

DB3306

浙江省绍兴市地方标准

DB 3306/T 034—2021

非遗形象门店管理规范

Specification for management of intangible cultural heritage image stores

2021-06-02 发布

2021-06-10 实施

绍兴市市场监督管理局

发布

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 非遗形象门店基本类型.....	1
5 基本要求.....	2
6 基本原则.....	2
7 经营准入要求.....	3
8 门店环境要求.....	3
9 产品及服务要求.....	3
10 管理要求.....	3
11 评定与复核.....	4

浙江省文旅标技委

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020给出的规则起草。

本文件由绍兴市文化广电旅游局提出并归口。

本文件起草单位：绍兴市文化广电旅游局、中国传媒大学、绍兴非遗客厅、绍兴仁昌酱园有限公司、绍兴市上虞区标准化研究院。

本文件主要起草人：杨红、张依宁、隗家兴、孙小东、梁智渊、徐红、范佳琪、裴银霞、徐青芳。
本文件为首次发布。

浙江省文旅标技委

非遗形象门店管理规范

1 范围

本文件规定了浙江省绍兴市非遗形象门店的基本要求、基本类型，以及创建非遗形象门店的基本原则、经营状况要求、门店环境要求、产品及服务要求、管理要求、评定和复核等内容。

本文件适用于在浙江省绍兴市范围内非遗形象门店的经营与管理。

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/T10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.5 公共信息图形符号 第5部分：购物符号

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 17110 商店购物环境与营销设施的要求

GB/T 17217 公共厕所卫生规范

GB/T 27306 食品安全管理体系餐饮业要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

非物质文化遗产 Intangible cultural heritage

各族人民世代相传并视为其文化遗产组成部分的各种传统文化表现形式，以及与传统文化表现形式相关的实物和场所。包括传统口头文学以及作为其载体的语言，传统美术、音乐、舞蹈、戏剧和曲艺，传统技艺、医药和历法，传统礼仪、节庆等民俗，传统体育、游艺和杂技等。简称“非遗”。

3.2

非遗形象门店 Intangible cultural heritage image stores

主要以销售和提供非遗相关产品或服务为主，为顾客提供专业、特色消费体验的门店。

3.3

非遗产品 Intangible cultural heritage product

国家、地方认定的非遗代表性项目相关的工艺、技艺制成的产品或提供的服务。

4 非遗形象门店基本类型

4.1 艺术表演类

指提供与传统戏剧、曲艺、传统音乐、传统舞蹈、传统体育游艺与杂技等相关的非遗产品或服务的门店。

4.2 传统技艺类

指通过烧造、刻绘、织绣、印染、锻制等工艺技艺，主要以手工方式制造或提供的非遗产品或服务的门店。

4.3 医药护理类

指提供与传统医药类非遗相关的产品或服务的门店。

4.4 特色美食类

指提供与饮食类非遗相关的产品或服务的门店。

5 基本要求

5.1 可进入性

5.1.1 外部交通良好，交通设施完善，进出便捷。

5.1.2 导向系统清晰，设置合理，符合 GB/T 15566.1 的规定。

5.2 公共标识

公共信息图形符号和导向标识设置规范，符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.5 的规定。

5.3 安全保障

5.3.1 有较为完善的安全管理制度，应配备必要安全设施和专兼职安防人员。

5.3.2 门店内部柜台、货架等设施设置应考虑消费者购物安全。

5.3.3 门店内部至少安装一个监控探头，对门店内客流量进行及时监测，超过安全极限时给予提示并予以限流。

5.3.4 特色美食类门店的食品卫生管理要求符合 GB/T 27306 的规定。

5.4 卫生环保

5.4.1 门店整体干净整洁，无乱堆、乱放、乱建现象。

5.4.2 配备专兼职卫生保洁人员，定期清洁。

5.4.3 垃圾按照当地环保要求分类收集，处理及时，日产日清。

5.4.4 如有公共卫生间，卫生条件应符合 GB/T 17217 的规定。

6 基本原则

6.1 注重非遗特色。有明确的非遗代表性项目是申报非遗形象门店的前提。在经营中，需注重非遗代表性项目的传承与展示，塑造独特的门店形象。

6.2 限定经营范围。主要经营范围：已评定的市级及以上非遗代表性项目相关产品或服务。

6.3 遵循属地原则。非遗形象门店售卖的非遗产品或提供的服务应与本地非遗代表性项目相关。

7 经营准入要求

- 7.1 门店持续经营一年以上。
- 7.2 合法经营，最近三年内无重大违法乱纪行为。
- 7.3 符合国家应急管理、市场监管、公安、卫生、环保、税务、文化、旅游、商务、知识产权等法律、法规和强制性标准的规定。

8 门店环境要求

8.1 总体布局

- 8.1.1 门店选址合理，交通便利；
- 8.1.2 门店布局合理，营业面积 15m²（含）以上。

8.2 店面要求

- 8.2.1 非遗形象门店标志由政府相关部门统一制作挂牌。标志由中国非物质文化遗产标识和“非遗门店”文字构成，红色文字代表“达标级门店”，银白色文字代表“银鼎级门店”，金黄色文字代表“金鼎级门店”。门店标志应实行中外文对照形式，中文设置在上方，外文设置在下方，中文字号大小应当大于外文。
- 8.2.2 门店非遗特色的创建范围至少覆盖门店牌匾（招牌）和其中一处墙面，墙面内容应有与该门店售卖的产品或提供的服务相关非遗代表性项目的图文介绍。
- 8.2.3 门店装修、软装饰等应符合其所提供的产品或服务的风格，整体氛围要体现非遗特色。灯光设计、背景音乐与门店的整体风格相融合。
- 8.2.4 在门店的橱柜、展架及细节装饰上，有专门设计的体现门店特色的视觉识别系统。
- 8.2.5 门店环境符合 GB/T 17110 中对于购物环境的要求。门店内标识设置合理、清晰。

9 产品及服务要求

9.1 产品特色要求

- 9.1.1 门店所提供的非遗产品或服务达到经营内容的 50%（含）以上。
- 9.1.2 有自有品牌。自有品牌应注册独立商标、体现非遗特色。产品包装等视觉具有非遗特色。
- 9.1.3 门店主要经营的产品或服务须与市级及以上非遗代表性项目相关。门店提供的相应产品或服务旁应配套提供相关的非遗代表性项目介绍。

9.2 服务特色要求

- 9.2.1 鼓励门店提供非遗相关工艺技艺、生产场景的展示或设立非遗主题展览区，展示产品和服务特色，提升消费体验水平。
- 9.2.2 员工服饰设计体现门店非遗特色。
- 9.2.3 门店应定期组织开展非遗相关主题的展销活动、宣传活动和营销活动，有效利用各类媒体和渠道宣传推广非遗代表性项目。

10 管理要求

- 10.1 门店应有较为完善的经营管理制度和财务制度，有短期和长期的经营计划及销售目标。
- 10.2 门店应公布商品和服务质量投诉电话，建立完善的投诉处理解决机制，及时处理并反馈每一件投诉。
- 10.3 门店应建立有效的服务质量监督检查和持续改进机制，定期收集消费者的反馈意见，不断提升服务水平。
- 10.4 门店的相关服务人员应具备专业素养，上岗前参与门店统一培训。

11 评定与复核

- 11.1 非遗形象门店资格评定与复核工作由文化和旅游主管部门负责。
- 11.2 若无法直接认定产品或服务与非遗代表性项目相关，可由经营者提供相关材料，证明其非遗代表性传承人的身份，由文化和旅游主管部门进行资格审核。
- 11.3 非遗代表性项目保护单位可组织和统筹相关门店申请，由文化和旅游主管部门进行资格审核。
- 11.4 由文化和旅游主管部门制定实施细则，建立评估、考核和退出机制，对非遗形象门店实施动态管理，每三年复核一次。

浙江省文旅标技委

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国非物质文化遗产法（2011年2月25日第十一届全国人民代表大会常务委员会第十九次会议通过）
- [2] DB 33/T 871—2012 特色文化主题饭店基本要求与评定
- [3] DB33/T 527-2016 购物场所旅游服务规范
- [4] GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求
-

浙江省文旅标技委