ICS 03.200
CCS A 12

DB21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB 21/T XXXX—2023

温泉旅游小镇评定规范

Evaluation Norms for Hot Spring Tourism Town

（征求意见稿）

2022－XX－XX 发布　　2023－XX－XX 实施

辽宁省市场监督管理局　　发 布

前　　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准代替DB21/T 2458—2015 《温泉旅游小镇评定规范》。本标准与DB21/T 2458—2015相比，主要变化如下：

1）名称修改为《温泉旅游小镇建设和服务规范》。

2）增加对国家标准GB 3095、GB 3096、GB 3838、GB/T 11615、GB/T 13727、GB/T 15566.11、GB/T 18883、GB/T 18971、GB/T 35555、GB 37489.3、GB 37489.4和行业标准LB/T 063中相关内容的引用。

3）对术语和定义进行了修订。

4）增加了基本原则和基本要求。

5）将原标准的资源评价修改并补充为温泉旅游体验，分为温泉泉质、温泉卫生和温泉服务三方面内容。

6）注重温泉旅游小镇建设和相关服务要求。将原标准的基础设施、旅游服务功能等内容合并修改为旅游接待服务。

7）将原标准的安全管理修改并补充为安全保障。

8）弱化了原标准中社会经济贡献的具体内容。

9）增加了质量投诉处理和改进的内容。

10）取消了附录A。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由辽宁省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：沈阳师范大学；沈阳藏象科技有限公司。

本文件主要起草人：隋鑫、孙婉婷、王立红、毛金凤、许东。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：辽宁省文化和旅游厅（辽宁省沈阳市皇姑区北陵大街45-11号），联系电话：024-24842505。

起草单位通讯地址：沈阳师范大学（辽宁省沈阳市皇姑区黄河北大街253号），联系电话：024-86592402。

温泉旅游小镇评定规范

1 范围

本文件规定了温泉旅游小镇的术语和定义、总则、管理机构和工作、温泉旅游体验、旅游接待服务、安全保障、质量投诉处理和改进。

本文件适用于辽宁省境内温泉旅游小镇的建设和管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 安全标志及其使用导则
GB 3095 环境空气质量标准
GB 3096 声环境质量标准
GB 3838 地表水环境质量标准
GB 8978 污水综合排放标准
GB/T 10001（所有部分） 公共信息图形符号
GB/T 11615 地热资源地质勘查规范
GB/T 13727 天然矿泉水资源地质勘查规范
GB/T 15566.11 公共信息导向系统 设置原则与要求 第11部分：机动车停车场
GB/T 16767 游乐园(场)服务质量
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB/T 18971 旅游规划通则
GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
GB/T 35555 温泉服务基本规范
GB 37489.3 公共场所设计卫生规范 第3部分：人工游泳场所
GB 37489.4 公共场所设计卫生规范 第4部分：沐浴场所
LB/T 016 温泉旅游企业星级划分与评定
LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

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

指从地下自然涌出或人工采集，并含有多种对人体有益的矿物质及微量元素，且水温≥25℃的矿水。

3.2

冷泉 cold spring

从地下自然涌出或人工采集,并含有多种对人体有益的矿物质及微量元素，且水温＜25℃的矿水。

3.3

温泉旅游 hot spring tourism

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活动。

3.4

温泉旅游企业 hot spring enterprise

利用温泉资源，以提供温泉旅游（3.3）服务及相关服务的经济组织。

3.5

温泉旅游小镇 hot spring tourism town

拥有一定储量的温泉资源禀赋(包括天然自涌温泉和人工钻井取得的温泉),并对温泉资源加以合理有效的利用,发展以温泉旅游业为主体的相关产业且达到一定产业规模和产业集群度的地理空间和聚居地，如城镇、乡镇或温泉旅游产业聚集区。

4 总则

4.1 基本原则

4.1.1 独特性原则，以小镇内特有的温泉资源为核心，设计温泉主题和活动，打造独特的温泉旅游产品，在地方文化得到科学保护的同时，凸显辽宁省地域特色。

4.1.2 发展性原则，温泉资源得到有效保护和开发，对天然自溢温泉进行有效保护，开展温泉水综合利用和梯级利用，并具有明确的保护范围和保护措施，以确保其永续利用，倡导低碳环保、循环经济、节能减排、绿色消费的理念。

4.1.3 安全性原则，始终坚持安全第一，配备安全保障设施，建立安全保障机制，明确安全保障责任，落实安全保障措施，确保游客的人身与财产安全。

4.2 基本要求

4.2.1 独立温泉资源单体规模、体量大，集合温泉资源结构应和谐、疏密度好。

4.2.2 温泉旅游产业集群度高，核心温泉产业聚集区(温泉设施及配套设施)占地规模大，具有能够为游客提供温泉旅游服务的温泉企业，且温泉旅游企业星级划分与评定应符合 LB/T 016 的要求，核心温泉产业聚集区周边 2km 范围内有常驻人口。

4.2.3 环境质量应达到相应国家标准，其中空气质量应达到 GB 3095 三级标准要求，噪声质量应达到 GB 3096 Ⅱ类标准要求，地表水质量应符合 GB 3838 Ⅲ类标准要求，无重大自然灾害威胁。

4.2.4 各种设施的卫生与安全应符合相应的国家标准，设有温泉水质卫生检测实验室或机构，建立统一温泉水质卫生监控机制。

4.2.5 小镇近两年内未发生过游客非正常死亡或重残的旅游安全事故，且小镇管理机构或其辖区企业不负有主要责任(按事故责任书认定)。

5 管理机构和工作

5.1 小镇的经营管理制度应健全有效，配备旅游市场管理队伍，市场规范有序。

5.2　小镇应有总体规划，旅游发展规划应符合 GB/T 18971 的要求，并通过上级旅游部门组织的评审，经过政府部门批准。
5.3　小镇内的各类旅游企业管理规章制度应完善、健全，日常管理工作有序。
5.4　管理人员应配备合理，服务人员应数量充足、岗位职责明确、分工合理。
5.5　应积极参加各级政府部门组织的对外宣传促销活动，在地市级以上新闻媒体上做过新闻宣传，能够提供网上订餐、订房服务，具有体现特色的商标、宣传口号和形象定位。

6　温泉旅游体验

6.1　温泉泉质

6.1.1　温泉泉质等级分类及辅助理疗功效应符合 GB/T 11615、GB/T 13727 的要求。
6.1.2　自有泉源应有用水许可证，购买温泉水应签订有相关采购合同。
6.1.3　通过有中国计量认证资质的专业机构对温泉泉质的检测及认证，含有氡等放射性元素的温泉，还应由具有放射性（氡）检测资质的检测机构加做检测，并出具专项检验报告。
6.1.4　温泉水实际使用量不超过批准使用量。
6.1.5　应设有营业场所示意图、温泉水温、泉质等级分类及其辅助理疗作用介绍、营业时间、价格等信息公示设施，保证宾客获取相关信息。

6.2　温泉卫生

6.2.1　游泳及沐浴场所应符合 GB 37489.3、GB 37489.4 及《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。
6.2.2　室内空气质量应符合 GB/T 18883 的相关要求。
6.2.3　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。
6.2.4　在不影响温泉泉质特性的情况下，鼓励温泉水循环使用，使用后排放的尾水应达到 GB 8978 要求。

6.3　温泉服务

6.3.1　提供的温泉服务应符合 GB/T 35555 的要求。
6.3.2　能为客人提供规定的沐浴服务。
6.3.3　有温泉沐浴安全须知，包括人身及财物安全、卫生等注意事项。
6.3.4　应提供温泉及相关理疗服务的预订服务。
6.3.5　应有完整的客史或会员档案。

7　旅游接待服务

7.1　交通条件

7.1.1　从火车站、客运站、高速公路进出口等交通枢纽到小镇应具有良好的通达性。
7.1.2　小镇内道路规划应合理，通行方便，路面平整坚实。
7.1.3　道路建设应符合景观路要求，道路沿线绿化好，有突出景观。

7.1.4　应设置与小镇接待规模相适应的停车场，停车场应符合 GB/T 15566.11 的要求。

7.2　游客服务中心

7.2.1　应设置至少 1 处专用或兼用的游客中心，各温泉应设立接待咨询点。
7.2.2　游客中心位置合理，规模适度，设施设备功能齐备。
7.2.3　游客中心应为游客提供与温泉旅游度假相关的接待咨询、预约预订、展示、医疗等综合性服务职能，并应满足相关规范要求。
7.2.4　接待咨询点应开通旅游咨询热线电话，满足游客的旅游相关信息服务要求。

7.3　旅游标识系统

7.3.1　应在游客服务中心、重要设施、出入口、交通站点、街道节点、广场、重要景区（点）等位置设置旅游温泉小镇导览图。
7.3.2　应具有完善的交通标识、引导标识、位置标识、导览标识、说明标识与限制标识等各类旅游标识系统。
7.3.3　旅游标识系统的建设应布局合理，规范醒目，与景观环境相协调。
7.3.4　所有的旅游标识应符合 GB/T 10001（所有部分）和 GB 2894 的要求。

7.4　餐饮设施

7.4.1　餐饮设施应布局合理、种类丰富，餐饮档次设应满足不同消费需求。
7.4.2　应设有布局合理、体现温泉旅游小镇特色的餐饮服务场所，餐饮服务卫生符合《中华人民共和国食品卫生法》的要求。
7.4.3　应提供具有温泉特色的餐饮菜品。

7.5　住宿设施

7.5.1　应设有数量充足的住宿服务设施，与游客接待量相适应。
7.5.2　建筑样式、装修风格、服务方式等应体现温泉特色，与小镇主题相呼应，体现小镇总体形象。

7.6　游览设施

7.6.1　给排水应为地下管道方式，与当地水资源的保护与利用紧密结合，有集中污水处理厂。
7.6.2　照明设施应充足且保存良好。
7.6.3　通讯设施应完备，通讯线路畅通，信号清晰，网络覆盖良好。
7.6.4　旅游厕所应符合 GB/T 18973 的要求，分布合理，与接待能力相适应。
7.6.5　购物场所与整体环境相协调，提供有地方温泉旅游特色的商品。
7.6.6　文化娱乐场所、文化休闲娱乐设施类型应丰富，环境舒适。

8　安全保障

8.1　安全制度和措施

8.1.1　设立安全管理机构，落实安全生产职责制。
8.1.2　制定各类安全预案和应急救援预案，并定期组织演练。
8.1.3　建立定期安全检查制度，定期开展安全培训、安全教育活动。

8.1.4　配备相应数量的安全保卫人员，以维护温泉小镇秩序，保证游客的人身与财产安全。
8.1.5　对容易发生溺水的汤池和水上娱乐区应配备足够的具备上岗资格的救生员，加强游乐特种设备安全管理，符合 GB/T 16767 的要求。

8.2　游客安全保障

8.2.1　对进入汤池、水上娱乐区的游客，应有安全事项的警示、进行必要的讲解或说明，确保游客掌握安全要领，并配备安全巡视人员。
8.2.2　在泡汤、水上娱乐等易发生事故的区域要密切注视游客的安全状态，对游客进行安全提醒，并及时纠正游客不符合安全要求的行为。
8.2.3　有规范的医疗急救措施和制度，能够对溺水者、突发疾病等进行紧急处置，与当地 120 建立联动机制。
8.2.4　设置专门机构或人员负责小镇旅游安全，经营服务人员应掌握必备安全知识。
8.2.5　主要涉旅场所应配有相应的医疗急救设施，并配备医务人员和常备药品。

9　质量投诉处理和改进

9.1　投诉处理

9.1.1　旅游经营者应符合 LB/T 063 的要求。
9.1.2　建立完善的投诉处理制度。
9.1.3　设立投诉接待处、投诉电话及线上投诉平台。
9.1.4　投诉受理应及时回复、尽快反馈处理结果。
9.1.5　建立投诉台账。

9.2　质量改进

9.2.1　应根据游客的反馈意见，提高服务质量和市场满意度。
9.2.2　根据投诉内容及时做出针对性的跟踪处理和改进。