

ICS 03.080.30

CCS A12

中国健康管理协会团体标准

T/CHAA XXX—2024

温泉疗休养服务规范

Service specification for hot spring recuperation

XXXX-XX-XX发布

XXXX-XX-XX实施

中国健康管理协会 发布

目 次

1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
4.1 安全性	1
4.2 规范性	1
4.3 多样性	2
5 基本要求	2
5.1 组织要求	2
5.2 环境要求	2
5.3 卫生要求	2
5.4 场所要求	2
5.5 人员要求	3
5.6 安全与应急要求	3
6 服务内容与要求	3
6.1 服务目标	3
6.2 服务内容	3
6.3 服务要求	4
6.3.1 接待服务	4
6.3.2 健康评估	4
6.3.3 疗休养服务方案设计	4
6.3.4 疗休养项目实施	4
6.3.5 疗休养效果评估	4
6.3.6 疗休养效果跟踪	4
6.3.7 疗休养反馈	4
7 评价与改进	5
7.1 内部监测	5
7.2 外部监测	5
7.3 持续改进	5
附录 A （资料性） 温泉疗休养服务基本流程	6
参 考 文 献	7

温泉疗休养服务规范

1 范围

本文件规定了温泉疗休养服务的基本原则、服务目标及服务内容。
本文件适用于提供温泉疗休养服务的组织。

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 3096 声环境质量标准
GB 8978 污水综合排放标准
GB/T 13727 天然矿泉水资源地质勘查规范
GB 15630 消防安全标志设置要求
GB 15982 医院消毒卫生标准
GB/T 18883 室内空气质量标准
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 37489.1 公共场所设计卫生规范 第1部分：总则
GB 37489.2 公共场所设计卫生规范 第2部分：住宿场所
LB/T 070 温泉旅游泉质等级划分

3 术语和定义

GB/T 33533界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

3.2 疗休养 recuperation

疗休养系康养的组成部分之一。

注1：疗养：集健康查体、康复治疗、身心调养、文旅、运动、休闲、生态等于一体，并整合了相应项目和服务的活动。

注2：休养：集休息、休闲、保健养生、文旅体育、心理调适、自然生态等于一体，并整合了相应项目和服务的活动。

3.3

3.4 温泉疗休养服务 hot spring recuperation service

在职工疗休养期间，根据职工的个人健康状况，通过分析评估，科学利用温泉水的物理与化学作用以及温泉地有利于健康的自然疗养因子，并结合中医药等自然疗法，在一段时间内开展有针对性的预防、保健和康复活动，以实现增进疗休养者身心健康的一种健康管理服务。

4 基本原则

4.1 安全性

温泉疗休养服务应坚持安全第一，建立安全保障机制，明确安全保障责任，落实安全保障措施，确保顾客人身、财产安全，保护个人隐私和个人信息。

4.2 规范性

温泉疗休养应符合国家、行业或地方的管理和服務要求，诚信经营，满足顾客精神愉悦、身心健康的要求。

4.3 多样性

基于顾客的多元化需求，可针对性的提供水中运动、饮泉疗法等服务。

5 基本要求

5.1 组织要求

- 5.1.1 提供温泉疗休养服务的组织应依法取得并明示包括但不限于：营业执照、相关经营许可证、采矿许可证、卫生许可证和取水许可证。
- 5.1.2 涉及提供医疗服务的组织，应持有医疗机构执业许可证或者有具有等效力的机构支撑。
- 5.1.3 涉及到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署协议。
- 5.1.4 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。
- 5.1.5 提供温泉疗休养服务的组织宜配备专业岗位，明确岗位职责分工。
- 5.1.6 提供温泉疗休养服务的组织宜提前制定疗休养方案供客户选择。

5.2 环境要求

- 5.2.1 空气质量应符合 GB/T 18883。有条件的温泉疗休养基地可安装空气质量检测仪器，适时显示空气质量数据。
- 5.2.2 声环境质量应达到 GB3096 规定的 1 类标准，疗养区等特别需要安静区域的环境噪声≤0 类限值。
- 5.2.3 污水排放应符合 GB 8978 的规定。
- 5.2.4 应对温泉水源处采取有效的环境保护措施，宜按 GB/T 13727 规定执行。应按 LB/T 070 要求对温泉水质进行检测并对检测结果进行公示。
- 5.2.5 温泉水质分析书（报告）应包括但不限于以下内容：
 - a) 温泉泉质等级；
 - b) 温泉水质的化学类型以及对应的保健疗养功效；
 - c) 温泉水质的微量元素类型以及对应的保健疗养功效；
 - d) 可采用的温泉疗法以及适应症、禁忌症；
 - e) 温泉水排放的环保要求。

5.3 卫生要求

- 5.3.1 服务场所的卫生应达到 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1、GB 37489.2 等相关卫生标准的规定要求。
- 5.3.2 环境卫生应符合 GB 37488 的相关要求；涉及到提供医疗服务的，环境卫生应符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 和 GB 15982 的相关规定，并按照有关规定处理医疗废物和医疗设施。
- 5.3.3 垃圾箱布局宜合理，数量上满足需求，标识醒目，垃圾分类宜按照相关规定执行。
- 5.3.4 关闭园区泡池的排水管道。消（按正确比例配制好消毒片（根据池的清洁程度而定投放消毒片），浸泡 15 分钟，保持开水前池部干净，具操作按清池程序操作。

5.4 场所要求

- 5.4.1 服务场所周边交通设施完善，出入便捷。
- 5.4.2 服务场所各种导视、指示标识应设置合理。如：
 - a) 应在接待区明示体验次序、注意事项、沐浴须及禁忌等；
 - b) 应在服务场所内设置醒目的服务流程标识、服务引导标识及设施设备标识；
 - c) 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；
 - d) 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；

- e) 应在温泉池注水口处设置警示标志;
 - f) 应在高温、冰冻、湿滑、深水等区域摆放符合国家标准的安全警示标志,并配置有效的防护设施;
 - g) 消防安全疏散标志的设置应符合 GB 15630 的要求。
- 5.4.3 温泉泡浴,宜搭建专业的男女宾更衣淋浴区,方便客人更衣等服务。
- 5.4.4 淋浴区宜有清洗等沐浴品及干净的浴巾、拖鞋、客用服装可使用。
- 5.4.5 服务场所的室内场所应整体禁烟,张贴禁烟标识。有室外场所的可设置吸烟区。
- 5.4.6 室内接待大厅内宜设置健康咨询室、母婴室、医疗服务室。
- 5.4.7 服务场所宜配备无障碍设施,停车场要有无障碍停车位。核心区内应充分考虑残障人士、老年人等特殊人群的需求,提供无障碍服务。
- 5.4.8 服务场所基本要求宜参考酒店三星级标准、疗养院设计建设标准。
- 5.4.9 服务场所宜有数量充足、不同档次、不同类型、地理位置合理的接待设施。
- 5.4.10 服务场所内所有泡池宜保持小品补水,保持水温及水流动,保障水质干净无异味。
- 5.4.11 服务场所宜设立个性化的温泉特色疗法。
- 5.4.12 应在进入温泉区的必经处设置浸脚消毒池,池长不小于 2m,宽度应与走道相同,深度不低于 0.2 m。
- 5.4.13 应配备安全、必要的进出温泉池的设施,温泉池内壁应平整无棱角。
- 5.4.14 应在各温泉池附近提供放置浴巾(浴袍)的设施。
- 5.4.15 应在温泉区提供饮水设施,应设休息区并提供小歇设施。
- 5.4.16 宜保持和维护温泉所处的自然环境。
- 5.4.17 服务场所宜设有卫生院以上规模的医疗机构,并具备急救应急响应条件。

5.5 人员要求

- 5.5.1 应具备在有效期内的健康合格证。
- 5.5.2 应掌握本岗位基本知识。
- 5.5.3 应具备直接为顾客提供基本的急救知识和技能。
- 5.5.4 专业岗位人员应持证上岗。
- 5.5.5 文明礼貌,待客真诚,保护顾客的合法权益。
- 5.5.6 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。
- 5.5.7 提供医疗服务的人员应获得执业资格,并办理注册登记。

5.6 安全与应急要求

- 5.6.1 安全标志、警示信息需设置使用信息和定期维护。
- 5.6.2 需设置应急疏散路线和安全出口。
- 5.6.3 安全管理要求应包括:日常安全管理和突发事件应急管理。
- 5.6.4 需符合相关安全技术要求和作业要求。
- 5.6.5 需配备安全人员及适当的教育培训。

6 服务内容与要求

6.1 服务目标

在合法合规的基础上,通过融合各种特色诊疗手段使职工身心健康得以快速恢复为目标。

6.2 服务内容

- 6.2.1 温泉疗休养服务的内容应该以温泉水质的功效为依据。
- 6.2.2 温泉疗休养服务内容包括但不限于接待服务、建立健康档案、健康筛查、健康评估、个性化定制服务设计、温泉疗休养服务、其它身体及心理的健康、疗休养效果评估等内容。
- 6.2.3 温泉疗休养服务的基本流程宜包括:接待服务—健康评估—疗休养服务方案设计—疗休养项目

实施—疗休养效果评估—疗休养效果跟踪—疗休养反馈等环节。温泉疗休养服务基本流程可参见附录A。

6.2.4 接待服务宜包括语言沟通服务、服务项目介绍、注意事项等内容。

6.2.5 健康评估环节宜在规定流程下考虑部分客户的需求定制开发专项评估。

6.2.6 疗休养服务方案设计宜包括：服务内容、交付方式、资源匹配、价格透明等。

6.3 服务要求

6.3.1 接待服务

6.3.1.1 接待服务区应提供外语沟通服务。

6.3.1.2 接待顾客时应根据顾客类型提供相应服务。

6.3.1.3 接待服务人员应对顾客提供包括但不限于如下服务：

h) 介绍服务项目与收费标准；

i) 介绍疗休养服务流程和提醒有关注意事项；

j) 采集顾客信息并建立顾客健康档案，采集信息前应征得顾客同意；有预订的顾客按预订项目办理接待手续。

6.3.2 健康评估

6.3.2.1 应提供健康引导服务，引导顾客正确开展健康咨询、健康检测与效果评估活动，宜提供健康体检服务。

6.3.2.2 应对顾客的健康状况进行专业评估，并依此提供疗休养活动指引、疗程设计、效果评估及指导服务。

6.3.3 疗休养服务方案设计

6.3.3.1 应提供标准化的疗休养服务和个性化的疗休养定制服务。

6.3.3.2 可根据具有资质的第三方机构提供的体检报告或健康状况证明设计疗休养服务方案。

6.3.4 疗休养项目实施

6.3.4.1 私密疗法区服务应符合以下要求：

k) 提供一对一的指导或操作服务；

l) 提供自助式紧急呼叫服务；

m) 实施预约制度，合理接待和分流顾客，保证区域活动秩序；

n) 疗法池一客一换水，保证水质卫生。

6.3.4.2 公共疗法区服务应符合以下要求：

o) 设有与岗位适应的服务人员，提供疗休养活动引导、疗法讲解和入浴指导；

p) 提供自助式紧急呼叫服务；

q) 实施预约制度，合理接待和分流顾客，保证区域活动秩序；

r) 疗法池一客一换水，保证水质卫生。

6.3.4.3 在温泉疗休养服务过程中，应视顾客的情况作出适应性调整。

6.3.5 疗休养效果评估

6.3.5.1 应在服务过程中录入顾客有关信息，并确保信息的真实性、准确性、完整性和及时性。

6.3.5.2 应对疗休养效果进行评估，并将评估结果告知顾客。

6.3.6 疗休养效果跟踪

6.3.6.1 每年应对建档顾客提供至少一次线上追踪服务。

6.3.6.2 顾客档案应在疗休养服务结束后保存3年。

6.3.7 疗休养反馈

- 6.3.7.1 应建立疗休养反馈机制，不断提升疗休养服务的科学性。
- 6.3.7.2 应建立疗休养反馈渠道，便于顾客及工作人员及时反馈问题。

7 评价与改进

7.1 内部监测

- 7.1.1 应制定温泉疗休养服务质量监测制度，规定监测项目、方式、频数。
- 7.1.2 应严格执行温泉疗休养服务质量监测制度，定期进行服务质量分析。

7.2 外部监测

- 7.2.1 建立温泉疗休养服务监督机制，公布投诉电话号码，主动接受外部监督。
- 7.2.2 开展顾客满意度测评，定期对测评结果进行分析。
- 7.2.3 设立意见簿（箱）、网上收集等方式收集外部评价信息。
- 7.2.4 邀请相关专家或有资质的第三方机构，对服务质量进行评价。
- 7.2.5 设立投诉机构或专职人员处理投诉，建立投诉处理工作制度和投诉记录档案，及时处理顾客投诉。

7.3 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，采取改正和预防措施，持续改进和提升服务质量。

附录 A

附录 B (资料性)

附录 C 温泉疗休养服务基本流程

温泉疗休养服务基本流程见图A.1。

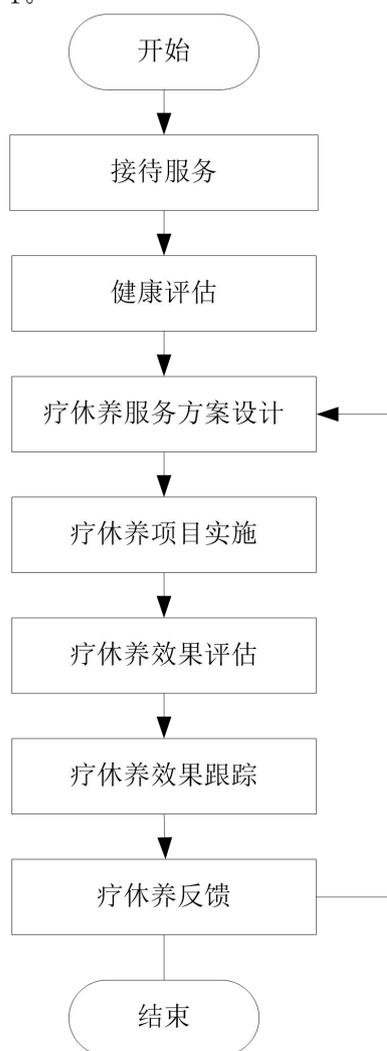


图 A.1 温泉疗休养服务基本流程

参 考 文 献

- [1] GB/T 33533—2017 《温泉服务 基本术语》
 - [2] GB/T 35555—2017 《温泉服务基本规范》
 - [3] DB50/T 1280—2022 《温泉康养示范基地建设与评定》
-