|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.30 |
| CCS | A12 |

|  |
| --- |
| T/HBAS |

湖北省标准化学会团体标准

T/HBAS XXXX—2025

温泉康养服务规范

Standards for Hot Spring Health Care Services

（征求意见稿）

2025 - XX - XX发布

2025 - XX - XX实施

湖北省标准化学会  发布

目次

[前言 III](#_Toc24100)

[1 范围 1](#_Toc5347)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc24646)

[3 术语和定义 1](#_Toc8749)

[4 温泉用水 2](#_Toc22390)

[4.1 基本要求 2](#_Toc20748)

[4.2 水质要求 2](#_Toc14505)

[4.3 温度要求 2](#_Toc5911)

[4.4 水量与稳定性 3](#_Toc9440)

[5 服务场所 3](#_Toc31850)

[5.1 基本要求 3](#_Toc29578)

[5.2 环境要求 3](#_Toc21403)

[5.3 功能区要求 3](#_Toc26376)

[5.4 文化展示 4](#_Toc4357)

[6 服务人员 5](#_Toc20410)

[6.1 基本要求 5](#_Toc6877)

[6.2 技能要求 5](#_Toc16485)

[7 康养服务 5](#_Toc9447)

[7.1 服务项目 5](#_Toc31295)

[7.2 温泉沐浴 5](#_Toc11017)

[7.3 桑拿 5](#_Toc6632)

[7.4 温泉水疗 6](#_Toc20101)

[7.5 酒店民宿 6](#_Toc17158)

[7.6 餐饮 7](#_Toc15323)

[7.7 购物 7](#_Toc8406)

[7.8 娱乐 7](#_Toc29618)

[7.9 其他服务或产品 7](#_Toc3682)

[8 场所卫生 7](#_Toc31348)

[8.1 环境卫生 7](#_Toc24586)

[8.2 公共用品用具 7](#_Toc22359)

[8.3 公共卫生间 7](#_Toc18673)

[9 安全管理 7](#_Toc16020)

[9.1 温泉池区安全 8](#_Toc19333)

[9.2 用电安全 8](#_Toc13202)

[9.3 消防安全 8](#_Toc1410)

[9.4 安全制度和措施 8](#_Toc3423)

[参考文献 9](#_Toc26864)

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。

本文件由咸宁市市场监督管理局提出。

本文件由湖北省标准化学会归口。

本文件起草单位：咸宁市市场监督管理局、咸宁市文化和旅游局、咸宁碧桂园凤凰温泉酒店、咸宁温泉谷大酒店、湖北省标准化与质量研究院。

本文件主要起草人：方兆淼、李振、刘杰军、刘丽玲、吴小平、冯瑶、马志勇、李响、夏鸿轶、王晶、钟芳、王华强、鲁志杰、吕典。

本文件实施应用中的疑问，可咨询，电话：，邮箱：。对本文件的有关修改意见建议请反馈至，电话：，邮箱：。

温泉康养服务规范

* 1. 范围

本文规定了温泉用水、场所要求、服务人员、康养服务、场所卫生以及安全管理的要求。

本文件适用于咸宁市境内提供温泉康养服务的经营实体。

* 1. 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 3096　声环境质量标准

GB 8408　大型游乐设施安全规范

GB 8978　污水综合排放标准

GB/T 10001.1　公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2　公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 13727　天然矿泉水资源地质勘查规范

GB/T 14308　旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 16767　游乐园（场）服务质量

GB/T 16868　商品经营服务质量管理规范

GB/T 18883　室内空气质量标准

GB/T 33533—2017　温泉服务 基本术语

GB 37487—2019　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 37489.1　公共场所设计卫生规范 第1部分：总则

GB 50016　建筑设计防火规范

LB/T 001　旅游饭店用公共信息图形符号

LB/T 081　温泉旅游水质卫生要求及管理规范

LB/T 046　温泉旅游服务质量规范

LB/T 070—2017　温泉旅游泉质等级划分

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

温泉　hot spring

从地下自然涌出或人工采集的地表下自然形成的，富含多种对人体有益的矿物质及微量元素，且温度≥ 25 ℃的天然水源。)

[来源：GB/T 33533—2017，2.1，有修改]

温泉康养　hot spring health and wellness

以温泉(含地热蒸气、矿物泥或冷泉)资源为载体，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，达到放松身心和健康养护等效果的活动。

[来源：LB/T 070—2017，3.1，有修改]

公共用品用具　public articles

提供给顾客重复使用的床单、枕套、毛中、浴中、浴衣、杯具、洁具、拖鞋以及其他重复使用且与皮肤、黏膜等接触的物品。

[来源：GB 37487—2019，3.1，有修改]

* 1. 温泉用水
     1. 基本要求

温泉用水应来源于经地质部门勘查认定的天然温泉资源（地热水），开采利用应符合国家和湖北省水资源管理、地热资源管理、矿产资源管理等相关法律法规及规划要求，并取得合法开采许可。

温泉用水在输送、储存、处理和使用过程中，应采取措施防止污染、热量损失及有效成分散失。

不应使用自来水、锅炉加热水或其他非天然温泉（地热水）冒充或掺杂稀释温泉用水用于温泉康养服务，必要的卫生处理除外。

* + 1. 水质要求
       1. 水质等级

温泉康养用温泉水应符合LB/T 070划分的优质珍稀温泉、优质温泉和温泉的等级要求。

* + - 1. 水质检测

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。温泉水质检测应每三年至少开展一次。

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报）。温泉水质分析报告应包括但不限于以下内容：

1. 温泉泉质等级；
2. 温泉水质的化学类型以及对应的保健疗养功效；
3. 温泉水质的微量元素类型以及对应的保健疗养功效；
4. 温泉水排放的环保要求。

温泉水质检测的指标应包括以下内容：

1. 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；
2. 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；
3. 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。
   * + 1. 水质卫生

温泉水质卫生应符合LB/T 081的要求。

* + 1. 温度要求

温泉用水在出水点的温度应达到国家或行业关于温泉（地热水）温度的定义标准。

应根据不同的康养项目（如浸浴、泳池、足浴、理疗等）和客群需求，提供适宜的温度区间。

应具备有效的温度调节与控制能力，确保各功能区水温稳定在设定范围内（±1 ℃～2 ℃的允许波动）。

在温泉水的加温与降温过程中，不应加入非温泉水。

在不改变天然温泉水的成分和含量的前提下，可采用自然降温或热交换的方式对温泉水进行处理。

* + 1. 水量与稳定性

温泉水源供应量应满足服务场所高峰时段最大设计接待量的需求，并留有一定余量。

应建立水源监测机制，确保温泉水流量、温度、水质的长期稳定性。出现明显变化时，应及时评估对康养服务的影响并采取应对措施。

应制定用水计划和管理制度，在保障服务质量的前提下，倡导节约、合理利用温泉水资源。

* 1. 服务场所
     1. 基本要求

温泉康养场所应布局合理、建筑高度、色彩、造型与景观相协调，绿化植物与景观配置得当。

温泉康养场所应配有提供温泉康养服务的设施、设备，与温泉旅游全过程相协调。

温泉康养服务场所应设置完善安全警示标志及公共信息图形符号，符合GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.2及LB/T 001的要求。

温泉康养场所宜配备无障碍设施，能为残障人士、老年人等特殊人群提供必要的服务。

应设有男女宾的更衣室、淋浴区、沐浴温泉区、公共卫生间、清洗消毒间、储藏间及其它辅助用房，合理布局，更衣室、淋浴区应与沐浴温泉区相通。

温泉康养场所室内应整体禁烟，并张贴禁烟标识。有室外场所的，可设置吸烟区。

宜提供智能化的产品及服务，如服务机器人等。

* + 1. 环境要求

温泉康养场所空气质量应符合GB/T 18883的相关要求。宜安装空气质量检测仪器，实时显示空气质量数据。

温泉康养场所音响、广播等的噪声环境质量应达到GB 3096规定的1类限值，特别需要安静的区域环境噪声应达到≤ 0类限值。

温泉康养场所污水排放应符合GB 8978的规定。

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。

* + 1. 功能区要求
       1. 接待区

应在合理位置设置服务台、服务信息介绍与展示、休息等候座椅、自助服务系统等设施，提供问询、结账、行李保管、贵重物品保管等服务。

应设有温泉旅游营业场所示意图、温泉功效介绍及营业时间、价格等信息公示设施，并在醒目位置悬挂采矿许可证等相关证书。

应提供温泉沐浴基本知识介绍和温泉沐浴安全须知介绍，告知宾客不适宜浸泡温泉的情况，如年龄、健康状况及洁身、私人物品等注意事项，引导宾客正确进行温泉沐浴。

应有泳衣、泳裤等必要的温泉康养相关用品出售。

* + - 1. 温泉沐浴区
         1. 更衣室

更衣室应墙壁牢固，灯光适中，清洁明亮。地面应平整防滑，使用防滑、防水、易于清洗的材料。墙壁及天花板应使用防水、防霉、无毒材料覆涂。

更衣室应配备与设计接待人数相匹配的密闭更衣柜、鞋架等更衣设备。更衣柜应按一客一用的标准设置。更衣柜宜采用光滑、防霉、防水材料。

更衣室应设有供暖设施和通风设施。

休息室或兼做休息室的更衣室，走道宽度不小于1.5m。

应提供相应的布草、拖鞋等用品及吹梳设施。

* + - * 1. 淋浴区

淋浴区墙壁及天花板应使用耐腐、耐热、防潮、防水材料。天花板应有防止水蒸气结露的相应措施。地面应防腐、防渗、防滑，便于清洁消毒，地面应有一定坡度且有排水系统。

淋浴区相邻区域应设公共卫生间，卫生间数量的比例应与营业场所面积和宾客容量相适应。

公共卫生间地坪应低于淋浴区。

淋浴区应设有淋浴隔断，淋浴喷头间距不应小于1 m，设有毛发过滤装置。宜配置洗浴、洗发用品。

淋浴区应保持室内空气流通，无异味，设有机械通风和除湿设施。

* + - * 1. 沐浴温泉区

应在通往沐浴温泉区的走道中设置浸脚消毒池，应在温泉汤池入口处设置消毒毡。

应醒目位置标明水深及提示入池台阶所在位置，设置相应的台阶及扶手，便于宾客出入。

温泉区毛巾架应装有适量的毛巾挂钩并进行编号。

饮水处应设在温泉池附近，便于宾客饮用。

采用热交换或自然降温方法，保持温泉原有水质。

露天沐浴温泉区应为宾客提供背景音乐，夜间应设置灯光照明。

温泉康养泡池水质应干净无异味。宜保持小频补水，保持水温及水流动。

具有特殊功能的沐浴温泉，应设有水质、物理特征、离子名称与功效等说明牌，位置明显、字迹清晰、美观大方，符合GB/T 10001.2的规定。

* + - 1. 休息区

应在温泉池附近设置露天休息区或室内休息区，露天休息区应提供与营业场所主体设施格调、造型相协调的座椅和遮阳伞。室内休息区宜配备软座、茶几、影视或音响等设备，具备为宾客提供食物及饮料的服务功能。

休息区应无异味、无灰尘、无噪声。宜提供无线网络和充电设施。

休息区宜播放背景音乐，音量适度，不妨碍宾客之间的交谈。

宜配置饮水处，免费供宾客饮用。

* + 1. 文化展示

宜根据温泉开发利用的悠久历史，在康养服务场所选取合适位置展示温泉文化，或建设温泉文化博物馆，开展可供游客参与和体验的温泉文化活动。

* 1. 服务人员
     1. 基本要求

温泉服务人员应文明礼貌，优质服务，保护宾客和企业的合法权益。信守职业道德，遵纪守法。

温泉服务人员应身体健康，并具备年度体检健康合格证，能用普通话进行沟通。

服务人员应有身份标识，仪容仪表整洁大方。应主动热情问候并欢迎游客入住客房。

接待区服务人员应提供方便、快捷和准确的预订服务，及时将预定成功的提醒信息传达给游客。

客房区服务人员应及时更换床上棉织用品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等）及卫生间针织用品（浴巾、浴衣、毛巾等），做到一客一换，长住游客应其要求更换。应每天进行客房清洁及整理，客房和卫生间应整洁卫生、空气清新无异味。

涉外服务人员应具备一定的外语沟通能力。

* + 1. 技能要求

应据实向宾客介绍温泉康养服务项目、过程、时间、使用物品与材料以及消费价格。根据宾客的需求，结合宾客的身体状况为宾客设计或推荐温泉水疗服务方案。

应具有按服务流程独立接待宾客的能力，熟悉并掌握本岗位业务知识和操作技能。

提供康养服务的专业技术人员应满足以下基本要求：

1. 持有与岗位相适应且在有效期内的专业资格证书；
2. 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；
3. 掌握人体各部位肌肉的一般手法，能够运用专业技术进行服务，做到选穴准确，用力得当，正确使用按摩器械和用品。
   1. 康养服务
      1. 服务项目

温泉康养服务项目包括但不限于：

1. 以体验温泉文化为主体的温泉沐浴活动；
2. 围绕温泉而开展的各项康养活动；
3. 提供餐饮、住宿，有条件的可提供购物、娱乐等活动项目；
4. 温泉衍生产品。
   * 1. 温泉沐浴

温泉沐浴区应设有温泉水资源、水温、泉质及功效介绍。

采用中药材加料温泉和温泉药浴方式浸泡温泉的相关服务项目，加料温泉有说明相关成分及功效禁忌等内容。

* + 1. 桑拿

桑拿房/蒸汽浴室宜男女分设，室内初始温度适宜。

应提供温度计与记时器，准确清晰。

应设有安全提示。配备紧急呼救按钮，保养良好，安全有效。

地面应经过防滑处理或具有防滑措施。

* + 1. 温泉水疗
       1. 人工按摩

以按摩服务人员运用专业手法作用于人体为主要服务特征的水疗服务。主要包括但不仅限于以下类别：

1. 纯手法按摩；
2. 芳香理疗；
3. 中医推拿。
   * + 1. 器械辅助

以使用相关器械制造水流、水雾或温差作用于人体为主要服务特征的水疗服务。主要包括但不仅限于以下类别：

1. 脉冲喷头；
2. 细密喷雾；
3. 流水冲击；
4. 漩涡水流；
5. 桑拿。
   * + 1. 特色浸泡

在温泉水中添加有益健康的物质，且以浸泡为主要服务特征的水疗服务。可添加的物质主要包括但不仅限于：精油、鲜花、牛奶、浴盐、中药。

* + - 1. 其他类型

除本文件5.1.1、5.1.2、5.1.3的温泉水疗服务外，还包括沙疗、鱼疗、泥疗、太空舱等。

有条件的，可结合中医理疗提供温泉康养服务，包括但不限于：艾灸。

* + 1. 酒店民宿
       1. 基本要求

提供住宿服务的温泉康养场所，其建筑、设施设备、服务流程及管理应符合GB/T 14308中相应等级的基础要求，并在此基础上体现温泉康养特色。

应建立完善的住宿服务管理制度、操作规程和应急预案，确保服务规范、安全有序。

从业人员应接受温泉康养知识、服务礼仪、安全卫生、急救技能等方面的专业培训，具备良好的职业素养和服务意识。

* + - 1. 客房设施与环境

应提供多种房型以满足不同客群需求

可设置特色康养主题房型（如静谧房、助眠房、禅修房、理疗房等），配备相应设施（如香薰设备、助眠音乐系统、简易理疗设备、冥想空间等）。

客房空间应宽敞、通透、布局合理，便于客人活动与休息。

* + 1. 餐饮

提供温泉康养旅游餐饮服务。结合季节变化或针对特定人群，推出时令营养菜品或健康单品，在线上线下提供四季养生相关产品及服务宣传，开展绿色种植、养殖，研发温泉特色养生食谱，推广生态健康饮食，菜系种类丰富、宜提供富有地方特色的菜谱和温泉主题菜式。

* + 1. 购物

温泉旅游营业场所可设置购物中心为游客提供购物服务。

购物中心经营的商品宜品种多样，以经营当地土特产、有地方特色的旅游商品为主，产品质量应符合《中华人民共和国产品质量法》等法律、法规要求。

购物中心经营管理应符合GB/T 16868等相关标准要求。

* + 1. 娱乐

温泉旅游营业场所设置的游乐设施属于特种设备的，管理应符合《特种设备安全监察条例》等的相关规定，手续不齐或未通过年审的特种设备不应使用。

游乐设施的安装和安全管理应符合GB 8408和GB/T 16767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。

游乐设施应建立设备档案，定期检查和维护，确保其性能完好，安全可靠。

* + 1. 其他服务或产品

养生服务项目或产品，包括但不限于：中医药种养殖、生产加工、展示及销售等，提供健康体检产品或服务，并与温泉康养产品结合跟踪管理。

利用自然资源中的温泉、空气、植物或综合环境要素等设计的产品。

利用人文资源中的经验方法设计的康养产品，如:中医理疗、冥想、瑜伽等。

* 1. 场所卫生
     1. 环境卫生

温泉康养服务场所环境卫生应符合GB 37488的相关要求。涉及提供医疗服务的，环境卫生应符合GB 37487、GB 37488和GB 37489.1的相关规定，并按照有关规定处理医疗废物和医疗设施。

温泉康养服务场所垃圾箱布局宜合理，数量上满足需求，标识醒目，垃圾分类宜按照相关规定执行。

* + 1. 公共用品用具

公共用品用具应符合 GB 37488中相关卫生指标及限值要求，不应有异味、霉斑、破损、污渍。

浴巾、浴袍应选用柔软、透气、吸湿性好的棉质材料，及时更换并进行清洗消毒，消毒后的浴巾、浴袍应密封存放于清洁、干燥、通风的专用储物柜中，储物柜应定期清洁消毒，防止二次污染。

* + 1. 公共卫生间

公共卫生间应无异味、无污溃，环境良好，第三卫生间应有相应设施。

* 1. 安全管理
     1. 温泉池区安全

池边、走道、淋浴区、更衣室地面应使用高等级防滑材料，设置防滑垫、扶手，并保持地面干燥或及时清理积水。设置醒目的“小心地滑”警示标识。

高温池（水温＞ 42 ℃）应设置有醒目水温标识、限制浸泡时间提示、禁忌人群警示，并有员工巡查提醒。水温自动控制系统应可靠，防止烫伤。

每个独立且水深超过0.8 m的温泉池区（含泳池）必须配备足额、合格、持证的专职救生员，并设置瞭望台/椅。救生员配备标准应不低于相关泳池救生规定。

汤池、水上娱乐区和易发生事故游艺项目，应有安全事项的警示，并对沐浴宾客进行必要的讲解或说明，使宾客掌握安全要领，并在相关部位配备安全巡视人员。

在泡汤、水上娱乐等易发生事故的活动场所设置警示标志，及时纠正并制止游客不符合安全要 求的举止。

应清晰标明不同区域水深。

* + 1. 用电安全

电气线路、设备安装、使用符合国家电气安全规范。定期检测维护。

潮湿区域（更衣室、淋浴间、池区）应使用防水、防潮电气设备和插座，并安装剩余电流动作保护装置（漏电保护器）。

* + 1. 消防安全

建筑消防设计、设施配置（包括但不限于：火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、消火栓系统、灭火器、应急照明、疏散指示标志）应符合GB 50016及相关法规要求，并保持完好有效。

确保疏散通道、安全出口畅通无阻，标识清晰。

* + 1. 安全制度和措施

应设立完善高效的安全管理机构，明确各级、各岗位的安全职责。

应定期开展安全培训、安全教育活动。

应建立按年、季、月、日和特定节假日前等的定期安全检查制度，并抓好落实。

应建立安全检查工作档案，每次检查要填写检查档案，检查的原始记录由责任人员签字存档。

应配备相应数量的安全保卫人员，以维护度假区秩序，调处治安纠纷，保证游客的人身与财产安全。

应对容易发生溺水的汤池和水上娱乐区应配备足够的救生员。救生员要经过专门培训，掌握救生知识和技能，持证入岗。

参考文献

[1]《中华人民共和国旅游法》

[2]《中华人民共和国矿产资源法》

[3]《中华人民共和国产品质量法》

[4]《特种设备安全监察条例》

