



中华人民共和国国家标准

GB/T 35555—2024

代替 GB/T 35555—2017

温泉服务基本规范

Basic specification for hot spring service

2024-07-24 发布

2024-11-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	1
5 组织与人员	1
5.1 组织	1
5.2 人员	2
6 服务保障	2
6.1 服务场所	2
6.2 设施设备及用品	2
6.3 水质与水温	2
7 服务内容与要求	3
7.1 公示区	3
7.2 接待区	3
7.3 淋浴区	3
7.4 导浴区	3
7.5 温泉区	3
7.6 休息区	3
8 安全与应急	4
8.1 安全管理	4
8.2 应急处置	4
9 评价与改进	4
9.1 评价	4
9.2 持续改进	5

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。

本文件代替 GB/T 35555—2017《温泉服务基本规范》，与 GB/T 35555—2017 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了总则，删除合法性，增加先进性内容（见第4章，2017年版的4.1）；
- 删除了提供温泉服务的组织应取得的证照名称[见2017年版的5.1a)]；
- 删除了引用《沐浴场所卫生规范》文件的要求，改为引用GB 37487的要求（见6.1.1，2017年版的6.1.1）；
- 删除了室内（除淋浴区和温泉区外）空气质量的要求（见2017年版的6.1.3）；
- 增加了国家认可的第三方水质检测的要求（见6.3.2）；
- 更改了日常管理中水质监测的要求（见6.3.5，2017年版的6.3.3、6.3.4、6.3.5）；
- 更改了服务内容与要求的结构，按区域提出相应的服务内容与要求（见第7章，2017年版的第7章）；
- 更改了服务中应公示的内容及要求[见7.1，2017年版的6.2.1、6.2.6、6.2.7、6.3.1、6.3.2、6.3.6、7.1c)]；
- 更改了安全管理与应急处置的要求（见第8章，2017年版的6.2.9、6.2.10、第8章）；
- 增加了顾客服务体验意见的收集与处理要求，关注顾客对温泉服务需求的变化，适时改进服务质量(见9.1.3.2)。

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。

本文件由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本文件起草单位：常州龙汤温泉有限公司、山西省文化和旅游发展中心、大庆北国温泉旅游度假有限公司、常州检验检测标准认证研究院、重庆箱根温泉产业发展集团有限公司、云南腾冲火山热海投资开发有限公司、海南阅山拓海文旅有限公司、常州市标准化协会、北京朗丽兹西山花园酒店管理有限公司。

本文件主要起草人：许晓音、蔡露溱、贾春艳、张琦、王捷、哈静、邓秋天、马文波、张志军、包赉、周影影、蒋卫英、董海。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2017年首次发布为GB/T 35555—2017；
- 本次为第一次修订。

温泉服务基本规范

1 范围

本文件规定了温泉服务的总则、组织与人员、服务保障、服务内容与要求、安全与应急、评价与改进。

本文件适用于以温泉为载体，为顾客提供洗浴、沐汤和水中娱乐活动等为主要内容的体验服务。

2 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 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
GB 22337 社会生活环境噪声排放标准
GB/T 33533 温泉服务 基本术语
GB 37487 公共场所卫生管理规范
GB/T 41837—2022 温泉服务 温泉水质要求

3 术语和定义

GB/T 33533 界定的术语和定义适用于本文件。

4 总则

- 4.1 保证顾客人身、财产安全，保护个人隐私和个人信息。
- 4.2 倡导诚信经营，满足顾客精神愉悦、身心健康的要求。
- 4.3 倡导温泉文化和地方文化，突出服务主题。
- 4.4 倡导使用现代科技手段完善服务、提升管理。

5 组织与人员

5.1 组织

提供温泉服务的组织应：

- a) 依法取得安全、消防、卫生、环境保护等相关资质或许可证书；
- b) 建立健全各项安全管理制度，履行并检查各级安全岗位职责，落实安全生产主体责任；
- c) 制定相应的服务流程、制度，建立、实施质量和环境等管理体系；
- d) 合理配置服务场所、设备设施、用品、温泉水源等，满足温泉服务的需求；
- e) 配备资质、能力、数量符合岗位需求的工作人员并进行岗前培训，特殊专业岗位持有相关职业资格证书。