

ICS 03.100
A 01
备案号：45152-2015

DB46

海 南 省 地 方 标 准

DB46/T 301—2015

温泉旅游服务规范

Specification for Hot Spring Tourism Service

2015 - 02 - 06 发布

2015 - 03 - 01 实施

海南省质量技术监督局 发布

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由海南省旅游发展委员会提出并归口。

本标准主要起草单位：海南省旅游标准化技术委员会、海南省标准化协会。

本标准主要起草人：金佳佳、孙林芳、谢巍、韦春丽、李承鹏。

温泉旅游服务规范

1 范围

本标准规定了温泉旅游服务规范的术语和定义、基本要求、人员要求、服务规范、服务质量改进。本标准适用于省内温泉旅游服务企业。

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）适用于本标准。

GB 8408 游乐设施安全规范
GB 9663 旅店业卫生标准
GB 9665 公共浴室卫生标准
GB 9667 游泳场所卫生标准
GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
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与评定
GB/T 16767 游乐园（场）服务质量
GB/T 17217 城市公共厕所卫生标准
GB/T 17775 旅游区（点）质量等级的划分与评定
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
GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分
LB/T 016 温泉企业服务质量等级划分与评定
SB/T 10470 温泉服务业经营技术规范
SB/T 10509 SPA经营技术规范
DB46/T 167 旅游投诉服务规范

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的地下水,水温高于或等于 40℃,并含有一定有益于人体健康矿物质微量元素的自然水。

3.2

温泉旅游 (Hot Spring Tourism)

以沐浴温泉与接受温泉康体服务为主要内容, 体验温泉、感悟温泉、感受温泉文化为目的, 以达到满足人们休闲、疗养及度假等需要的活动。

3.3

温泉旅游服务 (hot spring service)

针对温泉旅游活动而提供相关设备设施以及礼宾接待、康疗指导、餐饮服务、住宿服务、安全防范、医疗救助等相关的服务活动。

4 基本要求

4.1 温泉水资源利用及水质

- 4.1.1 温泉水资源利用应符合国家有关法律、法规的要求, 并遵循可持续发展的原则。
- 4.1.2 应使用计量仪表, 监测水温、水量。计量仪表应按规定进行周期检定。
- 4.1.3 温泉旅游服务企业每个月至少对水质进行 5 次检测, 每年应接受或委托国家法定检验机构对水质进行检测, 并向宾客公示检测结果。
- 4.1.4 温泉浴池水质应符合 LB/T 016 的规定。

4.2 服务设施

4.2.1 基础设施

- 4.2.1.1 应设置服务总台, 提供中英两种以上语言的温泉服务宣传品、服务项目价目表、所在地交通图等相关服务资料。
- 4.2.1.2 应提供饮料、食品、游泳衣等相关商品, 满足顾客的基本需求。
- 4.2.1.3 应配备电子收款机 (Pos 机)、电话、无线网络等基础配套设施。
- 4.2.1.4 应在温泉池区入口处设置中英文对照的有关温泉的分布、水温、特色等简介和沐浴温泉安全须知。
- 4.2.1.5 应在通往沐浴温泉区的必经走道中间设置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。
- 4.2.1.6 应设置更衣室、淋浴间、物品保管处及失物招领处。
- 4.2.1.7 应在温泉池区附近设置公共休息区域, 配备足够的休息座椅。
- 4.2.1.8 各区域应设置卫生间及垃圾桶等设施, 卫生间的设施与要求符合 GB/T 18973 的规定。
- 4.2.1.9 应设有相应的餐厅, 餐厅卫生应符合 GB 16153 规定。
- 4.2.1.10 应视情况配备与康体、理疗、美容、游泳、水上乐园等服务项目相配套的设施。

4.2.2 其他设施

- 4.2.2.1 应提供与其规模相适应的停车场。
- 4.2.2.2 应提供相应的特殊人群服务设施, 出入口及重要位置应设置无障碍通道。
- 4.2.2.3 宜提供温泉池区与企业内相应场所之间往返的交通设施。
- 4.2.2.4 温泉场所内特种设施设备应符合国家相关规定。

4.3 旅游安全

- 4.3.1 应有专门的安全管理机构，并制定完善的安全管理规章制度。
- 4.3.2 应按接待规模配备足够的有资质的安全救护人员和必要的药品和医疗器械，水上娱乐区应设置救生台。
- 4.3.3 应配备消防设备、器具和火警监控系统，按照相关管理规定设置消防通道并保持通畅。
- 4.3.4 消防、防盗、救护等设备齐全、完好、有效；水上娱乐等设备完好，运行正常，无安全隐患；危险地段标志明显，防护设施有效，特殊地段有专人看守；在温泉池及水上娱乐场所醒目位置设立安全须知牌，须知牌和危险地段标志牌晚上应有反光效果。
- 4.3.5 供水、供电、供气和供油的管线等设备应安全有效运行。
- 4.3.6 建立紧急救援机制，有条件的可设立医务室，并配备专职医务人员。
- 4.3.7 应制定和完善消防、疾病、防盗、食物中毒、自然灾害和社会治安等事件的应急预案，并定期进行演练。
- 4.3.8 应有一定比例的流动保安人员，每天进行安全巡查并做好记录。
- 4.3.9 公共服务区域应安装闭路监控系统。
- 4.3.10 应与当地人民医院签订救护协议。

4.4 卫生

- 4.4.1 温泉场所卫生管理和空气质量要求应符合 LB/T 016 规定。
- 4.4.2 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。
- 4.4.3 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，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。
- 4.4.4 宾客进入温泉池前应先淋浴，淋浴区保持排水、通风设施良好，温度适宜。
- 4.4.5 浸脚消毒池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。
- 4.4.6 公共卫生间应有专人管理，及时清扫消毒，保持洁净卫生，符合 GB/T 17217 的规定。

5 人员要求

- 5.1 应遵守职业道德，有良好的服务意识和敬业精神。
- 5.2 应经过岗前培训，掌握相应岗位操作规范、流程和紧急情况处理。
- 5.3 应定期参加语言、服务、礼仪等相关培训。
- 5.4 着工装、佩工牌上岗，仪容仪表端正、大方、整洁。
- 5.5 站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求，主动服务，有职业风范。
- 5.6 服务过程中表情自然、亲切、热情适度，提倡微笑服务。
- 5.7 应掌握洗浴安全的有关知识，具有处理宾客沐浴“晕池”等突发事件的能力。
- 5.8 上岗前应当取得市县级防疫部门出具的健康证，并保持良好的个人卫生。
- 5.9 应熟悉温泉旅游的卫生常识，掌握各种消毒方法，每两年参加 1 次卫生知识培训。
- 5.10 服务人员数量配备应与宾客规模相适应。

6 服务规范

6.1 停车场服务

- 6.1.1 应配备专人负责车辆的疏导、检查和看管，指挥车辆合理停放，保证场内道路畅通。

6.1.2 提醒司机关好车辆门窗，勿将贵重物品留在车内。若发现车身有损伤痕迹，应及时向司机说明和确认，并做好登记工作。

6.1.3 做好巡视检查工作，确保场内车辆和公共设施的安全。

6.1.4 发生车辆碰撞、刮蹭、损坏和丢失及车上财物被盗等异常情况，应立即报告本部门领导，按相关程序处理。

6.2 接待服务

6.2.1 咨询服务

6.2.1.1 熟悉温泉服务区基本情况和相应安全应急措施，掌握较多的温泉综合知识。

6.2.1.2 宾客进入服务区域后，应以微笑相迎，主动招呼，并提供温泉沐浴、泳池、SPA（水疗）、康体保健等服务项目、收费标准的资料信息，供其选择。

6.2.1.3 接听电话，应语气温和，准确回复。

6.2.2 前台服务

6.2.2.1 应熟练掌握预订、登记等操作程序，合理安排个人或团队的各种服务。

6.2.2.2 应及时结账，并提醒宾客带好随身物品。

6.2.2.3 应安排专门人员接待贵宾(VIP)客户。

6.2.3 温泉池服务

6.2.3.1 温泉入口应有接待员负责迎宾、引导等工作。

6.2.3.2 向宾客介绍温泉的服务特色，并提醒泡温泉注意事项。

6.2.3.3 对健康条件有要求的活动，应预先告知和劝阻，并做好相应的解释工作。

6.2.3.4 引导宾客至淋浴间淋浴净身。

6.2.3.5 应提醒宾客泡温泉前先适应水温，注意补充水分，每次泡温泉时间不宜超过 15 分钟。

6.2.3.6 当宾客有不适反应时，应立即提供相关帮助。

6.3 康体、理疗服务

6.3.1 康体、理疗技术人员应按规定持证上岗。

6.3.2 应正确使用按摩器械。

6.3.3 SPA（水疗）技师应符合 SB/T 10509 中从业人员要求。

6.4 救生服务

6.4.1 应配备专业的救生人员。

6.4.2 救生员应具备基本医疗救护知识，熟练使用救护设施，熟悉温泉场地基本情况。

6.4.3 救生员应佩戴救生帽、哨子及救生牌站在指定区域，及时对宾客发生的突发情况进行救助。

6.4.4 应定期进行现场急救模拟演练，提高急救技能。

6.5 餐饮服务

餐饮场所工作人员服务质量要求，应符合GB/T 26361的规定。

6.6 更衣室服务

6.6.1 应在梳妆台、更衣柜、淋浴间、洗手间、洗手台配备相关物品，并摆放整齐。

6.6.2 应主动询问宾客柜号，引领宾客至相应的更衣柜。

6.6.3 应提醒宾客注意携带好随身物品。

6.6.4 应及时回收宾客使用过的浴巾、浴袍等物。

6.7 保洁服务

6.7.1 应及时清理淋浴间、更衣室、卫生间、垃圾箱（桶）等场所的杂物。

6.7.2 应保持公共场所清洁、干净、卫生。

6.8 投诉处理服务

投诉处理工作人员服务规范，应符合 DB46/T 167 的要求。

7 服务质量改进

7.1 应制定服务质量监测计划并严格执行，定期进行质量分析。

7.2 应设立投诉意见箱和电话，接受宾客的投诉。

7.3 应建立宾客满意度调查回访机制，及时收集意见和建议，持续改进服务质量。