

DB13

河北省地方标准

DB 13/T 5035—2019

温泉度假区服务规范

2019 - 07 - 04 发布

2019 - 08 - 01 实施

河北省市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由河北省文化和旅游厅提出并归口。

本标准起草单位：河北省旅游协会。

本标准主要起草人：翟玉虎、丰春雷、罗建兴、李昌强、荣婧、周正、张焕、王彦芬、刘娅。

引 言

河北省温泉资源丰富，品质优良，分布广泛，温泉旅游蓬勃发展，温泉度假成为我省旅游业发展的重要业态、休闲度假产品的重要组成部分。本标准旨在指导规范我省温泉度假区开发建设，提升管理与服务质量，加强温泉资源合理开发和保护，促进温泉度假区标准化、品质化、品牌化发展。

温泉度假区服务规范

1 范围

本标准规定了温泉度假区服务的总体要求、温泉服务、休闲服务、住宿餐饮服务、配套服务、安全与卫生、评价与持续改进的要求。

本标准适用于以温泉度假为核心内容的综合性旅游区。

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 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 9663 旅店业卫生标准
GB 9664 文化娱乐场所卫生标准
GB 9667 游泳场所卫生标准
GB/T 10001 标志用公共信息图形符号
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 14308 旅游饭店星级划分与评定
GB 15618 土壤质量标准
GB 16143 饭馆(餐厅)卫生标准
GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
GB/T 35555 温泉服务基本规范
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 064 文化主题旅游饭店基本要求与评价
DB13/T 5036-2019 智慧景区建设规范

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，且水温不低于 25℃ 的矿水。

3.2

温泉服务 hot spring service

以温泉为核心载体或主要吸引物，为顾客提供有关身心健康、精神愉悦等体验的服务活动。

3.3

温泉池 hot spring pool

盛装温泉水并向游客提供温泉浸泡的池。

3.4

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。

3.5

温泉度假区 hot spring resort

以温泉为核心资源，以温泉服务为主要内容，度假设施相对聚集，具有良好的自然环境、浓厚的文化氛围和完善的配套设施，集餐饮、住宿、游览、度假、休闲、娱乐为一体的综合性旅游区。

4 总体要求

4.1 应有由相关资质机构编制的地热资源勘查报告、温泉地热水资源综合利用专项规划、环境保护及地质灾害评估等专项规划，并出具指标完整的温泉泉质检测报告。

4.2 具有统一有效的管理机构，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。具有统一的总体规划，且符合当地城乡总体规划、土地利用规划和环境保护规划要求。

4.3 温泉泉质等级分类及辅助理疗功效应符合 GB/T 11615、GB/T 13727 的相关要求，温泉泉质加热、降温、循环、消毒、添加辅料及其他要求应符合 LB/T 016 的规定。

4.4 温泉水资源利用应符合国家有关法律、法规的要求，不应超过政府主管部门批准使用量，合理循环利用温泉水资源，有温泉水源地环境保护措施，符合 GB/T 13727 的要求。

4.5 具有便捷的交通条件和良好的通达性，交通方式多样化。

4.6 具有明确的空间边界，选址及布局顺应自然地形地貌，功能布局合理，休闲度假设施与产品齐全，满足游客泡汤、度假、餐饮、购物、休闲、娱乐、康养等需求。

4.7 温泉文化主题突出、特色鲜明，景观与环境相协调，具有一定地方特色、艺术特色或设计创意。

4.8 有类型多样的度假设施，其中用于出售的房地产项目总建筑面积应小于旅游接待设施总建筑面积的 50 %。

4.9 具备较高的市场知名度、美誉度和较强的市场辐射力和吸引力，过夜游客的人天数与年游客总人数的比例不宜低于 40 %。

4.10 温泉水尾水及污水综合排放应符合 GB8978 要求，空气质量应符合 GB 3095 标准要求，声环境质量应符合 GB 3096 要求，地表水质量应符合 GB 3838 要求，土壤质量应符合 GB 15618 要求。

4.11 服务人员应具备温泉康养专业知识和技能，专业岗位人员须持有相关资格证书。

4.12 提供沐前、沐中、沐后全程的规范化服务，达到 GB/T 35555 的要求，提供个性化、定制化、私密化温泉服务。

4.13 应具有完善的环境保护、监测手段及机制，采取有效的节能减排措施，坚持清洁生产，倡导绿色消费。

4.14 有健全的管理体制和有效的经营机制，旅游质量、旅游安全、旅游统计等各项经营管理制度应健全，贯彻措施得力。

5 温泉服务

5.1 接待服务

5.1.1 应设置独立的接待前厅，且面积与温泉区规模相适应，为宾客提供接待、问询、结帐和行李寄存等服务。

5.1.2 应公示营业时间、价格，应提供中英文温泉区示意图、温泉水温、水质、功效介绍、沐浴须知、体验流程等信息服务。

5.1.3 提供泳衣、泳裤、泳帽等用品出售或赠送服务。

5.1.4 设有宾客休息场所。

5.2 更衣服务

5.2.1 设有与温泉接待规模相适应的男女更衣室，提供座位便于宾客更衣。配备与温泉接待规模相适应的男女更衣柜，具备锁定功能且标识清晰。

5.2.2 更衣室应通风良好、温湿度适宜、照明合理、清洁明亮，地面平整防滑。

5.2.3 男女更衣室应有相对独立的梳妆区，并配备必需的用品。

5.3 洁身服务

5.3.1 在宾客通往沐浴区的必经走道中，应设有强制性浸脚消毒池和冲淋设施。

5.3.2 浸脚消毒池水的余氯含量应在 5 mg/L~10 mg/L 范围内，并适时更换。

5.3.3 在通往沐浴区的员工通道上设置消毒毡。

5.4 泡汤服务

5.4.1 应设有体现度假区特色的汤屋或泡池。

5.4.2 应设有室内外温泉池，泡池数量应与游客数量相适应，不少于 20 个，应有温度和水深提示，应具有 5 种以上不同类别的泡池。

5.4.3 温泉池应符合 LB/T 046 的规定，至少有 1 个原汤公共泡池，且温泉水温应高于 36℃，并有明显的标识。

5.4.4 温泉池附近应为游客提供浴巾、浴袍、补水补能、休憩、遮阳、遮雨等设施。

5.4.5 应配备专职救生人员及相应救生设施。

5.4.6 泡池区有照明及景观灯、背景音乐。

5.5 淋浴服务

5.5.1 设有与接待规模相适应的男女淋浴区。沐浴区应整洁明亮、通风良好、温度适宜。

5.5.2 提供站浴、坐浴等不同类型的淋浴设施，宜专设满足特殊人群需要的淋浴及助浴设施。

5.5.3 进行防水处理，地面排水通畅，具有防滑功能。

5.5.4 淋浴区的喷头数量根据更衣室衣柜数的百分比进行设置，符合 LB/T 046 的规定。

5.5.5 浴室内应设有毛巾钩，水龙头冷热标识明显，并提供洗发水、沐浴露等洗浴用品。

5.5.6 设置与宾客容量相适应的卫生间。

5.5.7 设置梳妆区，提供梳妆台、凳、镜子、吹风机、梳子、护肤霜等设施物品。

5.5.8 提供安全且有利于健康的特色桑拿浴产品，有一种类型以上的桑拿蒸房（汗蒸房或湿蒸房）。

6 休闲服务

6.1 提供文化休闲服务。传承与创新温泉文化，利用当地特色温泉文化或历史遗迹开发温泉文化体验项目，开展体现地方特色文化的演艺、娱乐活动。

6.2 提供疗养康体服务。根据所在地中医药特色文化提供各种类型的中医养生保健项目，包括但不限于中药浴、灸法、针刺、推拿、拔罐、刮痧、足疗等，有条件的宜提供国外的其他经认证的养身保健产品。提供主题鲜明、效果明显的 SPA 护理产品，包括但不限于美容美颜、美体瘦身、放松减压、宁心安神等。

6.3 提供修心养性服务，包括但不限于瑜伽、冥想、禅修、茶道等。

6.4 提供运动健身服务，有类型丰富的运动健身设施并提供专业服务，如室内健身房、游泳馆、室外体育场等。

6.5 提供水上游乐服务，包括戏水类、滑水类、漂流类等游乐项目。

6.6 配备文化、康体、健身、运动、游乐等专业辅导人员，人数及支持语种能满足游客需求。

6.7 开发具有地方特色的文化体验、自然科普、农业体验的研学旅行产品。

6.8 提供专业的会议服务，提供多种会议布置方案，并有详细文字说明。

7 住宿餐饮服务

7.1 住宿服务

- 7.1.1 应有数量充足、类型多样、满足不同游客需求的住宿设施。
- 7.1.2 住宿接待设施主体及其附属设施应齐备，安全舒适，隔音良好，设计符合度假行为需求。
- 7.1.3 客房服务应达到 GB/T 14308 中三星级饭店要求。
- 7.1.4 应至少有 1 家达到三星级以上标准的住宿接待酒店，按 GB/T 14308 要求配置设备设施。
- 7.1.5 宜有 1 家具有鲜明文化特色的主题旅游饭店，符合 LB/T 064 要求规定。
- 7.1.6 宜具有环保低碳意义的特色住宿接待设施，如露营地、民宿、客栈、青年旅社等，并按照相应国家或行业标准提供服务。
- 7.1.7 宜引入专业酒店管理品牌进行管理。
- 7.1.8 宜有家庭型住宿接待设施，能够灵活提供床位及房间组合，部分房间可以提供简单厨房设备，满足家庭或较长时间度假的需求。
- 7.1.9 服务人员应训练有素，着装和服务方式宜具有特色。
- 7.1.10 宜提供客房泡汤服务。

7.2 餐饮服务

- 7.2.1 应提供自助早餐、正餐、酒吧、送餐等服务，符合 GB/T 14308 要求
- 7.2.2 菜系品种多样，体现地方特色，提供具有温泉特色的餐饮服务，满足不同游客需求。
- 7.2.3 服务应热情周到，服务方式及服饰宜富于地方特色。
- 7.2.4 餐饮设施应布局合理、环境优雅，总体规模与度假区接待能力相匹配，类型应丰富多样，设有与度假区特色文化一致的主题餐厅，有自助餐厅、中餐厅、宴会厅、茶室或酒吧。
- 7.2.5 厨房位置合理、布局科学，各类厨房设施配套齐全，明厨亮灶。传菜线路不与非餐饮公共区域交叉，与餐厅之间采取有效的隔音、隔热和隔味措施，达到 GB/T 14308 中相关项目要求。

8 配套服务

- 8.1 区内道路规划合理，通行方便，宜提供使用清洁能源或具有特色的交通工具。
- 8.2 停车场选址合理，规模适中，并与周边环境相协调，采用生态停车场设计。
- 8.3 标志系统位置合理、内容准确、实用美观，各类导向系统设置应符合 GB/T 31384 的规定，公共信息图形符号应符合 GB/T 10001 的规定。
- 8.4 游客服务中心位置合理、满足需要，设施设备功能齐备，配有专职服务人员，为游客提供与温泉旅游度假相关的接待咨询、预约预定、展示等综合性服务，符合 GB/T 31383 的规定。

8.5 设置医务室，并配备专职医务人员，备有救护设备，具有处理和诊治一般性伤病人员及处理和转移突发性伤病人员的能力。

8.6 厕所、垃圾箱等环卫设施布局合理、数量充足，厕所设施和管理要求符合 GB/T 18973 的规定。

8.7 主要公共区域应有符合标准的无障碍出入坡道，配备轮椅、无障碍专用卫生间或厕位，为老年人、儿童、孕妇、残障人士等特殊人群提供相应的服务。

8.8 购物设施的种类、数量应与接待能力相匹配，有主题购物商店或特色购物街区，开发度假区特色商品，如矿泉水、护肤品、文创商品、土特产品等。

8.9 移动通信信号和无线局域网全覆盖，智慧旅游服务宜参照 DB13/T 5036-2019《智慧景区建设规范》。

8.10 出入口、通道、危险地段、警示标识、温泉区等均应有照明设备，并有应急照明设施和应急供电系统。

8.11 宜提供邮寄、金融和商务等服务。

9 安全与卫生

9.1 安全

9.1.1 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。

9.1.2 水、电、气、油、游乐设施、压力容器、管线等设施设备应安全有效运行。

9.1.3 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。

9.1.4 应注重水质卫生管控，保证水质卫生安全。

9.1.5 应注重食品加工流程的卫生管理，保证食品安全。

9.1.6 应制订和完善地震、火灾、台风、塌方、医疗救护、食品卫生、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。

9.1.7 高温区、深水区等应有安全防范措施，并配有水深、温度等相关警示标识。

9.1.8 游乐项目应有安全事项警示或进行必要的讲解和说明，确保游客掌握安全要领，并在相关区域配备专职安全人员。

9.1.9 各项安全管理制度完整有效，各经营场所治安状况良好，认真执行相关部门颁布的安全法规。

9.1.10 危险地段应标志明显，防护设施应齐备有效，特殊地段应设专人看守。

9.2 卫生

9.2.1 应建立卫生责任制度和卫生检查监督制度，有完整的卫生管理档案。

9.2.2 各服务场所的通道及卫生设施、公共用品、用具应定期消毒。

9.2.3 室内外公共温泉泡池应设置化验室并配备相应设备，每天对水质卫生进行观察和检测，并实行记录备案制度，温泉水质卫生标准应符合 GB 9667 和 LB/T 016 要求。

9.2.4 客流高峰时期，应至少每天一次换水并对泡池进行常规例行消毒，以能达到卫生疾控部门进行随机抽验合格为准。

9.2.5 客房内（含阳台）、别墅、汤屋、院、理疗房的独立泡池应每客换水，并对泡池进行例行常规消毒。

9.2.6 室内外公共水区的员工进入工作区域应对鞋底进行消毒，客用的拖鞋、浴袍（巾）应每客更换并洗涤消毒。

9.2.7 住宿接待设施卫生应符合 GB 9663 要求。

9.2.8 餐饮场所设施卫生应符合 GB 16143 要求。

9.2.9 其他设施卫生应符合 GB 9664 以及 LB/T 016 要求。

10 评价与改进

10.1 游客投诉处理

10.1.1 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。

10.1.2 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。

10.1.3 执行首问负责制，及时处理游客投诉并对处理过程、结果进行完整记录。

10.1.4 按 GB/T 19012 的要求进行投诉处理。

10.2 满意度测评与意见征询

提供温泉服务的组织应建立游客满意度测评与意见征询制度。

10.3 持续改进

提供温泉服务的组织应对游客提出的意见、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。

参 考 文 献

- [1] GB/T 26358-2010 旅游度假区等级划分
 - [2] GB/T 33533-2017 温泉服务基本术语
 - [3] LB/T 042-2015 国家温泉旅游名镇
 - [4] LB/T 046-2015 温泉旅游服务质量规范
 - [5] SB/T 10470-2008 温泉服务业经营技术规范
 - [6] DB11/T 1216-2015 旅游饭店温泉设施与服务规范
 - [7] DB34/T 2326-2015 旅游度假区实施与服务规范
 - [8] DB44/T 2005 温泉旅游服务规范
 - [9] DB52/T 692-2010 贵州省温泉旅游设施与服务规范
-