|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.200 |
| CCS | |  | | --- | | D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png GXAS |   A 16 |

团体标准

T/GXAS XXXX—XXXX

温泉旅游企业安全和服务规范

Specification for safety and services of hot spring tourist enterprises

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

广西标准化协会  发布

目次

[前言 II](#_Toc103843967)

[1 范围 1](#_Toc103843968)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc103843969)

[3 术语和定义 1](#_Toc103843970)

[4 基本要求 2](#_Toc103843971)

[5 企业与服务人员 2](#_Toc103843972)

[5.1 企业 2](#_Toc103843973)

[5.2 服务人员 2](#_Toc103843974)

[5.3 其他企业与服务人员要求 3](#_Toc103843975)

[6 服务保障 3](#_Toc103843976)

[6.1 服务场所 3](#_Toc103843977)

[6.2 设施设备及用品 3](#_Toc103843978)

[6.3 水质与水温 3](#_Toc103843979)

[7 安全要求 3](#_Toc103843980)

[7.1 设备与设施安全 3](#_Toc103843981)

[7.2 安全管理 4](#_Toc103843982)

[7.3 卫生管理 5](#_Toc103843983)

[7.4 其他安全要求 6](#_Toc103843984)

[8 服务要求 6](#_Toc103843985)

[8.1 服务设施 6](#_Toc103843986)

[8.2 服务内容及要求 7](#_Toc103843987)

[8.3 服务改进 9](#_Toc103843988)

[附录A （资料性） 温泉旅游企业服务流程图 10](#_Toc103843989)

[参考文献 11](#_Toc103843990)

1. 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。

本文件由陆川县旅游开发中心提出并归口。

本文件起草单位：陆川县旅游开发中心、桂林旅游学院、广西强桂标准化服务事务所、陆川县温泉九龙山庄有限责任公司、广西南丹泽源旅游开发有限责任公司、贺州市南乡大汤温泉开发有限公司、广西国悦九曲湾旅游开发有限公司。

本文件主要起草人：

温泉旅游企业安全和服务规范

* 1. 范围

本文件规定了温泉旅游企业安全和服务的基本要求、企业与服务人员、服务保障、安全要求、服务要求。

本文件适用于广西行政区域内温泉旅游企业的安全和服务。

* 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 安全标志及使用导则

GB 3095 环境空气质量标准

GB 8408 大型游乐设施安全规范

GB 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB 10001.5 公共信息图形符号 第5部分：购物符号

GB 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 16767 游乐园（场）服务质量

GB/T 18883 室内空气质量标准

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/T 35555 温泉服务基本规范

LB/T 016 温泉企业服务质量等级划分与评定

LB/T 046 温泉旅游服务质量规范

LB/T 081 温泉旅游水质卫生要求及管理规范

WS 205 公共场所用品卫生标准

DB45/T 578.1 公共场所汉英标识英文译法 第1部分：通则

* 1. 术语和定义

GB/T 33533、LB/T 016、LB/T 046界定的以及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，并含有多种对人体有益的矿物质及微量元素，且水温≥25℃的矿水。

温泉旅游 hot spring tourism

以温泉（含地热蒸气、矿物泥或冷泉）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，达到休闲、疗养及度假等目的的活动。

温泉服务 hot spring service

以温泉、温泉水、温泉水蒸气或温泉泥为核心载体或主要吸引物，为游客提供有关身心健康、精神愉悦等体验的服务活动。

温泉旅游企业 hot spring tourist enterprises

利用温泉资源，具备相适合的设施设备和环境条件，以温泉旅游服务为主的经济组织。包括温泉酒店、会所、度假村、疗养院、洗浴中心、温泉旅游小镇、温泉旅游度假区、温泉城等各类温泉企业。

* 1. 基本要求

温泉服务应符合安全、消防、卫生、环境保护、劳动合同等有关法律法规的规定。

温泉服务应符合国家、行业或地方的管理和服务要求，诚信经营，满足游客精神偷悦、身心健康的要求。

温泉服务应保证游客人身、财产安全，保护个人隐私和个人信息。

温泉服务应倡导温泉文化，突出服务主题。

* 1. 企业与服务人员
     1. 企业

依法取得并明示营业执照、相关经营许可证、采矿许可证和取水许可证。

建立健全各项安全管理制度，落实与检查各级安全岗位职责，实行最高领导安全负责制。

制定相应的服务流程、制度，建立、实施质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系。

合理配置资源，服务场所、设备设施、用品、水质水温等满足服务的需求。

配备资质、能力、数量与岗位相匹配的工作人员并进行培训，特殊专业岗位持有相关职业资格证书。

提供的服务项目应以沐浴温泉活动为主，宜围绕体验温泉文化开展相关的文化康体活动，可根据宾客需求提供餐饮、客房、会议、娱乐、购物、美容保健等配套服务项目。

* + 1. 服务人员
       1. 基本要求

对游客礼貌、热情、亲切、友好，一视同仁。

密切关注并尽量满足游客需求，高效率地对客服务。

遵守国家法律法规，保护游客的合法权益。

尊重游客的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。

* + - 1. 仪容仪表

遵守仪容仪表规范，端庄、大方、整洁。

按规定着工装、佩工牌上岗。

服务过程中表情自然、亲切、热情适度，提倡微笑服务。

* + - 1. 行为举止

语言文明、简洁、清晰，符合礼仪规范。

站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求，有职业风范。

对游客提出的问题应耐心解释，并设法解决，不推诿和应付。

不应随便介入游客谈话、对游客品头论足。

* + - 1. 专业技能

专业岗位人员应持有相关资格证书。

应熟悉并掌握本岗位业务知识、服务流程和操作技能，按服务流程独立接待游客。

直接为游客提供服务的人员应具备基本的急救知识及技能。

* + - 1. 人员卫生

直接为游客提供服务的人员应身体健康，并持有“健康合格证明”和有关上岗证。

从业人员患有有碍公众健康疾病，治愈之前不得从事直接为游客服务的工作。有疑似传染病患者应停止从业并及时进行健康检查，明确诊断。

从业人员应保持良好的个人卫生。

* + 1. 其他企业与服务人员要求

应符合GB/T 35555、LB/T 046以及LB/T 016相应等级的要求。

* 1. 服务保障
     1. 服务场所

卫生应符合《沐浴场所卫生规范》的要求，不应使用国家禁止使用的消杀药剂。

嗓声应符合GB 22337的要求。

室内空气质量应符合GB/T 18883的相应规定，室外空气质量应符合GB 3095中的二级标准。

应设置与接待规模相适应的更衣区、淋浴区及休息区。

应提供文明的温泉沐浴环境。

应合理布设垃圾箱与厕所。

应根据接待规模合理设置停车场。

应保持和维护温泉所处的自然环境。

宜设置无障碍服务设施。

* + 1. 设施设备及用品

应在接待区明示服务内容、服务流程、体验次序、沐浴须知、注意事项及禁忌等。

应提供洗涤、消毒、干燥后的浴巾（浴袍）、拖鞋、客用服装，应提供基本的沐浴用品、护肤及梳理用品。

应按不低于最大设计接待游客容量1：3的比例配备浴巾（浴袍）供游客使用。

应标注各温泉池名称、水温、不适宜人群。应在温泉池旁提供温度及时间的显示装置。

如在温泉池水中添加温泉料品，应明示所投放料品名称与属性说明。

应在温泉池注水口处设置警示标志。

应在各温泉他附近提供放置浴巾（浴袍）的设施。

应在温泉区提供饮水设施，应设休息区并提供小歇设施。

* + 1. 水质与水温

应经原批准的卫生行政部门验收合格后方可投入使用。

应定期展示由国家认可的第三方水质检测机构出具的水质检测记录。每年淡季时，每月至少开展一次水质卫生检验；旺季时，每月至少开展两次水质卫生检验。

应派专人负责监测温泉池出水口及温泉池内的水质并记录，在开放时间内应不间断补充新水，保证温泉池内的水质达到相应的卫生标准。

温泉区应根据水质情况对温泉池进行清洗、消毒及换水。

应定时清池换水，保障水质卫生，温泉池宜使用流动温泉水。

各温泉池应符合己明示的温泉池水温度。

* 1. 安全要求
     1. 设备与设施安全
        1. 照明设施

出入口、通道、危险地段、警示标识、池区内游乐设施等均应有照明设备，照明设施应保持完好。

* + - 1. 特种设备

电梯、游乐设施等特种设备的管理应符合国务院《特种设备安全监察条例》的规定，手续完备，定期维护。未取得年审通过的特种设备不允许使用。

游乐设施的安装应符合GB 8408的规定，安全管理应符合GB/T 16767的规定。设施设备应有明显警示标志、使用说明和防护措施，以确保安全。

对未列入特种设备管理的游船等旅游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。

游乐设施应按核定要求载客，不应超载。

* + - 1. 安全设施

危险或不宜进入的地段、场所应设置警示标识或禁止进入标识，发生故障和正在维护的设施应有明显的禁止使用标识。

应设置导游图、引导标志、公共信息图形标志及安全标志等信息指示设施。公共信息图形符号标志应符合GB 10001.1、GB 10001.2、GB 10001.5、GB 10001.9的要求；安全标志、警示标识应符合GB 2894的要求且醒目。

应设有安全疏散通道，保持畅通，并在显著位置设置通道逃生线路图。

应及时排除各类危及游客安全的因素，无法排除的应采取必要的防护措施，并设置游客容易看到的规范中英文警示标识，应符合DB45/T 578.1的要求。

温泉池露天的制高点和高层建筑设施应设置避雷装置。危险难行的步行路段应合理设置台阶、扶手。

温泉泡浴、游泳和易发生事故的项目应配备救生设施和通讯广播设备，并设置注意事项告知牌。

各种安全设施、安全标志应随时检查，发现有破损、变形或变色的，应及时整修或更换；水中设有景观灯等人体可接触到的照明设施应采用弱电。

各类游乐项目的运营场所应公示安全须知；对游客进行安全知识讲解和安全事项说明，并配备相关人员具体指导和帮助游客正确使用游乐设施，严禁超员运营。

* + - 1. 消防设施

应有报警设施，并按GB 13495.1要求设置警报器和火警电话标志，应配备消防设备、器具和火警监控系统，应设置消防通道并保持畅通。消防设施的完好率应达到100％。

必需的易燃、易爆和化学危险品应在规定的区域内存放，并设置必要的安全隔离带和严禁游客进入的警示标识。

* + - 1. 消毒设施

温泉场所的用品用具应符合WS 205的要求。

提供公用饮具的温泉场所应设置专用的饮具清洗消毒间，消毒间内有上下水，设有不少于3个标记明显的水池；配备相应的消毒设备、消毒药物及容器；配备密闭饮具保洁柜并标记明显。

对浴巾、毛巾、浴衣裤等公用棉织品自行清洗消毒的温泉场所应设置专用的清洗消毒间，消毒间内有上下水，设有清洗、消毒水池且标记明显；配有清洗消毒设施或消毒药物及容器，配有毛巾、浴巾、垫巾、浴衣裤等专用密闭保洁柜且标记明显。

应设置公用拖鞋清洗消毒处，配备足够的拖鞋清洗消毒设施或消毒药物及容器。

提供修脚服务的温泉场所，应设置修脚工具消毒点，配置专用的紫外线消毒箱或高压消毒装置对修脚工具进行消毒。

* + 1. 安全管理
       1. 游客安全

装置的电视监控系统应当符合公安机关的相关规定，监控应做到人员聚集、重点、危险区域全覆盖、无死角，并做到设备的及时维护以及软硬件的及时更新。

对在温泉池区、水上游乐区和易发生事故的游乐项目，应有安全事项警示或进行必要的讲解和说明，确保游客掌握安全要领，并在相关区域配备专职安全人员。

专职安全人员应采取定点监控和巡查监控的方式，密切关注安全状态，对游客进行安全提示，及时纠正不符合安全要求的行为，排除安全隐患。

应设置急救设施，配备必要的药品和医疗器械，可为发生意外事故的游客提供临时急救，并能时转移到相关医疗单位，可与符合条件的医疗机构签订合作协议，确保医疗急救“绿色通道”畅通。

可与正规保险公司合作向游客提供人身意外伤害保险投保服务。

* + - 1. 员工安全

汤池和水上娱乐区的救生员未经专业培训、未取得上岗证的，不应作为救生员上岗。

未持有专业技术上岗证的，不应操作带电的设备和各项游艺设施。

员工在工作过程中应严格按照安全服务操作规程作业，着装安全，高空或工程作业时必须佩带安全帽、安全绳等安全设备，并严格按章作业。

工作区域内要保持整洁，保证安全作业。

* + - 1. 安全制度和措施

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。

定期开展安全培训、安全教育活动。

建立按年、季、月、日和特定节假日前等的定期安全检查制度。

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。

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

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。救生员应经过专门培训，掌握救生知识和技能，持证上岗。

应制定地震、火灾、溺水事故、食品卫生、公共卫生、治安事件、游客高峰期、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案，并定期开展演练，在事故发生时进行应急救援，有效预防、及时控制和消除突发性事故的危害。

全体员工应经过火警预演培训和相应岗位机械险情排除培训，熟练掌握有关紧急处理措施。

除按照灭火和应急疏散预案演练外，各部门应定期开展报警、使用灭火器材、扑救初起火灾、自救逃生、抢救人员和物资等单项演练。

对遇到自然灾害或游乐设施机械故障的情形，应有应急措施，并有预警预报。若因此停业，应及时对外公布。

根据各类应急预案配备必要的应急救援物资，突发意外事件后，救援人员能够按照应急预案在第一时间启动救援机制，应有效开展救援行动。

对应安全检查制度应制定整改方案，明确相应的整改责任人和整改期限。

* + 1. 卫生管理

应建立卫生责任制度和卫生检查制度。

各服务场所的通道及卫生设施应保持清洁无异味并定期消毒。

合理设置公共垃圾箱(桶)，提倡设置环保型垃圾箱(桶)。公共垃圾箱(桶)造型应与温泉旅游营业场所的主体设施相协调，应完好、有盖、表面干净无污渍。

定时做好卫生清扫工作，及时清运废弃物并统一定点处理，有效预防控制病媒虫害滋生。

建立自身检查与检测制度。对场所环境卫生状况、水质卫生状况、从业人员个人卫生、操作卫生等内容按《沐浴场所卫生规范》执行，定期进行自检并有记录。

对更衣室、浴室温度、照度、一氧化碳和二氧化碳浓度以及浴池水温度、浊度等定期进行自检并做好记录。

场所负责人及卫生负责人是传染病和健康危害事故报告责任人。

应建立场所安全卫生管理档案，存档时间不少于3年。

* + 1. 其他安全要求

应符合GB/T 35555、LB/T 046以及LB/T 016相应等级的要求。

* 1. 服务要求
     1. 服务设施
        1. 接待区

在合理位置设置服务台，服务台应有明显标志，应有票价表、购票须知、营业时间、项目介绍和游览须知等服务指南。

应设有游客咨询及投诉电话，应有专人值守，人员聚集、重点、危险区域应有音控系统覆盖。

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，包括泡池注意事项。

应有泳衣、泳裤等沐浴用品出售。

应设有游客休息处，并有相关设施。

* + - 1. 温泉沐浴区
         1. 更衣室

应分设男女更衣室。

室内应配备牢固及标识清晰的衣橱，设有座位便于游客更衣。

应提供相应的布草、拖鞋等用品及吹梳设施。

室内墙壁牢固，灯光适中，清洁明亮，地面平整防滑。

* + - * 1. 淋浴区

应分设男女淋浴区，淋浴区内整洁明亮，应配置洗浴、洗发用品，浴室内应设有挂钩。

卫生间数量的比例应与营业场所面积和游客容量相适应。

保持室内空气流通，无异味，有冷暖调温设备，通道合理通畅。

墙壁应进行防水处理，地面排水通畅且具有防滑功能。

* + - * 1. 沐浴区

沐浴区卫生应符合LB/T 081的要求。

应在通往沐浴温泉区的必经走道中设浸脚消毒池，应在汤池入口处设置消毒毡。

温泉汤池（含冲浪）设施要求如下：

1. 应醒目的标明深水区、浅水区，并有明显水深标志及提示入池台阶所在位置；
2. 应设置相应的台阶及扶手；
3. 应配有完善的给水、排水、溢水设施；
4. 应作保温和防渗漏处理；
5. 池边应光滑无棱角；
6. 地板应使用防滑材料；
7. 室内温泉宜有舒适的空间感，并有通风换气、防存雾滴水功能；
8. 出水口处应设小心高温的安全警示牌；
9. 水温监测设施准确、有效。

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，便于游客饮用。

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游客提供背景音乐，夜间应设置灯光照明。

* + - 1. 休息区
         1. 露天休息区

宜在温泉池附近设置供游客休息的座椅。

视季节和气候状况，宜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。

* + - * 1. 室内休息区

宜配备有软座、茶几、电话、影视或音响等设备，并设有期刊、杂志书架，服务员工作台。

具备为游客提供食物及饮料的服务功能。

在满足宾客基本休息需求且不影响整体氛围的前提下，可进行分区设计并提供保健理疗、书吧、茶室等配套服务。

* + - 1. 公共卫生间

应设置在营业区内，装饰与整体环境相一致，便于宾客使用。

数量、分布应与营业场所的面积和宾客容量相适应。

通风良好、温度适宜、照明合理、清洁明亮，地面平整防滑。

应设置男、女卫生间和供残疾人专用卫生间及专用通道。

公共卫生间内便器宜为蹲式，采用坐式的宜提供一次性卫生坐垫，应配备符合卫生要求的手纸。

公共卫生间内应有独立的排风设施，排风设施不得与集中空调管道相通。

* + - 1. 停车场

应设置在营业场所附近，其面积、车位与营业场所接待规模相适应。

地面平整，应有车位及车辆出入标志和回车线。

宜设置停车场车位计数系统。

应有专职人员负责停车场管理及安全巡查工作。

* + - 1. 配套服务区

配套服务区可选择性设置餐厅、客房、会议室、商场、歌厅、舞厅、儿童游乐场、水上游乐场、美容保健等设施设备。各类配套服务应符合国家相应法律法规。

配套服务区空间布局应方便宾客使用。

* + - 1. 其他服务设施

应符合GB/T 35555、LB/T 046以及LB/T 016相应等级的要求。

* + 1. 服务内容及要求
       1. 沐前
          1. 接待

提供现场、电话、网络等多种形式的咨询、预订与信息服务，保护游客个人隐私与个人信息；

提供贵重物品与行李寄存服务；

在接待游客时，向游客介绍服务项目及收费标准，对已预订的游客，核对游客信息，发放钥匙牌并明确告知游客注意事项。

应向游客明示服务内容、服务流程、体验次序、沐浴须知、注意事项及禁忌，并提供咨询，如：

1. 服务内容：接待服务、洁身服务、沐浴服务、休息服务等。
2. 服务流程：参见附录A。
3. 体验次序主要包括以下内容：
   1. 浴前清洁。入浴前宜将全身冲洗一遍，在温泉池内不可涂抹浴皂；
   2. 冲洗暖身。取数瓢泉水淋身，适应泉温；
   3. 分段浸泡。一次由脚、下半身、全身分段浸泡；
   4. 时间控制。一天不宜3次，一次浸泡时间为15min～20min；
   5. 呼吸吐纳。浸泡时宜均匀呼吸，借助蒸汽温度及温泉中的矿物质达到养生效果；
   6. 补充水分。泡汤后宜补充水分，调节体内代谢功能；
4. 沐浴须知主要包括以下内容：
   1. 饮食须知：不宜空腹、饭后、酒后泡温泉，泡温泉与吃饭时间应间隔1h以上；
   2. 时间须知：应选择适应自身的高、中、低温度的温泉池，从低温到高温，浸泡时间为15min～20min；
   3. 浴前须知：有禁忌中提及症状者不宜泡温泉，应经医生判断准许及有专人陪同方可，否则后果自负；
   4. 浴中须知：宜按体验次序泡温泉，在泉水中感觉口干、胸闷时，应上池休息或喝点饮料补充水分；
   5. 浴后须知：出浴后应用干毛巾擦干全身汗水，补充水分，充分休息，不宜马上吸烟或喝酒，皮肤干燥者浸泡温泉后宜立刻抹上滋润乳液，强酸性温泉和硫化氢温泉刺激性较大温泉宜进行冲洗；
5. 注意事项主要包括以下内容：
   1. 进入温泉区应先更衣洁身；
   2. 应将金属饰品摘下来；
   3. 应穿温泉区专用拖鞋，小心行走，以防地滑；
   4. 更衣室内不应大声喧华、打闹和发生不道德行为；
   5. 更衣室和池区内禁止拍照；
   6. 不应在池边或池中跑跳嬉戏，以防滑落；
   7. 温泉池区严禁跳水；
   8. 不宜一人独自入浴，以防意外；
   9. 儿童应有成人陪同进入温泉区及池沐浴；
   10. 应保管好钥匙牌，如有遗失应赔偿工本费；
6. 禁忌主要包括以下内容：
   1. 癌症、白血病患者；
   2. 急性疾病患者，如急性肺炎、支气管炎、扁桃腺发炎、中耳炎，尤其是发烧患者；
   3. 结核以及结核性疾病患者；
   4. 伤寒、赤痢、流感等传染病患者；
   5. 梅毒、淋病等性病患者；
   6. 营养不良或病后身体极度虚弱者；
   7. 严重湿疹、皮肤炎及皮肤有溃烂伤口者；
   8. 皮肤过敏者；
   9. 女性生理期间、怀孕初期与末期；
   10. 手术过后者；
   11. 疲劳、饮酒过量、空腹或过饱者；
7. 对可能有禁忌中所提及到相关情况的游客进行提醒或劝阻；
8. 指引游客从男女更衣区进入，对混浴儿童进行劝阻。
   * + - 1. 洁身

更衣区服务人员应：

1. 引导游客洁身，宜提示游客淋浴设施及用品使用注意事项，提醒游客不佩戴饰品，卸妆后体验温泉；
2. 对禁忌中所提及相关情况的游客进行劝阻；
3. 引导己洁身的游客经浸脚消毒池进入温泉区。
   * + 1. 沐中

沐浴区服务人员应：

1. 为游客提供咨询及引导服务；
2. 为游客介绍温泉池特色及功效；
3. 对不适宜沐浴温泉的游客进行阻止；
4. 关注游客的状态，提醒游客正确的沐浴温泉方式，对身体不适的游客提供帮助；
5. 为游客提供适当的水分、盐分等补充的服务，为有特殊需求的游客提供热量、营养等补充的服务；
6. 提醒游客适时进行小歇，并引导进入休息区域。
   * + 1. 沐后

温泉服务企业应：

1. 提供补水、补能服务；
2. 提供小歇服务，宜提供休闲服务。
   * 1. 服务改进

应符合GB/T 35555的要求。

1. （资料性）  
   温泉旅游企业服务流程图

温泉旅游企业服务流程图见图A.1。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 接待区 | 洁身区 | 沐浴区 | 休息区 |
| 迎宾接待  咨询服务  登记、打单、派发手牌及钥匙  提醒或劝阻禁忌患者  结账  送客 | 迎客  提示淋浴设施及用品使用事项  引客入沐浴区  二次淋浴更衣服务 | 迎客  引客入池  泡汤服务  出池服务 | 迎客  安排休息席位  茶点服务 |

* 1. 温泉旅游企业服务流程图

参考文献

[1] 沐浴场所卫生规范〈卫监督发〔2007〕221号〉

