附件3：

购物场所旅游服务质量等级划分与评分说明

一、为划分与评定购物场所的旅游服务质量等级，根据浙江省地方标准《购物场所旅游服务规范》（DB33/T 527-2016）的要求，制定“购物场所旅游服务质量等级评分表”（见表2）。

二、“购物场所旅游服务质量等级评分表”主要由总则、基本要求、旅游服务和质量管理四部分组成。除“总则”的要求为必须达到的项目之外，其他部分均赋以一定分值，总分为1000分。其中，基本要求评价为320分；旅游服务评价为440分；质量管理评价为240分。

三、购物场所旅游服务质量等级根据评分进行划定，总分950分以上为五星级、总分900-949分为四星级、总分850-899分为三星级、总分800-849分为二星级、总分750-799分为一星级。

四、申报单位应填写评分表（见表2）中的“自评得分”栏，并提交县（市、区）文化和旅游单位的相关部门。

表2 购物场所旅游服务质量等级评分表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序 号 | 评 分 项 目 | 最高得分 | 分档计分 | 自评得分 | 评定得分 |
| **1** | 总则（必备项目） |  |  | 是□否□ | 是□否□ |
| 1.1 | 合法经营、证照齐全 |  |  | 是□否□ | 是□否□ |
| 1.2 | 诚信经营、明码标价 |  |  | 是□否□ | 是□否□ |
| 1.3 | 不销售假冒伪劣产品 |  |  | 是□否□ | 是□否□ |
| 1.4 | 不强迫或变相强迫购物 |  |  | 是□否□ | 是□否□ |
| 2 | 基本要求 | **320** |  |  |  |
| 2.1 | 区位 | 30 |  |  |  |
| 2.1.1 | 位于城市主要商业区或4A及以上旅游景区 |  | 30 |  |  |
| 2.1.2 | 距离城市主要商业区或4A及以上旅游景区5公里以内 |  | 20 |  |  |
| 2.1.3 | 距离城市主要商业区或4A及以上旅游景区10公里以内 |  | 10 |  |  |
| 2.2 | 交通 | 20 |  |  |  |
| 2.2.1 | 交通便利，有公共交通或自有接送车可达 |  | 20 |  |  |
| 2.2.2 | 有自有接送车可达 |  | 10 |  |  |
| 2.3 | 导向系统 | 20 |  |  |  |
| 2.3.1 | 导向标志数量充足，符合GB/T 15566相关部分的要求 |  | 20 |  |  |
| 2.3.2 | 导向标准设置符合GB/T 15566相关部分的要求 |  | 10 |  |  |
| 2.4 | 安全应急预案 | 20 |  |  |  |
| 2.4.1 | 制定科学有效的突发事件应急预案 |  | 10 |  |  |
| 2.4.2 | 定期进行安全应急演练 |  | 10 |  |  |
| 2.5 | 安全设施设备 | 30 |  |  |  |
| 2.5.1 | 安全设施设备充足完好 |  | 10 |  |  |
| 2.5.2 | 安全设施设备定期检查，并将结果记录在案 |  | 10 |  |  |
| 2.5.3 | 有监控设施，覆盖主要区域和通道 |  | 10 |  |  |
| 2.6 | 安保人员 | 20 |  |  |  |
| 2.6.1 | 有充足的安保人员，定期巡查，确保安全通道畅通 |  | 20 |  |  |
| 2.6.2 | 有安保人员巡查 |  | 10 |  |  |
| 2.7 | 安全标志 | 10 |  |  |  |
| 2.7.1 | 安全标志及其使用符合GB 2894的要求 |  | 10 |  |  |
| 2.8 | 医疗点 | 10 |  |  |  |
| 2.8.1 | 设有医疗点，能提供简单基础的医疗服务 |  | 10 |  |  |
| 2.9 | 整体卫生 | 20 |  |  |  |
| 2.9.1 | 购物场所卫生条件符合GB 9664或GB 9670的要求 |  | 10 |  |  |
| 2.9.2 | 室内空气质量符合GB/T 18883的规定 |  | 10 |  |  |
| 2.10 | 公厕 | 20 |  |  |  |
| 2.10.1 | 公厕数量充足，分布恰当，满足游客需要 |  | 10 |  |  |
| 2.10.2 | 公厕卫生条件符合GB/T 17217的要求 |  | 10 |  |  |
| 2.11 | 保洁人员 | 20 |  |  |  |
| 2.11.1 | 有充足的卫生保洁人员，定期清洁，确保场所干净整洁 |  | 20 |  |  |
| 2.11.2 | 有卫生保洁人员清洁 |  | 10 |  |  |
| 2.12 | 废弃物处理 | 10 |  |  |  |
| 2.12.1 | 废弃物统一收集、处理和排放 |  | 10 |  |  |
| 2.13 | 停车设施 | 30 |  |  |  |
| 2.13.1 | 自有900平米以上停车场或周边有30个以上公共停车位 |  | 30 |  |  |
| 2.13.2 | 自有600平米以上停车场或周边有20个以上公共停车位 |  | 20 |  |  |
| 2.13.3 | 自有300平米以上停车场或周边有10个以上公共停车位 |  | 10 |  |  |
| 2.14 | 无障碍设施 | 20 |  |  |  |
| 2.14.1 | 有三种以上无障碍设施，设计符合GB 50763的要求 |  | 20 |  |  |
| 2.14.2 | 有一种以上无障碍设施，设计符合GB 50763的要求 |  | 10 |  |  |
| 2.15 | 其他公共设施 | 20 |  |  |  |
| 2.15.1 | 三层（不含）以上经营场所配有电梯 |  | 10 |  |  |
| 2.15.2 | 设置母婴室，配备母婴服务设施 |  | 10 |  |  |
| 2.16 | 结算服务 | 20 |  |  |  |
| 2.16.1 | 合理设置收银点，提供银行卡结算服务 |  | 10 |  |  |
| 2.16.2 | 提供移动互联网等新型结算服务 |  | 10 |  |  |
| 3 | 旅游服务 | **440** |  |  |  |
| 3.1 | 环境营造 | 20 |  |  |  |
| 3.1.1 | 与周边环境协调、装修有特色 |  | 10 |  |  |
| 3.1.2 | 购物场所内外设置有休闲文化景观 |  | 10 |  |  |
| 3.2 | 店牌广告 | 20 |  |  |  |
| 3.2.1 | 规范设置店牌和户外广告 |  | 10 |  |  |
| 3.2.2 | 店牌和广告的英文译写符合GB/T 30240.1的要求 |  | 10 |  |  |
| 3.3 | 灯光 | 20 |  |  |  |
| 3.3.1 | 室内外灯光照度适宜 |  | 10 |  |  |
| 3.3.2 | 有夜景灯光 |  | 10 |  |  |
| 3.4 | 室内氛围 | 20 |  |  |  |
| 3.4.1 | 背景音乐与环境协调 |  | 10 |  |  |
| 3.4.2 | 室内温度、湿度适宜 |  | 10 |  |  |
| 3.5 | 服务中心 | 30 |  |  |  |
| 3.5.1 | 有专门的游客服务中心（点） |  | 10 |  |  |
| 3.5.2 | 设置和服务符合LB/T 011的要求 |  | 10 |  |  |
| 3.5.3 | 放置有关购物、游览、休憩等公共信息资料 |  | 10 |  |  |
| 3.6 | 基础公共服务 | 40 |  |  |  |
| 3.6.1 | 提供公共广播服务 |  | 10 |  |  |
| 3.6.2 | 提供行李寄存服务 |  | 10 |  |  |
| 3.6.3 | 提供商品包装和邮寄服务 |  | 10 |  |  |
| 3.6.4 | 提供免费饮用水获取服务 |  | 10 |  |  |
| 3.7 | 工具租用服务 | 20 |  |  |  |
| 3.7.1 | 提供三种以上（轮椅、雨具、数据线等）工具租用服务 |  | 20 |  |  |
| 3.7.2 | 提供一种以上工具租用服务 |  | 10 |  |  |
| 3.8 | 外语服务 | 20 |  |  |  |
| 3.8.1 | 提供两种以上外语服务 |  | 20 |  |  |
| 3.8.2 | 提供一种以上外语服务 |  | 10 |  |  |
| 3.9 | 服务人员态度 | 20 |  |  |  |
| 3.9.1 | 有常设性的接待服务人员 |  | 10 |  |  |
| 3.9.2 | 服务人员文明、礼貌、热情服务 |  | 10 |  |  |
| 3.10 | 图形符号 | 20 |  |  |  |
| 3.10.1 | 图形符号数量充足，符合GB/T 10001相关部分的要求 |  | 10 |  |  |
| 3.10.2 | 图形符号符合GB/T 10001相关部分的要求 |  | 10 |  |  |
| 3.11 | 休闲区域和设施 | 20 |  |  |  |
| 3.11.1 | 有特色的公共休憩区域 |  | 10 |  |  |
| 3.11.2 | 有充足的休憩设施和休闲娱乐服务 |  | 10 |  |  |
| 3.12 | 特色餐饮服务 | 30 |  |  |  |
| 3.12.1 | 自有特色餐饮服务，卫生条件达到GB 16153的要求 |  | 30 |  |  |
| 3.12.2 | 附近有特色餐饮服务，能满足游客需求 |  | 20 |  |  |
| 3.12.3 | 附近有餐饮服务 |  | 10 |  |  |
| 3.13 | 讲解服务 | 20 |  |  |  |
| 3.13.1 | 能提供讲解或导览（购）服务 |  | 10 |  |  |
| 3.13.2 | 讲解或导览（购）内容生动，符合LB/T 014的要求 |  | 10 |  |  |
| 3.14 | 商品特色 | 20 |  |  |  |
| 3.14.1 | 所售商品充分体现当地特色 |  | 10 |  |  |
| 3.14.2 | 所售商品包装、营销等充分体现特色 |  | 10 |  |  |
| 3.15 | 商品展销 | 20 |  |  |  |
| 3.15.1 | 每年举办三次以上特色商品展销活动 |  | 20 |  |  |
| 3.15.2 | 每年举办一次以上特色商品展销活动 |  | 10 |  |  |
| 3.16 | 商业活动 | 20 |  |  |  |
| 3.16.1 | 每年举办三次以上民俗、文化、商贸、节庆等相关活动 |  | 20 |  |  |
| 3.16.2 | 每年举办一次以上民俗、文化、商贸、节庆等相关活动 |  | 10 |  |  |
| 3.17 | 互动体验 | 30 |  |  |  |
| 3.17.1 | 有游客互动区，开展鉴别、制作等互动活动 |  | 10 |  |  |
| 3.17.2 | 有主题展览区，注重文化保护和传承 |  | 10 |  |  |
| 3.17.3 | 有表演销售区，展示商品文化特色 |  | 10 |  |  |
| 3.18 | 智慧服务 | 30 |  |  |  |
| 3.18.1 | 有自助式查询系统，提供自助导览（购）服务 |  | 10 |  |  |
| 3.18.2 | 实时向游客提供最大承载量和瞬间承载量信息 |  | 10 |  |  |
| 3.18.3 | 全域覆盖Wi-Fi信号 |  | 10 |  |  |
| 3.19 | 在线服务 | 20 |  |  |  |
| 3.19.1 | 自有网站，提供在线购物等互联网服务 |  | 20 |  |  |
| 3.19.2 | 与相关平台合作，提供在线购物等互联网服务 |  | 10 |  |  |
| 4 | 质量管理 | **240** |  |  |  |
| 4.1 | 品牌形象 | 20 |  |  |  |
| 4.1.1 | 自有商品或服务质量品牌 |  | 10 |  |  |
| 4.1.2 | 有统一的形象标识和宣传口号 |  | 10 |  |  |
| 4.2 | 合作推广 | 20 |  |  |  |
| 4.2.1 | 与五家以上旅行社开展合作推广 |  | 20 |  |  |
| 4.2.2 | 与一家以上旅行社开展合作推广 |  | 10 |  |  |
| 4.3 | 媒体营销 | 20 |  |  |  |
| 4.3.1 | 与三家以上媒体开展合作营销 |  | 20 |  |  |
| 4.3.2 | 与一家以上媒体开展合作营销 |  | 10 |  |  |
| 4.4 | 员工培训 | 20 |  |  |  |
| 4.4.1 | 进行定期员工培训和考核 |  | 10 |  |  |
| 4.4.2 | 员工培训率达到100% |  | 10 |  |  |
| 4.5 | 员工培训合格率 | 30 |  |  |  |
| 4.5.1 | 员工培训合格率达到95%以上 |  | 30 |  |  |
| 4.5.2 | 员工培训合格率达到90%以上 |  | 20 |  |  |
| 4.5.3 | 员工培训合格率达到85%以上 |  | 10 |  |  |
| 4.6 | 投诉处理 | 40 |  |  |  |
| 4.6.1 | 有专门的质量投诉管理机构和完善的投诉处理解决机制 |  | 10 |  |  |
| 4.6.2 | 有赔偿先付、无理由退款等退货制度 |  | 10 |  |  |
| 4.6.3 | 公布商品和服务质量投诉电话 |  | 10 |  |  |
| 4.6.4 | 建立档案，及时处理并反馈每一件投诉 |  | 10 |  |  |
| 4.7 | 投诉满意率 | 30 |  |  |  |
| 4.7.1 | 投诉处理满意率达到95%以上 |  | 30 |  |  |
| 4.7.2 | 投诉处理满意率达到90%以上 |  | 20 |  |  |
| 4.7.3 | 投诉处理满意率达到85%以上 |  | 10 |  |  |
| 4.8 | 满意度调查 | 20 |  |  |  |
| 4.8.1 | 每年不少于2次，每批次样本不少于200人次 |  | 10 |  |  |
| 4.8.2 | 有合理的调查方法，可参考SB/T 10409的规定 |  | 10 |  |  |
| 4.9 | 游客满意度 | 30 |  |  |  |
| 4.9.1 | 游客满意度不低于95% |  | 30 |  |  |
| 4.9.2 | 游客满意度不低于90% |  | 20 |  |  |
| 4.9.3 | 游客满意度不低于85% |  | 10 |  |  |
| 4.10 | 服务改进 | 10 |  |  |  |
| 4.10.1 | 有服务质量监督检查和持续改进机制 |  | 10 |  |  |
| **合计** |  | **1000** | 1000 |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_