾客满意度测评与意见征询制度。

9.3 持续改进

提供温泉服务的组织应对顾客提出的意见、建议及时记录、分类汇总、分析评估,针对存在的问题采取有效改进措施。