

全国温泉旅游企业星级评定委员会 规章制度

全国温泉旅游企业星级评定委员会办公室

二〇二〇年十一月

目 录

《温泉旅游企业星级划分与评定》(LB/T016-2017) 工作规程.....	1
温泉星评员工作规程.....	9
温泉星评员工作守则.....	17
受评温泉星评工作“十不准”	19
温泉星级评定检查工作流程.....	20
温泉星级初评/终评检查通知书.....	24
星级温泉暗访检查通知书.....	25
关于对××温泉星级初评/终评的检查报告.....	26
关于对××温泉暗访检查的报告.....	27
温泉星评员工作评价表.....	28

《温泉旅游企业星级划分与评定》 (LB/T016-2017) 工作规程

第一章 总则

为适应中国温泉旅游企业发展的需要，增强温泉星级评定与复核工作的规范性和科学性，依据中华人民共和国旅游行业标准《温泉旅游企业星级划分与评定》(LB/T016-2017)，制定本工作规程。

第二章 星级评定的组织机构和责任

第一条 中国旅游协会下设全国温泉旅游企业星级评定委员会（以下简称为“全国温泉星评委”），是负责全国温泉星级评定工作的最高机构。

一、全国温泉星评委职能：

- （一）统筹负责全国温泉星评工作；
- （二）审核全国温泉星评工作重大事项；
- （三）完善与温泉星评相关的各项规章制度；
- （四）决定建立下设机构；
- （五）决定下设机构的主要负责人；
- （六）审批温泉星评委；
- （七）监督全国温泉星评工作质量、确保星评工作人员廉洁从业；
- （八）授予省级温泉旅游企业星级评定委员会进行省、直辖市内一至五星级温泉的星级初评和终评，以及四、五星级温泉的星级初评权利；
- （九）审批温泉星评及其他温泉行业标准的评定结果。

二、组成人员：全国温泉星评委由中国旅游协会、中国旅游协会温泉旅游分会领导和秘书处负责人组成。任期与中国旅游协会换届保持同步。每届五年。

三、办事机构：全国温泉星评委下设办公室，简称“全国温泉星评办”，作为全国温泉星评委的办事机构，设在中国旅游协会温泉旅游分会秘书处。

四、全国温泉星评办职责和权限：

（一）执行《温泉旅游企业星级划分与评定》（LB/T016-2017）工作规程；

（二）按照《温泉星评员工作规程》要求提名温泉星评员，在全国温泉星评委确认后负责其培训及监管工作；

（三）组织实施全国一至五星级温泉的星级评定和复核工作；

（四）统一制作和核发星级温泉的证书、标志牌。

五、授权省级温泉旅游企业星级评定委员会（简称“省级温泉星评委”），根据全国温泉星评委的授权开展星评工作。

（一）组成人员：省级温泉星评委的组建，根据本地实际情况确定，由省级旅游协会、温泉协会负责人等组成。

（二）办事机构：省级温泉星评委下设办公室为办事机构，可设在省级旅游协会、温泉协会。

（三）温泉星级评定职责和权限：

省级温泉星评委依照全国温泉星评委的授权开展以下工作：

1. 贯彻执行并完成全国温泉星评委部署的各项工作任务；
2. 负责并督导本省、直辖市内各级温泉企业星级评定机构的工作；
3. 组织实施本省、直辖市内一至三星级温泉的星级初评和终评，以及四、五星级温泉的星级初评工作；
4. 聘任省级温泉星评员。

第三章 星级申报及标志使用要求

第二条 温泉星级评定遵循企业自愿申报的原则。

第三条 凡在中华人民共和国境内正式营业一年以上的温泉企业，均可申请星级评定。经评定达到相应星级标准的温泉，由全国温泉星评委颁发相应的温泉星级证书和标志牌。星级标志的有效期

为五年。

第四条 温泉星级标志应置于温泉前厅最明显位置，接受公众监督。温泉星级标志将在国家知识产权局商标局登记注册为证明商标。任何单位或个人未经授权或认可，不得擅自制作和使用。同时，任何温泉以“准×星”、“超×星”或者“相当于×星”等作为宣传手段的行为均属违法行为。

第五条 温泉星级证书和标志牌由全国温泉星评委统一制作、核发。

第六条 每块星级标志牌上的编号，与相应的星级温泉证书号一致。每家星级温泉原则上只可申领一块星级标志牌。如星级标志牌破损或丢失，应及时报告，经全国温泉星评委确认后，可申请补发。

星级温泉如因更名需更换星级证书，可凭工商部门有关文件证明进行更换，同时应交还原星级证书。

第四章 星级评定的标准和基本要求

第七条 温泉星级评定依据《温泉旅游企业星级划分与评定》(LB/T016-2017)进行，具体要求如下：

一、《温泉旅游企业星级划分与评定》附录A“必备项目检查表”。该表规定了各星级温泉应具备的硬件设施和服务项目。要求相应星级温泉的每个项目都应达标，缺一不可。

二、附录B、附录C的相关指标要求均为一至五星级温泉企业的必备条件。

三、《温泉旅游企业星级划分与评定》附录B“设施设备与环境质量评分表”（硬件表，共700分）。该表主要是对温泉硬件设施的档次进行评价打分。三、四、五星级规定最低得分线：三星300分、四星400分、五星500分，一、二星级不作要求。

四、《温泉旅游企业星级划分与评定》附录C“运营质量评价表”（软件表，共700分）。该表主要是评价温泉的“软件”，包括对温泉各项服务的基本流程、设施维护保养和清洁卫生方面的评价。三、

四、五星级规定最低得分率：三星 70%、四星 80%、五星 85%，一、二星级不作要求。

五、关于“其他”特色精品温泉申评五星级，在附录 A.5 “必备项目检查表”中 A.5.1 温泉泉质、A.5.2 温泉卫生、A.5.4 温泉服务、A.5.6 生态与文化、A.5.7 交通与安全五项必须达标，在附录 C “运营质量评价表”中最低得分率必须达到 85%。

第八条 申请星级评定的温泉，如达不到所申请的星级最低分数或得分率，则不能取得相应星级。

第九条 星级温泉强调整体性，评定星级时不能因为某一区域所有权或经营权的分离，或因为建筑物的分隔而区别对待。温泉内所有区域应达到同一星级的质量标准和管理要求。否则，温泉星评委对温泉所申请星级不予批准。

第十条 温泉企业取得星级后，因改造发生建筑规格、设施设备和项目的变化，关闭或取消原有设施设备、服务功能或项目，导致达不到原星级标准的，应向全国温泉星评委申报，接受复核或重新评定。否则，全国温泉星评委应收回该温泉企业的星级证书和标志牌。

第五章 星级评定程序和执行

第十一条 星级温泉按照以下程序评定：

一、申请。申请评定一至五星级的温泉企业应在对照《温泉旅游企业星级划分与评定》(LB/T016-2017)充分准备的基础上，由申评企业向全国温泉星评办递交星级申请材料。申请材料包括：中国星级温泉企业评定报告书、自查打分表、由省或直辖市国土资源管理部门指定的检测机构出具的温泉水质检测报告书（复印件）、消防验收合格证（复印件）、采水许可证（复印件）、用水许可证（复印件）、实施勘查钻井的有勘查许可证（复印件）（注：关于温泉的“三证”，如果温泉企业的温泉水是由当地政府相关温泉水资源管理机构或其他管理部门统一供水的，只需要提供与有关管理机构签订的相关协议及用水许可证复印件）、卫生许可证（复印件）、工商营

业执照（复印件）等。

二、审查与公示。全国温泉星评办在接到申评企业申请材料后，应在一个月内完成审定申请资格、核实申请报告等工作，并对通过资格审查的温泉，在中国旅游协会官网和中国温泉旅游网（中国旅游协会温泉旅游分会官网）上同时公示十日。对未通过资格审查的温泉，全国温泉星评委应下发正式文件通知申报企业。

三、宾客满意度调查。对通过一至五星级资格审查的温泉，全国温泉星评委可根据工作需要安排宾客满意度调查，并形成专业调查报告，作为星评工作的参考意见。

四、评定检查。全国温泉星评办发出《星级评定检查通知书》，委派二至三名温泉星评员，以明查或暗访的方式对申报星级的温泉进行初评检查。评定检查工作应在 36-48 小时内完成。检查未予通过的温泉，应根据全国温泉星评办反馈的有关意见进行整改。全国温泉星评办待接到温泉整改完成并申请重新检查的报告后，于一个月内再次安排终评检查。

五、审核。检查结束后一个月内，全国温泉星评办应根据检查结果对申评企业进行审核。审核的主要内容及材料有：温泉星评员检查报告（应有温泉星评员签名）、星级评定检查反馈会原始记录书面材料（应有温泉星评员及温泉企业负责人签名）、依据《温泉旅游企业星级划分与评定》（LB/T016-2017）打分情况（打分总表应有温泉星评员签名）等。

六、批复。对于经审核认定达到标准的温泉，全国温泉星评委应在三个月内做出批准其为星级温泉企业的批复，并授予星级证书和标志牌。对于经审核认定达不到标准的温泉，全国温泉星评委应做出不批准其为星级温泉的批复。

七、申诉。申请星级评定的温泉对星评过程及其结果如有异议，可直接向全国温泉星评委申诉。全国温泉星评委在接到温泉申诉后，委派专员进行调查，根据调查结果做出裁决并予以回复。全国温泉星评委保留最终裁定权。

八、抽查。全国温泉星评委随机抽查温泉星级评定工作。发现

星评过程中存在不符合程序的现象或检查结果不符合标准要求的情况，全国温泉星评委可对星级评定结果予以否决，并对执行该任务的温泉星评员进行处理。

九、备案。温泉星级评定结果报文化和旅游部市场管理司备案。

第十二条 在星级温泉星评工作中，相关单位和个人应严格遵守《温泉星评员工作守则》。违反相关规定的，由全国温泉星评委给予以下相应处理：对温泉星评员给予通报批评或取消资格；对受评温泉给予通报批评或取消星评资格并于三年内不接受星评申请。

第十三条 星级评定工作经费。温泉星评员在初评、终评和复核受检温泉期间所发生的往返交通费、食宿费，以及评定通过后制作的标志牌、证书等工本费，由申评企业自理。全国温泉星评委不收取其他费用。

第六章 星级复核及处理制度

第十四条 星级复核是星级评定工作的重要组成部分，其目的是督促已取得星级的温泉持续达标，其组织和责任划分完全依照星级评定的责任分工。星级复核为三年期满的评定性复核。

第十五条 复核工作由全国温泉星评委委派温泉星评员以明查或暗访的方式进行。

第十六条 全国温泉星评办委派二至三名温泉星评员同行，以明查或暗访的方式对温泉进行评定性复核检查。全国温泉星评委可根据工作需要，对满三年的星级温泉进行宾客满意度调查，并形成专业调查报告，作为复核的参考意见。

第十七条 对复核结果达不到相应标准的星级温泉，全国温泉星评委根据情节轻重给予限期整改、取消星级的处理，并公布处理结果。对于取消星级的温泉，应收回其星级证书和星级标志牌。

第十八条 对星级温泉的复核结果进行处理的具体依据：

一、凡被复核温泉出现以下情况，全国温泉星评委应做出“限期整改”的处理意见：

五星级：“必备项目检查表”达标，但附录B“设施设备与环境

质量评分表”得分低于 500 分但高于 400 分，或附录 C “运营质量评价表”得分率低于 85%但高于 75%。

四星级：“必备项目检查表”达标，但附录 B “设施设备与环境质量评分表”得分低于 400 分但高于 300 分，或附录 C “运营质量评价表”得分率低于 80%但高于 70%。

三星级：“必备项目检查表”达标，但附录 B “设施设备与环境质量评分表”得分低于 300 分但高于 200 分，或附录 C “运营质量评价表”得分率低于 70%但高于 60%。

二、凡被复核温泉出现以下任何一种情况，全国温泉星评委应做出“取消星级”的处理意见：

五星级：1. “必备项目检查表”不达标；2. “必备项目检查表”达标，但附录 B “设施设备与环境质量评分表”得分低于 400 分；3. “必备项目检查表”达标，但附录 C “运营质量评价表”得分率低于 75%；4. 发生重大事故，或遭遇重大投诉事件并被查实，造成恶劣影响；5. 停止温泉经营业务或停业装修改造一年以上。

四星级：1. “必备项目检查表”不达标；2. “必备项目检查表”达标，但附录 B “设施设备与环境质量评分表”得分低于 300 分；3. “必备项目检查表”达标，但附录 C “运营质量评价表”得分率低于 70%；4. 发生重大事故，或遭遇重大投诉事件并被查实，造成恶劣影响；5. 停止温泉经营业务或停业装修改造一年以上。

三星级：1. “必备项目检查表”不达标；2. “必备项目检查表”达标，但附录 B “设施设备与环境质量评分表”得分低于 200 分；3. “必备项目检查表”达标，但附录 C “运营质量评价表”得分率低于 60%；4. 发生重大事故，或遭遇重大投诉事件并被查实，造成恶劣影响；5. 停止温泉经营业务或停业装修改造一年以上。

二星级：1. “必备项目检查表”不达标；2. 发生重大事故，或遭遇重大投诉事件并被查实，造成恶劣影响；3. 停止温泉经营业务或停业装修改造一年以上。

一星级：1. “必备项目检查表”不达标；2. 发生重大事故，或遭遇重大投诉事件并被查实，造成恶劣影响；3. 停止温泉经营业务

或停业装修改造一年以上。

第十九条 整改期限原则上不能超过一年。被取消星级的温泉，自取消星级之日起一年后，方可重新申请星级评定。

第二十条 全国温泉星评委保留对各星级温泉复核结果的最终处理权。

第二十一条 接受复核的星级温泉，如其正在进行大规模装修改造，或者其他原因而使暂停营业，可以在复核当年第一季度提出延期申请。经查属实后，全国温泉星评委可以酌情批准其延期一次。延期复核的最长时限不应超过一年，如延期超过一年，应重新申请星级评定。

第二十二条 全国温泉星评委随机抽查温泉的复核情况。一旦发现复核过程中存在不符合程序的现象或检查结果不符合标准要求的状况，全国温泉星评委可对星级复核结果予以否决。

第二十三条 如对于温泉品质极高而由于客房+餐饮部分导致总分不足 500 分以及部分必备项目中的问题，可报全国温泉星评委进行复核。

第七章 附则

第二十四条 适时按照国家有关部门对认证工作的相关要求开展认证工作。

第二十五条 本规程由全国温泉星评委负责解释。

第二十六条 本规程自发布之日起实施。

温泉星评员工作规程

第一章 总则

第一条 根据《中华人民共和国行政许可法》、《温泉旅游企业星级划分与评定》(LB/T016-2017)及其相关工作章程,为确保温泉星评工作质量,规范温泉星评工作,加强对温泉星级评定人员(以下简称“温泉星评员”)的监督管理,制定本规程。

第二条 组成人员:温泉星评员主要由温泉企业高级管理人员、有关专家学者组成。

第三条 职责:接受全国温泉星评办的委派,承担全国范围内的温泉星级评定检查和复核工作。

第二章 选聘和管理

第四条 任职条件

一、基本条件

(一) 有较高的政策水平和较强的法制观念,具有良好的思想品德和职业操守,续聘人员需在两年任期内无违规违纪问题;

(二) 有丰富的温泉业务知识,全面掌握《温泉旅游企业星级划分与评定》(LB/T016-2017),并经考核合格;

(三) 有较高的分析判断能力和语言、文字表达能力;

(四) 有严谨、科学的工作作风。

二、担任温泉星评员的人员在符合基本条件的前提下,还应符合以下任意一项要求:

(一) 在温泉企业连续担任副总经理及以上职务5年以上,且任期内温泉经营业绩良好,在业内具有一定声誉的温泉在职经理人;

(二) 理论水平较高,在温泉业具有一定影响力的旅游院校专家学者及温泉协会(分会)负责人;

(三) 具有5年以上温泉运营管理经验,且任期内企业品牌声

誉良好，在业内具有一定影响力的国内、国际知名温泉集团本部部门总监、副总经理或更高级别人员。

第五条 温泉星评员由全国温泉企业星级评定委员会（以下简称“全国温泉星评委”）负责选聘并颁发证书。证书格式由全国温泉星评委统一确定。

第六条 温泉星评员由全国温泉企业评定委员会办公室（以下简称“全国温泉星评办”）负责日常管理和工作安排。全国温泉星评办应对所聘星评员的变化、工作态度、工作质量、完成任务量和受检温泉对其工作的评价应有详细的记载，并作为是否续聘的重要依据。

第七条 温泉星评员任期三年，期满将重新选聘。任期内对个别工作不称职或玩忽职守的星评员，由全国温泉星评办提请全国温泉星评委及时进行撤换。

第八条 任期内的温泉星评员一旦离开与温泉业相关的工作岗位，其温泉星评员资格自行取消。

第九条 受检温泉企业等有关单位可就任何温泉星评员的违规行为向全国温泉星评办举报，全国温泉星评委办调查核实后进行查处。

第三章 工作规程

第十条 温泉星评员在全国温泉星评办有组织有计划的安排下，可以明查或暗访方式对受检温泉进行检查。

第十一条 初评/终评检查

一、前期准备

（一）温泉企业星级评定工作由全国温泉星评办委派二至三名温泉星评员实施。温泉星评员在收到全国温泉星评办发出的《温泉星级初评/终评检查通知书》后，应在7个工作日内，联系全国温泉星评办负责人，与之协商确认检查时间；15个工作日内，自行前往

受检温泉进行检查；温泉一律不得安排接站（温泉与机场、车站不在同一城市的除外）、不得悬挂横幅、安排列队迎接等活动。

（二）在进行检查前，温泉星评员应预先研究受检温泉的申请报告或复核自查报告及相关材料，查阅主流温泉预订网站上对受检温泉的评价信息，掌握受检温泉的概况和特点；必要时可以咨询、订房等为由，事先进行电话暗访，并将情况如实记录，汇入后期检查报告中。

二、首次会议和检查

（一）温泉星评员应按约定时间抵达受检温泉，检查期间应着正装，保持衣履整洁、举止文明、谦虚谨慎，尊重受检温泉的员工，认真履行星评员的各项职责。

（二）温泉星评员在店停留时间原则上应为 36-48 小时，检查组要分为资料审查、现场检查组。检查时间不少于 8 小时。

（三）检查工作开始前应召开首次会议，由温泉星评组长介绍检查的主要内容、工作流程、工作要求和分组情况。由受检企业负责人介绍温泉的主要情况，包括规模、投资和水质、服务项目及功能、经营状况、培训、管理者和员工等内容。

（四）温泉星评员进行初评或终评检查时，应据实评判各项必备项目、设施设备与环境质量、运营质量和温泉泉质等级的得分情况：

1. 对于标准中必备项目检查表（附录 A）的项目，应逐一实地检查，如有未达标项目，则直接终止检查，做评定不达标处理；

2. 对于标准中设施设备与环境质量评分表（附录 B）、运营质量评价表（附录 C）、温泉泉质等级划分表（附录 D）评分尺度有疑虑的项目，应在检查报告中就其主要项目列出清单，并就给分情况做出书面说明。

三、反馈会议和检查意见

（一）检查工作结束后检查组要认真讨论检查情况，统一认识，确定最后评分，撰写反馈意见。

(二) 召开反馈会议。反馈意见由星评组长主讲，非主讲星评员原则上不再发表讲话。如确有必要，其讲话内容应与主讲人形成互补而非简单重复。检查组反馈意见后，授权推荐机构表达意见，对检查工作的客观公正性明确表态和申述；受检企业负责人要根据反馈意见进行整改讲话。反馈会议的时间不得少于 60 分钟。

(三) 温泉星评员应高度重视反馈会议的质量，反馈意见应有较强的针对性和较高的专业性，体现温泉星评员的责任意识和专业水平。会议应紧密围绕受检温泉贯彻星级标准的主题展开，要杜绝脱离受检温泉具体情况的泛泛而谈，要特别避免因反馈意见不当而对受检温泉产生误导。反馈意见应包括但不限于以下内容：

1. 确认必备项目检查表（附录 A）中要求的项目，受检温泉是否全部达到；对不达标的温泉，应提出明确的整改要求。

2. 就设施设备与环境质量评分表（附录 B）、运营质量评价表（附录 C）、温泉泉质等级划分表（附录 D）的扣分项目进行概括说明。

3. 对运营质量的评估意见。

4. 对温泉文档类资料检查的评估意见。

5. 对受检温泉存在的突出问题的点评。

6. 其它需要反馈的内容。

(四) 温泉星评员不得以个人理解随意解释标准，不得在反馈会议上做出超越权限的评论和表态。

(五) 温泉星评办要求受检温泉对反馈会议进行全程文字记录，并于 5 个工作日内将反馈会议的原始书面记录上报全国温泉星评办，归档备查。

四、检查报告

(一) 温泉星评员应在检查结束后 5 个工作日内，应就温泉星级达标情况及意见形成不少于 1500 字的规范的书面检查报告，上报全国温泉星评办；检查报告应由执行检查任务的组长、星评员完成，不得交由受检温泉工作人员或其他无关人员代笔。

(二) 检查报告应体现专业性，尤其是对温泉存在的主要问题

应进行有序的归纳、分类和总结，而非简单罗列或宽泛概括；整改建议和意见应有针对性和可操作性，使受检温泉在后续整改过程中能够通过一定努力将建议和意见落到实处。检查报告应包括但不限于以下内容：

1. 温泉基本情况及特色（500字内），包括规模、投资和水质情况、服务项目及功能、经营现状、培训工作、管理者和员工情况等内容。

2. 对照标准检查情况（500字以上），包括必备项目检查表（附录A）的达标情况；设施设备与环境质量评分表（附录B）、运营质量评价表（附录C）、温泉泉质等级划分表（附录D）的得分情况，对评分尺度有疑虑的项目，列出清单并分别就给分情况进行说明。

3. 不足之处（500字以上），对受检温泉存在的问题进行分类和归纳，指出其与标准的差距，可适当举例说明。

4. 意见和建议（约200字），有针对性的提出整改建议，供受检温泉参考。

5. 检查报告应明确提出是否通过现场检查，并提出有关的处理意见。

第十二条 暗访检查

一、适用范围

对星级温泉初评和终评，以及满三年期星级温泉的评定性复核等工作，全国温泉星评办以暗访检查的方式进行不定期抽查。

二、工作形式

每次暗访检查由全国温泉星评办委派二至三名温泉星评员实施。温泉星评员以普通住店客人的身份入住温泉开展检查工作。温泉星评员的交通、食宿费用由全国温泉星评办据实报销。

三、工作要求

（一）纪律要求

为确保暗访检查的有效性，温泉星评员在检查前、检查中和检查后，都不得以任何方式向受检温泉及其他相关人员泄露自己的真实身份、检查行程和检查结果。

（二）时间要求

每家温泉的每次暗访检查工作，温泉星评员在店停留时间应达到 24-36 小时。

四、检查依据

暗访检查工作原则上依据《温泉旅游企业星级划分与评定》（LB/T016-2017）和相关技术标准执行，但温泉星评员也可根据受检温泉服务产品与服务类型的差异，设置相应的特殊情景实施服务与质量的考察，同时应注意避免评价的主观性。

五、检查内容

（一）检查重点

1. 温泉水区、客房、餐饮、养生等核心区域的舒适度感受；
2. 各区域的硬件档次匹配和各功能区划分合理程度；
3. 温泉水区及水上娱乐设施设备安全、维护保养情况与使用方便程度；
4. 指示和服务用文字规范程度，公共信息图形符号的规范程度和实用效果；
5. 温泉各个区域的清洁卫生情况；
6. 温泉员工的服务态度、服务意识和业务能力，各个部门服务的规范程度。

（二）检查区域

1. 各星级必备条件中对于温泉水区、客房、餐饮、养生等核心区域各项要求的达标程度；
2. 温泉主体建筑与环境建设、功能布局与氛围营造的达标程度；
3. 走廊、电梯、卫生间、无障碍设施、商场、公共图形信息符号等公共区域的达标程度；
4. 温泉网络预订及电话预订程序的达标程度；

5. 温泉接机、接站程序的达标程度；
6. 温泉登记入住与结账服务程序的达标程度；
7. 温泉水区、客房、餐饮、养生各主要服务岗位的管理水平和服务质量的达标程度；
8. 温泉水区、客房、餐饮、会议、康乐、养生等区域的设施设备维修保养与清洁卫生的达标程度；
9. 温泉水区及水上娱乐安全设施、安全措施及应急管理的达标程度；
10. 温泉文化建设与人性化服务、细微化服务、科学化管理的达标程度。

六、暗访检查报告

温泉星评员应在暗访检查结束后一周内向全国温泉星评办提交一份有本人签名的规范的书面检查报告。具体内容应包括：

（一）总体印象。客观真实地反映暗访温泉设施、服务和管理方面的总体印象；

（二）分区分项感受。从温泉水区、客房、餐饮、会议康乐、养生保健、公共区域、员工和其它等8个方面分别说明；

（三）存在的主要问题。对照标准，从设施设备、清洁卫生、服务、管理、其它等方面分条列举；

（四）整改意见。分条列举，这一部分内容将由全国温泉星评办直接反馈给受检温泉；

（五）暗访检查的结论。明确提出是否通过检查，并提出相关的处理意见；

（六）补充材料。对暗访温泉存在的一些主要问题，应有照片、录音或视频等作为证明材料。

第四章 工作守则

第十三条 温泉星评员应遵守《温泉星评员工作守则》。

第五章 附则

第十四条 本规程由全国温泉星评委负责解释。

第十五条 本规程自发布之日起实施。

温泉星评员工作守则

一、服从全国温泉星评委的安排，认真履行温泉星评员的各项职责，未经全国温泉星评委授权，不得随意实施对温泉的检查工作。

二、温泉星评员应保持清正、廉洁的作风，不得向受检温泉提出与检查无关的要求，不得为个人或亲属谋取私利。

三、温泉星评员应在保证检查效果的前提下，厉行节俭，反对铺张。

四、按规定时间抵达受检温泉，在受检温泉的工作时间应不少于相关规定要求。

五、明查时应主动出示相关证件和《温泉星级初评/终评检查通知书》，暗访时不准以任何方式向申评温泉企业及其他相关人员泄露自己的真实身份、行程安排和检查情况。

六、不准降低星级温泉检查标准和简化星级温泉检查评定程序，或以个人好恶随意解释和评判星级标准。

七、不准超越权限向受检温泉就温泉是否通过评定发表意见。

八、检查期间，应保持衣履整洁（明查期间应着正装）、举止文明、谦虚谨慎、尊重受检温泉的员工，不准出现酗酒等影响星评员形象的行为。

九、不准请温泉或其他非检查人员代为评定打分、撰写和邮寄检查报告。

十、如需乘坐飞机往返，应乘坐经济舱往返，注意节约差旅费用。

十一、执行暗访任务时不准接受温泉的接送站服务。

十二、不准接受针对温泉星评员的专门的迎送仪式（设置横幅和标牌、鲜花等）

十三、不准超规格住房（两名温泉星评员同行的住宿标准为一

个标准房和一个普通套房),或要求温泉企业在房间内做超常布置或放置超常规客用品。

十四、不准收受温泉企业赠送的现金、有价证券(卡)、纪念品或礼物。

十五、不准接受温泉所在地政府和旅游部门,以及受评温泉安排的与星评检查项目无关的宴请。

十六、不准带随从、助手等其他人员一同参与星评工作或代替星评工作。

十七、不准要求、暗示和接受受评温泉安排与星评工作无关的旅游及其他休闲娱乐活动。

十八、星评前、星评过程中及星评后,不准为星评温泉提供培训、咨询等。

十九、不准以辅导、咨询、培训、管理等名义向温泉推荐或洽谈与星评工作无关的业务事宜,或向温泉企业打听与星评工作无关的商业秘密。

二十、不准将星评温泉的商业机密泄露给其他单位或个人,不准向星评温泉泄露其他温泉商业机密。

受评温泉星评工作“十不准”

一、不准提供与温泉星级评定相关的虚假信息。

二、不准向温泉星评员提出或暗示降低星级标准、简化检查程序的要求。

三、不准以评审费、专家咨询费、培训费等任何名义向温泉星评员支付现金、赠送有价证券（卡）和礼物。

四、不准举办针对温泉星评员的专门的迎送仪式（设置横幅和标牌、鲜花等）。

五、不准超规格安排温泉星评员住房（按一个标准房和一个普通套房安排房间），或在温泉星评员的房间内做超常布置或放置超常规客用品。

六、不准为温泉星评员安排店外宴请。

七、不准为温泉星评员谋取私利提供便利。

八、不准为温泉星评员专门安排与星评工作无关的游览活动。

九、不准以任何方式打听暗访检查温泉星评员的姓名、行程安排和检查情况。

十、不准代替温泉星评员评定打分、撰写和邮寄检查报告。

温泉星级评定检查工作流程

一、温泉企业申请准备

（一）由申请温泉企业自主完成

企业要确定创建星级温泉目标，明确内部负责机构及其负责人。

（二）上述人员接受温泉星级标准培训

按照《温泉星评员章程》，申请星级的温泉应选聘内审员，通过参加相应温泉星级评定机构的培训，了解星级标准的内容，并对照标准逐一检查打分，如达标可向全国温泉星评委（或授权的省、直辖市温泉星评委或温泉协会/分会）提出评定申请报告。同时将温泉星级申请报告、自查打分表、消防验收合格证（复印件）、卫生许可证（复印件）、工商营业执照（复印件）、温泉采水许可证（复印件）、用水许可证（复印件）、实施勘查钻井的有勘查许可证（复印件）等一并上报。

（三）建立健全服务和管理制度

按照标准的要求，建立健全各项规程度，并形成书面材料备查。

（四）作好其他迎检准备

准备申请报告和其他必要材料，如温泉情况介绍汇报、温泉规章制度及相关文件；自查整改内容，申请报告书应按规定填写完整、清晰；迎接检查应重视但不浮夸，接待检查应务实但无虚假，属正常工作状态。

二、温泉星评员检查工作内容

重点：温泉水区、客房、餐饮、养生等核心区域的舒适度感受，泡池卫生情况、各区域的硬软件档次匹配和各功能区域划分合理程度，设施设备养护情况、使用方便程度，指示和服务用文字规范程度，公共信息图形符号的规范程度和实用效果。

（一）开好情况汇报会

由温泉星评员主持，温泉企业中层以上人员参加，认真记录。

1. 温泉企业汇报内容

(1) 温泉基本情况、特色及缺陷或不足。

(2) 创星准备情况、达标情况、现存差距、服务与管理制度的有关文件。

(3) 经营管理情况及在本地区同行中的地位。

(4) 温泉星评员重申检查要求。

2. 推荐机构汇报内容（适用于授权的省、直辖市温泉星评委或温泉协会/分会对四、五星级温泉的初评）

(1) 具体说明检查达标情况、温泉整改结果。

(2) 推荐的理由。

(3) 推荐检查意见、结果及温泉整改现状。

(二) 实地检查

（可不分组，也可分为多组）温泉星评员和温泉企业协商安排检查路线，检查中注意核对申请材料与实际情况是否相符。

1. 泉质

泉质、水温、日出水量、规划与环保达标情况。

2. 温泉卫生

温泉要符合水质卫生要求、泡池常规消毒、质检部对水质检测记录、消毒换水、客用品消毒等

3. 温泉水区设施设备

接待前厅布局、更衣室、淋浴间、室内外泡池、水区休息区等区域。

4. 温泉服务

提供规范性和个性化服务、泡温泉安全须知、各种提示、养生人员执业资格和服务、高星级温泉管家服务等。

5. 规划与环保

有节能环保规划、尾水处理、达到市政和环保要求、温泉水循环利用等。

6. 景观与文化

周边景观资源、温泉文化特征、室内外温泉水区设计、装饰风

格等。

7. 交通与安全

交通便捷、有安全事故处理预案、高温区和深水区相关警示、大型泳池有专职救生员、水区有相关救护设备和用品等。

8. 房屋设施

(1) 前厅

装饰材料、艺术品、绿色植物、灯光、指示标志、总服务台各项业务熟练程度、大堂吧、商务中心及商场等区域。

(2) 客房

除常规项目外，重点是家具、客用品的档次、舒适性和协调性，光照度，温湿度和噪音等；温泉星评员住房应各不相同。

(3) 餐饮（包括厨房）

重点检查各餐厅（包括宴会厅）菜单、菜出品质量和热度、分区设计、厨房设备及清洁状况。

(三) 温泉星评员意见汇总碰头会

1. 温泉星评员参加，温泉企业人员不参加。

2. 留有充足时间，供温泉星评员汇总情况，统一认识，确定最后评分和反馈的原则意见。

(四) 开好检查意见反馈会

由温泉星评员主持，温泉企业中层以上人员参加。

温泉企业做好会议记录，并整理出会议记录书面材料（如实记录相关人员的发言内容，除不必要的口头禅、题外话等，不得删改星评员的发言内容）。

1. 温泉星评员反馈意见

通报检查情况，肯定温泉达标努力和成绩，纠正评分误差并分析原因，指出目前存在差距以及要求和建议，表明将如实向委派的全国温泉星评委汇报本次检查结果，是否合格交由全国温泉星评委做结论。

2. 推荐机构表达意见（适用于授权的省、直辖市温泉星评委或温泉协会/分会对四、五星级温泉的初评）

对检查工作的客观公正性明确表态和申述。

3. 温泉企业表态

可就温泉星评员提出的疑问作出解释，就要求和建议表态是否接受以及准备在多长时间里完成整改。

三、检查后续工作

（一）温泉星评员写出检查报告

温泉星评员可分别或联合写出检查报告，除说明总评分情况，就主要项目进行点评外，应明确表达是否达标的意见，并在检查报告和评分表上签名。

（二）温泉企业提出整改方案

根据温泉星评员的意见和建议拟订整改方案，呈交全国温泉星评委。

（三）温泉企业评价温泉星评员

填写《温泉星评员工作评价表》，交回全国温泉星评委。

四、在执行标准中，对不达标的温泉可表示否定意见或不予推荐意见。

温泉星级初评/终评检查通知书

××温泉：

兹委派×××、×××和×××等_____位温泉星评员于年___月___日___至___月___日期间(确定具体时间与，需电话通知全国温泉星评办)，前往_____温泉进行星级初评/终评检查工作。请在保持该温泉正常运转的前提下，认真准备，积极配合，确保检查工作顺利完成。同时，请遵守以下规定：

一、温泉内外不得设置欢迎检查人员的横幅或标牌；

二、温泉迎候人员不得超过3人。

三、按至多一个套房和至少一个普通房的标准安排住宿，房间客用品按常规标准放置；

四、由温泉星评员自行选择在温泉的检查项目，不安排当地政府领导在检查期间对温泉星评员的宴请。

全国温泉企业星级评定委员会办公室

年 月 日

星级温泉暗访检查通知书

温泉星评员：×××

兹委派你于___年___月___日至___月___日期间(确定具体时间段后,需电话通知全国温泉星评办),前往××温泉进行暗访检查。请按照有关标准和制度开展工作,不得在暗访检查中以任何方式向地方温泉星评机构、受检温泉及其他相关人员泄露自己的真实身份、行程安排和检查情况,以保证检查工作的顺利完成。

全国温泉企业星级评定委员会办公室

年 月 日

注:本通知书由全国温泉星评办签发后,交温泉星评员在暗访检查期间保管。

关于对××温泉星级初评/终评的检查报告

××温泉：

受全国温泉企业星级评定委员会办公室的委派，温泉星评员×××、×××和×××于____年____月____日至____月____日，按照《温泉旅游企业星级划分与评定》(LB/T016-2017)对你方进行了×星级的初评/终评检查。现将检查情况报告如下：

一、基本情况及特色

(主要内容为：温泉建筑规模、水区情况和服务项目及功能、历次改造投资情况、投资者及管理者变更情况、经营现状以及员工人数和培训情况等)

二、对照标准检查情况

(温泉动员筹备情况、更新改造效果、服务与管理制度建立情况、必备项目附录A达标情况、附录B、C、D得分情况以及温泉整改建议等。对评分尺度有疑虑的项目，列出清单并分别就给分情况进行说明。)

三、不足之处

(需归纳整理，分类指出对照标准尚有差距的问题，并适当举例说明。)

四、感受和建议

(可根据经验向温泉企业提出建议，但要说明仅供温泉企业参考。)

五、结论

(对温泉是否通过星级初评/终评提出明确意见。)

温泉星评员签名：

年 月 日

关于对××温泉暗访检查的报告

全国温泉星评办：

受全国温泉星评委的委派，温泉星评员×××和×××于__年__月__日至__月__日，按照《温泉旅游企业星级划分与评定》

(LB/T016-2017)对×××温泉进行了暗访检查。现将暗访情况报告如下：

一、总体印象

(客观真实地反应温泉设施、服务和管理方面的总体印象)

二、分区分项感受

(从温泉水区、客房、餐饮、会议康乐、养生保健、公共区域、员工和其它等8个方面分别说明)

三、存在的主要问题

(从设施设备、清洁卫生、服务、管理、其它等方面列举)

四、整改意见

(分条列举，这一部分内容将由全国温泉星评办直接反馈给受检温泉)

五、暗访检查的结论

(明确提出是否通过检查，并提出相关的处理意见)

六、补充材料

(对温泉存在的一些主要问题，必须有照片、录音或视频等作为证明材料，并配有简要说明。)

温泉星评员签名：

年 月 日

温泉星评员工作评价表

（温泉企业盖章）

星评员姓名				
受检温泉名称				
抵店具体时间	年	月	日	时 分
离店具体时间	年	月	日	时 分
工作评价				
评价项目	很好	较好	一般	较差
工作态度和职业操守				
星级标准的熟悉程度				
政策水平和温泉业务知识				
工作能力和效率				
提出问题的准确性及建议的科学性				
总评价				
<p>其他意见：</p> <p style="margin-top: 100px;">总经理签名：</p> <p style="margin-top: 10px;">年 月 日</p>				
<p>注：此表由受检温泉填写，总经理签名并加盖公章后，在检查工作结束一周内直接寄送全国温泉星评办。地址：北京市建国门外大街3号京伦饭店3037（邮编：100020）。</p>				

