

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB 50/ XXXXX—2020

## 重庆市温泉康养服务规范

点击此处添加标准英文译名

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(工作组讨论稿)

(本稿完成日期：2020年5月13日)

2020 - XX - XX 发布

2020 - XX - XX 实施

重庆市质量技术监督局 发布

## 前 言

本标准按照GT/T 1.1-2009【2020年10月1日实施2020版本】给出的规则起草。

本标准由重庆市文化和旅游发展委员会提出并归口。

本标准主要起草单位：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、亚太（重庆）温泉与气候养生旅游研究院有限责任公司、重庆统景温泉。（待添加）

本标准主要起草人：刘旗、朱茂、马斌、高扬、王捷、方官品、王旗、潘启洪。（待添加，顺序待定）

# 重庆市温泉康养服务规范

## 1 范围

本标准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、服务评价与改进。本标准适用于重庆市行政辖区内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 3096 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 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 34417 服务信息公开规范  
LB/T 016 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  
DB 50/ 471 重庆市温泉场所卫生规范

## 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

**康养 health and wellness**

结合外部环境以改善人的身体、心智和精神并使其不断趋于最佳状态的行为活动。

### 3.3

#### 温泉疗法 balneotherapy

运用各种技术方法将温泉水（含地热蒸气、矿物泥或冷泉）的化学和物理特性综合作用于人体，达到增进健康、预防保健、康复疗养和治疗疾病等目的的一种自然疗法。

### 3.4

#### 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，开展以养生、预防、康复和疗养为主要目的的活动总称。

### 3.5

#### 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，以沐浴温泉和健康理疗为主要内容，提供参与、体验和感悟温泉文化的相关产品，达到休闲娱乐、度假养生、康复疗养等目的的活动。

[来源：LB/T 016—2017，3.1，有修改]

### 3.6

#### 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 应符合国家、行业、地方等有关法律、法规、规章和相关标准的规定。
- 4.2 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。
- 4.3 应倡导温泉康养文化，突出温泉康养服务主题。
- 4.4 温泉康养服务与温泉旅游服务同时提供的，本文件有规定的应按本文件规定执行，本文件没有规定的应按 LB/T 046 规定执行。
- 4.5 温泉康养服务过程中涉及医养或医疗服务的，应按医养机构或医疗机构相关规定执行。
- 4.6 温泉康养服务过程中涉及其他特色疗法服务的或其他主题康养服务的，应按其他特色疗法或其他主题康养的国家、行业或地方的有关规定执行。
- 4.7 应诚信经营，不得以预防保健、健康咨询等为名或者假借传统中医理论和术语开展虚假宣传，不得吹嘘、夸大温泉水质功效和温泉疗法功效，欺诈顾客，牟取不正当利益。

## 5 基本要求

### 5.1 组织资质要求

- 5.1.1 应按规定办理营业执照和经营许可证，依法持证、亮证经营。
- 5.1.2 行政规定必须办理温泉水资源开发利用资质许可的，应持有采矿许可证和取水许可证。
- 5.1.3 涉及提供医养或医疗服务的，应持有医疗机构执业许可证。

- 5.1.4 提供其他应依法许可的服务的，应持有相应许可证明。
- 5.1.5 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 应按可持续发展原则合理利用温泉水资源。
- 5.2.2 应对温泉水源处采取有效的环境保护措施，有条件的宜按 GB/T 13727 规定执行。
- 5.2.3 温泉水应达到 LB/T 070 规定的温泉等级标准。
- 5.2.4 温泉水日均使用量应与接待规模相适应并符合政府主管部门的规定。
- 5.2.5 应按 LB/T 070 规定的检测要求对温泉水质进行检测并出具检测结果（报告）。
- 5.2.6 温泉水质检测的指标应包括以下内容：
- 理化性质指标，包括但不限于水温、酸碱度、矿化度（或溶解性总固体等其他相似概念）、色度、浑浊度、臭和味、肉眼可见物、总硬度、耗氧量和电导率；
  - 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；
  - 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。
- 5.2.7 应委托国家认可的第三方机构或行业协会认可的个人，根据温泉水质检测结果（报告）出具温泉水质分析书（报告）。
- 5.2.8 温泉水质分析书（报告）应包括但不限于以下内容：
- 按 LB/T 070 规定检测出的温泉泉质等级；
  - 温泉水质化学类型以及对应的保健疗养功效；
  - 符合国家标准的主要微量元素以及对应的保健疗养功效；
  - 可采用的温泉疗法以及适应症、禁忌症；
  - 温泉水排放的环保要求。
- 5.2.9 温泉水的加热、降温、循环、消毒、添加辅料的利用要求应符合 LB/T 016 的相关规定，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 和 DB 50/ 471 的相关规定；涉及提供健康体检或医疗诊治服务的，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设施。
- 5.3.2 环境噪声质量应整体符合 GB 3096 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 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 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。
- 5.3.5 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，应进行景观环境和园林绿化设计，植物选择应兼顾有利于顾客生理、心理健康的功能性需要。
- 5.3.6 服务场所的室内场所应整体禁烟，有室外环境的宜设置吸烟区并提倡禁烟。
- 5.3.7 应用规范的中、英文同时表示各种指示信息和服务信息，信息标志和导向标识设置规范，清晰明显、指示明确。
- 5.3.8 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 应设置与接待规模相适应的接待服务区、健康咨询区、更衣淋浴区、温泉疗法区和休息服务区；提供其他如餐饮、住宿、中医保健等服务的，宜设置对应的功能区。

- 5.4.2 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。
- 5.4.3 健康咨询区应设置健康咨询台、检测操作台和单间健康咨询室等设施，根据所提供服务项目需要配备相应的、符合相关标准和规范的健康检测设备，涉及医疗类型的应按规定进行周期检定。
- 5.4.4 更衣淋浴区应设有独立更衣间、带扶手和紧急呼叫设施的独立洗澡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。
- 5.4.5 温泉疗法区的设施设备及用品应符合以下要求：
- a) 设有个人疗法区和公共疗法区，两个区宜根据空间环境紧邻布局或者分开布局、单独室内布局或者室内外结合布局；
  - b) 提供不少于 15 种温泉疗法服务设施；
  - c) 提供不少于 5 台/套符合标准和规范的温泉水疗设备；
  - d) 涉及需要专业技术人员提供温泉疗法操作服务的，应根据所提供服务项目需要配备相应的、符合相关标准和规范的设施设备及用品，涉及医疗类型的应按规定进行周期检定；
  - e) 个人疗法区应设有单间疗法室和休息沙发等设施，单间疗法室应设有独立卫生间和淋浴间；
  - f) 公共疗法区应符合以下要求：
    - 1) 在主通道上设有强制性浸脚消毒池；
    - 2) 设有公共温泉泡池、温泉水疗池和休息躺椅等设施；
    - 3) 温泉池设计应满足温泉疗法的技术参数要求；
    - 4) 温泉池的池边、池底应充分考虑安全因素，并有保温和防渗漏处理；
    - 5) 设有温泉池介绍标牌和水温显示器；
    - 6) 有高温、深水、湿滑、防烫等安全警示标志，晚上应有反光效果；
    - 7) 温泉池水下灯光应有足够照度，并设有必要的入浴扶手设施；
    - 8) 有毛巾架、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 应根据温泉疗法服务设施的功能和用途配置适当类别和数量的水处理、水质化验和水质监测设备、器具及用品，确保温泉水质卫生符合以下要求：
- a) 将温泉水作用于人体内部的温泉疗法（如吸入疗法、饮用疗法、冲洗疗法等）的水质的污染物限量指标、微生物限量指标和理化限量指标应符合 GB 8537 的规定；
  - b) 除 a) 外的其他温泉疗法的水质卫生应按 DB 50/471 规定执行，当 DB 50/471 规定低于 LB/T 081 的应按 LB/T 081 执行；
  - c) 温泉尾水的排放应符合 GB 8978 的要求。
- 5.4.7 应在休息区设置座椅、饮水机、电视或电脑等配套服务设施。
- 5.4.8 提供其他特色疗法服务的，应根据所提供服务项目需要配备相应的、符合相关标准和规范的设施设备、器具及用品，涉及医疗类型的应按规定进行周期检定。
- 注：其他特色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、芳香理疗法服务、运动健身疗法服务和静心锻炼疗法服务；涉及住宿服务的，应设置康养床位及相应服务设施。
- 5.4.9 提供其他主题康养服务的，应根据所提供服务项目需要配备相应的、符合相关标准和规范的设施设备、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、海洋康养服务、中医药康养服务和山地运动康养服务。
- 5.4.10 应根据服务需要配置适当类别和数量的、符合相关标准和规范的信息化、数字化和智能化设备，配备与功能相适应的信息管理系统；有条件的宜配置具有健康监测与紧急呼叫功能的移动穿戴设备。
- 5.4.11 涉及设备设施消毒需要的，应配备满足服务项目需要的消毒设备设施，或者委托有资质的消毒机构提供相关服务。

- 5.4.12 应配备有急救设备设施；提供医养或医疗服务的，应按 GB 50763 规定设置无障碍设施。
- 5.4.13 涉及顾客隐私的区域应设有保护顾客隐私的设施。
- 5.4.14 应设置与接待规模相适应的停车服务设施以及保护环境卫生的必要设施。

## 5.5 人员要求

### 5.5.1 人员资质

#### 5.5.1.1 专业技术人员应满足以下基本要求：

- a) 具有相关专业学历，持与岗位相适应的、有效的专业资格证书；
- 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）和效果；
- c) 掌握所在岗位提供的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 提供医养或医疗服务的医护人员应获得执业资格，并办理注册登记。

#### 5.5.1.3 负责温泉康养疗程设计的人员应具有扎实的健康管理或康复治疗基础理论知识，具备跨专业整合的组织协调能力，且应满足以下的任意一个条件：

- a) 医师；
- b) 持有效康复治疗师职业资格证书 1 年以上的人员；
- c) 持有效康复理疗师或二级健康管理师职业资格证书 2 年以上的人员；
- d) 正规院校的康复治疗学、中医学、护理学、健康管理学相关专业毕业 3 年以上人员，并具有从事康复治疗、康复理疗、健康管理相关工作经历或者接受过较为系统的康复治疗、健康管理方面的专业培训。

#### 5.5.1.4 提供温泉疗法指导服务或操作服务的人员应满足以下基本要求：

- a) 掌握温泉和温泉疗法的基本知识，能够运用温泉对人体健康具有保健疗养功效的基础理论指导开展温泉康养服务；
- b) 掌握各种温泉疗法产品的作用机理、使用方法、操作规程、适应症、禁忌症和风险防控措施；
- c) 掌握溺水急救和心肺复苏急救技能；
- d) 接受过专业机构的温泉疗法技能培训，并取得培训合格证书。

#### 5.5.1.5 提供医养或医疗辅助服务的非专业技术人员应接受过医疗机构或专业机构的系统培训，并取得培训合格证书。

#### 5.5.1.6 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。

#### 5.5.1.7 负责特种设备操作与管理的人员应具备相应的上岗资质。

#### 5.5.1.8 服务人员应熟悉温泉水资源基本信息与温泉康养服务规范，掌握相应的岗位服务技能，其他要求应符合 LB/T 046 的相关规定。

#### 5.5.1.9 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 至少配备 1 名专职的康复治疗师或医师。

#### 5.5.2.2 至少配备 1 名专职的健康管理师或康复理疗师。

#### 5.5.2.3 至少配备 5 名专职的、具备提供温泉疗法指导服务或操作服务资质的人员。

- 5.5.2.4 至少配备1名有大学医学专业背景或5年以上健康服务行业从业经验的管理人员。
- 5.5.2.5 设置游泳池设施的，至少配备2名救生员。
- 5.5.2.6 提供医养或医疗服务的，应根据所提供服务项目需要配备相应的专业技术人员。
- 5.5.2.7 应在直接面向顾客服务的工作岗位上配备适当数量的、具备英语沟通交流能力的人员。
- 5.5.2.8 服务人员的配备人数应与岗位需求相适应。
- 5.5.2.9 有条件的宜采用整体外包服务或兼职服务形式解决人员配置问题，该类型人员的资质要求应符合5.5.1的相关规定。

## 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设计应以温泉水质功效为依据，并应与服务质量承诺保持一致；涉及同时提供温泉旅游服务的，应兼顾满足温泉旅游功能的需要。
- 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咨询、健康状态辨识与评估、康养方案制定与指导、康养效果评估；有条件的宜提供健康体检、健康管理、健康评估、健康干预和健康心理辅导。
- 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各种疗法介绍、服务流程指引、各种疗法的指导服务或操作服务。
- 6.1.7 温泉疗法的种类应包括全身浴疗法、半身浴疗法、冷热交替浴疗法和机械水疗法4种。
- 6.1.8 休息服务内容包括但不限于疗程转换服务、能量补充服务、休息放松服务。
- 6.1.9 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、健康研讨、健康指导和健康建议。
- 6.1.10 应提供不少于3种其他特色疗法服务，并根据每种疗法服务特色对应设置具体服务内容。
- 6.1.11 应提供不少于5种疗程产品服务，每种疗程产品应符合以下要求：
  - a) 以温泉疗法产品为核心；
  - 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、康复、减压、安神、舒眠、排毒、减肥、美容、改善免疫力、康复疗养和治疗具体某种疾病；
  - d) 提供不少于3个疗程周期；
  - e) 最少的疗程时间不少于3天；
  - f) 可根据顾客的个性化需求作适应性调整。
- 6.1.12 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、远程康养生活指导服务和满意度测评服务。

### 6.2 服务要求

- 6.2.1 接待服务区应能够提供英语沟通交流服务。
- 6.2.2 接待顾客时应及时区分顾客类型，对于旅游顾客等其他非康养顾客按有关规范提供服务。
- 6.2.3 前台服务人员应对康养顾客提供如下服务：
  - 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) 有预订的顾客按预订项目办理接待手续;
  - d) 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。
- 6.2.4 前台区域应设有自助服务系统,在系统指引下顾客可自行完成登记、建档、查询和结账等事项;有条件的宜开发 APP 程序,提供服务项目介绍、线上预订、消费结算、顾客档案管理、会员管理、满意度测评、健康状况监测和健康生活方式指导等服务内容,构建线上线下一体化的温泉康养服务模式。
- 6.2.5 应有经过培训的服务人员提供健康咨询引导服务,引导顾客正确开展健康咨询、健康检测与效果评估活动。
- 6.2.6 应提供有自助检测和人工咨询两种健康状态辨识与评估服务;有条件的宜提供健康体检服务,按照规范的体检流程对顾客健康状况进行专业检查。
- 6.2.7 自助检测服务区域应设有检测流程导引图和检测仪器操作指南,检测项目包括但不限于体重、血压、血管、肌肤、脑龄、骨龄、压力、免疫能力、体质类型和综合健康状况。
- 6.2.8 提供人工咨询服务的人员应持有效证件上岗,对顾客的健康状况进行专业辨识与评估,提供康养活动指引、康养疗程设计、康养效果评估及康养生活方式指导服务。
- 6.2.9 应提供有自助康养活动指引服务和个性化康养疗程方案定制服务,可根据国家认可的第三方机构提供的体检报告或者健康状况证明设计康养疗程方案。
- 6.2.10 应在温泉疗法区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。
- 6.2.11 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。
- 6.2.12 个人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) 池子一客一清池、换水,保证水质卫生。
- 6.2.13 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,提供疗法活动引导服务、温泉疗法讲解服务和基本入浴指导服务;
  - b) 设有专门技术人员定期提供一对多教练式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) 设有专人不间断地检查每个温泉疗法设施的温度和水质卫生参数;
  - d) 定期按规范对池子清洁、消毒、换水,保证水质卫生。
- 6.2.14 在温泉疗法服务过程中,应视顾客的适应情况对自助康养活动指引或个性化康养疗程方案做出适应性调整。
- 6.2.15 休息服务的质量要求应符合 LB/T 046 的规定。
- 6.2.16 其他特色疗法和其他主题康养的服务应符合有关的标准规范要求。
- 6.2.17 应在各个服务环节录入顾客有关信息,并确保信息录入的真实性、准确性、完整性和及时性。
- 6.2.18 服务过程中所有人员的行为规范、仪容仪表和服务态度应符合 LB/T 046 的相关要求。
- 6.2.19 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作用机理、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步骤、内容、要点、时间和效果。
- 6.2.20 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。
- 6.2.21 应运用互联网等现代信息技术拓宽服务内容，优化服务流程，改进服务方式，完善服务模式，提升服务质量。

## 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，负责落实温泉康养服务的提供与管理工  
作；有条件的宜设有负责温泉康养产品研发部门。
- 7.1.2 提供医养或医疗服务的，应设有专门的部门负责落实有关服务的提供与管理工  
作。
- 7.1.3 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。
- 7.1.4 应有完整的岗位工作说明书，规定各人员的岗位要求、任职条件、主要工作职责等。
- 7.1.5 应有温泉康养服务说明书，对每一个服务项目完成的目标、为完成该目标所需经过的程序以及  
各个程序的服务质量标准进行说明。
- 7.1.6 应有健全的运营管理机制和服务保障机制，使组织有序运转满足高质量服务提供和管理的需求。

### 7.2 质量管理

- 7.2.1 人员配备应满足5.5的要求，制定各类人员的培训和管理制度，建立各类人员职业健康制度、  
岗位资质审核制度和绩效考核制度等。
- 7.2.2 应以实现服务质量的可持续改进和提高为目标，建立温泉康养服务项目技术目录，健全各项服  
务的技术规范、服务标准和流程并严格实施。
- 7.2.3 应建立并实施服务质量管理体系，严格实施内部质量管理与控制；提供医养或医疗服务的，应  
接受行政主管部门的质量管理与控制。
- 7.2.4 应建立整体外包服务和兼职服务的质量管理与监督机制，要求按操作规范提供相关服务。
- 7.2.5 应建立顾客档案管理和信息管理制度，严格执行公民信息安全的有关法律法规，保护顾客隐私  
和信息安全。
- 7.2.6 应建立设备设施养护和清洁消毒管理制度，建立设备运行保养与维护档案，严格按照说明书要  
求进行操作、维护和保养。
- 7.2.7 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 安全管理

- 7.3.1 应建立安全管理体系，建立健全各项安全管理制度，并认真严格执行。
- 7.3.2 应建立风险识别管理和应急预案措施，如顾客身体健康状况相关性风险、温泉水疗设备运行相  
关性风险等。
- 7.3.3 应掌握各种温泉疗法及其他疗法的适应症和禁忌症并严格执行。
- 7.3.4 应科学设计温泉疗法设施设备的接待容量并严格控制。

7.3.5 应按 5.4.6 和 LB/T 081 的要求实施温泉水质卫生管理与控制，建立军团菌和其他传染性疾病的紧急控制预案，并委托第三方检测机构每半年对温泉水质进行一次专业检测并出具检测结果。

7.3.6 卫生安全要求应按 DB 50/471 规定执行，当 DB 50/471 规定低于 GB 37487 的应按 GB 37487 执行。

7.3.7 其他的安全要求应符合 LB/T 046 的相关规定；提供医养或医疗服务的，应满足行政主管部门的安全管理要求。

## 8 服务评价与改进

### 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、方案、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 对顾客进行线上满意度测评，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 有条件的宜邀请相关专家或第三方机构，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，认真及时地处理顾客投诉。

### 8.3 持续改进

应结合服务质量方针、服务目标和日常内外部监测结果，采取纠正和预防措施，持续改进，保证服务质量体系的有效性。

---