

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 1265—2022

温泉康养服务规范

2022 - 06 - 10 发布

2022 - 09 - 10 实施

重庆市市场监督管理局 发布

目 次

前言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 总则..... 2

5 基本要求..... 2

6 服务内容与要求..... 5

7 管理要求..... 7

8 服务评价与持续改进要求..... 8



前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020给出的规则起草。

本文件由重庆市文化和旅游发展委员会提出、归口并实施。

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。

本文件主要起草单位：重庆市文化和旅游发展委员会温泉旅游工作办公室、重庆市北碚区文化和旅游发展委员会、亚太（重庆）温泉与气候养生旅游研究院有限责任公司、重庆市文化和旅游协会、重庆市温泉旅游行业协会、重庆箱根温泉产业发展集团有限公司、重庆市气候中心、重庆泉都文化旅游发展有限责任公司、重庆生命活泉科技开发有限责任公司、重庆统景旅游开发有限公司。

本文件主要起草人：刘旗、朱茂、马斌、高扬、张国辉、刘剑、万科、寇韦弦、王捷、黄慧、邹文彬、王永毅、姜涛、李永华、方官品、潘启洪、赵颖、文武、王旗、胡祖恒、马杰、张炜。



温泉康养服务规范

1 范围

本文件规定了温泉康养服务的总则、基本要求、服务内容与要求、管理要求、服务评价与持续改进要求。

本文件适用于提供温泉康养服务的温泉企业。

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）适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则
GB 3096-2008 声环境质量标准
GB 8537 食品安全国家标准 饮用天然矿泉水
GB 8978 污水综合排放标准
GB 9671 医院候诊室卫生标准
GB 15982 医院消毒卫生标准
GB 37487 公共场所卫生管理规范
GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
GB 50763 无障碍设计规范
GB/T 10001.1 公共信息图形符号第1部分：通用符号
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 10001.4 标志用公共信息图形符号第4部分：运动健身符号
GB/T 10001.6 标志用公共信息图形符号第6部分：医疗保健符号
GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号第9部分：无障碍设施符号
GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
GB/T 11615-2010 地热资源地质勘查规范
GB/T 13727 天然矿泉水资源地质勘探规范
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB/T 19001 质量管理体系要求
GB/T 34417 服务信息公开规范
LB/T 051-2016 国家康养旅游示范基地
LB/T 016-2017 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 070 温泉旅游泉质等级划分
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 $\geq 25^{\circ}\text{C}$ 的矿水。

[来源：LB/T 016—2017，3.3]

3.2

温泉疗法 balneotherapy

运用各种方法将温泉水（含地热蒸气、矿物泥或冷泉）综合作用于人体，使人在身体、精神以及社会活动中趋于完美状态的一类自然疗法。

3.3

温泉康养 hot spring health and wellness

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，以温泉疗法为主要手段，配备相应的设施设备，使人在身体、精神以及社会活动中不断趋于完美状态的活动总和。

3.4

温泉旅游 hot spring tourism

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，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。

[来源：LB/T 016—2017，3.1，有修改]

3.5

温泉企业 hot spring enterprises

利用温泉资源及温泉设施，提供温泉服务及相关服务的经营性组织。

[来源：LB/T 016—2017，有修改]

4 总则

4.1 应符合质量、卫生、消防、安全和环境保护的相关规定，接受社会监督。

4.2 应倡导温泉康养文化，突出温泉康养服务主题。

4.3 温泉康养服务与温泉旅游服务同时提供的，应同时按照本文件要求和 LB/T 046 要求执行。

4.4 温泉康养服务过程中涉及医疗服务的，应按医疗机构相关要求执行。

4.5 温泉康养服务过程中涉及其他疗法服务的或其他主题康养服务的，应按其他疗法或其他主题康养的国家、行业或地方的有关要求执行。

4.6 应诚信经营，不得虚假宣传，不得夸大温泉水质功效和温泉疗法功效。

5 基本要求

5.1 组织资质要求

5.1.1 提供温泉康养服务的企业应合规合法取得温泉水资源。

- 5.1.2 涉及提供医疗服务的，应持有医疗机构执业许可证。
- 5.1.3 提供其他应依法许可的服务的，应持有相应许可证明。
- 5.1.4 涉及整体外包服务或者兼职服务的，应与具备相应资质的机构或个人签订协议。

5.2 温泉水资源利用要求

- 5.2.1 应集约利用温泉水，杜绝资源浪费。
- 5.2.2 应对温泉水源处采取有效的环境保护措施，宜按 GB/T 13727 规定执行。
- 5.2.3 温泉水开采量应符合行业主管部门的规定并与接待规模相适应。
- 5.2.4 应按 LB/T 070 要求对温泉水质进行检测并对检测结果进行公示。
- 5.2.5 温泉水质检测的指标应包括以下内容：
 - a) 理化性质指标，包括但不限于水温、酸碱度、矿化度（或溶解性总固体）、浑浊度、总硬度；
 - b) 化学成分指标，包括但不限于阳离子、阴离子、微量元素、气体成分、化合物和放射性元素；
 - c) 微生物指标，包括但不限于菌落总数、总大肠菌群、嗜肺军团菌和铜绿假单胞菌。
- 5.2.6 应委托具有资质的第三方机构，根据温泉水质检测结果出具温泉水质分析书（报告）。
- 5.2.7 温泉水质分析书（报告）应包括但不限于以下内容：
 - a) 温泉泉质等级；
 - b) 温泉水质的化学类型以及对应的保健疗养功效；
 - c) 温泉水质的微量元素类型以及对应的保健疗养功效；
 - d) 可采用的温泉疗法以及适应症、禁忌症；
 - e) 温泉水排放的环保要求。
- 5.2.8 温泉水的加热、降温、循环、消毒、添加辅料等应符合 LB/T 016 的相关要求，并应对有可能改变温泉水质功效的行为作说明和公示。

5.3 环境与场所要求

- 5.3.1 环境卫生应符合 GB 37488 的相关要求；涉及提供医疗服务的，其环境卫生应符合 GB 9671 和 GB 15982 的相关规定，并按有关规定处理医疗废物和医疗设施。
- 5.3.2 环境噪声质量应整体符合 GB 3096-2008 规定的 1 类限值要求，提供专业康复疗养服务等特别需要安静的区域应符合 GB 3096-2008 规定的 0 类限值要求。
- 5.3.3 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，流线组织与康养服务流程相适应。
- 5.3.4 应设置接待服务、健康咨询、更衣淋浴、温泉疗法和休息服务等功能，并配置相应的功能区域；宜设置信息展示、综合服务和特殊人群服务等功能，并配置相应的功能区域。
- 5.3.5 服务场所应保持干净整洁，空气清新，室内空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。
- 5.3.6 服务场所的室内环境应自然通风，采光良好，温度和湿度适宜；有室外环境的，应进行景观环境设计，环境营造和植物选择宜兼顾有利于顾客生理、心理健康的功能性需要。
- 5.3.7 服务场所的室内场所应整体禁烟，有室外环境的应设置吸烟区并提倡禁烟。
- 5.3.8 应按 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.6、GB/T 10001.9 和 GB/T 15566.1 等要求设置公共信息标志和导向标识，做到清晰、明显，指示明确、无歧义，与整体环境协调。
- 5.3.9 服务场所应遵循简洁美观、舒适安静、方便安全的原则，营造与温泉康养主题协调的服务环境氛围。

5.4 设施设备及用品要求

- 5.4.1 接待服务区应设置服务总台、服务信息介绍与展示、休息等候座椅、自助服务系统等设施。
- 5.4.2 健康咨询区应设置健康咨询台、检测操作台和独立的健康咨询室等设施，配备符合相关标准的健康检测设备，涉及医疗类型的应按规定进行周期检定。
- 5.4.3 更衣淋浴区应设有独立更衣区域、带扶手和紧急呼叫设施的独立淋浴间以及无障碍卫生间等设施，主通道应满足轮椅双向通过需求，其他的应符合 LB/T 046 的相关要求。
- 5.4.4 温泉疗法区的设施设备及用品应符合以下要求：
- a) 设置私密疗法区和公共疗法区并进行合理配置；
 - b) 私密疗法区应设有独立疗法室和休息沙发等设施，独立疗法室宜设有独立卫生间和淋浴间；
 - c) 提供不少于 15 种（个）温泉疗法的服务设施；
 - d) 提供不少于 5 台（套）合格的温泉水疗设备；
 - e) 需要专业技术人员提供服务的，应配备相应的设施设备及用品，涉及医疗类型的应按规定进行周期检定。
- 5.4.5 公共疗法区应符合以下要求：
- a) 在更衣淋浴区进入温泉疗法区的出入口处设有强制性浸脚消毒池；
 - b) 设有公共温泉泡池、温泉水疗池和休息躺椅等设施；
 - c) 温泉池应满足温泉疗法的需求；
 - d) 温泉池应充分考虑安全因素，并有保温、防渗漏和防污处理；
 - e) 设置有温泉池介绍标牌和水温显示器；
 - f) 设置有清晰可见的高温、深水、湿滑、防烫等安全警示标志；
 - g) 设有温泉池水下灯光的，应有足够照度，宜设置必要的入浴扶手设施；
 - h) 有拖鞋、毛巾架、休息座椅、饮水机、公共卫生间等常规配套设施及用品。
- 5.4.6 应配置适当的水处理、水质化验和水质监测设备，确保温泉水质卫生符合要求。
- 5.4.7 休息服务区应设置座椅、饮水机、公共无线网络、充电设施和安全广播等配套服务设施。
- 5.4.8 提供其他疗法服务的，应根据需要配备符合相关标准的设施设备、器具及用品，涉及医疗类型的应按规定进行周期检定。
- 注：其他疗法服务包括但不限于中医养生保健疗法服务、膳食疗法服务、蒸汽浴疗法服务、特色人工物理因子疗法服务、芳香疗法服务、运动健身疗法服务和静心锻炼疗法服务。
- 5.4.9 提供其他主题康养服务的，应根据所提供需要配备符合相关标准的设施设备、器具及用品，涉及医疗类型的应按规定进行周期检定。
- 注：其他主题康养服务包括但不限于气候康养服务、森林康养服务、中医药康养服务和山地运动康养服务。
- 5.4.10 提供住宿服务的，应设置康养床位及相应服务设施。
- 5.4.11 应配备相应的数字化和智能化设备，宜配置具有健康监测与紧急呼叫功能的移动穿戴设备。
- 5.4.12 应配备消毒设备设施，或者委托有资质的消毒机构提供相关服务。
- 5.4.13 应配备有急救设备设施；提供医疗服务的，应按 GB 50763 规定设置无障碍设施。
- 5.4.14 应设有保护隐私的设施或措施。
- 5.4.15 应设置与接待规模相适应的停车服务设施以及环境卫生设施。

5.5 人员要求

5.5.1 人员资质

5.5.1.1 提供康养服务的专业技术人员应满足以下基本要求：

- a) 持有与岗位相适应且在有效期内的专业资格证书；
- b) 具备康养的基本常识，熟悉与温泉康养服务有关的各种康养方法（疗法）和功效；

- c) 掌握所提供服务项目的适用条件、操作规范、服务流程、注意事项等；
- d) 具备基本的急救技能；
- e) 持有在有效期内的健康证明；
- f) 具备良好的职业道德、服务理念和行为规范。

5.5.1.2 提供医疗服务的人员应获得执业资格，并办理注册登记。

5.5.1.3 提供医疗辅助服务的非专业技术人员应接受过医疗机构或其他专业机构的系统培训，并取得培训合格证书。

5.5.1.4 负责温泉水质检测和温泉水质卫生管理的人员应接受过岗前专业培训，熟悉温泉水质卫生管理规范，掌握基本的温泉水质检测方法、水质卫生消毒知识和措施，并能熟练运用。

5.5.1.5 负责特种设备操作与管理的人员应具备相应的上岗资质。

5.5.1.6 服务人员应熟悉温泉水资源基本信息，掌握相应的岗位服务技能，其他要求应符合 LB/T 046 的相关要求。

5.5.1.7 其他专业人员应符合国家对其所从事工种的相关要求，具有相应的业务知识和技能，并能熟练运用。

5.5.2 人员配备

5.5.2.1 应配备具有医师资质的专业人员或预防医学专业的技术人员。

5.5.2.2 应配备不少于 5 名专职的、具备提供温泉疗法指导服务或操作服务技能的人员。

5.5.2.3 应配备有医学专业背景或 5 年以上健康服务行业从业经验的管理人员。

5.5.2.4 设置游泳池设施的，应配备不少于 2 名救生员。

5.5.2.5 应配备具有外语沟通交流能力的人员。

6 服务内容与要求

6.1 服务内容

6.1.1 温泉康养服务的内容应以温泉水质的功效为依据。

6.1.2 温泉康养服务内容包括但不限于接待服务、健康咨询服务、更衣淋浴服务、温泉疗法服务、休息服务、健康教育服务、其他疗法服务、疗程产品服务和顾客追踪服务。

6.1.3 接待服务内容包括但不限于接待、结账、服务咨询、顾客信息采集和贵重物品保管。

6.1.4 健康咨询服务内容包括但不限于健康评估、康养方案制定与指导、康养效果评估，宜提供健康体检和心理辅导。

6.1.5 更衣淋浴服务内容应符合 LB/T 046 的相关要求。

6.1.6 温泉疗法服务内容包括但不限于疗法介绍、服务流程指引、疗法指导和操作服务。温泉疗法应包括全身浴疗法、半身浴疗法、冷热交替浴疗法和机械水疗法 4 种。

6.1.7 休息服务内容包括但不限于疗程引导服务、营养补充服务、休息放松服务。

6.1.8 健康教育服务内容包括但不限于健康宣传、健康讲座、健康培训和健康研讨。

6.1.9 其他疗法服务应不少于 3 种，并设置具体服务内容。

6.1.10 疗程产品服务应不少于 5 种，每种疗程产品应符合以下要求：

- a) 以温泉疗法为核心；
- b) 有详细的疗程清单说明；
- c) 具备一种疗程效果，包括但不限于健身、减压、安神、舒眠、排毒、减肥、美容和缓解疼痛；
- d) 最短的疗程时间不少于连续 3 天，但可根据顾客的个性化需求作适应性调整。

6.1.11 顾客追踪服务内容包括但不限于康养效果跟踪与评估服务、远程康养指导服务和满意度测评服务。

6.2 服务要求

6.2.1 服务应按以下流程进行:接待服务-健康评估-康养方案制定-康养干预活动-康养效果评估-康养效果跟踪,并在康养干预活动过程中进行安全和效果的跟踪。

6.2.2 接待服务区应提供外语沟通交流服务。

6.2.3 接待顾客时应根据顾客类型提供相应服务。

6.2.4 接待服务人员应对顾客提供包括但不限于如下服务:

- a) 介绍服务项目与收费标准;
- b) 介绍康养服务流程和提醒有关注意事项;
- c) 采集顾客基本信息并建立顾客档案,采集信息前应征得顾客同意;
- d) 有预订的顾客按预订项目办理接待手续。

6.2.5 应提供健康引导服务,引导顾客正确开展健康咨询、健康检测与效果评估活动,宜提供健康体检服务。

6.2.6 检测服务区应设有检测流程导引图和检测仪器操作指南。

6.2.7 应对顾客的健康状况进行专业评估,并依此提供康养活动指引、康养疗程设计、康养效果评估及康养指导服务。

6.2.8 应提供标准化的康养服务和个性化的康养定制服务,可根据具有资质的第三方机构提供的体检报告或健康状况证明设计康养疗程方案。

6.2.9 温泉疗法区应设置设施分布图和路线指引图,公示每种温泉疗法的技术信息。每种温泉疗法的技术信息内容包括但不限于:

- a) 疗法名称;
- b) 使用方法;
- c) 水温控制;
- d) 时间控制;
- e) 适应症;
- f) 禁忌症;
- g) 注意事项。

6.2.10 私密疗法区服务应符合以下要求:

- a) 提供一对一的指导或操作服务;
- b) 提供自助式紧急呼叫服务;
- c) 实施预约制度,合理接待和分流顾客,保证区域活动秩序;
- d) 疗法池一客一换水,保证水质卫生。

6.2.11 公共疗法区服务应符合以下要求:

- a) 设有与岗位适应的服务人员,提供疗法活动引导、疗法讲解和入浴指导;
- b) 设有专门技术人员定时提供一对多指导服务或巡查式指导服务,确保顾客安全、正确、有效开展温泉疗法活动;
- c) 设有专人定时检查每个温泉疗法设施的温度、水质卫生和运行情况;
- d) 定期对疗法池进行清洁、消毒、换水,保证水质卫生。

6.2.12 在温泉疗法服务过程中,应视顾客的适应情况做出适应性调整。

6.2.13 休息服务的质量要求应符合 LB/T 046 的规定。

6.2.14 其他疗法和其他主题康养服务应符合有关的标准规范要求。

- 6.2.15 应在服务环节录入顾客有关活动信息，并确保信息录入的真实性、准确性、完整性和及时性。
- 6.2.16 服务人员的行为规范、仪容仪表和服务态度应符合 LB/T 046 的相关要求。
- 6.2.17 应按 GB/T 34417 的要求在相应功能区的醒目位置公示以下各项服务信息：
- a) 经营信息，包括但不限于营业时间、服务范围、收费方式、服务流程、服务须知；
 - b) 资质信息，包括但不限于组织资质、人员资质；
 - c) 温泉资源信息，包括但不限于来源、温度、出水量、水质检测结果和水质分析报告；
 - d) 温泉疗法信息，包括但不限于使用方法、操作规程、适应症、禁忌症和不良反应；
 - e) 康养疗程产品信息，包括但不限于主要步骤、要点、时长和功效。
- 6.2.18 每年应对建档顾客提供至少一次线上追踪服务，顾客档案应在疗程服务结束后保存 3 年。

7 管理要求

7.1 组织管理

- 7.1.1 应有健全的组织管理机构，并设有温泉康养管理部门；宜设有温泉康养产品技术研发部门。
- 7.1.2 应有完善的规章制度、管理规范 and 操作程序，各部门的管理职责和运作流程清晰明确。
- 7.1.3 应有完整的岗位工作说明书，规定岗位要求、任职条件、工作职责等。
- 7.1.4 应有温泉康养服务说明书，对服务项目目标、程序以及质量标准进行说明。

7.2 质量管理

- 7.2.1 应按 GB/T 19001 要求建立和完善温泉康养服务的质量管理体系，并严格实施。
- 7.2.2 应建立温泉康养服务项目技术目录，不断健全技术规范、服务标准和流程，并严格实施。
- 7.2.3 应建立外包服务和兼职服务的质量管理与监督机制，并按操作规范要求提供相关服务。
- 7.2.4 应建立设备设施养护、清洁和消毒的管理制度，建立设备运行保养与维护档案。
- 7.2.5 应建立线上与线下相结合的沟通机制，保障顾客消费知情权，维护顾客的合法权益，并设有投诉处理制度。

7.3 水质管理

- 7.3.1 应按 LB/T 081 的要求实施温泉水质卫生管理与控制，保证水质卫生。
- 7.3.2 将温泉水作用于人体内部的温泉疗法的水质应符合 GB 8537 的规定。
- 7.3.3 其他温泉疗法的水质卫生应按 LB/T 081 执行。
- 7.3.4 温泉尾水的排放应符合 GB 8978 的要求。

7.4 安全生产管理

- 7.4.1 应建立安全生产管理体系，建立健全各项安全生产管理制度，并严格执行。
- 7.4.2 应建立顾客档案管理和信息管理制度，保护顾客隐私和信息安全。
- 7.4.3 应建立风险识别管理机制，制定各类应急预案，并定期进行演练。
- 7.4.4 应按照温泉疗法及其他疗法的适应症和禁忌症进行严格操作。
- 7.4.5 应按照温泉疗法设施设备的接待容量进行严格的客流控制。
- 7.4.6 卫生安全要求应按 GB 37487 执行，其他的安全要求应符合 LB/T 046 的相关要求；提供医疗服务的，应满足行业主管部门的安全管理要求。

8 服务评价与持续改进要求

8.1 内部监测

8.1.1 应制定服务质量监测制度，规定监测项目、方式、频数。

8.1.2 应严格执行监测制度，定期进行质量分析。

8.2 外部监测

8.2.1 建立服务监督机制，公布投诉电话号码，主动接受外部监督。

8.2.2 对顾客进行满意度测评，定期对测评结果进行分析。

8.2.3 采取设意见簿（箱）、网上收集等方式收集外部评价信息。

8.2.4 宜邀请相关专家或具有资质的第三方机构，对服务质量进行评价。

8.2.5 设立投诉机构或有专职人员负责处理投诉；建立投诉处理工作制度和投诉记录档案，及时处理顾客投诉。

8.3 持续改进

8.3.1 应结合服务质量方针、服务目标和日常内外部监测结果，采取改正和预防措施，持续改进和提升服务质量。

