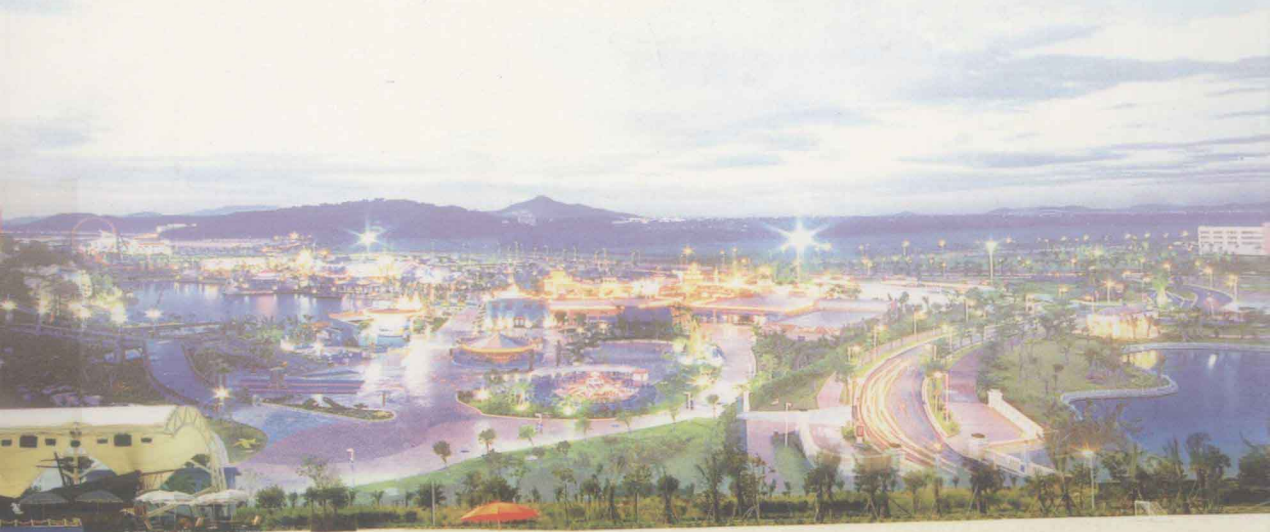


OCEAN SPRING RESORT

海泉湾

海泉湾度假区 海洋温泉管理实务手册

刘凤波◎主编



中山大学出版社

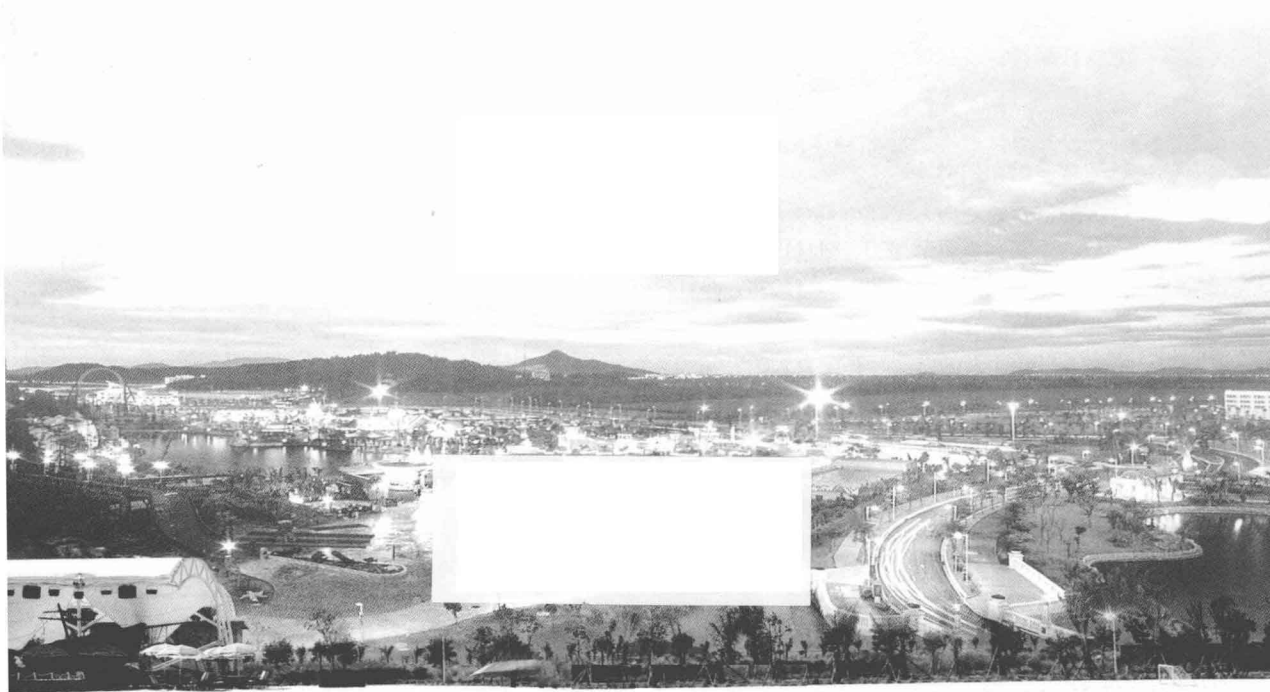


OCEAN SPRING RESORT

海泉湾

海泉湾度假区 海洋温泉管理实务手册

刘凤波◎主编



中山大学出版社

· 广州 ·

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

海泉湾度假区海洋温泉管理实务手册/刘凤波主编. —广州: 中山大学出版社,
2011. 5

ISBN 978 - 7 - 306 - 03879 - 1

I. 海… II. 刘… III. 温泉—旅游—经济管理—中国—手册 IV. F592. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 078597 号

出 版 人: 祁 军

策划编辑: 翁慧怡

责任编辑: 翁慧怡

封面设计: 曾 斌

责任校对: 曾育林

责任技编: 何雅涛

出版发行: 中山大学出版社

电 话: 编辑部 020 - 84111996, 84111997, 84113349, 84110779

发行部 020 - 84111998, 84111981, 84111160

地 址: 广州市新港西路 135 号

邮 编: 510275 传 真: 020 - 84036565

网 址: <http://www.zsup.com.cn> E-mail: zdcbs@mail.sysu.edu.cn

印 刷 者: 广州市怡升印刷有限公司

规 格: 787mm × 1092mm 1/16 20.25 印张 390 千字

版次印次: 2011 年 5 月第 1 版 2011 年 5 月第 1 次印刷

印 数: 1 ~ 3000 册 定 价: 39.80 元

本书如有印装质量问题影响阅读, 请与出版社发行部联系调换

内 容 提 要

温泉休闲度假旅游是现代旅游业多元化发展的方向之一，也是当前中国旅游业尤为活跃的新兴产业。本书以撰写温泉旅游行业标志性管理实务著作为宗旨，将“代表未来温泉旅游的发展方向之一”的海泉湾管理模式系统加以阐述。

本书共分五编，包括海泉湾休闲度假产品综合概况、海泉湾海洋温泉度假区管理理念与管理模式、海泉湾海洋温泉管理实务、海泉湾温泉服务标准以及海泉湾海洋温泉实务操作经典案例。其中，“综合概况”编分析海泉湾度假区概况和产品体系；“管理理念与管理模式”编介绍海泉湾管理模式精要；“管理实务”编提炼具体运营部门的详细工作关系结构、流程和制度；“服务标准”编展现海泉湾的服务体系和服务标准；“经典案例”编则精心选用海泉湾运营过程中各种成功服务和投诉案例，并加以点评和分析。

本书充分展现当代中国顶级温泉旅游企业实务管理的理念、技能和方法，既是一本温泉管理的实务工作指南，也是一项探索性的研究总结；既为温泉从业人员提供有益的借鉴，也适合旅游管理专业大中专院校学生和研究人员使用。因而，本书既可作为温泉从业人员的参考书，也可作为旅游目的地开发与管理实务课程的相关教科书。



序

随着“休闲时代”的到来，温泉资源越来越多地被开发成休闲养生的产品和服务，且方兴未艾，发展前景广阔。本书以温泉旅游管理实务为切入点，希望能带领读者走进这一新兴领域，领略其精彩和奇妙之处。

自古以来，温泉与休闲度假就有着难以割舍的历史渊源和文化遗产。公元前700多年，我国人民已利用温泉沐浴、游乐，秦、汉后更为广大人民群众广泛用于医疗保健，为我们留下了丰富的温泉养生经验。

欧洲闻名遐迩的依云小镇，坐落于日内瓦湖畔，背依阿尔卑斯山，秀丽的自然风光使它成为旅游胜地，但它的前身却是温泉水疗中心，自18世纪起便是世界著名的温泉疗养浴场。在北美，最早的度假村都建立在有矿泉的地方，如纽约的Saratoga矿泉度假村和西弗吉尼亚州的白硫黄矿泉度假村。

以“中华汤”为精髓的中国温泉文化最早可追溯到数千年前的神农时代。从周朝孔子的“浴乎沂”、北周王褒的《温汤碑》、描述骊山温泉秦始皇与神女游的神话《三秦记》、汉代张衡的《温泉赋》、唐代唐太宗的《温泉铭》与白居易的《长恨歌》、宋代苏东坡的《咏汤泉》、元代曹秀娥的《华清池》、明代杨慎的《安宁温泉》、清代郑献甫的《象州沸泉记》到现代黄炎培的《北温泉》和朱德的《从化温泉》等，既是古人游历途中的有感而发，也是览胜之余对“圣水”、“神汤”的由衷赞美。千年汨汨不息的温泉水见证了朝代变迁，承载了博大精深的温泉文化；至现代，中华温泉文化更加突出休闲旅游特色，体验温泉、健康养生和感悟文化成为当今温泉旅游的潮流和主题。

2006年，港中旅集团成功开发建设了综合配套、设施完善的旅游休闲度假示范区——珠海海泉湾，这是温泉与休闲度假的又一天作之合。一个成功的温泉旅游度假区不仅是温泉疗养胜地，而且是为人们提供“回归自然、修养身心、陶冶情操、提升品位”的处所，它应有优美的自然环境、浓郁的温泉文化、亲切的休闲氛围，还要有水疗、保健、按摩、养生、美食、体检等配套项目。但所有这些，都离不开科学规范的现代化管理模式和运作方式。

2008年，珠海海泉湾被国家旅游局授予“国家旅游休闲度假示范区”，曾被世界温泉及气候养生联合会秘书长索利曼誉为“代表了未来世界温泉的发展方向”。尽管如此，珠海海泉湾今天的成绩并不是一蹴而就，而是一个不断积累的过程。目前，中国温泉业尚未形成统一的国家标准或行业标准，在旅游标准化管

II

理的大趋势下，中国温泉旅游走标准化管理之路自是必然，珠海海泉湾引领建立中国温泉行业标准责无旁贷。

本书系统总结珠海海泉湾度假区从规划建设到成为国家旅游休闲度假示范区的运营管理经验，介绍和论述海泉湾现代温泉旅游经营管理模式及其实务操作。较之现今已出版的、为数不多的温泉管理书籍，本书在研究角度和方式上更加注重细节和实操层面。在本书编写过程中，通过由浅入深的阐释、图文并茂的讲解，旨在揭示海泉湾温泉管理模式和温泉休闲旅游的精彩之处，实现温泉旅游管理标准的统一。相信热爱旅游管理和温泉旅游的朋友们阅读此书后，都会各有裨益。

温泉旅游正处于起步阶段，如何“规范管理、深度开发、科学发展、产业化运作”是行业面临的共同课题，也是实现温泉旅游和休闲度假完美结合的必经之路。希望通过本书，让更多人体体会到温泉管理实务的个中奥妙，并由此引发大家对温泉旅游可持续发展的关注和思考。

是为序。



二〇一一年四月六日于珠海



中国旅游业在 2006 年发生了非常重要的变化。一个以稀缺海洋温泉资源为核心吸引物并配套温泉中心、五星级酒店、梦幻剧场、主题餐厅、商业街、旅游地产等休闲度假产品的综合旅游度假区在广东珠海正式对公众开放。这个旅游区以创建中国顶级、世界一流的综合性旅游度假区，锻造中国度假胜地第一品牌和旅游目的地为宗旨，将温泉保健、文体娱乐与度假、休闲、会议等相结合，充分展示世界温泉文化魅力。这个旅游区的名字叫做“海泉湾”。

海泉湾度假区是中国首家“国家旅游休闲度假示范区”，是中国温泉度假产业中的领军企业，其配套设施完善、服务质量一流，高端品位的温泉会所及温泉旅游管理模式一直引领业界发展趋势。本书在海泉湾多年温泉旅游成功营运的基础上，提炼升华其中的宝贵经验和教训，是海泉湾度假区众多经营管理者集体智慧的结晶。

一、本书特点

本书以撰写中国温泉旅游行业标志性管理实务著作作为编写宗旨，将“代表未来温泉旅游的发展方向之一”的海泉湾管理模式系统地加以诠释和说明。本书既是一本温泉管理的实务工作指南，也是一项探索性的研究总结，力图对港中旅温泉管理模式的发展起到指导和示范作用。

本书是中国目前第一本将温泉旅游行业复杂经营管理系统作形象化总结的著作。书中将很多鲜为人知的温泉旅游行业宝贵运营经验系统化展示，可阅读性和可操作性强。

本书首次以概念图的形式将海泉湾庞大复杂的经营管理系统形象生动又条理清晰地加以阐释。每一位身处其中的阅读者都能通过各岗位的工作关系概念图很容易地找到自己的位置，进而从容洞察温泉经营管理系统的结构和变化。

二、本书结构

本书共分五编，包括海泉湾休闲度假产品综合概况、海泉湾海洋温泉度假区管理理念与管理模式、海泉湾海洋温泉管理实务、海泉湾温泉服务标准以及海泉湾海洋温泉实务操作经典案例。

三、本书读者

本书展现温泉旅游企业实务管理的理念、技能和方法，其中海泉湾宝贵经验的总结对温泉从业者是有益的借鉴，可作为不可多得的温泉旅游业培训教程或工作参考书。本书也适合旅游管理大中专院校学生和研究人员，作为实务课程的教程或参考书。

本书由港中旅（珠海）海泉湾度假区总裁刘凤波担任主编；港中旅（珠海）海泉湾度假区副总裁孙恒山、徐杰和吉林大学珠海学院傅轶担任副主编；港中旅（珠海）海泉湾度假区温泉分公司总经理肖洋、温泉分公司助理总经理刘军、吉林大学珠海学院副教授王永强、傅轶共同担任全书统筹。傅轶撰写第一章至第四章、第七章至第十章、第十四章和第十五章，刘军撰写第五章，余茜（海泉湾温泉分公司）撰写第六章，冯军（吉林大学珠海学院）撰写第十一章，王永强撰写第十二章，周宁（重庆市第十一中学校教师）撰写第十三章，高辉（香港君辉国际实业有限公司总裁）撰写第十六章。由傅轶、刘军确定全书撰写大纲和最终统稿。

本书为进一步推进温泉旅游业的发展、提升中国温泉旅游行业管理水平而编写，是海泉湾经营管理模式提炼和升华的首次尝试。虽然经过多次校对，尚有疏漏，尚祈各位读者不吝指正。如有指教，请发电子邮件至 cygnus@live.cn，我们将非常感谢。

目 录

序	冼汉隆 (I)
前言	(1)
第一编 海泉湾休闲度假产品综合概况	(1)
第一章 海泉湾的综合产品系统	(3)
第一节 港中旅(珠海)海泉湾度假区概况	(3)
第二节 海泉湾的产品战略	(6)
第三节 海泉湾的产品体系	(8)
第二章 海洋温泉产品体系	(14)
第一节 温泉项目群	(14)
第二节 保健项目群	(20)
第三节 温泉养生餐饮项目群	(24)
第四节 健康体检中心项目群	(25)
第二编 海泉湾海洋温泉度假区管理理念与管理模式	(27)
第三章 海泉湾海洋温泉管理模式	(29)
第一节 海泉湾管理理念的基本哲学	(29)
第二节 海泉湾管理模式的核心体系	(30)
第三节 海泉湾的公司战略	(35)
第四节 海洋温泉的发展战略	(37)
第四章 海泉湾海洋温泉管理的现状与未来	(38)
第一节 海泉湾管理的现状	(38)
第二节 海泉湾的未来发展	(40)
第三节 海泉湾海洋温泉的现状与未来发展趋势	(42)
第三编 海泉湾海洋温泉管理实务	(45)
第五章 海泉湾温泉决策管理系统	(47)
第一节 总经理室概述	(47)
第二节 工作关系及岗位职责	(48)

第三节 海洋温泉营运的总体框架	(51)
第六章 海龙湾海洋温泉行政人事管理	(54)
第一节 行政人事管理概述	(54)
第二节 工作关系及岗位职责	(55)
第三节 人力资源管理规范和流程	(63)
第四节 制服管理制度	(72)
第五节 环境卫生综合质量管理体系	(75)
第六节 温泉水质控制制度	(78)
第七章 海龙湾海洋温泉财务管理	(80)
第一节 温泉财务管理概述	(80)
第二节 工作关系及岗位职责	(81)
第三节 内部会计控制管理制度	(88)
第四节 营业收入管理	(90)
第五节 成本费用管理	(92)
第六节 货币资金管理	(94)
第七节 温泉门票管理	(95)
第八章 海龙湾海洋温泉核心营业部门管理	(97)
第一节 温泉部管理	(97)
第二节 保健部管理	(117)
第三节 餐饮部管理	(133)
第四节 体检中心	(149)
第五节 低碳发展与节能降耗	(153)
第九章 海龙湾海洋温泉市场管理	(158)
第一节 市场管理概述	(158)
第二节 工作关系及岗位职责	(159)
第三节 市场销售	(167)
第四节 市场策划	(174)
第五节 温泉会所管理	(178)
第十章 海龙湾海洋温泉工程管理	(181)
第一节 海洋温泉工程管理概述	(181)
第二节 工作关系及岗位职责	(182)
第三节 工程管理实践工作指南	(187)
第四节 工程节能降耗管理	(193)



第十一章	海泉湾海洋温泉物业管理	(195)
第一节	温泉物业管理概述	(195)
第二节	工作关系及岗位职责	(196)
第三节	治安与消防安全管理制度	(203)
第四节	公共区域卫生管理	(206)
第五节	员工宿舍区管理	(211)
第十二章	海泉湾应急管理	(214)
第一节	应急预案体系	(214)
第二节	防台风、暴雨应急处理及流程	(214)
第三节	火灾应急处理及流程	(217)
第四节	游客受伤应急处理及流程	(218)
第五节	游客溺水应急处理及流程	(220)
第六节	游客财物丢失应急处理及流程	(221)
第七节	食物中毒应急处理及流程	(223)
第十三章	海泉湾企业文化及团队建设	(226)
第一节	党群工作部概述	(226)
第二节	党群工作部工作流程	(228)
第三节	工会工作制度	(230)
第四节	海泉湾企业文化及团队建设	(231)
第四编	海泉湾温泉服务标准	(233)
第十四章	海泉湾服务体系	(235)
第一节	海泉湾服务质量管理战略	(235)
第二节	海泉湾温泉服务策略	(236)
第三节	海洋温泉服务理念——“三温”服务	(238)
第四节	温泉服务重塑范例——“服务百分百”活动	(240)
第五节	海泉湾“科学泡汤”服务模式	(242)
第十五章	海泉湾温泉服务标准	(244)
第一节	温泉业标准	(244)
第二节	海洋温泉服务标准	(245)
第五编	海泉湾海洋温泉实务操作经典案例	(265)
第十六章	海泉湾海洋温泉服务案例	(267)



第一节 成功服务案例.....	(267)
第二节 服务投诉案例.....	(270)

附录 I 海龙湾大事记.....	(274)
------------------	-------

附录 II 海洋温泉管理表格.....	(275)
---------------------	-------

附录 III 海洋温泉管理标准流程.....	(284)
------------------------	-------

参考文献.....	(290)
-----------	-------

后记.....	(291)
---------	-------

第一编

海泉湾休闲度假产品综合概况

海泉湾海洋温泉模式是一种因应旅游发展趋势的温泉资源综合开发利用模式。海洋温泉是海泉湾度假区休闲度假系列产品的核心项目，海洋温泉的可持续发展离不开海泉湾其他项目的综合配套。海洋温泉与主题乐园、酒店、温泉中心、渔人码头、剧场、体检中心、运动俱乐部、拓展训练营、加勒比海岸、高尔夫练习场、休闲垂钓区等休闲度假项目一起构成独具海泉湾特色的休闲度假产品系统。本编先描述海泉湾的产品战略，再介绍海泉湾的综合产品系统，进而将海洋温泉产品体系分解为温泉项目群、保健项目群、温泉养生餐饮项目群和健康体检中心项目群，以构建出海泉湾海洋温泉旅游休闲度假产品的全景图像。



第一章 海泉湾的综合产品系统

第一节 港中旅（珠海）海泉湾度假区概况

港中旅（珠海）海泉湾度假区（见图 1-1）位于珠海西部海滨，是中国国家旅游局授予的全国第一家“国家旅游休闲度假示范区”，是香港中旅集团继成功开发建设深圳华侨城、世界之窗、锦绣中华后，全力打造的新型的以温泉旅游为主的休闲度假目的地。



图 1-1 阳光普照下的海泉湾度假区

近年来，随着人们物质生活和文化素养的提高，消费模式发生了很大的变化，对旅游产品的需求更加多样化。从单一的观光旅游向休闲度假、自驾车、自由行以及参与性的旅游项目发展，这是我国旅游业日益明显的发展趋势。这种趋势对旅游服务业提出了更高的要求和挑战。港中旅集团要做大做强旅游主业，必须因势利导，顺应这一潮流。为此，经过多方讨论和调研，港中旅集团和香港中

旅国际投资公司（以下简称“港中投”）与珠海市政府多次接洽，最终决定选址珠海平沙温泉，将它改造建设成综合性的温泉度假区。

2002年4月18日，“港中投”与珠海市政府签订了《珠海温泉开发协议》；2003年5月22日，海泉湾度假区奠基，一期工程正式动工；2004年8月底，基本完成软基处理；2004年11月19日，会议酒店率先开工，随后各板块陆续开工，全面建设；2005年4月底，土建工程基本结束；2005年1月，包括一期设备安装、精装修和室外及地下工程施工全面完成，图1-2为2005年8月初具锥形的温泉中心外景。



图1-2 2005年8月恢宏大气的温泉中心初具锥形

未来的规划中，海泉湾总占地面积将达5.1平方公里。前期开业的一期项目占地约0.9平方公里，其中除主题建筑外，还包括14.2万平方米湖面水系、31万平方米的绿化面积、13.3万平方米的停车场及道路铺设，另外，还有2.7公里长的海岸景观线建设、13公里长的双向四车道交通干线、5座桥以及截面为2.2米×2.4米、长约4.2公里的地下管廊。

海泉湾的建筑设计风格以地中海式风格为主，全部为国外一流设计公司设计。例如，WATG（美国）公司负责建筑方案设计，株式会社日本设计（日本）负责温泉工艺设计，FORREC（加拿大）公司负责游乐园设计，概念规划、景观绿化等设计由EDSA（美国）公司负责，主酒店装修设计由HBA（美国）公司负

责，剧场设计由 CELL（新加坡）公司负责，等等。

休闲度假项目主要有主题游乐园、酒店（包括会议酒店、度假酒店、海泉湾客栈、22 幢别墅和 5 幢湖畔套房）、温泉中心、渔人码头、剧场、体检中心、运动俱乐部、拓展训练营、加勒比海岸、高尔夫练习场、休闲垂钓区十一大板块，另附有行政中心和员工宿舍，见图 1-3。



图 1-3 海泉湾总平面图