

购物场所旅游服务规范

Tourism service specification of shopping destination

2016 - 07 - 15 发布

2016 - 08 - 15 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	1
5 基本要求	2
6 旅游服务	2
7 质量管理	3

省文旅标技委

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的要求进行编写。

本标准自实施之日起，代替 DB33/T 527-2004《旅游商品购物点质量等级划分与评定》。本标准与 DB33/T 527-2004 相比，主要修改如下：

- 名称修改为“购物场所旅游服务规范”；
- 删除了原标准中“3.3.1 等级划分”、“3.3.2 等级评定依据与方法”、“附录 A（认定申请材料）”和“附录 B（质量等级划分与评定说明）”等内容；
- 删除了原标准中“5.2 旅游购物点的交通设施”、“5.3 旅游购物点的规模”、“6.7 公用电话”；“8.3 商品卫生”、“10.1 旅游商品种类”、“10.3 旅游商品特色”等内容；
- 整合了原标准中对于经营行为合法和商品质量合格的基本要求，改写了原标准“4 总则”的相关内容；
- 增加了对室内空气质量、母婴室、互联网结算等基本硬件条件的要求；
- 增加了对室内外灯光、背景音乐、室内温湿度、免费饮用水、手机充电装置等旅游基础服务内容的要求；
- 增加了对民俗文化、商贸节庆、特色展销、主体展览、互动体验等旅游特色服务内容的要求；
- 增加了对自助查询、在线购物、最大承载量信息、Wi-Fi 信号等旅游智慧服务内容的要求；
- 增加了对赔偿先付制度和无理由退货制度、服务质量监督检查和持续改进机制等质量管理内容的要求。

本标准由浙江省旅游局提出。

本标准由浙江省旅游标准化技术委员会（ZJQS/TC 16）归口。

本标准起草单位：浙江大学城市学院、安吉县风景与旅游管理委员会、浙江省旅游标准化研究会。

本标准起草人：傅玮、程钢、胡斌、侯作前、张孟蛟、谢康卫。

本标准所代替的历次版本发布情况为：

- DB33/T 527-2004

购物场所旅游服务规范

1 范围

本标准规定了购物场所提供服务的总则、基本要求、旅游服务和质量管理等内容。
本标准适用于购物场所为游客提供旅游服务的规范和管理。

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，仅所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 2894	安全标志及其使用导则
GB 9664	文化娱乐场所卫生标准
GB 9670	商场（店）、书店卫生标准
GB/T 10001.1	公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.2	标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
GB/T 10001.5	标志用公共信息图形符号 第5部分：购物符号
GB/T 10001.9	标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
GB/T 15566.1	公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
GB/T 15566.5	公共信息导向系统 设置原则与要求 第5部分：购物场所
GB 16153	饭馆（餐厅）卫生标准
GB/T 17217	城市公共厕所卫生标准
GB/T 18883	室内空气质量标准
GB/T 30240.1	公共服务领域英文译写规范 第1部分：通则
GB 50763	无障碍设计规范
LB/T 011	旅游景区游客中心设置与服务规范
LB/T 014	旅游景区讲解服务规范
LB/T 034	景区最大承载量核定导则
SB/T 10409	商业服务业顾客满意度测评规范

3 术语和定义

本标准采用下列术语和定义。

3.1

购物场所

提供购物及相关服务的场所，包括商场、购物街区、购物点等。

4 总则

4.1 合法经营，证照齐全，必须符合工商、公安、消防、卫生、环保、税务、旅游等法律、法规和强制性标准的规定。

4.2 诚信经营，明码标价。

4.3 严禁欺诈、误导游客，严禁销售假冒伪劣产品，严禁强迫或变相强迫购物。

5 基本要求

5.1 可进入性

5.1.1 选址合理，交通便利，宜充分利用公共交通资源。

5.1.2 导向标识设置合理、清晰，符合 GB/T 15566.1 和 GB/T 15566.5 的规定。

5.2 安全保障

5.2.1 应制定科学、有效的突发事件应急预案，并定期演练。

5.2.2 安全设施设备齐备完好，特种设备必须符合相应质量标准，定期检查，并将结果记录在案。

5.2.3 应有明确清晰的安全疏散路线或通道，并保持畅通。

5.2.4 安全标志及其使用应符合 GB 2894 的规定。

5.2.5 装有监控设施，覆盖主要区域和通道，配备数量充足的安保人员，定期巡查。

5.2.6 宜设有医疗点，能提供简单基础的医疗服务。

5.3 卫生环保

5.3.1 干净整洁，卫生条件应符合 GB 9664 或 GB 9670 的规定。

5.3.2 公共厕所的数量和分布与游客数量相适应，卫生条件应符合 GB/T 17217 的规定。

5.3.3 配备数量充足的卫生保洁人员，定期清洁。

5.3.4 室内空气质量符合 GB/T 18883 的规定。

5.3.5 垃圾、污水等废弃物宜统一收集、统一处理、统一排放，按照环保要求，循环利用。

5.4 公共设施

5.4.1 自有停车场或周边有公共停车位。

5.4.2 三层（不含）以上经营场所应配备电梯。

5.4.3 合理配备残障人士专用的通道、电梯、厕位等无障碍设施，设计规范符合 GB 50763 的规定。

5.4.4 宜在合适的区域设置母婴室，配备母婴服务设施。

5.4.5 设置数量充足且布局合理的收银点，提供银行卡、移动互联网等结算服务。

6 旅游服务

6.1 环境氛围

6.1.1 建筑与周边环境协调，装修有特色，配设休闲文化景观。

6.1.2 规范设置各类店牌和户外广告，外文译写符合 GB/T 30240.1 的规定。

6.1.3 合理设置灯光，照度适中，宜有夜景灯光。

6.1.4 宜有与经营场所环境相协调的背景音乐。

6.1.5 室内设有温度和湿度调控设施，保证温度和湿度适宜、通风良好。

6.2 基础服务

- 6.2.1 设有服务中心（点），参照 LB/T 011 的要求，为游客提供寄存、咨询、讲解、投诉等服务。
- 6.2.2 公共信息通用符号、旅游休闲符号、购物符号、无障碍设施符号等设置规范，符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.5 和 GB/T 10001.9 的规定。
- 6.2.3 提供形式丰富、内容齐全的购物、游览、休憩等公共信息。
- 6.2.4 设有公共广播系统，为游客提供公共广播服务。
- 6.2.5 提供行李寄存、商品包装和邮寄服务。
- 6.2.6 宜提供免费饮用水获取、轮椅和雨具租用、手机快速充电等便捷服务。
- 6.2.7 服务人员应文明、礼貌、热情服务，能提供外语服务。

6.3 特色服务

- 6.3.1 商品、包装、营销、服务等应体现特色，满足游客的个性化需求。
- 6.3.2 设置有特色的公共休憩区域，配有数量充足的休憩设施，户外区域宜采取一定的避雨措施。
- 6.3.3 宜提供餐饮、休闲、娱乐等服务，自设餐饮区的卫生条件应符合 GB 16153 的规定。
- 6.3.4 提供讲解或导览（购）服务，并符合 LB/T 014 中规定的游客购物时的服务要求。
- 6.3.5 不定期举办相关特色商品展销活动，以及民俗、文化、商贸、节庆等相关活动。
- 6.3.6 应注重非物质文化遗产的保护和传承，开展材质鉴别、商品制作等主客互动活动。
- 6.3.7 宜设置主题展览区或表演销售区，展示商品文化特色。

6.4 智慧服务

- 6.4.1 设置自助查询系统，提供自助式导览（购）服务。
- 6.4.2 提供在线购物等互联网服务。
- 6.4.3 实时提供最大承载量和瞬间承载量信息，具体核算方法可参考 LB/T 034 的规定。
- 6.4.4 宜全域覆盖 Wi-Fi 信号。

7 质量管理

7.1 品牌推广

- 7.1.1 树立品牌意识，打造自有的商品或服务品质品牌。
- 7.1.2 有统一的形象标识和宣传口号，并与相关机构合作推广。

7.2 投诉处理

- 7.2.1 设立专门的质量投诉管理机构，建立完善的投诉处理解决机制，依法建立赔偿先付制度和无理由退货制度。
- 7.2.2 公布商品和服务质量投诉电话，建立投诉档案，认真处理并及时反馈每一件投诉，投诉处理满意率达到 90% 以上。

7.3 满意度调查

- 7.3.1 定期开展游客满意度调查，每年不少于 2 次，每次调查的样本数量不少于 200 人次，具体调查方法可参考 SB/T 10409 的规定。
- 7.3.2 年游客满意度不低于 85%。

7.4 服务改进

- 7.4.1 对从业人员开展周期性的培训和考核，培训率达到 100%，培训不合格人员不得上岗。
 - 7.4.2 建立有效的服务质量监督检查和持续改进机制。
-

省文旅科技委