

ICS 03.200
CCS A 12

DB11

北京市地方标准

DB11/T 1216—2024
代替 DB11/T 1216—2015

旅游饭店温泉设施与服务规范

Specification for facility and service of hot spring hotels

2024 - 06 - 28 发布

2024 - 10 - 01 实施

北京市市场监督管理局

发布

目 次

前言.....	11
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总体要求.....	2
5 温泉水质和水温要求.....	2
6 设施要求.....	3
7 服务要求.....	5
8 餐饮服务.....	6
9 卫生要求.....	6
10 安全要求.....	7
附录 A （规范性） 温泉采水口处温泉水质要求.....	9
附录 B （规范性） 沐浴温泉水质要求.....	11
参考文献.....	12

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DB11/T 1216—2015《旅游饭店温泉设施与服务规范》。与DB11/T 1216—2015相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 删除了“引言”（见2015版的“引言”）；
- b) 修改了“范围”的内容（见1，2015版的1）；
- c) 删除了引用的已废止的标准，补充并更新了引用的标准（见2，2015版的2）；
- d) 修改了“旅游饭店”“温泉”“温泉服务”的定义（见3.1、3.2、3.3，2015版的3.1、3.2、3.3）；
- e) 将“基本原则”改为“总体要求”，并修改了部分内容（见4、4.2、4.4，2015版的4.2、4.4），删除了部分内容（见2015版的4.5）；
- f) 将“温泉水质要求”改为“温泉水质和水温要求”，删除了游离余氯的值的的要求，增加了水温的要求（见5.9、5.11，2015版的5.9）；
- g) 将“服务设施”改为“设施要求”，增加了“接待区”“消毒浸脚区”“桑拿区”和“温泉池区”的要求（见6.1、6.3、6.4、6.5）；
- h) 将“沐浴区”改成“淋浴区”，删除了配备饮水机的要求（见6.6，2015版的8.1.5）；
- i) 在“休息区”删除了为宾客提供电视的要求，增加了提供无线网络和充电设施的要求（见6.7.4，2015版的8.3.4）；
- j) 在“按摩区”增加了第三方合作机构和从业人员的的要求（见6.8.5、6.8.6）；
- k) 在“公共卫生间”部分增加了第三卫生间、垃圾分类、冷热水和节约用水标识的要求（见6.10.1、6.10.4，2015版的8.6.1）；
- l) 将“设施设备维护保养”中的“计算机系统”改为“服务信息系统”（见6.11.6，2015版的8.7.6）；
- m) 更改了“服务要求”中的仪态、用语、行业知识等要求，增加了职业道德、适老化服务的的要求，将宾客投诉处理内容调整至“接待区”（见6.1.6、7.1.2、7.1.3、7.1.5、7.1.6、7.1.7、7.2.1、7.2.2、7.2.3，2015版的11.2、11.3、11.5、11.6、11.7、11.8、11.9、11.10）；
- n) 在“餐饮要求”中增加了菜单、提供小份菜、公勺公筷、打包服务、反餐饮浪费、饮食禁忌、不应主动提供一次性餐具等要求（见8.4、8.5、8.6、8.7，2015版的9.4）；
- o) 在“卫生要求”部分，增加对卫生证照、个人卫生方面的要求（见9.1、9.2，2015版的6）；
- p) 将“温泉场所空气要求”改为“空气质量要求”，并修改了部分内容（见9.3、9.3.1、9.3.2，2015版的6.1、6.1.1、6.1.2）；
- q) 在“卫生管理要求”部分，删除了浴池溢流状态要求（见2015版的6.2.7）；
- r) 将“安全要求”分为“安全制度”和“设施设备”两个部分，增加了舆情、反恐、信息安全、消防制度设施、照明安全、电气安全的要求（见10.1.1、10.1.2、10.1.5、10.2.5、10.2.11，2015版的10.1、10.6）；
- s) 更改了附录B.1中pH值、菌落总数的标准值，并将“大肠菌群”更改为“总大肠菌群”，修改了其标准值（见附录B.1，2015版的附录B.1）；
- t) 增加了参考文献

DB11/T 1216—2024

本文件由北京市文化和旅游局提出并归口。

本文件由北京市文化和旅游局组织实施。

本文件起草单位：北京联合大学。

本文件主要起草人：周卫民、乔剑平、时卉、石睿、王静、严旭阳、李白、黄莉。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2015年首次发布为 DB11/T 1216—2015；

——本次为第一次修订。

旅游饭店温泉设施与服务规范

1 范围

本文件规定了旅游饭店温泉设施和服务的总体要求、温泉水质和水温要求、设施要求、服务要求、餐饮服务、卫生要求和安全要求。

本文件适用于旅游饭店中的温泉设施与服务。

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 5749 生活饮用水卫生标准
- 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 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB/T 11615 地热资源地质勘查规范
- GB/T 15566.8 公共信息导向系统 设置原则与要求 第8部分：宾馆和饭店
- GB/T 18204.2 公共场所卫生检验方法 第2部分：化学污染物
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 26189 室内工作场所的照明
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- GB 51309 消防应急照明和疏散指示系统技术标准
- GB 51348 民用建筑电气设计标准
- GB 55037 建筑防火通用规范
- JGJ 62 旅馆建筑设计规范
- WS 205 公共场所用品卫生标准
- DB11/T 485 集中空调通风系统卫生管理规范
- DB11/T 1749.1 呼吸道传染病疫情防控消毒技术规范 第1部分：通用要求
- DB11/T 1749.4 呼吸道传染病疫情防控消毒技术规范 第4部分：公共场所
- DB11/T 2103.1 社会单位和重点场所消防安全管理规范 第1部分：通则

3 术语和定义

3.1

旅游饭店 tourist hotel

以间（套）夜为单位出租客房，以住宿服务为主，并提供餐饮、商务、会议、休闲、度假等相应服务的住宿设施。

[来源：GB/T 14308—2023, 3.1]

3.2

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]

3.3

温泉服务 hot spring service

以温泉（含地热蒸气、矿物泥或冷泉）为载体，以沐浴、泡汤和康养为主，提供参与、体验和感悟温泉养生文化的相关产品，达到休闲、康养及度假等目的的服务。

[来源：LB/T 016—2017, 3.1, 有修改]

4 总体要求

4.1 温泉水开采应符合 GB/T 11615 的规定，由具有资质的单位出具地热流体质量评价报告和地热开发环境影响评价报告。

4.2 应倡导绿色设计、清洁生产、节能减排、绿色消费的理念。

4.3 应依据可持续发展的原则合理利用温泉水资源。

4.4 温泉场所设置标识、公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 15566.8 和 GB/T 10001.9 的规定。

5 温泉水质和水温要求

5.1 温泉水质以旅游饭店经营者获得使用权后，所提交的温泉水质检验报告（成分与含量）为依据。

5.2 温泉采水口水质要求应符合附录 A 的规定。

5.3 在温泉水的加温与降温过程中，不应加入非温泉水。

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

5.5 除适用的消毒剂外，不应加入其他化学添加剂。

5.6 应对温泉水源进行长期动态监测，监测内容应包括水位、水质、水量、水温等，定期对监测内容进行科学分析并及时公示监测数据。

5.7 在不改变泉质的情况下，宜对温泉水进行循环使用。

5.8 温泉水用于旅游饭店服务项目时，与游客接触的沐浴温泉水质要求应符合附录 B 的规定。

5.9 温泉池水每日应经循环净化消毒装置处理，根据水质选择不同的消毒方法和消毒剂，使用氯消毒应避免与温泉成分冲突，水质符合附录 B 中的附表 B.1 的规定。

5.10 旅游饭店的质检部门应每天对室内外公共温泉池的水质进行观察和检测，并实行记录备案制度。

5.11 各温泉池水温应符合已明示的温泉池水温度。

6 设施要求

6.1 接待区

6.1.1 应设置服务台，为宾客提供接待、预定、问询、结账、贵重物品寄存和行李保管等服务。应接受现金、刷卡或线上支付等多种结账方式。线上支付应界面清晰，使用方便。

6.1.2 应在显著处设有温泉营业场所示意图、温泉水质、pH 值、矿物质含量、功效、项目介绍、营业时间、价格、及由具有中国计量认证资质的专业检测机构出具的温泉泉质检测报告等信息公示设施。

6.1.3 应在温泉入口处展示“沐浴温泉须知”，其内容包括禁忌、私人物品保管、不良反应处理及其他注意事项。

6.1.4 应设有供宾客休息、等候用设施，应提供无线网络和充电设施等。

6.1.5 应设置禁止吸烟、垃圾分类、不主动提供一次性洗漱用品标识。

6.1.6 应设有投诉电话等宾客投诉和意见反馈渠道。应及时、妥善处理投诉，视情况依法依规处理。

6.2 更衣区

6.2.1 应根据接待能力分设相应规模的男、女更衣室，提供密闭的更衣柜，配置衣架、拖鞋等。

6.2.2 应设有贵重物品保管处。

6.2.3 应配置宾客更衣座椅。

6.2.4 更衣室出口处应设置适量梳妆台、吹风机、护肤霜等用品，供宾客使用；梳妆台有一定私密性，有充足照明。

6.3 消毒浸脚区

6.3.1 应在宾客通过温泉池区的必经走道中，设有强制性浸脚消毒池。浸脚消毒池长度不小于 2 m，宽度应与走道相同，深度不低于 0.2 m，视线好并设有提示牌。

6.3.2 浸脚消毒池水游离性余氯含量应保持 5 mg/L~10 mg/L，应于营业时间内每 4 h 更换一次。

6.4 桑拿区

6.4.1 桑拿房/蒸汽浴室宜男女分设，室内初始温度适宜。

6.4.2 应提供温度计与记时器，准确清晰。

6.4.3 应设有安全提示。

6.4.4 应备有紧急呼救按钮，保养良好，安全有效。

6.4.5 地面应经过防滑处理或具有防滑措施。

6.5 温泉池区

6.5.1 应配有完善的注水、排水、溢水设施。注水口处应设置警示标志。

6.5.2 应设有保温和防渗透处理。

6.5.3 应设置相应的台阶及扶手，方便宾客出入。

6.5.4 池边应光滑、无棱角，地面应使用防滑材料。

6.5.5 应有明显的温度、水深、湿滑等标识，昼夜可阅览。

6.5.6 加料温泉池，应明示所加料品名称和属性。

6.5.7 在具有特殊功能池区，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。

6.5.8 可有中外两种文字标识牌，不应单独使用外语标识牌。

6.5.9 可在温泉池服务功能区提供毛巾、浴巾、拖鞋等物品，便于服务宾客。

6.5.10 应在温泉池附近设有饮水处，提供符合 GB 5749 规定的饮用水。

6.6 淋浴区

6.6.1 应根据接待能力分设相应规模的男、女淋浴间。

6.6.2 宜提供符合环保要求的洗护用品。

6.6.3 地面防水应处理完好，地面排水应通畅，具有防滑功能。

6.6.4 应配有钟表等设施，方便宾客查看时间。

6.7 休息区

6.7.1 宜设置适合不同宾客需求的休息区。

6.7.2 休息区应无异味、无灰尘、无噪声。

6.7.3 应提供适量的座椅，光线适宜，利于宾客休息。

6.7.4 应提供无线网络和充电设施。

6.7.5 可播放背景音乐，音量适度，不能妨碍宾客之间的交谈。

6.7.6 宜配置饮水处，免费供宾客饮用。

6.8 按摩区

6.8.1 应提供配套的保健按摩室、美容室、床、椅等设施。

6.8.2 在入口处可展示疗程介绍和按摩师、美容师简介。

6.8.3 按摩室、美容室等场所应安全、舒适、宁静。

6.8.4 按摩、美容使用的用品应经过安全检验，符合 WS 205 的规定。

6.8.5 第三方合作者应具有相应资质。

6.8.6 从事按摩、美容服务人员应具有相关岗位资格证书。

6.9 商品区

6.9.1 应备有泳衣、泳裤、泳帽、浴巾等用品出售。

6.9.2 应备有提供符合卫生标准规定的饮料、食品等出售。

6.10 公共卫生间

6.10.1 公共区域应设有男女公共卫生间，应有第三卫生间及相应设施，无异味、无污渍，环境良好。

6.10.2 应配有半身镜、洗手盆、洗手液或香皂、烘手机或擦手纸。

6.10.3 应设有抽水恭桶、污物桶、卫生纸，设施完好。

6.10.4 垃圾桶分类标识、冷热水标识、节约用水标识应清晰可见。

6.11 设施设备维护保养

6.11.1 应定期对采暖、通风、冷热水供应和清洗、消毒等设备进行检查，并做好检查记录。

6.11.2 空调通风系统运行安全、良好，通风应符合相关卫生标准，对空气处理机的关键部位、冷却水、冷凝水等设备应经常进行消毒。

6.11.3 应及时维护，确保设施设备处于良好状态，并做好维修记录。

6.11.4 维护人员应每天巡查温泉区域设施设备，发现故障和隐患，应及时检修解决。

6.11.5 应及时上报、处理达到报废标准的设施设备，及时更新，杜绝隐患。

6.11.6 服务信息系统应及时运营维护和更新。

7 服务要求

7.1 基本要求

7.1.1 员工应统一着工装，佩戴工牌上岗。

7.1.2 员工仪态仪表应符合岗位规范、要求。

7.1.3 应使用普通话提供服务，服务用语符合礼仪规范，称谓恰当，语意明确。

7.1.4 根据具体情况宜配备具备外语能力的服务人员。

7.1.5 应注意保护宾客隐私。

7.1.6 应对老年人、儿童等需要帮助的宾客，提供必要的服务。

7.1.7 应尊重宾客风俗习惯、民族习惯和宗教信仰。

7.2 专业技能

- 7.2.1 专业服务人员应受过温泉知识专业培训，应持相关资格证书上岗。
- 7.2.2 服务人员应熟练掌握本岗位业务知识、服务流程和操作技能。
- 7.2.3 直接为宾客提供服务的人员应具备基本的急救知识和技能。

8 餐饮服务

- 8.1 餐厅卫生要求符合国家相关法律法规要求。
- 8.2 应提供健康餐饮，安全、绿色、营养均衡。
- 8.3 餐厅应设有咨询台，服务人员根据宾客需要，提供咨询服务。也可设置用餐导示牌，供宾客选择。
- 8.4 应备有纸质或电子菜单/酒水单，明码标价。菜单首页上宜明示有关节约粮食、反餐饮浪费的宣传语，可提供小份或半份菜。
- 8.5 应提供公勺公筷和打包服务，餐具符合环保要求。
- 8.6 不应主动向宾客提供一次性餐具。
- 8.7 应尊重宾客宗教信仰、民族风俗习惯和饮食禁忌。

9 卫生要求

9.1 卫生证照

- 9.1.1 卫生类相关证照应在有效期内，按规定年检。
- 9.1.2 在接待区、餐饮区等合适位置摆放卫生类相应证照。

9.2 个人卫生

- 9.2.1 服务人员应持健康证上岗，每年体检合格后方能上岗。
- 9.2.2 应遵守温泉服务卫生制度和岗位卫生要求。

9.3 空气质量要求

- 9.3.1 服务场所室内空气质量应符合 GB/T 18883 的规定。
- 9.3.2 空气质量检验方法按 GB/T 18204.2 中相应指标的方法执行。
- 9.3.3 服务场所应具备良好的通风设施（新风、排风、除湿等），排气口应设置在主导风向；如使用集中通风空调，应符合 DB11/T 485 的规定。

9.4 卫生管理要求

- 9.4.1 服务场所的宾客用品，应符合 WS 205 的规定和环保使用要求。
- 9.4.2 浴池池壁摸菌应符合 WS 205 的规定，检验方法按照 GB/T 18204.2 执行。

- 9.4.3 整体环境清洁，无异味，并定期消毒，建立卫生责任制度和检查制度，做好相关记录。
- 9.4.4 更衣室地面无积水，通风良好，定期对衣物柜及其它用具进行清洗、消毒，客用品（浴巾、浴服、拖鞋等）保证一客一换，清洗消毒按 DB11/T 1749.1 和 DB11/T 1749.4 的规定执行，做好相关记录。
- 9.4.5 淋浴区应保持地面清洁、卫生、无积水。
- 9.4.6 客房或者 SPA（水疗美容与养生区）的独立泡池应每客换水，并对泡池进行常规消毒。
- 9.4.7 浴区四壁及天顶应用无毒、耐腐、耐热、防潮、防水、环保材料。天顶应有相应措施，防止水蒸气结露。浴区地面应防渗、防滑、无毒、耐酸、耐碱，便于清洁消毒和污水排放，地面坡度应不小于 2%，地面最低处应设置地漏，地漏设有篦盖。
- 9.4.8 废弃物存放容器应密闭加盖，便于清理。

10 安全要求

10.1 安全制度

- 10.1.1 应制定应对火灾、自然灾害、饭店建筑物和设施设备事故、食品安全事件、突发公共卫生事件、社会治安事件、公关和舆情危机等突发事件的应急预案，并定期开展培训、演练，做好相关记录。
- 10.1.2 应制定设施安全使用和宾客信息安全管理制度和规范，并严格执行，保障宾客人身、财产和信息安全。
- 10.1.3 专业设备、设施维护保养应由取得相关资质证书的员工操作、使用。
- 10.1.4 对宾客提示不应存放易燃、易爆、有毒或其它违禁物品。一经发现，应及时按规定进行妥善处置。
- 10.1.5 应按 DB11/T 2103.1 要求明确相关管理责任，落实相关管理制度与操作规程，定期开展人员培训。

10.2 设施设备

- 10.2.1 应按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材，设置消防安全标志，并定期组织检验、维修，确保完好有效，做好相应记录。灭火器材应符合 GB 50140 的规定。
- 10.2.2 应备有应急供电系统。应急照明设施的设置应符合 GB 51309、GB 51348、GB 55037 的规定。
- 10.2.3 应配置应急通信设备、广播设备，保证宾客紧急呼叫及时应答，及时做出快速、有效处理。
- 10.2.4 温泉、SPA 场所照明灯具，应选用相应防护等级的灯具并安装安全防护罩。
- 10.2.5 更衣区、消毒浸脚区、温泉池区、桑拿区和淋浴区的照明应符合 GB/T 26189 的规定。
- 10.2.6 温泉建筑物内应设置两个以上安全出口，保证畅通无阻，标志明显，应配有疏散指示标志。
- 10.2.7 各种客用品及设备、设施等，应符合国家有关标准要求并经相关部门检验合格。
- 10.2.8 应提供 24 h 安保服务，公共区域配有中央安全监控系统及相应设施、设备。
- 10.2.9 温泉池底、池边、池角、台阶等固定设施应安全、完好，池边应安装上下扶手。

DB11/T 1216—2024

10.2.10 温泉高温区域应配有温度提示、标识及其他相关安全防范措施。

10.2.11 消毒浸脚区、温泉池区、桑拿区、淋浴区应设置局部等电位联结，其电气安全措施应符合 JGJ 62 的规定。

附 录 A
(规范性)
温泉采水口处温泉水质要求

A.1 感官指标及其限值

表A.1 规定了温泉采水口处温泉水的感官指标及其限值。

表A.1 感官指标及其限值

指 标	限 值
色度/ (度)	≤ 15
浑浊度/ (NTU)	≤ 5
气味	根据不同的泉质类型而定

A.2 特征性指标及其限值

表A.2 规定了温泉采水口处温泉水的特征性指标及其限值

表A.2 特征性指标及其限值

指 标	限 值
pH 值	7.0~8.5
溶解性总固体/ (mg/L)	200~400
碳酸氢盐 (以 HCO_3^- 计) / (mg/L)	110~250
偏硅酸 (以 H_2SiO_3 计) / (mg/L)	66~120
氟化物 (以 F 计) / (mg/L)	5~15
钠 (Na) / (mg/L)	40~65
氡 (Rn) / (Bq/L)	60~140

A.3 非特征性指标及其限值

表A.3 规定了温泉采水口处温泉水的非特征性指标及其限值。

表 A.3 非特征性指标及其限值

指 标	限 值
氰化物（以 CN 计）/（mg/L）	≤0.2
汞（Hg）/（mg/L）	≤0.0001
砷（As）/（mg/L）	≤0.05
铅（Pb）/（mg/L）	≤0.05
镉（Cd）/（mg/L）	≤0.005
滴滴涕/（mg/L）	≤1.0
六六六/（mg/L）	≤0.06
四氯化碳/（mg/L）	≤0.002
挥发性酚类（以苯酚计）/（mg/L）	≤0.005
阴离子合成洗涤剂/（mg/L）	≤0.2

附 录 B
(规范性)
沐浴温泉水质要求和采样方案

B.1 温泉浴池水质要求

表B.1 规定了温泉浴池水质卫生标准。

B.1 温泉浴池水质要求

项 目		标 准 值
温度/ (°C)	浴池	≤43.0
	沐足池	≤45.0
pH 值		7.0~7.8
尿素/ (mg/L)		≤3.5
菌落总数/ (CFU/mL)		≤200
总大肠菌群/ (CFU/100mL)		不得检出
嗜肺军团菌/ (CFU/200mL)		不得检出

B.2 温泉浴池水采集方案

表B.2 规定了沐浴温泉水检验样本采集方案。

B.2 检验样本采集方案

经营规模 (泡点) /场所	抽取样本量/个
10 点以下	2~4
10 点~50 点	6~8
51 点~100 点	8~12
101 点以上	12~20

参 考 文 献

- [1] GB/T 14308—2023 旅游饭店星级的划分与评定
 - [2] GB/T 33533 温泉服务 基本术语
 - [3] GB/T 41837—2022 温泉服务 温泉水质要求
 - [4] LB/T 016—2017 温泉旅游企业星级划分与评定
 - [5] LB/T 046 温泉旅游服务质量规范
 - [6] LB/T 070—2017 温泉旅游泉质等级划分
 - [7] DB11/T 187 旅游星级饭店服务质量要求
 - [8] 北京市人民代表大会常务委员会.北京市国际交往语言环境建设条例（2021）
 - [9] 北京市人民代表大会常务委员会.北京市生活垃圾管理条例（2020）
-