



# 中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 016—2011

---

## 温泉企业服务质量等级划分与评定

Classification & accreditation for service-rated hot spring enterprise

2011-02-01 发布

2011-06-01 实施

---

中华人民共和国国家旅游局 发布

## 目 次

|   |     |
|---|-----|
| 前言 .....  | III |
| 引言 .....  | IV  |
| 1 范围 .....  | 1   |
| 2 规范性引用文件 .....                                       | 1   |
| 3 术语和定义 .....   | 2   |
| 4 星级划分及标志 .....                                       | 2   |
| 5 总则 .....  | 2   |
| 6 温泉泉质要求 .....  | 3   |
| 7 温泉水质和场所要求 .....                                     | 4   |
| 8 服务质量总体要求 .....                                      | 5   |
| 9 管理要求 .....  | 5   |
| 10 安全管理要求 .....                                       | 6   |
| 11 各星级划分条件 .....                                      | 6   |
| 12 其他 .....   | 6   |
| 附录 A (规范性附录) 必备项目检查表 .....                            | 7   |
| 附录 B (规范性附录) 温泉水质评价 .....                             | 17  |
| 附录 C (规范性附录) 医疗热矿水水质标准分类表 .....                       | 20  |
| 附录 D (规范性附录) 公共场所集中空调通风系统卫生规范(卫生部卫监督发[2006]58号) ..... | 22  |
| 附录 E (规范性附录) 设施设备评分表 .....                            | 24  |
| 附录 F (规范性附录) 温泉企业运营质量评价表 .....                        | 44  |

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位:中国旅游协会温泉旅游分会、云南省旅游业协会 SPA 与温泉分会、昆明市温泉旅游协会、广东温泉行业协会、重庆旅游协会温泉旅游分会、海南省旅游协会温泉分会、湖北省旅游协会温泉旅游分会。

本标准主要起草人:李任芷、刘志江、刘士军、蒋齐康、汪黎明、王长乐、张越、刘莉莉、徐杰、张源、付溟、冯煜、蒋朝磊、孙春蓉、张建彬、张永康、王永毅、王立德。

## 引 言

随着国民经济的发展和人民生活水平的提高,消费者享受休闲、度假、养生等康体需求的增加,温泉旅游业发展速度快,并形成了一定规模的市场,成为与民生紧密相连的新型产业。《温泉企业服务质量等级划分与评定》是为规范温泉旅游市场秩序,全面提升温泉旅游的管理水平和服务品质,营造低碳生态突出、文化魅力独特的温泉旅游产品而制订的中华人民共和国旅游行业标准。

本标准以科学发展观为指导,以引导温泉旅游行业健康发展、促进市场繁荣和规范秩序,不断满足消费者日益增长的健康旅游发展需求为目的,在综合云南省、广东省、广西壮族自治区、重庆市等地方标准的基础上,既充分体现全国温泉行业的共性特征,又具有行业引领性及适用性的标准。

## 温泉企业服务质量等级划分与评定

### 1 范围

本标准提出了对温泉企业的泉质要求(包括泉质的分类及其辅助医疗作用)、温泉水质卫生要求和经营场所的空气质量的要求,明确星级的划分条件、服务质量和运营规范要求。

本标准适用于正式营业的各种温泉企业。

### 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。凡是不标注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

- GB/T 155 原木检验材质评定
- GB/T 5750.2 生活饮用水标准检验方法 水样的采集与保存
- GB/T 5750.4 生活饮用水标准检验方法感官性状和物理指标
- GB/T 8538 饮用天然矿泉水检验方法
- GB 9663 旅店业卫生标准
- GB 9665 公共浴室卫生标准
- GB 9666 理发店、美容店卫生标准
- GB 9670 商场(店)、书店卫生标准
- GB/T 11615 地热资源地质勘查规范
- GB 11742 居民区大气中硫化氢卫生检验标准方法
- GB/T 13727 天然矿泉水地质勘探规范
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 14582 环境空气中氨的标准测量方法
- GB/T 17220 公共场所卫生监测技术规范
- GB/T 17775 旅游景区质量等级的划分与评定
- GB/T 18204.1 公共场所空气微生物检验方法 细菌总数测定
- GB/T 18204.2 公共场所茶具微生物检验方法 细菌总数测定
- GB/T 18204.3 公共场所茶具微生物检验方法 大肠菌群测定
- GB/T 18204.4 公共场所毛巾、床上卧具微生物检验方法 细菌总数测定
- GB/T 18204.5 公共场所毛巾、床上卧具微生物检验方法 大肠菌群测定
- GB/T 18204.6 理发用具微生物检验方法 大肠菌群测定
- GB/T 18204.7 理发用具微生物检验方法 金黄色葡萄球菌测定
- GB/T 18204.8 公共场所拖鞋微生物检验方法 霉菌和酵母菌测定
- GB/T 18204.9 游泳池水微生物检验方法 细菌总数测定
- GB/T 18204.10 游泳池水微生物检验方法 大肠菌群测定
- GB/T 18204.11 公共场所浴盆、脸(脚)盆微生物检验方法 细菌总数测定
- GB/T 18204.12 公共场所浴盆、脸(脚)盆微生物检验方法 大肠菌群测定
- GB/T 18204.28 游泳水温度测定方法