

ICS 03.200
A 01
备案号：46846-2015

DB46

海南省地方标准

DB 46/T 332—2015

SPA 经营场所等级划分与评定

Classification & accreditation for management of SPA

2015-07-03 发布

2015-10-01 实施

海南省质量技术监督局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
3.1.....	1
3.2.....	1
4 等级划分及标志.....	1
5 总则.....	2
6 场所条件.....	2
7 服务质量总体要求.....	3
7.1 服务基本原则.....	3
7.2 服务基本要求.....	3
8 管理要求.....	3
9 安全管理要求.....	4
10 各星级划分条件.....	4
10.1 必备条件.....	4
10.2 设施设备.....	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） 设施设备与服务评分表.....	14

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由海南省旅游发展委员会提出并归口。

本标准起草单位：海南省质量技术监督标准与信息所、海南省标准化协会。

本标准主要起草人：李淑珍、张华云、王国才、云晗、杜磊、吴若娜、李廷秀、黄宏毓、李伟。

SPA 经营场所等级划分与评定

1 范围

本标准规定了SPA经营场所等级的术语和定义、等级划分及标志、总则、场所条件、服务质量总体要求、管理要求、安全管理要求和各星级划分条件。

本标准适用于海南境内正式营业的各种经济性质的SPA经营场所，包括使用天然温泉或人工开采地热水的SPA（温泉/矿泉SPA）经营场所和酒店、城市、旅游地的SPA经营场所。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 7916 化妆品卫生标准

GB 9666 旅店业卫生标准

GB/T 10001.1 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 13495 消防安全标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 18971-2003 旅游规划通则

CJ 244 游泳池水质标准

SB/T 10437 美容美发行业经营管理技术规范

SB/T 10509 SPA经营技术规范

SB/T 10644 SPA技师技能要求

SB/T 10991 美容院服务规范

SB/T 10992 美容服务 面部护理操作技术要求

SB/T 11020 美发美容行业岗位分类和岗位规范要求

SB/T 11021 美发美容企业信用等级评价标准和评价指标体系

3 术语和定义

SB/T 10509、SB/T 10644界定的术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了SB/T 10509、SB/T 10644中的某些术语和定义。

3.1

SPA

是在特定的舒适环境下，通过沐浴、香薰、身体磨砂、按摩、裹敷等一系列的专业方法，满足人的身体、心灵及精神状态的放松、复原、平衡与统一，从而促进人的身心整体健康的一种专业服务。

[SB/T 10509-2008, 3.1]

3.2

SPA场所

以向宾客提供SPA服务为特色经营项目，并提供餐饮、健身、休闲、娱乐、美容等配套服务项目的场所。

[SB/T 10509-2008, 3.2]

4 等级划分及标志

4.1 SPA经营场所星级分为三个级别，由低到高依次为三星级、四星级、五星级。

4.2 星级标志由椰子树图案构成，椰子树的数量越多表示SPA经营场所的等级越高，即用三棵椰子树表示三星级，四棵椰子树表示四星级，五棵椰子树表示五星级。

4.3 星级的标牌、证书由相关等级评定机构统一规定。

5 总则

5.1 SPA经营场所应取得合法的经营资格，明码标价，经营管理符合SB/T 10437的要求。

5.2 SPA经营场所的建筑、附属设施设备、服务项目和运营管理应符合国家现行的安全、消防、卫生、环境保护、劳动合同等有关法律、法规和标准的规定与要求。

5.3 等级评定机构由SPA行政管理部门委托SPA经营场所等级评定机构统一负责等级评定及复核工作。

5.4 等级评定机构的职责包括：

- a) 制定全省SPA经营场所等级评定工作的实施办法、检查细则；
- b) 制定全省SPA经营场所等级评定及复核工作计划；
- c) 组织实施SPA经营场所等级的评定及复核工作；
- d) 负责已评定等级SPA经营场所的监督检查工作。

5.5 正式营业满一年的SPA经营场所可申请等级评定。

5.6 等级评定机构受理申请后，适时安排评定、检查。

5.7 检查按附录A执行，评定见附录B。

5.8 必备项目检查表规定了各等级SPA经营场所应具备的硬件设施和服务项目。评定、检查时，应逐项确认达标后，再进入后续打分程序。

5.9 对通过等级评定的SPA经营场所，评定机构给予颁发相应的证书和标志，并向社会公告；对未通过评定的SPA经营场所，评定机构应给予说明。

5.10 评定机构按照本标准对已评定等级的SPA经营场所每三年复核一次，复核合格的SPA经营场所由评定机构向社会公告。复核不合格的，评定机构视情节给予警告、通报批评、降低或取消等级的处理，并公布处理结果；对已决定降低或取消等级的SPA经营场所，评定机构应在15个工作日内更换或收回其等级证书和标志。

5.11 旅游质量监督管理机构负责按本标准要求对取得等级的SPA经营场所进行监督管理。

5.12 在监督管理中如发现SPA经营场所经营管理及服务有与本标准要求不相符的情形时，应做出整改、降低或取消等级的处理建议。

5.13 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，SPA经营场所所有区域应达到同一星级的质量标准和管理要求。

5.14 SPA经营场所的公共图形符号应符合GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB 13495、GB 15630要求。

5.15 SPA基本服务项目应符合SB/T 10509-2008附录的相关要求。

5.16 倡导绿色设计、清洁生产、节能减排、绿色消费的理念。

6 场所条件

6.1 水质卫生

水质卫生应符合CJ 244的要求。

6.2 场所空气要求

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、可吸入颗粒物以及噪声、照度等应符合国家相关的卫生要求。

6.3 卫生管理

6.3.1 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。

6.3.2 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）应做到一客一换，清洗消毒按 GB 9666 的规定执行。

6.3.3 淋浴区保持排水、通风设施良好、温度适宜，热水器正常使用。

6.3.4 使用的沐浴露、护肤类、护发类、美容修饰类、香水类等化妆品应符合 GB 7916 的规定。

6.3.5 公共浴缸（池）应保持每周至少一次进行清洗、消毒；公共浴缸（池）应做到一客一换水、并套用干净薄膜，防止交叉感染。

6.3.6 在温泉接待前厅和温泉区入口处须设有告示，由当地管理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等进入 SPA 经营场所内。

6.3.7 场所的用品用具（包括杯具、布草类、洁具类、鞋类、保健理疗类、美容工具类及皮肤接触的其他用品）都应干净，符合相应卫生要求。

6.3.8 场所提供的食品应卫生安全并符合国家食品安全相关法律法规及标准要求。

7 服务质量总体要求

7.1 服务基本原则

7.1.1 对宾客礼貌、热情、亲切、友好，一视同仁。

7.1.2 不应强行推销产品和强迫消费。

7.1.3 根据宾客要求合理安排服务项目，高效优质提供各项服务。

7.1.4 遵守国家法律法规，保护宾客的合法权益。

7.1.5 尊重宾客的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。

7.2 服务基本要求

7.2.1 员工仪容仪表应达到

- a) 遵守 SPA 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。

7.2.2 员工言行举止应达到

- a) 语言文明、简洁、清晰、礼貌；
- b) 主动服务，站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求，有职业风范；
- c) 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；
- d) 对宾客提出的问题应予耐心解释，不推诿和应付。

7.2.3 有特定要求岗位的从业人员，应具备相应的资质并持证上岗。

7.2.4 熟练掌握所提供各类服务项目的专业知识和技能，并能熟练运用。

8 管理要求

8.1 企业内部应合理设置管理部门，明确每个部门的职责与分工。配有组织机构图。所有岗位分类和岗位服务应符合 SB/T 11020 要求。

8.2 企业应诚实守信，并依照 SB/T 11021 建立信用评价制度。

8.3 应建立健全各项管理制度、服务标准和所有对外服务项目的操作流程等并装订成册，有员工手册

8.4 建立宾客服务及消费档案，实现动态化管理，使宾客能及时掌握和了解自己所购项目及消费情况，并符合 SB/T 10437 的要求。

8.5 有特定要求岗位的从业人员，应具备相应的资质，操作规范并符合 SB/T 10644 和 SB/T 10992 的要求，并定期组织培训。

8.6 应有服务项目、操作流程与标准说明书，各项服务应符合 SB/T 10991 的要求。

9 安全管理要求

9.1 SPA 经营场所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。

9.2 水、电、气、油、游乐设施、压力容器、管线等设施应安全有效运行。

9.3 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。

9.4 应注重食品加工流程的卫生管理，保证食品安全。

9.5 应制定和完善地震、火灾、医疗救护、食品安全、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，定期进行演练并保留记录。

10 各星级划分条件

10.1 必备条件

10.1.1 必备项目检查表规定了各星级应具备的水质、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。

10.1.2 三星级必备项目见表 A.1；四星级必备项目见表 A.2；五星级必备项目见表 A.3。

10.2 设施设备

10.2.1 设施设备的要求见附录 B。

10.2.2 按照附录 B 评分标准与计分表进行综合打分，总分 577 分：

——三星级 SPA 经营所需达到 346 分以上（含 346 分）；

——四星级 SPA 经营所需达到 404 分以上（含 404 分）；

——五星级 SPA 经营所需达到 461 分以上（含 461 分）。

附 录 A
(规范性附录)
必备项目检查表

A.1 SPA经营场所必备项目检查表

A.1.1 表A.1为三星级SPA经营场所必备项目检查表。

A.1.2 表A.2为四星级SPA经营场所必备项目检查表。

A.1.3 表A.3为五星级SPA经营场所必备项目检查表。

表 A.1 三星级 SPA 经营场所必备项目检查表

序号	项 目	是否达标
A.1.1	建筑与设备设施条件	
A.1.1.1	建筑布局实用合理，设备设施方便、安全，保持完好，装饰和陈设美观大方	
A.1.2	前厅	
A.1.2.1	有独立的接待前厅	
A.1.2.2	大门设计可通过灯光的使用、图案、材质、装饰等传达 SPA 的主题风格和形象	
A.1.2.3	应设有咨询处，提供护理疗程介绍及具备预订、接待洽谈等服务功能	
A.1.2.4	有宾客休息等候的场所和条件	
A.1.2.5	设大堂值班人员，负责前厅接待工作	
A.1.2.6	能提供中文休闲服务项目宣传品，各项目介绍及各服务种类及价格表	
A.1.2.7	有背景音乐	
A.1.3	更衣区（室）	
A.1.3.1	有更衣区（室）	
A.1.3.2	室内设有更衣区、梳妆区、洗手间和淋浴间	
A.1.3.3	室内应配更衣柜、长凳等必要软件设施	
A.1.3.4	每个更衣柜需配有锁	
A.1.3.5	更衣柜内配有宾客卫生用品（浴巾、浴袍、拖鞋等），做到一客一换	
A.1.3.6	淋浴间使用的沐浴露、护肤护发类化妆品应符合相关卫生、质量安全要求	
A.1.3.7	淋浴间应提供一次性卫生用品（浴帽、短裤）	
A.1.4	水廊	
A.1.4.1	最少有1个休息区域，放置椅子和茶几	
A.1.4.2	区域设置布巾储存室和回收室	
A.1.4.3	位置明显的地方放置时钟	
A.1.4.4	能提供饮料、果汁、点心等	
A.1.4.5	最少有1间蒸汽浴室	
A.1.4.6	最少有1间桑拿室	
A.1.4.7	最少有1间温泉泡池	
A.1.4.8	应引用节能节水设备	

表A.1 (续)

序号	项 目	是否达标
A.1.4.9	应有服务技师承担水廊区域的日常接待服务工作	
A.1.4.10	能为宾客提供四种以上有特色的浴种	
A.1.4.11	浴区应有人负责帮助宾客调整水温、递送洗浴用品、点心等和提供救助	
A.1.5	休息室	
A.1.5.1	至少设有一间休息室供客人在接受按摩或护理后休息	
A.1.5.2	根据SPA主题风格, 利用艺术品、植物为休息室营造一个放松、舒适的环境	
A.1.5.3	有背景轻音乐	
A.1.6	按摩区域	
A.1.6.1	按摩区域布局科学合理	
A.1.6.2	有单独的按摩室与护理室	
A.1.6.3	应设有面部护理、身体护理、身体按摩、水疗等护理服务项目, 配备必要的软、硬件设施	
A.1.6.4	应有明确的按摩操作规范, 并严格执行操作流程规范	
A.1.6.5	所有提供的按摩用品和美容护理用品应符合相关卫生、质量安全要求	
A.1.6.6	有背景轻音乐	
A.1.7	公共区域	
A.1.7.1	有方便的停车条件	
A.1.7.2	有供宾客使用的公共卫生间和厕纸	
A.1.7.3	供宾客使用的走廊、楼道、过厅宽敞	
A.1.7.4	有规范的公共标识, 方便宾客识别	
A.1.7.5	供宾客使用的走廊、楼道、过厅和卫生间有专人负责清洁卫生	
A.1.8	管理与安全	
A.1.8.1	合理设置了管理部门, 明确每个部门的职责与分工	
A.1.8.2	建立顾客满意度评价或信用评价制度	
A.1.8.3	建立宾客服务及消费档案	
A.1.8.4	有服务项目、操作流程与标准说明书	
A.1.8.5	特定岗位的从业人员具备相应的资质	
A.1.8.6	设有防盗装置	
A.1.8.7	各通道显著位置设有紧急出口标志	
A.1.8.8	有应急疏散图	
A.1.8.9	设有报警器	
	总体是否达标结论	

表 A.2 四星级 SPA 经营场所必备项目检查表

序号	项 目	是否达标
A.2.1	位置和建筑装饰	
A.2.1.1	建筑布局科学合理、精致周密，接待服务功能完善齐备；设备设施舒适、方便、安全且性能先进，质地高档，保持完好；装饰、陈设材质华美，工艺考究	
A.2.1.2	经营场所面积应大于500m ²	
A.2.1.3	有互联网系统	
A.2.1.4	有独立的员工餐厅、员工浴室、更衣室	
A.2.2	前厅	
A.2.2.1	有独立的接待前厅	
A.2.2.2	大门设计要通过灯光的使用、图案、材质、装饰等传达 SPA 的主题风格和形象、采用充足的暖色光线或自然光，用射灯突出重要装饰或艺术品	
A.2.2.3	设有咨询处，提供护理疗程介绍及具备问讯、预订、接待洽谈等服务功能	
A.2.2.4	应设有宾客休息等候的场所和条件	
A.2.2.5	应有 1 间以上单独房间或区域用于一对一为客人提供服务咨询	
A.2.2.6	引用节能节水设备，节水设施达到地区先进水平	
A.2.2.7	设有大堂值班人员，负责前厅接待工作	
A.2.2.8	提供中英文休闲服务项目宣传品，各项目介绍及各服务种类及价格表	
A.2.2.9	会员有专人服务，服务人员应熟悉会员的姓名、喜好等基本信息	
A.2.2.10	有便于查询会员消费情况的计算机管理系统	
A.2.2.11	有背景音乐	
A.2.3	更衣区（室）	
A.2.3.1	应设有男女宾分开的更衣区（室）	
A.2.3.2	室内设有更衣区、梳妆区、洗手间和淋浴间	
A.2.3.3	室内应配更衣柜、长凳等必要软件设施	
A.2.3.4	每个更衣柜需配有电子锁	
A.2.3.5	更衣柜内配有宾客卫生用品（浴巾、浴袍、拖鞋等），做到一客一换	
A.2.3.6	淋浴间配有满足宾客需要的浴缸或冷热水大、小喷头、温度计等设施设备	
A.2.3.7	淋浴间使用的沐浴露、护肤护发类化妆品应符合相关卫生、质量安全要求	
A.2.3.8	淋浴间应提供一次性卫生用品（浴帽、短裤）	
A.2.3.9	有管理人员承担日常管理协调工作	
A.2.3.10	能为国外宾客介绍服务项目及服务内容等	
A.2.4	水廊	
A.2.4.1	设施应包括蒸汽浴室、桑拿浴室、温泉泡池	
A.2.4.2	能提供科学的空气循环系统来控制空气的湿度和温度，避免此区域的湿气和高温进入到干区	
A.2.4.3	通过设置喷泉、植物、雕塑等营造自然、优雅、放松的氛围	
A.2.4.4	有休息区域，放置椅子和茶几	
A.2.4.5	区域设置布巾储存室和回收室	
A.2.4.6	位置明显的地方放置时钟	
A.2.4.7	能提供三种以上自助饮料、果汁、点心等	
A.2.4.8	设有1间以上蒸汽浴室，且配备必要的软、硬件设施	

表A.2 (续)

序号	项 目	是否达标
A.2.4.9	设有1间以上桑拿室，且配备必要的软、硬件设施	
A.2.4.10	设有3个以上泡池，且配备必要的软、硬件设施	
A.2.4.11	有旋涡泡池，并在其旁设有时间控制器和紧急关闭装置	
A.2.4.12	应引用节能节水设备	
A.2.4.13	应有服务技师承担水廊区域的日常接待服务工作	
A.2.4.14	能提供用英语介绍浴种和休闲项目服务	
A.2.4.15	能为宾客提供六种以上有特色的浴种	
A.2.4.16	浴区应有专人负责看守，帮助宾客调整水温、递送洗浴用品、点心等和提供各种帮助及救助	
A.2.5	休息室	
A.2.5.1	至少设有两间格调高雅的休息室供客人在接受按摩或护理后休息	
A.2.5.2	根据SPA主题风格，结合建筑元素、自然景观，利用艺术品、植物、外部景观设计为休息室营造一个放松、舒适的环境	
A.2.5.3	应设有服务吧台，陈设可提供的食品、饮料、水果、点心等	
A.2.5.4	服务人员能提供用英语介绍服务项目	
A.2.5.5	有背景轻音乐	
A.2.6	按摩区域	
A.2.6.1	按摩区域布局科学合理	
A.2.6.2	单独的按摩室与护理室五间以上，其中包含两个豪华套间或独立区	
A.2.6.3	应设有面部护理、身体护理、身体按摩、水疗等护理服务项目，配备必要的软、硬件设施	
A.2.6.4	每间房有独立的温度调节旋钮	
A.2.6.5	提供三种以上按摩项目、三种以上面部护理项目、三种以上身体护理疗程	
A.2.6.7	有经过专业培训的管理人员和按摩师、护理技师等技术人员	
A.2.6.8	按摩、护理时有明确的操作规范，并严格执行操作流程规范	
A.2.6.9	所有提供的按摩用品和美容护理用品应符合相关卫生、质量安全要求	
A.2.6.10	服务人员能提供英语介绍服务项目	
A.2.6.11	有背景轻音乐	
A.2.7	健身中心	
A.2.7.1	应提供有各种固定的组合健身器械	
A.2.7.2	应提供健身操、瑜伽、太极拳等其中健身项目的一项	
A.2.7.3	有氧运动区域有电视或可供客人观赏的室外景致	
A.2.7.4	所有健身器材上都有使用说明书	
A.2.8	公共区域	
A.2.8.1	有充足方便的停车条件	
A.2.8.2	有供宾客使用的公共卫生间，且提供必要的卫生用品和服务	
A.2.8.3	供宾客使用的走廊、楼道、过厅宽敞	
A.2.8.4	分设客用通道和员工及进货通道	
A.2.8.5	有规范的公共标识，方便宾客识别	
A.2.8.6	供宾客使用的走廊、楼道、过厅和卫生间有专人负责清洁卫生	

表A.2 (续)

序号	项 目	是否达标
A. 2. 9	规划与环保	
A. 2. 9. 1	有完整的规划和设计成果，并能按规划进行建设与运营管理	
A. 2. 9. 2	尾水处理后应能达到市政和环保规定标准	
A. 2. 9. 3	对周边景观环境及其他环境资源制定了保护措施并认真实施	
A. 2. 10	景观与文化	
A. 2. 10. 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. 2. 11	管理与安全	
A. 2. 11. 1	合理设置了管理部门，明确每个部门的职责与分工	
A. 2. 11. 2	建立顾客满意度评价或信用评价制度	
A. 2. 11. 3	建立宾客服务及消费档案，实现动态化管理	
A. 2. 11. 4	有服务项目、操作流程与标准说明书	
A. 2. 11. 5	特定岗位的从业人员具备相应的资质	
A. 2. 11. 6	制定了应急安全事故处理预案	
A. 2. 11. 7	各通道显著位置设有紧急出口标志	
A. 2. 11. 8	应设有防盗装置	
A. 2. 11. 9	有应急疏散图	
A. 2. 11. 10	应进行例行安全检查并做好记录，及时发现并排除隐患	
A. 2. 11. 11	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. 11. 12	总体是否达标结论	

表 A.3 五星级 SPA 经营场所必备项目检查表

序号	项 目	是否达标
A.3.1	位置和建筑装饰	
A.3.1.1	建筑物结构良好，建筑布局科学合理，接待服务功能完善齐备；设备设施舒适、方便、安全且性能先进，质地高档，保持完好；装饰材质高档，工艺考究，具有文化品位	
A.3.1.2	经营场所面积大于2000m ²	
A.3.1.3	有中央空调系统，并按照相关要求定期清洗	
A.3.1.4	有应急供电设施和应急照明设施	
A.3.1.5	有互联网系统	
A.3.1.6	装饰陈设高雅、别致，有统一的风格，能体现出企业文化及企业品牌	
A.3.1.7	有独立的员工餐厅、员工浴室、更衣室	
A.3.1.8	设有休闲娱乐区域，有健身等休闲娱乐项目	
A.3.2	前厅	
A.3.2.1	应有独立的接待前厅，装饰豪华	
A.3.2.2	大门设计要通过灯光的使用、图案、材质、装饰等传达 SPA 的主题风格和形象、采用充足的暖色光线或自然光，用射灯突出重要装饰或艺术品	
A.3.2.3	应设有中英文标识的咨询处，提供护理疗程介绍及具备问讯、预订、接待洽谈等服务功能	
A.3.2.4	应设有宾客休息等候的场所和条件	
A.3.2.5	大堂设有公共卫生间，卫生应达到规范性引用文件要求	
A.3.2.6	应有 1 间以上单独房间或区域用于一对一为客人提供服务咨询	
A.3.2.7	引用节能节水设备，节水设施达到国家先进水平	
A.3.2.8	应设 8h 大堂值班人员，负责前厅接待工作	
A.3.2.9	提供中英文休闲服务项目宣传品，各项目介绍及各服务种类及价格表	
A.3.2.10	提供 6 种以上报刊杂志，至少含 3 种旅游杂志	
A.3.2.11	有便于查询会员消费情况的计算机管理系统	
A.3.2.12	有服务员能用英语进行接待服务	
A.3.2.13	提供小件物品、贵重物品存放业务	
A.3.2.14	宾客结账计价公开，准确及时周到，能提供信用卡服务	
A.3.2.15	配备音乐播放设备，定期为宾客播放音乐	
A.3.3	更衣区（室）	
A.3.3.1	应设有男女宾分开的更衣区（室）	
A.3.3.2	室内应设有更衣区、梳妆区、洗手间和淋浴间	
A.3.3.3	室内应配更衣柜、长凳等必要软件设施	
A.3.3.4	更衣区按照功能可以分为干区和湿区两大部分	
A.3.3.5	每个更衣柜需配有高级电子锁	
A.3.3.6	更衣柜内配有宾客卫生用品（浴巾、浴袍、拖鞋等），做到一客一换	
A.3.3.7	淋浴间配有满足宾客需要的浴缸或冷热水大、小喷头、温度计等设施设备	
A.3.3.8	淋浴间使用的沐浴露、护肤护发类化妆品符合相关卫生、质量安全要求	
A.3.3.9	梳妆区要分隔成几个小梳妆区，达到半私密效果	
A.3.3.10	洗手间为独立区域	
A.3.3.11	淋浴间的门须为毛玻璃或百叶窗式	

表A.3 (续)

序 号	项 目	是否达标
A.3.3.12	有管理人员承担日常管理协调工作	
A.3.3.13	能提供用英语介绍休闲项目服务	
A.3.4	水廊	
A.3.4.1	设施应包括蒸汽浴室、桑拿浴室、温泉泡池、冷泉泡池、旋涡泡池	
A.3.4.2	能提供科学的空气循环系统来控制空气的湿度和温度，避免此区域的湿气和高温进入到干区	
A.3.4.3	水廊采用自然光，可看到室外的景色。可通过设置喷泉、植物、雕塑等营造自然、优雅、放松的氛围	
A.3.4.4	最少有2个休息区域，放置椅子和茶几	
A.3.4.5	应有特殊淋浴，提供大号喷头	
A.3.4.6	区域设置布巾储存室和回收室	
A.3.4.7	位置明显的地方放置时钟	
A.3.4.8	设有1间以上蒸汽浴室，配备必要的软、硬件设施	
A.3.4.9	设有1间以上桑拿室，配备必要的软、硬件设施	
A.3.4.10	设有4个以上温泉泡池和冷泉泡池	
A.3.4.11	旋涡泡池旁有时间控制器和紧急关闭装置	
A.3.4.12	应引用节能节水设备，节水设施达到国家先进水平	
A.3.4.13	应有服务技师承担水廊区的日常接待服务工作	
A.3.4.14	服务人员能提供用英语介绍浴种和休闲项目服务	
A.3.4.15	能为宾客提供八种以上有特色的浴种	
A.3.4.16	浴区应有专人负责看守	
A.3.5	休息室	
A.3.5.1	设有格调高雅的休息室供客人在接受按摩或护理后休息，且面积与接待规模相适应	
A.3.5.2	根据SPA主题风格，结合建筑元素、自然景观，利用艺术品、植物、外部景观设计为休息室营造一个放松、舒适的环境	
A.3.5.3	休息室应与更衣室相连，方便进入按摩区域	
A.3.5.4	休息区域划分为供客人小睡的安静区和供客人看电视、阅读、聊天等的活动区	
A.3.5.5	活动区应设有电视、茶几	
A.3.5.6	设有服务吧台，陈设可提供的食品、饮料、水果、点心等	
A.3.5.7	服务人员能提供用英语介绍服务项目	
A.3.5.8	有背景轻音乐	
A.3.6	按摩区域	
A.3.6.1	按摩区域布局科学合理，位置明显的地方放置时钟	
A.3.6.2	单独的按摩室与护理室10间以上，其中包含三个豪华套间或独立区	
A.3.6.3	应设有面部护理、身体护理、身体按摩、水疗等护理服务项目，配备必要的软、硬件设施	
A.3.6.4	每间房有独立的温度调节旋钮	
A.3.6.5	提供四种以上按摩项目、四种以上面部护理项目、四种以上身体护理疗程	
A.3.6.6	按摩、护理时有明确的操作规范，并严格执行操作流程规范	
A.3.6.7	最少提供四间以上水疗室，且配备必要的软、硬件设施	
A.3.6.8	由高级职业资格按摩、护理技师任领班	

表A.3 (续)

序号	项 目	是否达标
A.3.6.9	所有提供的按摩用品和美容护理用品应符合相关卫生、质量安全要求	
A.3.6.10	服务人员能提供英语介绍服务项目	
A.3.6.11	有背景轻音乐	
A.3.7	美容中心	
A.3.7.1	美容中心设有化妆区、美甲区、美足区	
A.3.7.2	有良好的空气循环系统，室外排风口远离SPA区域	
A.3.7.3	有陈列、展示美容产品的橱柜	
A.3.7.4	化妆区、美甲区、美足区应配备必要的软、硬件设备设施	
A.3.7.5	美足区为半私密区域	
A.3.7.6	至少配备1名专业执业资格的人员或经过专业训练的人员为宾客提供美容、美足、美甲服务	
A.3.7.7	有背景轻音乐	
A.3.8	零售区域	
A.3.8.1	零售区域应设有衣架、衣柜、收银台、储藏室、店面橱窗等	
A.3.8.2	位置应紧邻接待台，提供上锁的入口	
A.3.8.3	有服务人员提供零售产品导购服务	
A.3.8.4	提供身体护理用品用具、皮肤护理用品用具、礼品等零售服务	
A.3.9	公共区域	
A.3.9.1	有充足方便的停车条件	
A.3.9.2	有供宾客使用的公共卫生间，且提供必要的卫生用品和服务	
A.3.9.3	供宾客使用的走廊、楼道、过厅宽敞	
A.3.9.4	分设客用通道和员工及进货通道	
A.3.9.5	有规范的公共标识，方便宾客识别	
A.3.9.6	供宾客使用的走廊、楼道、过厅和卫生间有专人负责清洁卫生	
A.3.10	规划与环保	
A.3.10.1	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	
A.3.10.2	尾水处理技术及设备达到国内水平	
A.3.10.3	对SPA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.3.10.4	新建项目或改扩建项目应做环评规划，并获批准	
A.3.11	景观与文化	
A.3.11.1	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.3.11.2	场所周边有特色突出的旅游景区、旅游度假区、海洋等	
A.3.11.3	室内外公共水区的设计、装饰风格具有特色鲜明的当地民族或典型异域风格	
A.3.11.4	室内外泡池具有良好的景观视觉	
A.3.12	管理与交通安全	
A.3.12.1	合理设置了管理部门，明确每个部门的职责与分工	
A.3.12.2	建立顾客满意度评价或信用评价制度	
A.3.12.3	建立宾客服务及消费档案，实现动态化管理	
A.3.12.4	有服务项目、操作流程与标准说明书	

A. 3. 12. 5	特定岗位的从业人员具备相应的资质	
A. 3. 12. 6	交通设施完善，可进入性好	
A. 3. 12. 7	制定了应急安全事故处理预案	
A. 3. 12. 8	各通道显著位置设有紧急出口标志	
A. 3. 12. 9	有视频监控	
A. 3. 12. 10	有应急疏散图	
A. 3. 12. 11	设有烟感报警器	
A. 3. 12. 12	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. 12. 13	对高温区、深水区等危险源应采取安全防范措施并配有相关警示和指示标识	
A. 3. 12. 14	室内外公共水区应配有相关的救护设备和用品	
	总体是否达标结论	

附 录 B
(规范性附录)
设施设备与服务评分表

表 B.1 设施设备与服务评分表

序号	评定项目	大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评计分	评定机构记分
1	周围环境、建筑外观	6					
1.1	周围环境		3				
1.1.1	有花园、庭院绿化区				3		
1.1.2	外围有自然绿化或城市绿化带分布				2		
1.2	建筑外观		3				
1.2.1	建筑外观有突出风格，店名、店徽美观醒目				3		
1.2.2	建筑外观普通，店名、店徽位置明显				2		
1.2.3	建筑外观一般，有店名、店徽				1		
2	共用系统	30					
2.1	智能化管理系统		6				
2.1.1	结构化综合布线系统			2			
2.1.2	先进的火灾报警和消防联动控制系统			2			
2.1.3	先进的安全保卫监控系统			2			
2.2	计算机管理系统		2				
单项	有覆盖前后台的计算机管理系统				2		
	有覆盖主要区域的可联网管理系统				1		
2.3	互联网		4				
2.3.1	覆盖范围			2			
单项	经营场所内所有功能区内均有互联网接口（有线、无线均可）				2		
	前厅、休息区和娱乐区域有无线网络覆盖				1		
2.3.2	应用			2			
单项	有独立网站，具有网上预订功能				2		
	在互联网上有 SPA 的独立网页和电子邮件地址				1		
2.4	空调系统		2				
单项	有中央空调			2			
	客房、餐饮及公共区域有分体式或柜式空调			1			
2.5	应急供电		4				

2.5.1	自备发电系统			2			
2.5.2	应急供电系统			1			
2.5.3	应急照明设施			1			
2.6	导向系统		4				
2.6.1	各区域指示用标志实用、美观，导向效果良好			1			
2.6.2	指示用标志清晰			1			
2.6.3	有中水处理系统			2			
2.7	节能与环保设施		8				
2.7.1	采用环保装饰材料			2			
2.7.2	采用新能源（如太阳能、空气热能等）			2			
2.7.3	使用灯具全部为节能灯具			2			
2.7.4	有节能、环境保护宣传提示			2			
3	卫生设施设备	20					
3.1	水质卫生		8				
3.1.1	有小型专用消毒设备			4			
3.1.2	有化验室和培训合格的化验员			3			
3.1.3	人工添加消毒剂			1			
3.2	用品用具卫生		8				
3.2.1	有专用的电子消毒柜			5			
3.2.2	有专用的高温消毒机			3			
3.3	洗衣房		4				
3.3.1	有专业烘干机			2			
3.3.2	有专业的拖鞋消毒池			2			
4	功能区服务设施	123					
4.1	前厅		33				
4.1.1	地面装饰			5			
单项	优质花岗岩、大理石或其它高档材料（材质高档，色泽均匀，拼接整齐，装饰性强）				5		
	普通花岗岩、大理石或其它材料材质一般，有色差，拼接整齐，装饰性强）				3		
	优质木地板 材质高档、色泽均匀、地面有线条变化）或满铺高级地毯				2		
	普通木地板或水磨石				1		
4.1.2	墙壁装饰			5			
4.1.2.1	材料				3		
单项	优质花岗岩、大理石或其它高档材料（材质高档，色泽均匀，拼接整齐，装饰性强）				3		
	优质木材或高档墙纸（布）（用优质木材装修，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		
	普通花岗岩或大理石				2		

	墙纸或喷涂材料				1		
4.1.2.2	艺术装饰				2		
单项	有壁画或浮雕或其他艺术品装饰				2		
	有艺术装饰				1		
4.1.3	天花			3			
单项	工艺精致，造型别致，格调高雅			3			
	工艺较好、格调一般			2			
	有装饰			1			
4.1.4	灯具			5			
4.1.4.1	档次				3		
单项	豪华灯具或艺术感极强灯具				3		
	高级灯具或艺术感一般灯具				2		
	普通灯具				1		
4.1.4.2	照明				2		
单项	照明良好,设计有专业性,充分满足不同区域的照明需求				2		
	照明一般				1		
4.1.5	总服务台			3			
4.1.5.1	装饰				2		
单项	装饰精致，格调高雅				2		
	装饰一般				1		
4.1.5.2	中英文标志规范，显著				1		
4.1.6	有委托代办服务、问讯、收银功能				1		
4.1.7	提供饮水机				1		
4.1.8	有空调，温度应根据宾客需要进行调整。在 20℃~24℃				1		
4.1.9	接待区配有沙发、茶几				1		
4.1.10	前厅整体舒适度				4		
4.1.10.1	区域划分合理，方便客人活动					1	
4.1.10.2	各部位装修档次匹配；自然花木修饰美观，摆放得体令客人感到自然舒适					1	
4.1.10.3	光线、温度适宜，无异味，无烟尘，无噪音，无强风					1	
4.1.10.4	色调、格调、氛围相互协调					1	
4.1.10.5	商店、摊点置于前厅过于明显位置而严重影响气氛					-2	
4.1.11	公共卫生间			4			
4.1.11.1	材料、装修和洁具				2		
单项	较好				2		
	普通				1		
4.1.11.2	设计及设施配备				2		
单项	齐全				2		
	一般				1		
4.2	更衣区		10				

4.2.1	室内空气良好，温度适宜			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		
单项	较好				2		
	普通				1		
4.2.2.4	不少于 5 个衣架				1		
4.2.3	有配套的更衣凳			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		
单项	较好				2		
	普通				1		
4.3.2.2	设计及设施配备				2		
单项	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	提供面巾纸、棉签				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				3		
4.3.5.1.2	2 个以上添加不同辅料				3		
4.3.5.1.3	鱼疗				4		
4.3.5.2	面积				7		
单项	1 000 m ² 以上				7		

	500 m ² 以上				5		
	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			
单项	10个以上				10		
	5个以上				8		
	2个以上				6		
4.4.2	泡池种类			10			
单项	10种以上				10		
	5种以上				8		
	3种以上				6		
4.4.3	绿化景观			5			
单项	有专业绿化景观设计，且效果佳				5		
	有绿化景观效果				3		
4.4.4	灯光效果			5			
单项	有专业灯光效果设计，且效果佳				5		
	有灯光效果设计				3		
4.5	换衣间（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	配有专业取暖器			2			
4.5.5	浴袍、休息服、浴巾、面巾、拖鞋等必需品准备充足			2			
5	理疗区服务设施	53					
5.1	私密露天泡池与露天理疗区		25				
5.1.1	泡池数量			10			
单项	5个以上私密室外泡池				10		
	2个以上私密室外泡池				8		
	最少1个室外私密泡池				6		
5.1.2	护理区面积			5			
单项	不小于每个露天泡池面积的20%				5		
	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			

单项	视觉观赏效果佳				5		
	有视觉观赏效果				3		
5.2	室内理疗室		28				
5.2.1	数量			10			
单项	8间以上				10		
	4间以上				8		
	2间以上				6		
5.2.2	面积			10			
单项	30 m ² 以上				10		
	20 m ² 以上				8		
	不小于 10 m ²				6		
5.2.3	设施			8			
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				2		
5.2.3.4	有理疗专用面盆				1		
5.2.3.5	有背景音乐				1		
5.2.3.6	有香薰灯（具）				1		
6	美容中心	6					
6.1	布局		2				
6.1.1	邻近 SPA 接待台				1		
6.1.2	有良好的空气循环系统				1		
6.2	美甲区		2				
6.2.1	位于美容中心中心位置				1		
6.2.2	用品齐全				1		
6.3	美足区		2				
6.3.1	有移动屏风或帘子				1		
6.3.2	有长凳、挂衣钩、扶手、镜子				1		
7	零售区域	12					
7.1	设施		7				
7.1.1	衣架				1		
7.1.2	衣柜				1		
7.1.3	收银台				1		
7.1.4	储藏室（库房）				1		
7.1.5	店面橱窗				1		
7.1.6	可调节灯光（射灯）				1		
7.1.7	电线、杂物隐蔽				1		
7.2	销售产品		5				
7.2.1	身体护理用品				1		
7.2.2	皮肤护理用品				1		

7.2.3	礼品				1		
7.2.4	服装				1		
7.2.5	其他商品				1		
8	公共区域	15					
8.1	客用电梯		10				
8.1.1	性能优良、运行平稳			2			
8.1.2	数量			2			
单项	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		
8.1.3	装饰及设备			6			
8.1.3.1	装饰豪华，照明充足				1		
8.1.3.2	有 SPA 主要设施楼层指示				1		
8.1.3.3	有通风系统				1		
8.1.3.4	有扶手杆				1		
8.1.3.5	轿厢内两侧均有按键				1		
8.1.3.6	有残障人士专用按键				1		
8.2	公共卫生间		5				
8.2.1	卫生间位置合理，厕位充足			1			
8.2.2	有残障人士专用厕位			1			
8.2.3	材料、装修和洁具			3			
单项	使用高档装修材料，装修工艺精致，采用高级洁具				3		
	使用较高档装修材料，装修工艺较好，采用较好洁具				2		
	使用普通装修材料，装修工艺一般，采用普通洁具				1		
8.2.4	公共卫生间设施（少一项，扣 1 分）						
	抽水恭桶						
	厕位分隔						
	卫生纸						
	污物桶						
	男用便器						
	半身镜						
	干手器						
	洗手液或香皂						
9	景观与文化	30					
9.1	景区		10				
单项	AAAAA 级景区			10			
	AAAA 级景区			8			
	AAA 级景区			6			
9.2	其他自然景观		10				
9.2.1	海洋、湖泊、江河、瀑布、森林			5			
单项	景观视觉佳				5		

	有景观视觉				3		
9.2.2	历史人文景观			5			
	景观视觉佳				5		
	有景观视觉				3		
9.3	历史人文资源		10				
9.3.1	历史名胜古迹			5			
	国家级				5		
	省级				3		
9.3.2	少数民族文化			5			
单项	位于少数民族自治县辖区内				5		
	位于少数民族村落内				3		
10	交通与安全	33					
10.1	交通设施		8				
10.1.1	可进入性						
10.1.1.1	直达机场距离				2		
单项	50 km 以内				2		
	100 km 以内				1		
10.1.1.2	高速公路进、出口距离				2		
单项	10 km 以内				2		
	30 km 以内				1		
10.1.1.3	客运火车站距离				2		
单项	10 km 以内				2		
	30 km 以内				1		
10.1.1.4	客用航运码头距景区距离				2		
	10 km 以内				2		
	30 km 以内				1		
10.2	停车场		10				
10.2.1	面积			2			
	300 m ² 以上				2		
	100 m ² 以上				1		
10.2.2	距离			2			
	在 SPA 经营场所周围 100 m 内可以停放汽车				2		
	在 SPA 经营场所周围 200 m 内可以停放汽车				1		
10.2.3	地面			2			
	生态绿化				2		
	普通地面				1		
10.2.4	停车场管理			2			
10.2.4.1	停车分区, 设停车线				1		
10.2.4.2	车场内有方向引导指示标识				1		
10.3	内部交通			2			

10.3.1	有游览线路标志牌				1		
10.3.2	进出口设置合理				1		
10.4	安全设施		15				
10.4.1	有视频监控，覆盖 SPA 经营场所所有公共区域			2			
10.4.2	大堂、电梯、走廊、出入口处等有闭路电视监控			1			
10.4.3	通道显著位置均设有紧急出口标志			1			
10.4.4	有应急疏散图			1			
10.4.5	有烟感报警器			1			
10.4.6	有例行安全检查记录			1			
10.4.7	对高温区、深水区等危险处配有相关警示和指示标识			1			
10.4.8	室内外公共水区配有相关的救护设备和用品			2			
10.4.9	客房配备逃生电筒和防毒面具			1			
10.4.10	有医务室			2			
10.4.11	与就近医院建立 120 联动机制			2			
11	行政后勤设施		10				
11.1	有独立的员工食堂			1			
11.2	有独立的更衣间			1			
11.3	有员工浴室			1			
11.4	有倒班宿舍			1			
11.5	有员工专用培训教室			1			
11.6	有员工活动室			1			
11.7	有服务电梯			1			
11.8	有行政管理办公区			1			
11.9	有医务室并可对宾客提供服务			2			
12	其他特色设施		30				
12.1	药浴种类较多			5			
12.2	别墅或 VIP 庭院			8			
	环境优美、私密性强、文化氛围好，庭院提供护理设施，相关配套完善				6		
	环境优美、庭院提供护理设施，有相关配套				2		
12.3	特色养生项目			5			
12.4	表演项目			3			
12.5	水上项目			3			
12.6	游乐场			3			
12.7	滑冰场			3			
13	管理制度与规范		12				
13.1	有完备的规章制度			2			
13.2	有完备的操作程序			2			
13.3	有完备的服务规范			2			
13.4	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			2			

	练计划和实施记录						
13.5	有完备的设备设施运行、巡检与维护记录		2				
13.6	建立宾客意见收集、反馈和持续改进机制		2				
14	员工素养（各项满分2分，最低1分）	8					
14.1	仪容仪表得体整洁，着装统一，体现岗位特色		2				
14.2	工服整洁、佩戴名牌，着装效果好		2				
14.3	训练有素、业务熟练，应变能力较强，及时满足宾客合理需求		2				
14.4	各部门组织严密、沟通有效，富有团队精神		2				
15	维护保养与清洁卫生（各小项最高分3分，最低可得1分）	189					
15.1	前厅		30				
15.1.1	操作台面：无破损、无变形、无污渍、无灰尘			3			
15.1.2	地面：无破损、无变形、无污渍、无灰尘、无变色、清洁光亮			3			
15.1.3	门窗：无破损、无变形、无污渍、无灰尘、无划痕			3			
15.1.4	天花（包括空调排风口）：无破损、无脱落、无污渍、无灰尘			3			
15.1.5	墙面（柱）：无破损、无开裂、无污渍、无灰尘、无脱落			3			
15.1.6	电梯：平稳、无障碍、无污渍、无灰尘			3			
15.1.7	家具：完好、无破损、无变形、无污渍、无灰尘			3			
15.1.8	灯具：无破损、无污渍、无灰尘			3			
15.1.9	盆景、花木：无灰尘、无破损、无异味			3			
15.1.10	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、指示标志等）：无破损、无变形、无污渍、无灰尘			3			
15.2	更衣区		18				
15.2.1	地面：无破损、无变形、无污渍、无灰尘、无变色、清洁光亮			3			
15.2.2	门窗：无破损、无变形、无污渍、无灰尘、无划痕			3			
15.2.3	天花（包括空调排风口）：无破损、无脱落、无污渍、无灰尘			3			
15.2.4	墙面（柱）：无破损、无开裂、无污渍、无灰尘、无脱落			3			
15.2.5	家具：完好、无破损、无变形、无污渍、无灰尘			3			
15.2.6	灯具：无破损、无污渍、无灰尘			3			
15.3	水区		30				
15.3.1	地面完整，无破损、无变形、无污渍、无变色、无异味、清洁光亮			3			
15.3.2	门窗无破损、无变形、无划痕、无灰尘			3			
15.3.3	天花（包括空调排风口）无破损、无脱落、无污渍、无蜘蛛网			3			
15.3.4	墙面（柱）：无破损、无开裂、无污渍、无脱落			3			
15.3.5	电梯平稳、有效、无障碍、无划痕、无污渍			3			
15.3.6	家具稳固、完好、无破损、无变形、无污渍、无灰尘			3			
15.3.7	电器及插座（电视、电话、冰箱等）完好、有效、安全、无污渍			3			
15.3.8	灯具完好、有效，无污渍、无灰尘			3			
15.3.9	盆景、花木、艺术品无枯枝败叶，修剪效果好，无灰尘、无异味			3			
15.3.10	总台及各种设备（贵重物品保险箱、电话、宣传册及册架、垃圾			3			

	桶、伞架、指示标志等)有效、无破损、无污渍、无灰尘						
15.4	保健理疗区	12					
15.4.1	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				
15.4.2	按摩床、沙发椅、衣柜(架)、茶几等稳固、安全、无破损、无污渍		3				
15.4.3	独立的卫生间、沐浴间、水疗浴缸等使用安全、方便、洁净、卫生		3				
15.4.4	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				
15.5	美容中心	6					
15.5.1	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				
15.5.2	沙发椅、衣柜(架)、茶几等稳固、安全、无破损、无污渍		3				
15.6	零售区域	9					
15.6.1	地面完整,无破损、无变形、无污渍、无变色、无异味、清洁光亮		3				
15.6.2	门窗无破损、无变形、无划痕、无灰尘		3				
15.6.3	墙面(柱):无破损、无开裂、无污渍、无脱落		3				
15.7	周围环境	9					
15.7.1	外围环境:干净整洁、无污物、无纸屑垃圾		3				
15.7.2	停车场:标线清晰、车道畅通		3				
15.7.3	店标(店名、店徽):无破损、无变形、无污渍		3				
15.8	楼梯、走廊、电梯厅	18					
15.8.1	地面、墙面、天花:无破损、无变形、无污渍、无灰尘		3				
15.8.2	灯具、装饰物:无破损、无污渍、无灰尘		3				
15.8.3	家具:无破损、无变形、无污渍、无灰尘		3				
15.8.4	紧急出口与消防设施:标识清晰、设施完好、通道畅通		3				
15.8.5	公用电话机:无破损、无灰尘		3				
15.8.6	垃圾桶:无破损、无变形、无污渍		3				
15.9	公共卫生间	15					
15.9.1	地面、墙面、天花:无破损、无污渍、无灰尘、无异味		3				
15.9.2	洗手台、恭桶、小便池:无污渍、无堵塞、无滴漏		3				
15.9.3	梳妆镜:无破损、无污渍、无灰尘		3				
15.9.4	洗手液、干手器:无污渍、无灰尘		3				
15.9.5	照明充足,通风良好、无异味		3				
15.10	后勤区域	42					
15.10.1	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				
15.10.2	后勤区域各通道保持畅通,无杂物堆积		3				
15.10.3	地面无油污、无积水、无杂物、整洁		3				

15.10.4	天花（包括空调排风口）无破损、无裂痕、无脱落、无水迹			3			
15.10.5	墙面平整，无破损、无开裂、无脱落、无污渍、无蛛网			3			
15.10.6	各项设备维护保养良好，运行正常，无“跑、冒、滴、漏”现象			3			
15.10.7	在醒目位置张贴有关消防安全、公共安全的须知			3			
15.10.8	餐具的清洗、消毒、存放符合卫生标准要求			3			
15.10.9	食品的加工与贮藏严格做到生、熟分开，操作规范			3			
15.10.10	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			
15.10.11	下水道无堵塞、无油污，保持畅通无阻			3			
15.10.12	排烟与通风设备无油污、无灰尘，定期清理			3			
15.10.13	垃圾分类收集，日产日清，垃圾桶保持整洁，无保洁死角			3			
15.10.14	行政后勤设施（办公室、宿舍、食堂、浴室、更衣室、培训室）管理规范，设施设备保养良好、整洁卫生			3			
总分		577					

注1：本附录分为15个大评价项目、69个评价因子，总分577分。

注2：本评分表中背景为灰色底的项为打分项

注3：等级评定时，对评价项目和评价因子由评定组成员分别计分，最后进行算术平均求得总分。

注4：任何项目只有一档分数时，如不完全具备该项目要求，则减半给分；如果该项只有1分，则不给分。

注5：任何项目如果具备两种以上功能，则只能选择最具有代表性的项目计分一次，不可重复计分。