ICS 03.200
CCS A 12

DB21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB21/T XXXX—2023

温泉旅游服务规范

Services norms of hot spring tourism

2023－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。

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、隋昊天、邵彤、王立红、付冰、张瑞乔、张建涛、金丽、陈金、李沛浓、于晓丹。

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：辽宁省沈阳市皇姑区黄河北大街253号，联系电话：024-86592402。

温泉旅游服务规范

1 范围

本文件规定了温泉旅游的术语和定义、基本要求、基础设施要求、温泉服务环境、旅游接待服务、安全生产管理、服务评价与持续改进的要求。

本文件适用于辽宁省境内温泉旅游企业。

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 8408 大型游乐设施安全规范
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 14881 食品生产通用卫生规范
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 18883 室内空气质量标准
GB/T 30220 游乐设施安全使用管理
GB/T 35555 温泉服务基本规范
GB 37487 公共场所卫生管理规范
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
GB/T 41837 温泉服务 温泉水质要求
LB/T 016 温泉旅游企业星级划分与评定
LB/T 046 温泉旅游服务质量规范
LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范
LB/T 081 温泉旅游水质卫生要求及管理规范

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。
[来源：LB/T 016-2017,3.3]

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。
[来源：LB/T 016-2017,3.4]

3.3

温泉旅游服务 hot spring tourism service

以温泉（含地热蒸气、矿物泥或冷泉）为核心载体或主要吸引物，为游客提供沐浴、泡汤、游泳、戏水和健康理疗等体验的服务活动。

3.4

温泉旅游企业 hot spring tourism enterprise

利用温泉资源，提供温泉旅游服务的经济组织。

4 基本要求

4.1 提供的温泉旅游服务应符合 GB/T 35555 的要求，始终以游客为关注焦点，以满足游客“精神愉悦、身心健康”为服务目的，倡导温泉文化，持续提高游客满意度。

4.2 开发和使用温泉资源应取得政府主管部门颁发的采矿许可证、取水许可证等有效批文证书，购买温泉水应签订相关采购合同，温泉水实际使用量不应超过批准使用量。

4.3 应提供与温泉资源规模相匹配的旅游基础设施，各类设施的卫生与安全应符合相应的国家标准。

4.4 服务环境质量应达到相应国家标准，其中空气质量应达到 GB 3095 二级标准要求，噪声质量应达到 GB 3096 2 类标准要求，地表水质量应达到 GB 3838 Ⅲ类标准要求，无重大自然灾害威胁。

4.5 温泉水质应符合 GB/T 41837 的要求，按 LB/T 081 的要求对温泉水质进行检测并对结果进行公示，在不影响温泉水质特性的情况下，温泉水宜循环使用，使用后排放的尾水应达到 GB 8978 要求。

5 基础设施要求

5.1 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。

5.2 照明设施应充足且保持良好。

5.3 通讯设施应完备，通讯线路畅通，信号清晰，网络覆盖良好。

5.4 公共服务区域应安装闭路监控系统，确保安全监控设备的有效运行及人员的责任到位。

5.5 公共卫生间应分布合理，与接待能力相适应。

5.6 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。

5.7 文化娱乐场所、文化休闲娱乐设施类型应丰富，环境舒适。

6 温泉服务环境

6.1 服务场所面积应满足服务项目与设备设施需要，按照功能与用途对区域合理划分。

6.2 应提供良好的服务环境，服务场所应保持干净整洁，环境卫生应符合 GB 37487 的相关要求。

6.3 室内环境应保持空气清新，温度和湿度适宜，室内空气质量应符合 GB/T 18883 的相关要求。

6.4　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，能达到卫生疾控部门抽验合格。
6.5　人工游泳及沐浴服务场所应符合 GB 37489.3 和 GB 37489.4 的要求，不应使用国家禁止使用的消杀药剂。

7　旅游接待服务

7.1　交通服务

7.1.1　从飞机场、港口码头、火车站、汽车客运站、高速公路进出口等交通枢纽到温泉旅游目的地应具有良好的通达性。
7.1.2　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。
7.1.5　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，所有的旅游标识应符合 GB/T 10001（所有部分）和 GB 2894 的要求。
7.1.6　在重要设施、出入口、交通站点、街道节点、广场、重要景区（点）等位置宜设置温泉旅游导览图。

7.2　咨询服务

7.2.1　应提供预约服务。
7.2.2　宜提供旅游宣传、信息咨询、旅游投诉、物品寄存、导游导购等相关服务。
7.2.3　接待服务人员应熟悉温泉服务基本内容和相应安全注意事项。

7.3　温泉沐浴服务

7.3.1　服务人员的行为规范、仪容仪表和服务态度应符合 LB/T 046 的要求。
7.3.2　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，保证宾客获取相关信息。
7.3.3　应设置温泉沐浴安全须知，包括人身及财物安全、卫生等注意事项。

7.4　餐饮服务

7.4.1　餐饮服务设施应布局合理、功能健全，餐饮档次设置应满足不同消费需求。
7.4.2　餐饮服务场所应符合 GB 14881 的要求，保障食品的安全和卫生。
7.4.3　宜提供具有温泉特色的餐饮菜品。

7.5　住宿服务

7.5.1　宜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，与温泉旅游主题相呼应。

8　安全生产管理

8.1　安全制度与措施

8.1.1　设立安全管理机构，落实安全生产职责制。
8.1.2　建立定期安全检查制度，定期开展安全培训、安全教育活动。
8.1.3　制定各类安全预案和应急救援预案，并定期组织演练。
8.1.4　配备相应数量的安全保卫人员，以维护温泉旅游秩序，保证游客的人身与财产安全。
8.1.5　基础设施、游览设施和消防、防盗、救护等设备应完好、有效，无安全隐患。
8.1.6　水上娱乐等设备完好，运行正常，无安全隐患，游乐设施的安装和安全管理应符合 GB 8408 和 GB/T 30220 的规定，所有设施设备应有明显警示标志、使用说明和防护措施，以确保使用安全。
8.1.7　在温泉池及水上娱乐场所醒目位置应设立安全须知和夜间反光警示标识。

8.2　安全保障

8.2.1　设置温泉水疗的注意事项和疾病提示，及时纠正游客不符合安全要求的行为，确保游客掌握安全要领，密切注视游客的安全状态。
8.2.2　对容易发生溺水的汤池和水上娱乐区应配备符合要求的救生人员和救援设施。
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。

9　服务评价与持续改进

9.1　服务评价

9.1.1　旅游经营者应符合 LB/T 063 的要求。
9.1.2　建立完善的投诉与舆情处理制度。
9.1.3　制定服务质量监测制度，定期进行质量分析。
9.1.4　设立投诉接待处、投诉电话及线上投诉平台。
9.1.5　投诉受理应及时回复、尽快反馈处理结果。

9.2　持续改进

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。