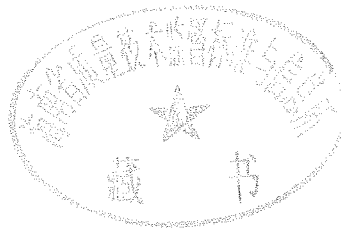


中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10470—2008

温泉服务业经营技术规范

Management and technical specifications of hot spring service industry



2008-09-27 发布

2009-03-01 实施

中华人民共和国商务部 发布



目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 温泉企业类型划分	1
5 温泉资源的管理	2
6 经营技术要求	2
7 服务设施设备	3
8 从业人员要求	5
附录 A (资料性附录) 温泉水矿物质要求	6

前 言

为加强温泉服务业管理和行业自律,合理开发利用温泉资源,规范温泉服务业行为及标准,建立并维护公平、诚信的市场秩序,增强行业的安全、卫生和服务意识,提高从业人员的专业素养,引导行业与国际市场接轨,并推动行业持续性发展,参照国家相关法律、法规,特制定本标准。

本标准的附录 A 为资料性附录。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位:中华人民共和国商务部商贸服务管理司、中国商业联合会沐浴专业委员会、重庆箱根温泉投资顾问有限公司、北京九华山庄集团股份有限公司、恩平市帝都温泉旅游区发展有限公司。

本标准主要起草人:王捷、郑坚明、刘云帆、聂福源、刘南征、罗冀真、曲超、白雪、潘启洪。

温泉服务业经营技术规范

1 范围

本标准规定了温泉服务业的术语和定义、温泉企业类型划分、温泉资源的管理、经营技术要求、服务设施设备以及从业人员要求等。

本标准适用于以提供 3.1 定义的温泉为主要服务项目的各种类型、不同规模的温泉经营企业,不适用于以其他热水提供沐浴的经营服务企业。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 4754 国民经济行业分类

GB/T 10001(所有部分) 标志用公共信息图形符号

GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定

SB/T 10426 餐饮企业经营规范

公共娱乐场所消防安全管理规定 公安部[1999]第 39 号令

沐浴场所卫生规范 卫监督发[2007]221 号

娱乐场所治安管理办法 公安部[2008]第 103 号令

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

温泉 hot spring

自然涌出或通过人工钻井取得,在地表测量温度不低于 34℃,所含物质成分对人体无害的地下水。温度低于 34℃但高于当地年平均气温 5℃,且含有对人体具有保健作用的物质组分(参见附录 A),并能进行保健、疗养开发利用的地下水,亦可称为温泉。

3.2

温泉服务业 hot spring service industry

以温泉资源为依托,以各种温泉服务设施为基础,向宾客提供温泉产品和服务的产业,包括温泉度假村、温泉酒店、温泉会所和温泉旅馆等,属 GB/T 4754 中的洗浴服务业。

3.3

温泉企业 hot spring enterprise

以向宾客提供温泉沐浴为主要经营服务内容,兼营餐饮、住宿、会务、保健、娱乐、运动、旅游观光等配套服务项目的机构。

4 温泉企业类型划分

4.1 按企业所提供的服务划分:

4.1.1 度假型温泉企业,是以温泉为媒介,提供能够满足宾客放松身心、愉悦精神等需求的旅游度假场所,具有产品形态多样化、功能复合度较高、自然环境优良的特征。

4.1.2 疗养型温泉企业,其水质具有一定的保健作用,主要突出温泉医疗和温泉养生功能,配有专业的医疗技术人员以及可供宾客进行康复、疗养等活动的专业设备设施。

4.1.3 都市型温泉企业,位于都市区内,功能上强调休闲娱乐,温泉设施布局以室内为主、室外为辅,宾客多为一日往返型。

4.1.4 SPA型温泉企业,该类型温泉将现代SPA的理念和技术与温泉文化有机融合,通过专业的SPA技师提供高品质的SPA服务。

4.2 按企业的接待规模划分:

4.2.1 小型温泉企业,同时接待能力少于500人的温泉企业。

4.2.2 中型温泉企业,能同时接待500人~1000人的温泉企业。

4.2.3 大型温泉企业,能同时接待1000人~3000人的温泉企业。

4.2.4 超大型温泉企业,能同时接待3000人以上的温泉企业。

5 温泉资源的管理

5.1 温泉资源的开发利用应符合国家法律法规和相关行业标准规定。

5.2 温泉企业应设有专职人员,负责温泉资源的开采、利用和监测以及其他管理工作。

5.3 温泉资源的基本信息应经过政府主管部门检测,方可公示。基本信息包括允许开采量、日出水量、水温、水质(类型、矿化度、特殊组分、pH值)等。

5.4 温泉企业应配备有一套科学、完整的温泉资源取供系统,使用的温泉管网材料和设备应具有良好的防腐蚀、保温、耐冲击等功能。

5.5 温泉企业应根据温泉资源特性,进行梯级利用和循环利用,最大限度地开发利用温泉资源的价值。

5.6 温泉企业应对温泉水源(井、泉)进行长期动态监测,监测内容包括水位、水质、水量、水温等,并定期对监测数据进行科学分析。

5.7 温泉企业应严格按照允许开采量取水;根据分析结论,必要时控制开采量,做到开采和保护同步推进。

5.8 温泉企业应做好温泉水源(井、泉)保护,设置水源卫生防护带,防止水源污染。

6 经营技术要求

6.1 管理要求

6.1.1 温泉项目服务内容应符合国家有关的卫生、防疫、环保、节能、消防、安全、规划等法律法规的要求。

6.1.2 温泉企业应有健全的经营组织结构。

6.1.3 有完善的财务制度和营业结算制度,依法纳税。

6.1.4 有完善的岗位责任制和操作标准规范,并不断持续改进,提升质量。

6.1.5 应制定培训方案,定期对员工进行专业培训,提升员工素养,优化人员结构。

6.1.6 制定内部质量监测制度,严格执行并做好记录,定期进行经营质量分析、评估,并提出解决方案。

6.1.7 制定卫生检查制度,设有专人进行检查、分析、评估,及时整改不达标项。

6.1.8 应建有切实保护宾客合法权益的规章制度和措施,要求各项服务内容和收费标准应明码标价,并为宾客投保人身意外险。

6.1.9 诚信经营,建立服务监督制度,处理投诉及时、妥善,档案记录完整。

6.1.10 经营管理过程中应接受政府主管部门依法监督和检查。

6.2 经营场地

6.2.1 各类型温泉企业应有与经营规模、接待能力相适应的经营服务场地。

6.2.2 各类建筑应符合国家有关建筑设计规范和规定。

- 6.2.3 各功能划分和设施配置要求比例适当、布局合理,应与服务流程相协调。
- 6.2.4 各种标识清晰、醒目,符合 GB/T 10001 的要求。
- 6.2.5 配置有相应设备,满足宾客不同季节采暖、降温及通风的需求。
- 6.2.6 配置有相应设备,满足宾客实现温泉沐浴的需求。
- 6.2.7 设置有广播系统和紧急疏散指示标志。
- 6.2.8 室内外装潢及景观设计应与企业整体环境相协调。
- 6.2.9 提供具有满足残疾人需求的设施设备。
- 6.3 卫生要求
 - 6.3.1 温泉企业卫生应符合《沐浴场所卫生规范》等国家相关规定要求。
 - 6.3.2 布草间要求无污迹、无垃圾、无蛛丝、无异味,空气流通;干(未使用)布草要求无油渍、无破损、无霉斑、无异味、整洁、不皱、干爽,按类整齐摆放;湿(已使用)布草要求分类堆放。
 - 6.3.3 消毒池水应至少每 6 h 更换一次;消毒地毯应每天清洗消毒。
 - 6.3.4 温泉池在使用期间,应保持自然溢流状态。
 - 6.3.5 应根据客流量定时清洗、消毒温泉池并更换温泉水。
 - 6.3.6 定期监控温泉水质等卫生指标,温泉水质达到国家相关标准要求。
- 6.4 安全要求
 - 6.4.1 遵守《娱乐场所治安管理办法》等法律法规。
 - 6.4.2 消防安全条件应符合《公共娱乐场所消防安全管理规定》等消防法律法规的要求。
 - 6.4.3 锅炉安装应符合环保、消防、质监部门有关规定。
 - 6.4.4 对高温区、深水区、高压电区等危险源应配有相关警示标志。
 - 6.4.5 应设置有应急供电、供水系统,在主要通道和出入口设置应急照明设施。
 - 6.4.6 购置的各种物品及设备、设施等应符合国家有关标准要求;营业用品质量合格,定期检查,防止霉变、变质现象发生。
 - 6.4.7 各区域设施设备的安置与管理,应确保宾客、员工人身财产及企业本身财产和财物的安全,营造安全的沐浴环境。
 - 6.4.8 应制定消防、治安、台风、暴雨、雷电、地震、滑坡、停水、停电等事件的应急预案,并定期开展演练。
 - 6.4.9 应制定有宾客刮伤划伤、皮肤过敏、抽筋中暑、食物中毒、急性传染病、晕倒昏厥、疾病复发等安全事件的紧急救护预案,并设有专业医护人员。
 - 6.4.10 应配备专职安全管理人员,进行例行消防及治安安全检查,及时消除安全隐患,保证安全经营。

7 服务设施设备

7.1 接待区

- 7.1.1 设置服务总台,为宾客提供沐浴咨询、安全须知、登记、结账及行李保管等服务。
- 7.1.2 应有营业时间、消费价格、服务产品等信息介绍。
- 7.1.3 应设有温泉沐浴导览图、温泉沐浴地全景图等指示牌。
- 7.1.4 应在醒目位置公示由权威部门认可的温泉来源、温度、日出水量、水质等数据信息。
- 7.1.5 应提供温泉沐浴基本知识介绍和温泉沐浴安全须知介绍,引导客人正确进行温泉沐浴。
- 7.1.6 应设置有醒目的禁浴牌和不宜沐浴警示牌,如性病、皮肤传染病等病患者禁止入浴,对高血压患者、心脏病患者、醉酒者等进行不宜沐浴的警示。
- 7.1.7 具有涉外接待能力和资格的企业,应提供中英文对照的说明和标识。
- 7.1.8 应有满足客人休息、候人等需求的设备,如桌椅、沙发、饮水机、卫生间等,以上设备应与接待区风格相协调。

- 7.1.9 应提供为宾客保管贵重物品的设备及提示牌。
- 7.1.10 应提供为宾客使用信用卡或银行卡刷卡结账的设备。
- 7.1.11 应设置泳衣、泳裤、毛巾等沐浴用品出售点。
- 7.1.12 应设有满足客人反馈意见和建议的渠道,如宾客意见簿、投诉点、投诉电话等。
- 7.1.13 接待区空间布局美观、舒适,通风和采光良好,面积和接待规模相匹配。
- 7.2 更衣区
- 7.2.1 应分设男女更衣区,墙壁牢固,客流通道宽敞明亮,通风良好,地面平整、干爽、防滑,镜子、玻璃清洁明亮。
- 7.2.2 配有与营业场所规模和宾客容量相适应的更衣柜。要求编号清晰、美观、牢固、适用,内配有挂衣杆和衣架,锁具安全可靠,应首选电子感应锁。
- 7.2.3 配有更衣凳,要求牢固、安全、舒适。
- 7.2.4 应配有与更衣柜数量相匹配的鞋柜,建议对衣柜、鞋柜进行分区管理。
- 7.2.5 应设有梳妆区,并提供相应的设施设备。
- 7.3 淋浴区
- 7.3.1 应分设男女淋浴区,宾客在进入公共池区进行温泉沐浴前,先引导其进行淋浴清洁。
- 7.3.2 淋浴喷头数量与营业场所面积和宾客容量相适应。
- 7.3.3 单个淋浴间面积应舒适、宽敞。坐浴间,应提供坐浴凳和可放置洗浴用品的设施;站浴间,两个冲淋间之间应设置隔板,配有浴帘、毛巾钩、挂物架等设施。
- 7.3.4 具有冷水、暖水调控设备,并设明显标识。
- 7.3.5 提供符合国家相关标准的洗发水、护发素、沐浴露、香皂等洗浴用品。
- 7.3.6 设置与营业场所面积和宾客容量相匹配的卫生间;女区卫生间应适当放量设计。
- 7.3.7 墙壁应进行防水处理,地面排水畅通并做防滑处理,整体通风系统良好,温度、湿度适宜。
- 7.4 布草区
- 7.4.1 经营区内设置有干(未使用)布草区和湿(已使用)布草区,有明显界限划分。
- 7.4.2 根据经营需要在相应位置设置布草柜或布草桶等设备,并注明“已消毒”、“已使用”等标志。
- 7.4.3 布草要求整齐分类堆放在相应位置上。
- 7.5 温泉池区
- 7.5.1 在通往温泉池区的必经之路上应设立强制性消毒池(区),在员工通道处设置消毒毡,消毒池处灯光要明亮,并设有提示牌。
- 7.5.2 温泉池设计
- 7.5.2.1 应配有完善的注水、排水、溢水设施。
- 7.5.2.2 温泉注水口分为明注水口和暗注水口,注水口旁需有醒目高温提示牌标识。明注水口位置应高于水面;暗注水口应设计在池壁上,并要求具有防止池水回流的功能。
- 7.5.2.3 温泉池应根据人体工程学原理进行人性化设计。
- 7.5.2.4 池边、池底应考虑安全因素,有保温和防渗漏处理。
- 7.5.2.5 池子名称、功能、温度应有醒目文字介绍,昼夜可阅览。
- 7.5.2.6 应采取有效措施,防止自然雨水、污水等流入池内。
- 7.5.2.7 根据需要,设有相应的台阶和扶手设施,以确保宾客沐浴安全。
- 7.5.3 温泉池数量、容量应与接待规模和温泉资源可供量相适应,布局合理。
- 7.5.4 室内温泉池应有通风换气、防雾滴水等设备。
- 7.5.5 水深1.2 m以上的区域,应醒目地设置有相应的安全提示标识,并配备救生员。
- 7.5.6 设置有毛巾架、毛巾柜等设施,并配有一定量的浴巾、拖鞋。
- 7.5.7 应设置与池子布局相协调的卫生间,内设有毛巾挂钩。

7.6 休息区

- 7.6.1 温泉池区应提供具备休息功能的设施设备,如饮水机、桌子、椅子等。
- 7.6.2 室外休息区应根据天气状况,提供与营业场所主体设施格调相协调的遮阳伞、雨具等设施。
- 7.6.3 室内休息区应配备满足客人休息及相关需求的设施设备,如椅子、沙发、电视、空调、水吧等。有条件可设立专门吸烟区。

7.7 交通设施

- 7.7.1 可进入性良好,交通设施完善,进出便捷。
- 7.7.2 温泉企业营业场所附近应有公共停车场或温泉企业自身配建的停车场。有条件可设置生态停车场。
- 7.7.3 温泉企业应设有无障碍通道。

7.8 公共卫生设施

- 7.8.1 公共卫生间应提供必要的卫生用品。
- 7.8.2 卫生间数量、分布应与营业场所的面积和宾客流相匹配。
- 7.8.3 应配有公共垃圾箱(桶),数量、分布应与营业场所的面积和宾客流相匹配,造型与温泉企业的主体风格相协调;摆放位置合理,置于室外的需有盖,表面干净无污渍,箱(桶)内垃圾及时清理。
- 7.8.4 应配有急救设施,并具有及时转移至相关医务单位的用具和交通工具。

7.9 其他设施

- 7.9.1 温泉客房、餐饮、会议、健身、保健按摩等设施的主体建筑、内外装修风格应与企业温泉特色相协调。
- 7.9.2 温泉客房相关要求应符合 GB/T 14308 以及政府有关部门的规定。
- 7.9.3 温泉餐饮相关要求应符合 SB/T 10426 以及政府有关部门的规定。
- 7.9.4 其他项目配套设施设备应与温泉企业的档次相适应,并提供相应服务,突出自身特色。
- 7.9.5 各种设施设备的配置装修、维护保养、消防安全等问题应符合政府主管部门的基本要求。

8 从业人员要求

8.1 基本要求

- 8.1.1 直接为宾客提供服务的人员应受过专业培训,具备相应的服务技能。
- 8.1.2 从事温泉行业人员应持有效的体检健康合格证书。
- 8.1.3 技术人员应持技术等级证书或专业培训证书,严格执行持证上岗。
- 8.1.4 统一着装,服饰整洁,佩戴服务标牌上岗,仪容仪表端庄、大方。
- 8.1.5 具有良好的个人生活卫生习惯。
- 8.1.6 遵守行业职业道德规范,文明服务,切实保护宾客和企业的合法权益,不得向消费者强行推销服务项目。

8.2 业务技能要求

- 8.2.1 管理人员应受过温泉知识专业培训,了解相关的法律、法规,具有一定的经营管理能力和组织协调能力,并持有效职业资格认证上岗。
- 8.2.2 各级人员需熟练掌握本岗位业务知识和操作技能。
- 8.2.3 熟悉温泉资源的基本信息,如水质、温度、出水量、功效等,并掌握温泉沐浴基本知识和注意事项。
- 8.2.4 具有按服务流程和质量要求接待宾客的能力,做到表情自然、亲切,微笑服务。
- 8.2.5 能用普通话进行沟通交流,做到语言文明、简洁、清晰,涉外服务还应具备一定的外语会话能力。
- 8.2.6 直接为宾客提供服务的人员应具备基本的救助常识。

附 录 A
(资料性附录)
温泉水矿物质要求

表 A.1 温泉水矿物质要求

矿水名称	成 分	浓度/(mg/L)	命名矿水浓度/(mg/L)
碳酸水	二氧化碳	250	1 000
硫化氢水	总硫化氢	1	2
氟水	氟	2	2
溴水	溴	5	25
碘水	碘	1	5
锶水	锶	10	10
铁水	铁	10	10
锂水	锂	1	5
钡水	钡	5	5
锰水	锰	1	1
硼水	偏硼酸	5	50
硅水	偏硅酸	25	25

注：本附录数据见 GB/T 13727—1992《天然矿泉水地质勘探规范》中的附录 A。

中华人民共和国国内贸易
行 业 标 准
温泉服务业经营技术规范
SB/T 10470—2008

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

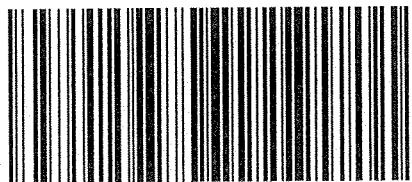
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 13 千字
2011年7月第一版 2011年7月第一次印刷

*

书号: 155066·2-22189 定价 16.00 元



SB/T 10470-2008

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68533533