



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 35555—2017

---

## 温泉服务基本规范

Basic specification for hot spring service

2017-12-29 发布

2018-07-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

中 华 人 民 共 和 国  
国 家 标 准  
**温泉服务基本规范**  
GB/T 35555—2017

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: [www.spc.org.cn](http://www.spc.org.cn)

服务热线: 400-168-0010

2017年12月第一版

\*

书号: 155066·1-58181

版权专有 侵权必究

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:常州恐龙谷温泉有限公司、常州市标准计量技术情报研究所、珠海市质量技术监督标准与编码所、大庆北国温泉旅游度假有限公司、七仙岭鹤川温泉酒店、云南省旅游业协会 SPA 与温泉分会、重庆箱根温泉产业发展集团有限公司。

本标准主要起草人:沈波、喻晓筠、许晓音、包赞、李扬、邓秋天、张志军、杨宇华、马文波、潘启洪、徐杰。

# 温泉服务基本规范

## 1 范围

本标准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、安全应急、评价与改进。本标准适用于温泉服务提供与管理。

## 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 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

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

沐浴场所卫生规范(卫监督发[2007]221号)

## 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 合法性

温泉服务应符合安全、消防、卫生、环境保护等有关法律法规的规定。

### 4.2 规范性

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,满足顾客精神愉悦、身心健康的要求。

### 4.3 安全性

温泉服务应保证顾客人身、财产安全,保护个人隐私和个人信息。

### 4.4 特色性

温泉服务应倡导温泉文化,突出服务主题。

## 5 组织与人员

### 5.1 组织

提供温泉服务的组织应: