



# 中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 042—2015

---

## 国家温泉旅游名镇

The renowned national hot spring tourist town

2015-07-27 发布

2015-11-01 实施

---

中华人民共和国国家旅游局      发 布

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准的附录A、附录B、附录C为规范性附录。

本标准由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本标准起草单位：国家旅游局监督管理司、中国旅游协会温泉旅游分会、重庆市旅游协会、重庆市旅游协会温泉旅游分会负责起草，重庆融汇温泉产业发展有限公司、重庆箱根温泉投资顾问有限公司、宜春市明月山温泉风景名胜区管理委员会、云南省旅游业协会SPA与温泉分会、广东温泉行业协会、福建省旅游协会温泉专业委员会、辽宁省冰雪温泉旅游协会。

本标准主要起草人：刘士军、张海燕、汪黎明、黄祖仕、张越、邝海、梁远超、马斌、王永毅、王捷、黄慧、王旗、姜涛、束立、罗光荣、宋交根、付溟、陈冠羽、陈燕奎、谭永成。

## 引 言

本标准的制定旨在规范国内温泉小镇建设，完善温泉小镇的综合配套服务功能，提高温泉小镇的接待服务质量和综合管理水平，促进新型城镇化建设，实现温泉小镇的资源保护、科学开发、合理利用和可持续发展。

# 国家温泉旅游名镇

## 1 范围

本标准规定了国家温泉旅游名镇评定的依据和条件。

本标准适用于中华人民共和国境内以温泉旅游产业为支柱性产业的城镇、乡镇和温泉旅游产业集聚区。

## 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。凡是注明日期的引用文件，仅注明日期的版本适用于本文件。凡是不注明日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 3095 环境空气质量标准  
GB 3096 声环境质量标准  
GB 3838 地表水环境质量标准  
GB 9663 旅店业卫生标准  
GB 9664 文化娱乐场所卫生标准  
GB 9667 游泳场所卫生标准  
GB/T 10001 公共信息图形符号  
GB/T 11614 地热资源地质勘查规范  
GB/T 13727 天然矿泉水地质勘探规范  
GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准  
GB/T 18920 城市污水再生利用 城市杂用水水质  
GB/T 18921 城市污水再生利用 景观环境用水水质  
GB/T 18973—2003 旅游厕所质量等级的划分与评定  
GB 19079.1—2013 体育场所开放条件与技术要求 第1部分：游泳场所  
CJJ 184 餐厨垃圾处理技术规范  
LB/T 012 城市旅游公共信息向导系统设置原则与要求  
LB/T 016—2011 温泉企业服务质量等级划分与评定

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 温泉小镇 hot spring town

拥有一定储量的温泉资源禀赋（包括天然自涌温泉和人工钻井取得的温泉），并对温泉资源加以合理有效的利用，发展以温泉旅游业为主体的相关产业且达到一定产业规模和产业集群度的地理空间和聚居地，如城镇、乡镇或温泉旅游产业集聚区。



### 3.2

#### 国家温泉旅游名镇 **renowned national hot spring tourist town**

温泉资源丰富，泉质优良，产业发展水平、功能设施配套完整度、环境硬件品质、经营管理与服务水平、卫生、安全等在全国具有领先性，其他各项指标达到本标准相关规定的温泉小镇。

### 3.3

#### 温泉旅游产业 **hot spring tourism industry**

以温泉资源的开发、利用和经营为核心的相关产业，它是前台接待设施、室内外温泉体验设施、住宿设施、餐饮设施、购物设施、观光旅游设施、文化娱乐设施、运动康体设施、医疗养生设施和医疗保健设施等与其相应服务的集合体。

### 3.4

#### 温泉接待设施 **hot spring facilities**

以温泉服务为主要内容的经营单元，通常包括温泉接待中心、室内外温泉设施、温泉会所，以及与其配套的餐饮和住宿等设施构成的组合。

## 4 评定依据与方法

### 4.1 评定依据

以本标准的第5章、第6章为依据，包括基本条件和一般条件两类。基本条件是国家温泉旅游名镇的必备条件。

### 4.2 评定方法

国家温泉旅游名镇评定检查时，按附录A中基本条件逐项确认达标后，再进入后续评分程序。

评分首先按照附录B评分表进行评分，评分表总分为700分，然后对游客综合满意度按附录C进行评分，评价表总分为100分，两类评分达到一定得分要求的温泉旅游小镇即可评定为国家温泉旅游名镇。同时对国家温泉旅游名镇实行动态管理机制。

国家温泉旅游名镇评价表总得分700分，得分率应达到80%，即560分即可评定为国家温泉旅游名镇。游客意见综合得分最低不得低于80分。

## 5 基本条件

5.1 温泉应获得省级及以上国土部门或其授权机构鉴定报告认证。

5.2 温泉水温度应符合LB/T 016—2011中3.1和3.2规定的标准：温泉水温 $\geq 25^{\circ}\text{C}$ ，冷泉水温 $< 25^{\circ}\text{C}$ ；温泉水中所含矿物质至少有一项达到医疗矿泉水命名的标准；温泉的泉质分类及辅助疗效应符合GB/T 11614、GB/T 13727和LB/T 016—2011附录C医疗热矿水水质标准分类表C.1和表C.2的要求；温泉水日允许开采量(含自涌温泉取水量)总计应达到2000t以上；温泉水实际使用量应不超过国土部门批准使用量。

5.3 温泉旅游产业集群度高。核心温泉产业聚集区(温泉设施及配套设施)占地规模应达到300亩以上；核心温泉产业聚集区周边2km范围内常住人口应达到1000人以上。

5.4 应至少有四家温泉接待设施，最低同时接待量应在2000人以上，应至少有1家最低同时接待量达到800人以上(按更衣柜计算)；小镇住宿接待设施至少有三家，总床位数达到800张以上。

- 5.5 通过国家星级评定符合LB/T 016—2011三星级及以上标准的温泉企业应不少于四家，其中至少有一家五星级温泉企业，星级温泉企业比例应达到40%以上。
- 5.6 温泉名镇接待设施应设有温泉水质卫生检测实验室或机构，建立统一温泉水质卫生监控机制；至少有1家具备专业资质的医疗机构。
- 5.7 温泉名镇接待设施应配有温泉街、温泉小广场、公益温泉设施等文化、商业、休闲设施，以满足游客四季和夜间休闲度假需求。
- 5.8 温泉名镇年游客接待数量应不低于50万人次，年游客规模按温泉门票统计口径计算应达到40万人次，年过夜人次应达到15万人天。
- 5.9 应有承担旅游市场管理职责的统一有效的管理机构或自治组织。
- 5.10 应有正式批准的城乡总体规划或旅游总体规划、控制性详细规划、修建性详细规划。所有旅游开发建设项目应符合规划要求，并得以有效实施；人工设施与环境协调，应具文化特色。
- 5.11 环境质量应达到相应国家标准，其中空气质量应达到GB 3095三级标准要求，噪声质量应达到GB 3096 II类标准要求；地表水质量应符合GB 3838 III类标准要求；无重大自然灾害威胁；各种设施的卫生与安全应符合相应的国家标准。
- 5.12 小镇近两年内发生过游客非正常死亡或重残的旅游安全事故，且小镇管理机构或其辖区企业负有主要责任的（按事故责任书认定）不得参评。

## 6 一般条件

### 6.1 自然资源与环境保护

#### 6.1.1 温泉资源

- 6.1.1.1 温泉水量丰富；温泉水温度符合标准。
- 6.1.1.2 温泉类型丰富、具有珍稀性。
- 6.1.1.3 温泉资源得到有效保护和开发。对天然自溢温泉进行有效保护，并具有明确的保护范围和保护措施，以确保其永续利用。
- 6.1.1.4 开展温泉水综合利用和梯级利用。

#### 6.1.2 其他自然旅游资源

具有丰富多样的自然风光。如海洋、湖泊、江河、湿地、瀑布、森林、草原、山地等；拥有世界级自然遗产、世界地质公园、国家地质公园，国家级或省级自然保护区、国家级森林公园、风景名胜区等。

#### 6.1.3 环境保护

- 6.1.3.1 应有完善的环境保护、监测机制及制度。
- 6.1.3.2 各项设施设备应符合国家关于环境保护的要求，采取有效措施降低环境污染或其他公害，对旅游资源和氛围无损害。
- 6.1.3.3 积极预防自然和人为破坏，有效保护自然景观。
- 6.1.3.4 环境质量应达到相应国家标准。其中空气质量应达到GB 3095 三级标准要求，噪声质量应达到GB 3096 II类标准要求；地表水质量应符合GB 3838 III类标准要求，无重大自然灾害威胁。

### 6.2 历史人文资源及保护

- 6.2.1 温泉历史悠久，有温泉历史遗迹和文物；宜有温泉文化节庆活动，形成独特的文化形象，且拥有一定的区域影响力。

6.2.2 宜建有集中展示地域文化和当地温泉文化的场所；地方文化得到科学、妥善的保护，同时得以传承和发展。

6.2.3 传统风貌区、历史街区应得到有效保护；新建建筑对地方传统建筑风格宜有传承和发展。

6.2.4 名镇或周边10km距离内宜有世界文化遗产、国家级、省级非物质文化遗产；国家级或省级文物保护单位；国家级或省级历史文化名镇（传统风貌街区）；名镇内宜有宗教寺庙、书院、中华老字号等。

6.2.5 在政府财政资金及旅游经济收入中，应有一定比例用于历史文化资源的保护。

### 6.3 规划与建设

应有正式批准的城乡总体规划或旅游总体规划、控制性详细规划、修建性详细规划，规划应突出温泉旅游特色，应有明确空间边界和管理界限的申报范围。申报范围内宜有3A级及以上旅游景区或国家级、省级旅游度假区。所有旅游开发建设项目应符合规划要求，规划并得以有效实施，人工设施与环境协调，具有地域文化特色。

### 6.4 基础设施

#### 6.4.1 区位

6.4.1.1 邻近大城市或城市群；或与4A级及以上旅游景区及旅游度假区具有良好联通性。

6.4.1.2 区外交通：具有便捷的交通条件和良好的通达性，交通方式宜多样化。

#### 6.4.2 区内交通

6.4.2.1 道路交通组织安全、合理，交通通畅便捷。宜提供便利的公共交通，或具有旅游专线。

6.4.2.2 主干道路面硬化率达到较高水平，交通标志、路灯、停车场、船舶码头等交通设施完备、布局合理，与景观环境相协调。

6.4.2.3 温泉区停车场宜采用生态停车场设计，其容量满足游客接待需求；管理完善，秩序良好。

6.4.2.4 使用清洁能源的交通工具，或具有特色的交通工具。

#### 6.4.3 给排水

供水设施运行良好，水质、水量符合标准，满足生产、生活、旅游服务需求。应实行雨污分流，或科学有效的雨污水排放方式；排水与污水处理设施完备。宜进行中水处理，处理后水质应符合GB/T 18920和GB/T 18921的要求。

#### 6.4.4 能源

6.4.4.1 供电能满足生产、生活、旅游服务需求。重要设施宜采用双回路供电，保证供电不间断。

6.4.4.2 供热、燃气设施可采用多种能源并举，宜使用太阳能、生物能、地热能、风能等清洁能源和再生能源。

#### 6.4.5 通信邮电

6.4.5.1 宜提供邮政或邮政代办、邮政纪念服务。

6.4.5.2 应提供方便畅通的通信服务。

6.4.5.3 应提供快速通畅的Wi-Fi服务，宜覆盖名镇的温泉接待设施。

### 6.5 温泉旅游配套服务

#### 6.5.1 温泉设施及产品体系

6.5.1.1 应配有一定数量的富有特色的星级温泉。

- 6.5.1.2 大力发展具有专业资质的温泉康疗机构，并宜配备疗养、康体、保健、美容等专业人员。
- 6.5.1.3 应配有一定数量的公益温泉设施，宜向当地居民提供特别优惠。
- 6.5.1.4 温泉产品体系丰富，满足小镇淡旺季、平日周末及白天夜晚平衡经营的实际需要。
- 6.5.1.5 宜构建多层次多类型的完整产品体系，形成温泉养生、温泉度假、温泉休闲和温泉旅游观光等丰富业态。

## 6.5.2 游客中心

- 6.5.2.1 应设置至少1处专用或兼用的游客中心，各温泉应设立接待咨询点。
- 6.5.2.2 游客中心位置合理，规模适度，设施设备功能齐备；应配有专职服务人员，其业务熟练，服务热情；应提供普通话服务，支持英语或1种常用外语，宜提供多国语言支持。
- 6.5.2.3 游客中心应为游客提供与温泉旅游度假相关的接待咨询、预约预订、展示、医疗等综合性服务职能，并应满足相关规范要求。接待咨询点应开通旅游咨询热线电话，满足游客的旅游相关信息服务要求。

## 6.5.3 住宿

- 6.5.3.1 应配有一定数量的富有特色的住宿接待设施，满足不同市场的需求。
- 6.5.3.2 宜按照绿色旅游饭店标准建设住宿接待设施。

## 6.5.4 餐饮

- 6.5.4.1 餐饮设施布局合理、种类丰富，餐饮档次应满足不同消费需求。
- 6.5.4.2 应提供地方特色和民族特色风味的菜肴，菜系种类丰富，品质高，宜提供多种国内外主要菜系。
- 6.5.4.3 宜提供具有温泉特色的餐饮菜品。

## 6.5.5 购物

- 6.5.5.1 购物场所应布局合理，建筑与环境协调，购物环境舒适。
- 6.5.5.2 购物场所应配置合理，商品种类丰富，管理规范。
- 6.5.5.3 应有地方特色的系列旅游商品。
- 6.5.5.4 温泉特色旅游商品应丰富，宜形成系列化和品牌化的温泉旅游商品体系。

## 6.5.6 文化娱乐

- 6.5.6.1 文化娱乐活动宜丰富多彩。
- 6.5.6.2 文化娱乐场所、文化休闲娱乐设施类型应丰富，环境舒适。

## 6.5.7 运动健身

运动健身设施类型丰富，并应配备必要的专业辅导人员。

## 6.5.8 温泉产业链

- 6.5.8.1 温泉文化研究、开发、交流和推广活动丰富，宜有温泉文化、地方历史和民俗风情文化的演艺产品。
- 6.5.8.2 宜开展温泉科学技术研发，具有高科技附加值的温泉产品。
- 6.5.8.3 宜建有利用温泉的养老机构和场所。

## 6.5.9 标识系统

- 6.5.9.1 应具有完善的标识引导系统，标识位置合理，内容清晰，造型宜富有地方特色并与周围环境

相协调。各类导向系统设置应符合LB/T 012的规定。

6.5.9.2 公共信息图形符号应符合GB/T 10001的要求。

#### 6.5.10 游客公共休息设施

应布局合理，设计有特色，数量满足需要。

#### 6.5.11 特殊人群服务

应为老年人、儿童、孕妇、残障人士等特殊人群提供相应的设施及服务。

#### 6.5.12 管理与服务

6.5.12.1 应有完备的规章制度、操作流程和服务规范。

6.5.12.2 服务人员应训练有素、热情周到，着装和服务方式富有特色。

6.5.12.3 宜具有国内外与温泉旅游相关的知名品牌。

#### 6.5.13 重视人才培养

应建有服务于温泉旅游产业的人力资源开发、培训机制和体系。

### 6.6 综合管理

#### 6.6.1 政府引导

各级政府应有促进温泉旅游发展的政策措施，相关职能部门积极推进温泉旅游项目建设和产业发展。名镇所在地政府财政资金中，应有一定比例用于温泉资源的保护和产业的发展。

#### 6.6.2 机构制度

机构健全，职责分明，制度完善，贯彻得力。

#### 6.6.3 游客权益保护

6.6.3.1 应建立游客投诉机制，设立投诉办公室，在游客中心设置投诉意见箱，公布小镇统一投诉电话号码，且保持24小时畅通，应及时处理游客投诉。

6.6.3.2 应建立健全投诉档案记录和复查制度。

6.6.3.3 应持续改进，开展定期抽样调查。

#### 6.6.4 市场营销与宣传

6.6.4.1 名镇应有独立域名的旅游网站和信息平台，应提供全面的信息和预订服务和网上支付服务；应充分利用网站和信息平台积极开展宣传营销；游客中心与各温泉旅游接待点之间应具有统一的服务信息网络平台。

6.6.4.2 公众信息资料应有特色，品种全，内容丰富，文字流畅，制作精美，适时更新，并宜提供免费的资料。印刷品用公共信息图形符号应符合GB/T 10001的要求。

6.6.4.3 积极参加国内外有影响力的旅游宣传营销活动；积极举办行业论坛、节庆等交流活动，并有学术成果。

#### 6.6.5 旅游安全

6.6.5.1 认真执行国家相关安全法律法规，安全管理机构及制度应健全有效。

6.6.5.2 游客承载量和动态数量应及时公布。

6.6.5.3 安全警告标志标识和温泉安全泡浴提示应齐全、醒目、规范。

6.6.5.4 应有突发事件处置的应急预案，有具体有效的实施计划，并定期演练。

6.6.5.5 应建有紧急救援机制，有定期培训、演练，日常防范工作具体、详细、到位；应有消除蛇、马蜂及其他有害昆虫的措施。

## 6.6.6 卫生

### 6.6.6.1 温泉卫生

6.6.6.1.1 温泉水质卫生标准应符合GB 9667和LB/T 016—2011的要求。

6.6.6.1.2 名镇应设立水质卫生检测实验室或机构，配有经培训合格的化验员，定期对各温泉企业进行水质卫生检测。

### 6.6.6.2 餐饮卫生

餐饮场所、设施卫生应符合GB 16153的要求。

### 6.6.6.3 住宿卫生

住宿接待设施卫生应符合GB 9663的要求。

### 6.6.6.4 环境卫生

环境整洁有序，无污水、污物，无乱堆、乱放现象。

### 6.6.6.5 垃圾处理

进行分类收集，及时清运并统一处理。餐厨垃圾应符合CJJ 184的要求。

### 6.6.6.6 旅游厕所卫生

应符合GB/T 18973—2003规定的三星级厕所及以上要求。

### 6.6.6.7 其他各种设施卫生

应符合GB 9663、GB 9664以及LB/T 016—2011的要求。

## 6.7 温泉旅游与社会发展

### 6.7.1 产业经济指标

6.7.1.1 温泉名镇年游客接待数量应不低于50万人次。

6.7.1.2 温泉名镇温泉年游客接待数量（按温泉门票统计口径计算）应不低于40万人次。

6.7.1.3 温泉名镇年过夜人次应不低于15万人天。

### 6.7.2 市场影响力

6.7.2.1 应具有竞争力强且特色鲜明的品牌形象，包括有影响力的品牌、独特的产品形象、良好的质量形象和文明的员工形象等。

6.7.2.2 应具有较强的市场辐射力、较高的市场影响力。

6.7.2.3 应具有较高的游客综合满意度（游客综合满意度评价见附录C）。

### 6.7.3 温泉与人居环境

#### 6.7.3.1 精神文明

名镇从业者应爱岗敬业、遵纪守法、文明和谐、诚信友善。

#### 6.7.3.2 社区发展

6.7.3.2.1 温泉旅游发展宜为名镇居民提供适当的公共服务与公共产品。

6.7.3.2.2 温泉旅游发展应为名镇及所在区县居民提供就业机会。

6.7.3.2.3 名镇管理机构应与社区居民沟通顺畅，听取社区群众意见，定期宣传资源保护、规划建设、开发经营等情况，共建和谐社区。

**附 录 A**  
**(规范性附录)**  
**基本条件**

表A给出了国家温泉旅游名镇的基本条件。

**表A 基本条件**

| 序号  | 指标项     | 要求                                                                                                                  | 是否达标 |
|-----|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1   | 资源条件    |                                                                                                                     |      |
| 1.1 |         | 温泉资源应获得省级及以上国土部门或其授权机构鉴定报告认证                                                                                        |      |
| 1.2 |         | 温泉水温度应符合LB/T 016—2011中3.1和3.2规定的标准：温泉水温 $\geq 25^{\circ}\text{C}$<br>冷泉水温 $< 25^{\circ}\text{C}$                    |      |
| 1.3 |         | 温泉水中所含矿物质至少有一个达到医疗矿泉水命名的标准                                                                                          |      |
| 1.4 |         | 温泉的泉质分类及辅助疗效应符合GB/T 11614、GB/T 13727和LB/T 016—2011附录C医疗热矿水水质标准分类表表C.1和表C.2的要求                                       |      |
| 1.5 |         | 温泉水日允许开采量(含自涌温泉取水量)总计应达到2000t以上                                                                                     |      |
| 1.6 |         | 温泉水实际使用量不超过国土部门批准使用量                                                                                                |      |
| 2   | 面积与人口   |                                                                                                                     |      |
| 2.1 |         | 核心温泉产业聚集区(温泉设施及配套设施)占地规模应达到300亩以上                                                                                   |      |
| 2.2 |         | 核心温泉产业聚集区周边2km范围内常住人口应达到1000人以上                                                                                     |      |
| 3   | 接待设施与能力 |                                                                                                                     |      |
| 3.1 | 接待设施    | 至少有1家具备专业资质的医疗机构；应配有温泉街、温泉小广场、公益温泉设施等文化、商业、休闲设施，以满足游客四季和夜间休闲度假需求                                                    |      |
| 3.2 | 接待能力    | 应至少有4家温泉接待设施，最低同时接待量应在2000人以上，应至少有1家最低同时接待量达到800人以上(按更衣柜计算)；小镇住宿接待设施至少有三家，总床位数达到800张以上                              |      |
| 4   | 星级要求    | 通过国家星评符合LB/T 016—2011三星级及以上标准的温泉企业应不少于四家，其中至少有一家五星级温泉企业，星级温泉企业比例应达到40%以上                                            |      |
| 5   | 年接待人数次  | 温泉名镇年游客接待数量应不低于50万人次，年游客规模按温泉门票统计口径计算应达到40万人次，年过夜人次应达到15万人天                                                         |      |
| 6   | 管理机构    | 应有承担旅游市场管理职责的统一有效的管理机构或自治组织                                                                                         |      |
| 7   | 规划建设    | 应有正式批准的城乡总体规划或旅游总体规划、修建性详细规划，并得以有效实施，人工设施与环境协调，具有文化特色                                                               |      |
| 8   | 环境质量    | 环境质量应达到相应国家标准，其中空气质量应达到GB 3095三级标准要求，噪声质量应达到GB 3096 II类标准要求；地表水质量应符合GB 3838 III类标准要求；无重大自然灾害威胁                      |      |
| 9   | 卫生与安全   | 各种设施的卫生与安全应符合相应的国家标准。应设有温泉水质卫生检测实验室或机构，建立统一温泉水质卫生监控机制；小镇近两年内发生过游客非正常死亡或重残的旅游安全事故，且小镇管理机构或其辖区企业负有主要责任的(按事故责任书认定)不得参评 |      |



**附 录 B**  
(规范性附录)  
**评分表**

表B给出了国家温泉旅游名镇的基本条件。

**表B 评分表**

| 序号      | 评定项目                                 | 评定内容及说明                                                              | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 各小分项总分 | 计分 | 计分栏 |
|---------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|----|-----|
| 1       | 自然资源<br>环境保护                         | 评分项目                                                                 | 97    |       |        |       |        |    |     |
| 1.1     | 温泉资源                                 |                                                                      |       | 54    |        |       |        |    |     |
| 1.1.1   | 温泉                                   |                                                                      |       |       | 20     |       |        |    |     |
| 1.1.1.1 | 温泉水量                                 | 15000t/d以上                                                           |       |       |        | 12    |        |    |     |
|         |                                      | 8000t/d~15000t/d                                                     |       |       |        | 9     |        |    |     |
|         |                                      | 5000t/d~8000t/d                                                      |       |       |        | 6     |        |    |     |
|         |                                      | 2000t/d~5000t/d                                                      |       |       |        | 3     |        |    |     |
| 1.1.1.2 | 温泉水温                                 | 按所有泉眼加权平均进行评分(不含冷泉),<br>25~37℃得2分; 37~50℃得4分; 51~70℃<br>得6分; >70℃得8分 |       |       |        | 8     |        |    |     |
| 1.1.2   | 温泉类型                                 |                                                                      |       |       | 12     |       |        |    |     |
| 1.1.2.1 | 类型丰富                                 | 每有一种温泉类型得2分, 最多不超过6分                                                 |       |       |        | 6     |        |    |     |
| 1.1.2.2 | 珍稀性                                  | 温泉中含有一种或者一种以上具有医<br>疗价值的珍稀矿物质                                        |       |       |        | 6     |        |    |     |
| 1.1.3   | 天然自溢温泉<br>保护                         | 对天然自溢温泉进行有效保护,并具有明确<br>的保护范围和保护措施,以确保其永续利用                           |       |       | 6      |       |        |    |     |
| 1.1.4   | 综合和梯级利用                              | 如采暖、热回收、景观绿化、种植、养殖等,<br>每有一项得3分, 最高不超过16分                            |       |       | 16     |       |        |    |     |
| 1.2     | 其他自然旅游<br>资源                         |                                                                      |       | 12    |        |       |        |    |     |
| 1.2.1   |                                      | 世界级每项得4分; 国家级每项得3分;<br>省级每项得2分, 最多不超过6分                              |       |       | 6      |       |        |    |     |
| 1.2.2   | 海洋、湖泊、江<br>河、湿地、瀑布、<br>森林、草原、山<br>地等 | 每项得2分, 最多不超过6分                                                       |       |       | 6      |       |        |    |     |

续表

| 序号      | 评定项目      | 评定内容及说明                                      | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 各小分项总分 | 计分 | 计分栏 |
|---------|-----------|----------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|----|-----|
| 1.3     | 环境保护      |                                              |       | 31    |        |       |        |    |     |
| 1.3.1   | 机制和制度     | 应有完善的环境保护、监测机制及制度                            |       |       | 2      |       |        |    |     |
| 1.3.2   | 设施设备      | 应符合国家关于环境保护的要求,采取有效措施降低环境污染或其他公害,对旅游资源和氛围无损害 |       |       | 2      |       |        |    |     |
| 1.3.3   | 保护效果      | 积极预防自然和人为破坏,有效保护自然景观                         |       |       | 2      |       |        |    |     |
| 1.3.4   | 环境质量达标    |                                              |       |       | 25     |       |        |    |     |
| 1.3.4.1 | 空气质量      | 以当地环保部门提供的鉴定报告为准                             |       |       |        | 10    |        |    |     |
|         |           | 达到GB 3095一级标准                                |       |       |        |       | 10     |    |     |
|         |           | 达到GB 3095二级标准                                |       |       |        |       | 5      |    |     |
|         |           | 达到GB 3095三级标准                                |       |       |        |       | 2      |    |     |
| 1.3.4.2 | 噪声质量      | 以当地环保部门提供的鉴定报告为准                             |       |       |        | 5     |        |    |     |
|         |           | 达到GB 3096一类标准                                |       |       |        |       | 5      |    |     |
|         |           | 达到GB 3096二类标准                                |       |       |        |       | 3      |    |     |
| 1.3.4.3 | 地表水质量     | 以当地环保部门提供的鉴定报告为准                             |       |       |        | 5     |        |    |     |
|         |           | 达到GB 3838的Ⅱ类标准                               |       |       |        |       | 5      |    |     |
|         |           | 达到GB 3838的Ⅲ类标准                               |       |       |        |       | 3      |    |     |
| 1.3.4.4 | 自然灾害威胁    | 无重大自然灾害威胁                                    |       |       |        | 5     |        |    |     |
| 2       | 历史人文资源及保护 |                                              | 60    |       |        |       |        |    |     |
| 2.1     | 温泉历史文化及保护 |                                              |       | 24    |        |       |        |    |     |
| 2.1.1   | 历史文化      | 温泉历史悠久,有温泉历史遗迹和文物等                           |       |       | 10     |       |        |    |     |
| 2.1.2   | 文化活动      | 有温泉文化节庆活动,形成独特的文化形象,且拥有一定的区域影响力              |       |       | 10     |       |        |    |     |
| 2.1.3   | 博物馆       | 专题历史博物馆得4分,陈列馆得2分                            |       |       | 4      |       |        |    |     |
| 2.2     | 地方文化      | 地方文化得到科学、妥善的保护,同时得以传承和发展                     |       | 5     |        |       |        |    |     |
| 2.3     | 传统风貌      | 传统风貌区、历史街区应得到有效保护;新建建筑对地方传统建筑风格宜有传承和发展       |       | 5     |        |       |        |    |     |

续表

| 序号      | 评定项目    | 评定内容及说明                                                                                                                                             | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 各小分项总分 | 计分 | 计分栏 |
|---------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|----|-----|
| 2.4     | 文化遗产    | 名镇或周边10km距离内宜有世界文化遗产、国家级、省级非物质文化遗产；国家级或省级文物保护单位；国家级或省级历史文化名镇（传统风貌街区）；名镇内宜有宗教寺庙、书院、中华老字号等。世界级自然遗产或文化遗产每项得10分；国家级类每一项得4分，省级类每一项得2分，市区级每一项得1分，最高不超过20分 |       | 20    |        |       |        |    |     |
| 2.5     | 保护资金    | 在政府财政资金及旅游经济收入中，宜有一定比例用于历史文化资源的保护（要求提供相应财务支出证明）                                                                                                     |       | 6     |        |       |        |    |     |
| 3       | 规划与建设   |                                                                                                                                                     | 35    |       |        |       |        |    |     |
| 3.1     | 规划      | 应有正式批准的城乡总体规划或旅游总体规划、控制性详细规划、修建性详细规划                                                                                                                |       | 10    |        |       |        |    |     |
|         |         | 规划合理，温泉旅游特色突出                                                                                                                                       |       |       | 6      |       |        |    |     |
|         |         | 有明确空间边界和管理界限的申报范围                                                                                                                                   |       |       | 4      |       |        |    |     |
| 3.2     | 建设      |                                                                                                                                                     |       | 25    |        |       |        |    |     |
| 3.2.1   | 小镇建设    |                                                                                                                                                     |       |       | 10     |       |        |    |     |
| 3.2.2   | 小镇A级景区  |                                                                                                                                                     |       |       | 5      |       |        |    |     |
| 3.2.2.1 | AAAAA级  |                                                                                                                                                     |       |       |        | 5     |        |    |     |
| 3.2.2.2 | AAAA级   |                                                                                                                                                     |       |       |        | 3     |        |    |     |
| 3.2.2.3 | AAA级    |                                                                                                                                                     |       |       |        | 2     |        |    |     |
| 3.2.3   | 旅游度假区   |                                                                                                                                                     |       |       | 5      |       |        |    |     |
| 3.2.3.1 | 国家级     |                                                                                                                                                     |       |       |        | 5     |        |    |     |
| 3.2.3.2 | 省级      |                                                                                                                                                     |       |       |        | 3     |        |    |     |
| 3.2.4   | 小镇绿化覆盖率 | 达到50%得5分，40%~49%得3分，30%~39%得2分                                                                                                                      |       |       | 5      |       |        |    |     |
| 4       | 基础设施    |                                                                                                                                                     | 65    |       |        |       |        |    |     |
| 4.1     | 区位      |                                                                                                                                                     |       | 18    |        |       |        |    |     |
| 4.1.1   | 区位优势    |                                                                                                                                                     |       |       | 10     |       |        |    |     |

续表

| 序号      | 评定项目                  | 评定内容及说明                            | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 各小分项总分 | 计分 | 计分栏 |
|---------|-----------------------|------------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|----|-----|
| 4.1.1.1 |                       | 邻近大城市或城市群                          |       |       |        | 5     |        |    |     |
|         |                       | 位于大城市内                             |       |       |        |       | 5      |    |     |
|         |                       | 邻近大城市或城市群（100 km以内）                |       |       |        |       | 3      |    |     |
|         |                       | 邻近大城市或城市群（150 km以内）                |       |       |        |       | 1      |    |     |
| 4.1.1.2 |                       | 与4A级及以上旅游景区及旅游度假区具有良好联通性           |       |       |        | 5     |        |    |     |
|         |                       | 10 km以内                            |       |       |        |       | 5      |    |     |
|         |                       | 30 km以内                            |       |       |        |       | 3      |    |     |
|         |                       | 60 km以内                            |       |       |        |       | 1      |    |     |
| 4.1.2   | 区外交通                  | 具有便捷的交通条件和良好的通达性，交通方式宜多样化          |       |       | 8      |       |        |    |     |
| 4.1.2.1 |                       | 直达机场距离                             |       |       |        | 2     |        |    |     |
|         |                       | 50 km以内                            |       |       |        |       | 2      |    |     |
|         |                       | 100 km以内                           |       |       |        |       | 1      |    |     |
| 4.1.2.2 |                       | 高速公路进、出口距离                         |       |       |        | 2     |        |    |     |
|         |                       | 10 km以内                            |       |       |        |       | 2      |    |     |
|         |                       | 30 km以内                            |       |       |        |       | 1      |    |     |
| 4.1.2.3 |                       | 客运火车站距离                            |       |       |        | 2     |        |    |     |
|         |                       | 10 km以内                            |       |       |        |       | 2      |    |     |
|         |                       | 30 km以内                            |       |       |        |       | 1      |    |     |
| 4.1.2.4 |                       | 客用航运码头距景区距离                        |       |       |        | 2     |        |    |     |
|         |                       | 10 km以内                            |       |       |        |       | 2      |    |     |
|         |                       | 30 km以内                            |       |       |        |       | 1      |    |     |
| 4.2     | 区内交通                  |                                    |       | 19    |        |       |        |    |     |
| 4.2.1   | 旅游交通                  | 道路交通组织安全，交通通畅便捷。宜提供便利的公共交通，或具有旅游专线 |       |       | 5      |       |        |    |     |
|         | 有市（镇）内公共交通线抵达         | 包括从市（镇）内出发的一条或多条公交线路               |       |       |        | 5     |        |    |     |
|         | 无市（镇）内公共交通汽车，但有长途汽车抵达 | 需设有汽车站点                            |       |       |        | 3     |        |    |     |

续表

| 序号      | 评定项目      | 评定内容及说明                                                       | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 各小分项总分 | 计分 | 计分栏 |
|---------|-----------|---------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|----|-----|
|         | 有直达旅游专线   | 包括旅游专线汽车，或旅游船舶航线，或城市（镇）周边旅游专列，但均需定时定点                         |       |       |        | 1     |        |    |     |
| 4.2.2   | 交通设施      |                                                               |       |       | 10     |       |        |    |     |
| 4.2.2.1 | 地面硬化      | 小镇主次干道路面硬化率达到80%及以上                                           |       |       |        | 1     |        |    |     |
| 4.2.2.2 | 设施完备      | 交通标志、路灯、停车场、船舶码头等交通设施完备                                       |       |       |        | 2     |        |    |     |
| 4.2.2.3 | 布局        | 布局合理，与景观环境相协调                                                 |       |       |        | 2     |        |    |     |
| 4.2.3   | 停车场       | 温泉区停车场宜采用生态停车场设计，其容量满足游客接待需求；管理完善，秩序良好                        |       |       |        | 5     |        |    |     |
| 4.2.4   | 绿色、特色交通工具 |                                                               |       |       | 4      |       |        |    |     |
|         | 清洁能源交通工具  |                                                               |       |       |        | 2     |        |    |     |
|         | 特色交通工具    | 如马车、轿子、人力车等                                                   |       |       |        | 2     |        |    |     |
| 4.3     | 给排水       |                                                               |       | 7     |        |       |        |    |     |
| 4.3.1   | 生活饮用水     | 达到GB 5749的规定                                                  |       |       | 1      |       |        |    |     |
| 4.3.2   | 污水处理设施    | 应实行雨污分流，或科学有效的雨污水排放方式；排水与污水处理设施完备                             |       |       | 2      |       |        |    |     |
| 4.3.3   | 污水排放      | 应符合GB 8978的要求                                                 |       |       | 2      |       |        |    |     |
| 4.3.4   | 中水处理      | 名镇内主要接待设施每有一项中水处理得1分，最高不超过2分；处理后水质应符合GB/T 18920和GB/T 18921的要求 |       |       | 2      |       |        |    |     |
| 4.4     | 能源        |                                                               |       | 9     |        |       |        |    |     |
| 4.4.1   | 供电保障      | 供电能满足生产、生活、旅游服务需求。重要设施宜采用双回路供电，保证供电不间断，少一项扣1分                 |       |       | 3      |       |        |    |     |
| 4.4.2   | 新能源运用     | 宜使用太阳能、生物能、地热、风能等清洁能源和再生能源等。每项加2分，最多6分                        |       |       | 6      |       |        |    |     |

续表

| 序号      | 评定项目            | 评定内容及说明                                                      | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 各小分项总分 | 计分 | 计分栏 |
|---------|-----------------|--------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|----|-----|
| 4.5     | 通信邮电            |                                                              |       | 12    |        |       |        |    |     |
| 4.5.1   | 邮政服务            | 提供信函等基本邮政业务，且服务便捷                                            |       |       | 3      |       |        |    |     |
|         | 邮政代办服务          | 代办信函等基本邮政业务，且服务便捷                                            |       |       |        | 1     |        |    |     |
|         | 纪念服务            | 提供纪念戳、本地纪念封、明信片、纪念邮票等，每种0.5分，最多2分                            |       |       |        | 2     |        |    |     |
| 4.5.2   | 电讯服务            | 提供方便畅通的通信服务                                                  |       |       | 4      |       |        |    |     |
| 4.5.2.1 | 公用电话设置          |                                                              |       |       |        | 2     |        |    |     |
|         | 数量充足，设置合理       |                                                              |       |       |        |       | 2      |    |     |
|         | 数量基本满足需要，设置基本合理 |                                                              |       |       |        |       | 1      |    |     |
| 4.5.2.2 | 能接收移动电话信号       |                                                              |       |       |        | 2     |        |    |     |
|         | 全部地方能接受         |                                                              |       |       |        |       | 2      |    |     |
|         | 部分地方能接受         |                                                              |       |       |        |       | 1      |    |     |
| 4.5.3   | Wi-Fi覆盖区域       | 网络快速通畅                                                       |       |       | 5      |       |        |    |     |
|         |                 | 名镇核心区域全部覆盖，网络快速通畅得5分                                         |       |       |        | 5     |        |    |     |
|         |                 | 部分区域覆盖或网络不畅得3分                                               |       |       |        | 3     |        |    |     |
| 5       | 温泉旅游配套服务        |                                                              | 222   |       |        |       |        |    |     |
| 5.1     | 温泉设施及产品体系       |                                                              |       | 75    |        |       |        |    |     |
| 5.1.1   | 星级温泉            | 在满足必备条件的基础上，每增加1家一星级加1分，二星级加2分，三星级加3分，四星级加5分，五星级加7分，最高不超过20分 |       |       | 20     |       |        |    |     |

续表

| 序号    | 评定项目     | 评定内容及说明                                                                                                                                       | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 各小分项总分 | 计分 | 计分栏 |
|-------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|----|-----|
| 5.1.2 | 温泉康疗服务   | 具有专业资质的温泉康疗机构（不依附于温泉中心的），每有1家得3分，有专门温泉疗程得5分，最高不超过20分；配有专业辅导人员，如具备国家职业技能资格的保健按摩师、芳香保健师、足部保健师、健康管理师；或有其他认证认可的温泉疗程指导员、温泉健康指导员等；每配1人得0.5分；最高不超过8分 |       |       | 28     |       |        |    |     |
| 5.1.3 | 温泉公益设施   | 应配有一定数量的公益温泉设施，如公共汤池、足汤、饮汤、手汤等。有一处得2分，最高不超过6分；宜提供给当地居民特别优惠。最高不超过4分                                                                            |       |       | 10     |       |        |    |     |
| 5.1.4 | 温泉产品体系丰富 | 满足小镇淡旺季、平日周末及白天夜晚平衡经营的实际需要（通过小镇三类平衡经营的收入和人数数据分析）；能有效带动三类平衡经营业绩提升的产品设置情况酌情打分，每类最高3分，总分不超过9分                                                    |       |       | 9      |       |        |    |     |
| 5.1.5 | 温泉产品体系   | 多层次多类型的完整产品体系，形成温泉养生、温泉度假、温泉休闲和温泉旅游观光等丰富业态                                                                                                    |       |       | 8      |       |        |    |     |
|       |          | 特色突出，产品体系完整                                                                                                                                   |       |       |        | 8     |        |    |     |
|       |          | 特色较好，产品体系良好                                                                                                                                   |       |       |        | 6     |        |    |     |
|       |          | 特色一般，产品体系一般                                                                                                                                   |       |       |        | 4     |        |    |     |
| 5.2   | 游客中心     |                                                                                                                                               |       | 8     |        |       |        |    |     |
| 5.2.1 | 设置       | 应设置至少一处专用或兼用的游客中心和若干接待咨询点，可与其他设施（如住宿接待设施和餐饮购物设施等）结合设置，游客中心与服务点之间应具有统一的服务信息网络平台                                                                |       |       | 2      |       |        |    |     |
| 5.2.2 | 游客中心     | 游客中心位置合理，规模适度，设施设备功能齐备，配有专职服务人员，其业务熟练，服务热情。应提供普通话服务，支持英语或一种常用外语，宜提供多国语言支持                                                                     |       |       | 3      |       |        |    |     |

续表

| 序号    | 评定项目   | 评定内容及说明                                                                                 | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 各小分项总分 | 计分 | 计分栏 |
|-------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|----|-----|
| 5.2.3 | 服务职能   | 游客中心应为游客提供与温泉旅游度假相关的接待咨询、预约预订、展示、医疗等综合性服务职能,并应满足相关规范要求。接待咨询点应开通旅游咨询热线电话,满足游客旅游的相关信息服务要求 |       |       | 3      |       |        |    |     |
| 5.3   | 住宿     |                                                                                         |       | 15    |        |       |        |    |     |
| 5.3.1 | 特色住宿设施 | 宜配有一定数量的富有特色的非星级住宿设施,如主题酒店、青年旅舍、民宿和特色农家乐等。有一家得0.5分(温泉旅馆得1分),最多不超过10分                    |       |       | 10     |       |        |    |     |
| 5.3.2 | 绿色旅游饭店 | 住宿设施中有一家被评为金叶级的绿色旅游饭店加2分,银叶级的绿色旅游饭店加1分,最多不超过5分                                          |       |       | 5      |       |        |    |     |
| 5.4   | 餐饮     |                                                                                         |       | 23    |        |       |        |    |     |
| 5.4.1 | 餐饮设施种类 | 有种类丰富的餐饮设施,如中餐、西餐、休闲餐饮和酒吧、茶室及其他吧室等(总分9分,分为:丰富得9分、比较丰富得7分和一般得5分)                         |       |       | 9      |       |        |    |     |
| 5.4.2 | 餐饮特色   | 应提供富有地方特色和民族特色风味的菜肴,菜系种类丰富(总分8分,分为:特色得8分、比较有特色得6分和一般得4分)                                |       |       | 8      |       |        |    |     |
| 5.4.3 | 温泉特色餐饮 | 宜提供具有温泉特色的餐饮菜品。有一种得1分,最高不超过6分                                                           |       |       | 6      |       |        |    |     |
| 5.5   | 购物     |                                                                                         |       | 18    |        |       |        |    |     |
| 5.5.1 |        | 购物场所应布局合理,建筑与环境协调,购物环境舒适                                                                |       |       | 3      |       |        |    |     |
| 5.5.2 |        | 购物场所应配置合理,商品种类丰富,管理规范                                                                   |       |       | 3      |       |        |    |     |
| 5.5.3 |        | 应有地方特色的系列旅游商品(不含温泉特色旅游商品)                                                               |       |       | 4      |       |        |    |     |
| 5.5.4 |        | 应有温泉特色旅游商品,如温泉食品、温泉饮品、温泉化妆品和温泉旅游纪念品等,并形成系列化和品牌化商品体系。有一项得1分,最高不超过5分,系列化和品牌化得3分,总共不超过8分   |       |       | 8      |       |        |    |     |



续表

| 序号    | 评定项目  | 评定内容及说明                                                                                           | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 各小分项总分 | 计分 | 计分栏 |
|-------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|----|-----|
| 5.6   | 文化娱乐  |                                                                                                   |       | 10    |        |       |        |    |     |
| 5.6.1 | 活动种类  | 文化娱乐活动宜丰富。按《室内休闲活动设施表》A.1和《户外休闲活动设施表》A.2所示文化娱乐类型，有一项得1分，最多不超过8分                                   |       |       | 8      |       |        |    |     |
| 5.6.2 | 设施类型  | 文化娱乐场所、文化娱乐设施应类型丰富，环境舒适                                                                           |       |       | 2      |       |        |    |     |
| 5.7   | 运动健身  |                                                                                                   |       | 8     |        |       |        |    |     |
| 5.7.1 |       | 按《室内休闲活动设施表》A.1和《户外休闲活动设施表》A.2所示运动类型，有一项得1分，未配备必要的专业辅导人员扣0.5分，其中绿色健行步道系统和自行车专用道路系统，每项2分，总分最多不超过8分 |       |       | 8      |       |        |    |     |
| 5.8   | 温泉产业链 |                                                                                                   |       | 20    |        |       |        |    |     |
| 5.8.1 | 温泉文化  |                                                                                                   |       |       | 8      |       |        |    |     |
|       | 文化推广  | 定期开展温泉文化研究、开发、交流和推广活动。国内活动每项得1分，国际活动每项得2分；学术成果发表在国内行业专业杂志得2分，一般刊物得1分。总共不超过4分                      |       |       |        | 4     |        |    |     |
|       | 演艺产品  | 具有温泉文化、地方历史和民俗风情文化的演艺产品，最高不超过4分                                                                   |       |       |        | 4     |        |    |     |
| 5.8.2 | 温泉科技  | 开展温泉科学技术研发，具有高科技附加值的温泉产品                                                                          |       |       | 6      |       |        |    |     |
| 5.8.3 | 温泉养老  | 利用温泉旅游产业的特性和优势，宜建有养老机构和场所。每有1家专业养老机构或产品得2分，如养老护理中心、养老公寓，总共不超过6分                                   |       |       | 6      |       |        |    |     |
| 5.9   | 标识系统  |                                                                                                   |       | 15    |        |       |        |    |     |
| 5.9.1 |       | 应具有完善的标识引导系统，标识位置合理，内容清晰，造型宜富有地方特色，并与周围环境相协调。各类导向系统设置应符合LB/T 012的要求。发现一处设置不合理扣1分                  |       |       | 10     |       |        |    |     |

续表

| 序号     | 评定项目     | 评定内容及说明                                                                                      | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 各小分项总分 | 计分 | 计分栏 |
|--------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|----|-----|
| 5.9.2  |          | 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001 的要求。发现一处错误，扣0.5分                                                      |       |       | 5      |       |        |    |     |
| 5.10   | 游客公共休息设施 | 布局合理，设计有特色，数量满足需要                                                                            |       | 2     |        |       |        |    |     |
| 5.11   | 特殊人群服务   | 应为老年人、儿童、孕妇、残障人士等特殊人群提供相应的设施及服务，包括残疾人轮椅、盲道、无障碍设施等，老年人使用的拐杖，儿童使用的童车、玩具以及食品，提供其他相关服务           |       | 2     |        |       |        |    |     |
| 5.12   | 管理与服务    |                                                                                              |       | 18    |        |       |        |    |     |
| 5.12.1 | 管理制度与规范  | 应有完备的规章制度、操作流程和服务规范                                                                          |       |       | 5      |       |        |    |     |
| 5.12.2 | 服务要求     | 服务人员应训练有素、热情周到，着装和服务方式富有特色                                                                   |       |       | 5      |       |        |    |     |
| 5.12.3 | 品牌引进     | 宜具有国内外与温泉旅游相关的产业知名品牌，引导温泉小镇向国际化发展<br>每有1个国际知名温泉品牌得2分；每有1个国内知名温泉品牌得1分，其他相关的行业知名品牌每个1分，最高不超过8分 |       |       | 8      |       |        |    |     |
| 5.13   | 人才与培养    | 应建立温泉旅游产业的人力资源开发、培训机制和体系。从人才引进、培养、留住机制是否完善，酌情打分                                              |       | 8     |        |       |        |    |     |
| 6      | 综合管理     |                                                                                              | 169   |       |        |       |        |    |     |
| 6.1    | 政府引导     |                                                                                              |       | 20    |        |       |        |    |     |
| 6.1.1  |          | 各级政府有促进发展的政策措施，相关职能部门积极推进项目的建设和温泉旅游产业的发展                                                     |       |       | 10     |       |        |    |     |
|        |          | 省、自治区、直辖市级政府                                                                                 |       |       |        | 5     |        |    |     |
|        |          | 地市级政府                                                                                        |       |       |        | 3     |        |    |     |
|        |          | 县级政府                                                                                         |       |       |        | 2     |        |    |     |
| 6.1.2  | 专项保护基金   | 名镇所在地政府财政资金中，应有一定比例用于温泉资源的保护和产业的发展                                                           |       |       | 10     |       |        |    |     |
|        |          | 省、自治区、直辖市级政府                                                                                 |       |       |        | 5     |        |    |     |
|        |          | 地市级政府                                                                                        |       |       |        | 3     |        |    |     |
|        |          | 县级政府                                                                                         |       |       |        | 2     |        |    |     |

续表

| 序号    | 评定项目     | 评定内容及说明                                                                                                                                          | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 各小分项总分 | 计分 | 计分栏 |
|-------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|----|-----|
| 6.2   | 机构制度     |                                                                                                                                                  |       | 8     |        |       |        |    |     |
| 6.2.1 | 机构健全     |                                                                                                                                                  |       |       | 2      |       |        |    |     |
| 6.2.2 | 职责分明     |                                                                                                                                                  |       |       | 2      |       |        |    |     |
| 6.2.3 | 制度完善     |                                                                                                                                                  |       |       | 2      |       |        |    |     |
| 6.2.4 | 贯彻得力     |                                                                                                                                                  |       |       | 2      |       |        |    |     |
| 6.3   | 游客权益保护   |                                                                                                                                                  |       | 9     |        |       |        |    |     |
| 6.3.1 | 投诉记录     | 查询有关行政管理部门和温泉企业自身记录。近两年内发生重大质量投诉（涉及对旅游者人身侵犯和健康损害的旅游投诉，均视为重大质量投诉），此项不得分                                                                           |       |       | 3      |       |        |    |     |
| 6.3.2 | 投诉处理制度健全 | 投诉处理。建立游客投诉机制，设立投诉办公室，在游客中心设置投诉意见箱，公布小镇统一投诉电话号码，且保持24小时畅通，及时处理游客投诉                                                                               |       |       | 3      |       |        |    |     |
| 6.3.3 | 持续改进     | 定期进行游客抽样调查。一年不少于3次，征询意见有分析、有通报、有改进措施                                                                                                             |       |       | 3      |       |        |    |     |
| 6.4   | 市场营销与宣传  |                                                                                                                                                  |       | 28    |        |       |        |    |     |
| 6.4.1 | 互联网      |                                                                                                                                                  |       |       | 10     |       |        |    |     |
|       |          | 小镇应有独立域名的旅游网站和信息平台，提供全面的信息和预订服务以及网上支付服务                                                                                                          |       |       |        | 5     |        |    |     |
|       |          | 充分利用网站和信息平台积极开展宣传营销                                                                                                                              |       |       |        | 2     |        |    |     |
|       |          | 游客中心与温泉旅游接待点之间应具有统一的服务信息网络平台                                                                                                                     |       |       |        | 3     |        |    |     |
| 6.4.2 | 宣传资料     | 公众信息资料有特色，品种全，内容丰富，文字流畅，制作精美，适时更新，并宜提供免费资料。印刷品用公共信息图形符号应符合GB/T 10001的要求，包括正式出版印刷的导游图、明信片、画册、音像制品、研究论著、科普读物等。其中，音像制品每种得2分；精美画册或研究专著等每种得1分，最高不超过5分 |       |       | 5      |       |        |    |     |

续表

| 序号    | 评定项目              | 评定内容及说明                                                              | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 各小分项总分 | 计分 | 计分栏 |
|-------|-------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|----|-----|
| 6.4.3 | 宣传促销              |                                                                      |       |       | 13     |       |        |    |     |
|       |                   | 积极参加国内外有影响力的旅游宣传营销活动。一年内参加国际交流1次得3分，国家级2分，省级1分，最高不超过5分               |       |       |        | 5     |        |    |     |
|       |                   | 积极举办行业论坛、节庆等交流活动，并有学术成果。每次活动具有国际影响力得3分，具有国内影响力得2分，具有省级影响力得1分。最高不超过8分 |       |       |        | 8     |        |    |     |
| 6.5   | 旅游安全              |                                                                      |       | 54    |        |       |        |    |     |
| 6.5.1 | 基本要求              | 认真执行国家相关安全法律法规，安全管理机构及制度健全有效                                         |       |       | 10     |       |        |    |     |
|       |                   | 依照相关规定落实机构、人员及工作制度                                                   |       |       |        | 6     |        |    |     |
|       |                   | 在汤池及深水游泳区域配有与之相适应的专职或流动安全保护人员，救生人员配备符合GB 16143 GB 19079.1—2013要求     |       |       |        | 4     |        |    |     |
| 6.5.2 | 游客承载量和动态数量应及时公布   |                                                                      |       |       | 5      |       |        |    |     |
|       |                   | 在当地主流媒体及通往小镇主要通道及主要入口适当位置设置信息平台，公布游客承载量和动态数量                         |       |       |        | 3     |        |    |     |
|       |                   | 在省级主流媒体公布游客承载量和动态数量，有效引导外地游客分流                                       |       |       |        | 2     |        |    |     |
| 6.5.3 | 安全警告标志标识和温泉安全泡浴提示 | 应齐全、醒目、规范。在堡坎、深水区域旁边等醒目位置设置齐全和有效警示标志。发现一处未设置或无效扣3分                   |       |       | 12     |       |        |    |     |
| 6.5.4 | 应急预案              |                                                                      |       |       | 10     |       |        |    |     |
|       |                   | 制定有效实施的应急处置预案                                                        |       |       |        | 3     |        |    |     |
|       |                   | 每年度根据实际情况制订实施计划或有重点地防范安全隐患                                           |       |       |        | 3     |        |    |     |
|       |                   | 定期演练应急处置预案，具备有效处置突发事件的能力                                             |       |       |        | 4     |        |    |     |

续表

| 序号    | 评定项目      | 评定内容及说明                                                                        | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 各小分项总分 | 计分 | 计分栏 |
|-------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|----|-----|
| 6.5.5 | 紧急救援机制    |                                                                                |       |       | 17     |       |        |    |     |
|       |           | 配有专兼职紧急救援分队或人员                                                                 |       |       |        | 5     |        |    |     |
|       |           | 各项联络及救援工作机制能有效发挥作用，向游客公布救援电话                                                   |       |       |        | 5     |        |    |     |
|       |           | 定期培训、演练，日常防范工作具体、详细、到位                                                         |       |       |        | 5     |        |    |     |
|       |           | 有消除蛇、马蜂及其他有害昆虫的措施                                                              |       |       |        | 2     |        |    |     |
| 6.6   | 卫生        |                                                                                |       | 50    |        |       |        |    |     |
| 6.6.1 | 温泉卫生      |                                                                                |       |       | 10     |       |        |    |     |
|       | 水质卫生      | 温泉水质卫生标准应符合GB 9667和LB/T 016—2011的要求                                            |       |       |        | 6     |        |    |     |
|       | 水质卫生检测    | 应设立水质卫生检测实验室或机构，配有经培训合格的化验员，定期对各温泉企业进行水质卫生检测                                   |       |       |        | 4     |        |    |     |
| 6.6.2 | 餐饮卫生      |                                                                                |       |       | 10     |       |        |    |     |
|       | 餐饮场所、设施卫生 | 应符合GB 16153—1996的标准                                                            |       |       |        | 5     |        |    |     |
|       | 食品卫生      | 符合国家食品卫生法律规定，满足相关食品卫生标准                                                        |       |       |        | 5     |        |    |     |
| 6.6.3 | 住宿卫生      | 住宿接待设施卫生应符合GB 9663的标准                                                          |       |       | 5      |       |        |    |     |
| 6.6.4 | 环境卫生      | 环境整洁，无污水、污物，无乱堆、乱放现象。发现一处不合格，扣1分                                               |       |       | 5      |       |        |    |     |
| 6.6.5 | 垃圾管理      |                                                                                |       |       | 6      |       |        |    |     |
|       |           | 对垃圾进行分类收集，及时清运并统一处理。垃圾处理场地或垃圾集中场地远离旅游景区，不乱堆放，不就地焚烧或掩埋                          |       |       |        | 2     |        |    |     |
|       |           | 餐饮垃圾的产生者应对产生的餐饮垃圾进行单独存放和收集，餐饮垃圾的收运者应对餐饮垃圾实行单独收运，收运中不得混入有害垃圾与其他垃圾，应符合CJJ 184的要求 |       |       |        | 2     |        |    |     |
|       |           | 餐饮垃圾不得随意倾倒、堆放，不得排入雨水管道、污水排水管道、河道、公共厕所和生活垃圾收集设施中，应符合CJJ 184的要求                  |       |       |        | 2     |        |    |     |

续表

| 序号    | 评定项目      | 评定内容及说明                                             | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 各小分项总分 | 计分 | 计分栏 |
|-------|-----------|-----------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|----|-----|
| 6.6.6 | 旅游厕所卫生    | 卫生应符合GB/T 18973—2003规定的三星级以上要求,发现一处不合格,扣1分          |       |       | 6      |       |        |    |     |
| 6.6.7 | 其他接待设施卫生  | 标准应符合GB 9663和GB 9664以及LB/T 016—2011的要求;发现一处不合格,扣1分  |       |       | 8      |       |        |    |     |
| 7     | 温泉旅游与社会发展 |                                                     | 52    |       |        |       |        |    |     |
| 7.1   | 产业经济指标    |                                                     |       | 22    |        |       |        |    |     |
| 7.1.1 | 接待游客规模    |                                                     |       |       | 6      |       |        |    |     |
|       |           | 100万人次以上/年                                          |       |       |        | 6     |        |    |     |
|       |           | 70万~100万人次/年                                        |       |       |        | 4     |        |    |     |
|       |           | 50万~70万人次/年                                         |       |       |        | 2     |        |    |     |
| 7.1.2 | 温泉游客接待规模  |                                                     |       |       | 8      |       |        |    |     |
|       |           | 80万人次以上/年                                           |       |       |        | 8     |        |    |     |
|       |           | 60万~80万人次/年                                         |       |       |        | 5     |        |    |     |
|       |           | 40万~60万人次/年                                         |       |       |        | 3     |        |    |     |
| 7.1.3 | 过夜人次      |                                                     |       |       | 8      |       |        |    |     |
|       |           | 40万人天以上/年                                           |       |       |        | 8     |        |    |     |
|       |           | 25万~40万人天/年                                         |       |       |        | 5     |        |    |     |
|       |           | 15万~25万人天/年                                         |       |       |        | 3     |        |    |     |
| 7.2   | 市场影响力     |                                                     |       | 10    |        |       |        |    |     |
| 7.2.1 | 品牌形象      | 具有竞争力强且特色鲜明的品牌形象。包括有影响力的品牌、独特的产品形象、良好的质量形象和文明的员工形象等 |       |       | 5      |       |        |    |     |
| 7.2.2 | 市场辐射力     | 只选一项计分                                              |       |       | 5      |       |        |    |     |
|       |           | 1. 有境外游客,且占一定比例达到10%                                |       |       |        | 5     |        |    |     |
|       |           | 2. 有境外游客,且占一定比例达到5%                                 |       |       |        | 3     |        |    |     |
|       |           | 3. 省外游客占一定比例达到20%                                   |       |       |        | 3     |        |    |     |
| 7.2.3 | 客户满意度     | 具有较高的游客综合满意度(另计分)                                   |       |       |        |       |        |    |     |
| 7.3   | 温泉与人居环境   |                                                     |       | 20    |        |       |        |    |     |
| 7.3.1 | 精神文明      | 名镇从业者应爱国敬业、遵纪守法、文明和谐、诚信友善                           |       |       | 5      |       |        |    |     |

续表

| 序号                       | 评定项目      | 评定内容及说明                                               | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 各小分项总分 | 计分 | 计分栏 |
|--------------------------|-----------|-------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|----|-----|
| 7.3.2                    | 社区发展      |                                                       |       |       | 15     |       |        |    |     |
| 7.3.2.1                  | 公共产品及服务提供 |                                                       |       |       |        | 5     |        |    |     |
| 7.3.2.2                  | 居民就业      | 带动小镇及所在区县居民就业                                         |       |       |        | 5     |        |    |     |
|                          |           | 70%及以上为本地员工                                           |       |       |        |       | 5      |    |     |
|                          |           | 40%~70%为本地员工                                          |       |       |        |       | 3      |    |     |
|                          |           | 20%~40%为本地员工                                          |       |       |        |       | 2      |    |     |
| 7.3.2.3                  | 和谐社区      | 名镇管理机构与社区居民沟通顺畅，听取社区群众意见，定期宣传资源保护、规划建设、开发经营等情况，共建和谐社区 |       |       |        | 5     |        |    |     |
|                          |           |                                                       | 700   |       |        |       |        |    |     |
| 注：本计分表可适用于自评计分、终评计分、终评计分 |           |                                                       |       |       |        |       |        |    |     |

## 附录 C (规范性附录)

### 国家温泉旅游名镇游客意见调查

#### C.1 国家温泉旅游名镇游客意见调查

- C.1.1 温泉旅游名镇标准对游客意见的评分，以游客对该小镇的综合满意度为依据。
- C.1.2 游客综合满意度的考察，主要参考《国家温泉旅游名镇游客意见调查表》(表C.1的得分情况)。
- C.1.3 《国家温泉旅游名镇游客意见调查表》由小镇温泉管委会安排直接向游客发放、回收并统计。
- C.1.4 《国家温泉旅游名镇游客意见调查表》发放规模，应不低于50份，采取即时发放、即时回收、最后汇总统计的方法。回收率应不低于80%。
- C.1.5 《国家温泉旅游名镇游客意见调查表》的分发，应采取随机发放方式。原则上，发放对象不能少于三个旅游团体，并注意游客的性别、年龄、职业、消费水平等方面的均衡。

#### C.2 游客综合满意度计分

##### C.2.1 游客综合满意度总分

游客综合满意度总分为100分。

##### C.2.2 计分标准

- C.2.2.1 总体印象满分为20分。其中很满意为20分，满意为14分，一般为10分，不满意为0分。
- C.2.2.2 其他16项每项满分为5分，总计80分。各项中，很满意为5分，满意为3分，一般为2分，不满意为0分。

##### C.2.3 计分办法

先计算出《国家温泉旅游名镇游客意见调查表》各单项的算术平均值，再对这17个单项的算术平均值加总，作为本次游客意见评定的综合得分。如存在某一单项在所有调查表中均未填写的情况，则该项以其他各项(除总体印象项外)的平均值计入总分。《国家游客意见调查表计分总表》见表C.2。

#### C.3 国家温泉旅游名镇游客意见综合得分要求

国家温泉旅游名镇游客意见综合得分最低要求为80分。



表C.1 国家温泉旅游名镇游客意见调查表

## QUESTIONNAIRE

尊敬的游客：

您好！非常感谢您在旅游过程中填写“意见调查表”。您的宝贵意见将作为评定本温泉旅游名镇质量等级的重要参考依据。

谢谢您的配合支持，祝您旅游愉快。

中华人民共和国国家旅游局

Dear guest:

We would be very grateful if you would take a few minutes to complete this questionnaire. Your comments will be taken as reference for the tourism attraction's quality rating.

Thank you for your efforts, we hope you enjoy the tourism attraction.

China National Tourism Administration

| 调查项目<br>Items                                          | 很满意<br>Very satisfactory | 满意<br>Satisfactory | 一般<br>Fair | 不满意<br>Unsatisfactory |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------|------------|-----------------------|
| 外部交通<br>accessibility                                  |                          |                    |            |                       |
| 温泉资源的品质和特色<br>quality and characteristic               |                          |                    |            |                       |
| 温泉设施<br>facilities                                     |                          |                    |            |                       |
| 路标指示、温泉介绍牌<br>Signs for directions, introduction board |                          |                    |            |                       |
| 宣传资料<br>information material                           |                          |                    |            |                       |
| 环境舒适度（包括空气）<br>environmental comfort                   |                          |                    |            |                       |
| 建筑、景观环境<br>architectures and landscape                 |                          |                    |            |                       |
| 服务质量<br>service quality                                |                          |                    |            |                       |
| 安全与秩序<br>safety & public order                         |                          |                    |            |                       |
| 环境卫生<br>environmental hygiene                          |                          |                    |            |                       |
| 厕所<br>Toilet                                           |                          |                    |            |                       |
| 邮电服务<br>phone & post service                           |                          |                    |            |                       |
| 商品购物<br>souvenir and shopping                          |                          |                    |            |                       |
| 住宿条件<br>accommodation                                  |                          |                    |            |                       |
| 餐饮或食品<br>Food & beverage                               |                          |                    |            |                       |
| 休闲方式（疗养、保健、健身）<br>recreation facilities                |                          |                    |            |                       |
| 总体印象<br>overall impression                             |                          |                    |            |                       |

姓名

Name

国（省、市）名

Country

表C.2 国家温泉旅游名镇游客意见调查表计分总表

| 记分项目 |                | 自检分数 | 推荐单位计分 | 评定单位计分 |
|------|----------------|------|--------|--------|
| 总 分  |                |      |        |        |
| 各项得分 | 总体印象           |      |        |        |
|      | 外部交通           |      |        |        |
|      | 温泉资源的品质和特色     |      |        |        |
|      | 温泉设施           |      |        |        |
|      | 路标指示、温泉介绍牌     |      |        |        |
|      | 宣传资料           |      |        |        |
|      | 环境舒适度          |      |        |        |
|      | 建筑、景观环境        |      |        |        |
|      | 服务质量           |      |        |        |
|      | 安全与秩序          |      |        |        |
|      | 环境卫生           |      |        |        |
|      | 厕所             |      |        |        |
|      | 邮电服务           |      |        |        |
|      | 商品购物           |      |        |        |
|      | 住宿条件           |      |        |        |
|      | 餐饮或食品          |      |        |        |
|      | 休闲方式（疗养、保健、健身） |      |        |        |