

DB3301

浙江省杭州市地方标准

DB 3301/T 0311.8—2020

特色休闲示范点品质评定 第8部分：购物

浙江省文旅标技委

2020-04-30 发布

2020-05-30 实施

杭州市市场监督管理局 发布

目 次

前 言.....	II
引 言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 购物特色休闲示范点等级划分.....	2

浙江省文旅标技委

前 言

DB3301/T 0311-2020《特色休闲示范点品质评定》分为9个部分：

- 第1部分：总则
- 第2部分：美食
- 第3部分：茶楼
- 第4部分：康体养生
- 第5部分：文化娱乐
- 第6部分：运动休闲
- 第7部分：美发美容
- 第8部分：购物
- 第9部分：民宿

本部分为DB3301/T 0311-2020的第8部分。

本部分按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由杭州市文化广电旅游局提出。

本部分由杭州市旅游标准化技术委员会归口。

本部分起草单位：浙江旅游职业学院、杭州市文化广电旅游局、浙江省旅游发展研究中心有限公司、杭州市休闲发展促进会、杭州市旅游商品行业协会。

本部分主要起草人：刘晖、钱正英、孙旭、常冬冬、边喜英、任鸣、刘宇峰、朱剑明、徐忠、孙文英、杨寅华、吴刚、宋晨昱。

引 言

本部分详细说明了购物特色休闲示范点品质评定的要求，在制定时充分考虑了因地制宜、文旅融合、服务地方、特色鲜明的要求，以便更好地发挥特色休闲示范点的示范效应，促进行业良性竞争和有序发展。

浙江省文旅标技委

特色休闲示范点品质评定 第8部分：购物

1 范围

本部分规定了购物特色休闲示范点的服务质量以及示范点品质等级划分的依据和条件。
本部分适用于杭州市行政区域内各类提供购物休闲服务的经营场所。

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 3095 环境空气质量标准
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 5296.3 消费品使用说明 第3部分：化妆品通用标签
- GB 5296.4 消费品使用说明 第4部分：纺织品和服装
- GB 5296.5 消费品使用说明 第5部分：玩具
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 7718 食品安全国家标准 预包装食品标签通则
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.10 公共信息图形符号 第10部分：通用符号要素
- GB 10070 城市区域环境振动标准
- GB 13432 食品安全国家标准 预包装特殊膳食用食品标签
- GB 18483 饮食业油烟排放标准
- GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 37489.1 公共场所卫生设计规范 第1部分：总则
- HJ/T 202 环境标志产品技术要求 一次性餐饮具
- QB/T 2673 鞋类产品标识

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本部分。

3.1

特色休闲示范点

依法设立和经营并经公共机构认定，主题突出、特色鲜明、品质优良、服务规范，行业内具有典型性和引领示范效应的休闲服务经营场所。

3.2

购物休闲服务

为顾客购物休闲及其相关经济文化行为提供便利的相关综合服务。

4 购物特色休闲示范点等级划分

4.1 通用要求

4.1.1 卫生

4.1.1.1 环境卫生

营业场所环境卫生控制应符合以下规定：

- 营业场所应达到 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 的规定；
- 营业场所应按有关公共场所控制吸烟条例执行；
- 空气质量应符合 GB 3095 规定的二级浓度限定标准；
- 环境噪声限值应符合 GB 3096 规定的 1 类声环境功能区要求；
- 产生的环境振动应符合 GB 10070 的规定。

4.1.1.2 污染物控制和排放

污染物控制和生态环保应符合以下规定：

- 加强污水处理等设施建设，确保达标排放，应符合 GB 8978 的规定；
- 具有较强的环境保护意识，垃圾处理应符合当地环保部门的规定；
- 营业场所应当与垃圾堆放处等污染源相距 25m 以上；
- 油烟排放应符合 GB 18483 的规定。

4.1.1.3 食品安全卫生

食品安全卫生应符合以下规定：

- 生活用水(包括自备水源和二次供水)应符合 GB 5749 规定；
- 用于盛放食品的用具、容器设施等应符合食品安全规定，餐饮服务配备消毒设施；使用一次性餐饮具的，应符合 HJ/T 202 规定；
- 食品卫生符合国家行业规定；以经营生鲜食品为主的应符合 GB/T 27306 的规定。

4.1.1.4 商品安全卫生

商品卫生通过相应认证并有认证标识。

4.1.2 场所

4.1.2.1 场所设置

营业场所设置应符合以下要求：

- 购物场所具有一定的面积，功能分区比较合理，为顾客提供购物、休闲的空间；
- 营业场所字号牌匾等服务标志符合有关市容规定，同时应具备特色和文化意味；
- 建筑、内部装修具有地方特色；
- 营业场所室内接待区域应放置有绿色植物或鲜花。

4.1.2.2 设施设备

设施设备应按以下要求配置：

- 与经营服务项目相适应的专业设备和用品用具应齐全，并符合国家相关标准规定；
- 商品标识应符合相关规定，其中：食品类产品标志应符合 GB 7718 要求；特殊膳食品标签应符合 GB13432 要求；鞋类产品标识应符合 QB/T 2673 的规定；化妆品、纺织品、玩具标识应符合 5296.3、GB 5296.4、GB 5296.5 规定；其他暂无国家标准、行业标准规定的商品标识应符合相关法规的规定；
- 宜采用节能、节约型设施设备，降低能源消耗；
- 应配有公共休息设施、无障碍设施，且布局合理，安全可靠；
- 设有贵重物品寄存处；
- 应具有完整有效的给排水设施和垃圾处理设施；
- 电器设备及安装应符合国家相关标准规定；
- 营业场所内或周边应备有设备齐全的洗手间，并添置洗涤用品。

4.1.3 管理

4.1.3.1 计划目标管理

应建立完整的工作计划，并根据执行情况及时更新调整，员工应完全了解企业和部门的发展计划(规划)。

4.1.3.2 人力资源管理

员工数量、素质、培训和人事管理应符合以下要求：

- 应按照经营规模和服务定位，对接待、导购、销售与管理等不同岗位设置和配备工作人员；
- 从业人员应热情好客，穿着整齐清洁，礼仪礼节得当；
- 从业人员应掌握并应用相应的服务技能；
- 应对所有从业人员定期进行专业技能、服务意识、安全和卫生法规以及企业文化等方面的培训；
- 相关岗位人员应按照要求持健康证上岗；
- 所有从业人员应登记造册，劳资档案应保存完整、规范，并无强迫性、歧视性用工情况；
- 与在职员工之间应签订正规的劳动合同，并按国家规定缴纳社会保险；
- 临时聘用人员应签订正规的用工合同。

4.1.3.3 财务管理

加强财务管理，规范财务工作，贯彻国家财税政策、法规，建立财务管理制度。

4.1.3.4 安全管理

加强安全管理，安全措施应符合以下规定：

- 应确保顾客和从业人员的人身健康、财产、信息等安全；
- 建立健全安全管理制度，落实各级各类安全责任；
- 应符合治安、消防、卫生、环境保护、安全等有关规定与要求，取得当地政府要求的相关证照；
- 经营场地无地质灾害和其他影响公共安全的隐患；
- 易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志，安全警示标志应清晰、醒目；易燃、易爆物品的储存和管理应采取必要的防护措施，符合相关法律法规；
- 应配备必要的防盗、视频监控、应急、逃生安全设施，确保顾客和从业人员人身和财产安全；

- 消防器材应配备齐全、有效，并定期检查；
- 设施设备、材料的使用和存储有明确安全要求的应严格按相关规定操作；
- 应建立各类相关安全管理制度和突发事件应急预案，落实安全责任，定期演练；
- 应定期组织从业人员开展相关安全知识学习和技能培训；
- 配备一定的保安人员。

4.1.3.5 制度建设

应有配套相应的管理制度，包括以下制度：

- 应建立服务规范、服务质量控制、服务流程及投诉处理等制度；
- 应建立健全安全检查、环境卫生检查、服务质量检查和顾客投诉、顾客满意度等记录。建有完整的投诉处理档案，保持两年以上的备查期。

4.1.4 服务

4.1.4.1 规范经营

规范经营应符合以下要求：

- 应在店堂醒目处悬挂《营业执照》、《税务登记证》及各种相应的许可证等证照；
- 产品、服务项目应通过文字、图形方式公示，并标明营业时间，收费项目应明码标价。

4.1.4.2 咨询服务

应提供以下咨询服务：

- 应有网络咨询服务，明示咨询电话、投诉电话、举报途径；
- 营业场所应设有专门的咨询人员提供服务指引，并主动热情解答顾客提出的问题，内容真实准确，通俗易懂。能用普通话提供讲解服务。有条件的，宜提供方言和外语服务。

4.1.4.3 引导标识

应有规范的公共标志和引导标识，公共信息图形符号的使用应符合GB/T 10001.1、GB/T 10001.10的要求。

4.1.4.4 结算服务

应有多样化和快捷的结算服务，提供发票。

4.1.4.5 投诉处理

应重视顾客投诉，及时处理，并将处理结果第一时间反馈给顾客，作好投诉处理档案保存和经验总结。

4.1.4.6 顾客管理

加强顾客管理，达到以下要求：

- 有顾客回访记录，定期对顾客满意度进行抽样调查；
- 顾客满意度应达到95%以上。

4.1.4.7 服务质量控制

服务质量控制建议采取以下措施：

- 应把服务质量纳入企业发展目标，健全服务质量管理制度，落实岗位责任制；
- 应实行服务承诺制，实施服务状态监控管理、服务效能管理；
- 宜与供应商签订服务协议，规范供应商的服务；
- 建立健全服务流程规范标准。

4.2 标准特色休闲示范点

4.2.1 场所与环境

- 4.2.1.1 购物场所应保持整洁干净，周边生态环境优良。
- 4.2.1.2 在建筑物明显部位有醒目店名。
- 4.2.1.3 营业场所面积适当，应设置商品文化展示区、销售区，销售区实行分区经营的，应有明显的分区标志。

4.2.2 商品与设施设备

- 4.2.2.1 出售商品应以当地特色商品为主。
- 4.2.2.2 应有方便使用的卫生间。照明和排风应效果良好，排水通畅，有防滑防溅措施。配有残障人员专用厕位。
- 4.2.2.3 各区域应有方便使用的开关和电源插座。
- 4.2.2.4 应有适应所在地区气候的采暖、制冷设施，各区域通风良好。
- 4.2.2.5 有中英文对照的引导标识，清晰美观，设置合理。

4.2.3 服务与管理

- 4.2.3.1 接待人员应保护顾客隐私，尊重顾客的宗教信仰与风俗习惯，保护顾客的合法权益。
- 4.2.3.2 导购人员应正确引导顾客消费，产品销售和服务实行明码标价，遵守价格相关法律，不得纠缠顾客或强行向顾客销售商品、提供服务。
- 4.2.3.3 导购人员应具有一定的营销技能，熟悉所销售产品的用途、功能、特点，并能熟练地讲解。
- 4.2.3.4 宜提供商品体验服务。
- 4.2.3.5 应禁止销售危及人身健康与安全的产品。
- 4.2.3.6 应为顾客提供礼品包装、商品邮寄等便利性服务分。
- 4.2.3.7 应按照相关规定提供商品退换、保修等服务。
- 4.2.3.8 卫生间应每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍。
- 4.2.3.9 应有有效的防虫、防鼠等措施。

4.2.4 特色和其他

- 4.2.4.1 宜根据自己的特色产品、经营和品牌，给予相应的文化表述和展示，增强品牌的感知度和美誉度。
- 4.2.4.2 不定期举办相关特色商品展销活动。
- 4.2.4.3 应为所在地人员提供就业或发展机会。

4.3 优秀特色休闲示范点

4.3.1 场所与环境

- 4.3.1.1 购物场所应保持整洁干净，绿化覆盖率较高，景观配置得当。
- 4.3.1.2 周边宜有停车场，方便出入。

- 4.3.1.3 在建筑物明显部位有醒目的中外文店名。
- 4.3.1.4 营业场所室内装饰应体现和展示与特色购物相关的历史、人文或科学等。
- 4.3.1.5 营业场所面积适当，应设置商品文化展示区、销售区，销售区实行分区经营的，应有明显的分区标志。

4.3.2 商品与设施设备

- 4.3.2.1 出售商品应以当地特色商品为主。
- 4.3.2.2 应具备文化展示和消费体验的设施设备。
- 4.3.2.3 应开辟与接待容量相适应的公共休憩场地，设置足够的休息座椅。
- 4.3.2.4 应有方便使用的卫生间。照明和排风应效果良好，排水通畅，有防滑防溅措施。配有残障人员专用厕位。
- 4.3.2.5 各区域应有方便使用的开关和电源插座。
- 4.3.2.6 宜提供无线网络，方便使用。
- 4.3.2.7 应有适应所在地区气候的采暖、制冷设施，各区域通风良好。
- 4.3.2.8 有中英文对照的引导标识，清晰美观，设置合理。

4.3.3 服务与管理

- 4.3.3.1 接待人员应保护顾客隐私，尊重顾客的宗教信仰与风俗习惯，保护顾客的合法权益分。
- 4.3.3.2 导购人员应正确引导顾客消费，产品销售和服务实行明码标价，遵守价格相关法律，不得纠缠顾客或强行向顾客销售商品、提供服务。
- 4.3.3.3 导购人员应具有一定的营销技能，熟悉所销售产品的用途、功能、特点和文化内涵，并能熟练地讲解。
- 4.3.3.4 应提供商品体验服务，产品体验应内容丰富。
- 4.3.3.5 应禁止销售危及人身健康与安全的产品。
- 4.3.3.6 能提供网上销售服务。
- 4.3.3.7 提供信用卡结算、线上付款的服务。
- 4.3.3.8 应为顾客提供小件行李保管、礼品包装、商品邮寄等便利性服务。
- 4.3.3.9 应按照规定提供商品退换、保修等服务。
- 4.3.3.10 卫生间应每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍。
- 4.3.3.11 应有有效的防虫、防鼠等措施。

4.3.4 特色和其他

- 4.3.4.1 宜根据自己的特色产品、经营和品牌，给予相应的文化表述和展示，增强品牌的感知度和美誉度。
- 4.3.4.2 应践行环保理念，坚持绿色运营，宣传营销倡导绿色消费。
- 4.3.4.3 应结合商品特点，举行讲座、品鉴或技能培训等文化传承服务。
- 4.3.4.4 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。
- 4.3.4.5 应为所在地人员提供就业或发展机会。

4.4 最佳特色休闲示范点

4.4.1 场所与环境

- 4.4.1.1 购物场所应保持整洁干净，生态环境优良，景观配置得当。

- 4.4.1.2 周边宜有停车场，方便出入。
- 4.4.1.3 在建筑物明显部位有醒目的中英文店名、店徽。
- 4.4.1.4 营业场所室内装饰应体现和展示与特色购物相关的历史、人文或科学等，具有示范点自身的文化品位。
- 4.4.1.5 营业场所面积适当，应设置商品文化展示区、销售区和体验区，销售区实行分区经营的，应有明显的分区标志。

4.4.2 商品与设施设备

- 4.4.2.1 出售商品应以当地特色商品为主。
- 4.4.2.2 商品包装应采用绿色、环保材质，方便顾客携带和运输。
- 4.4.2.3 应具备文化展示和消费体验的设施设备。
- 4.4.2.4 应有多语种对照且富有文化内涵的商品介绍目录。
- 4.4.2.5 应开辟与接待容量相适应的公共休憩场地，设置足够的休息座椅，提供报刊杂志等。
- 4.4.2.6 应有方便使用的卫生间。照明和排风应效果良好，排水通畅，有防滑防溅措施。配有残障人员专用厕位。
- 4.4.2.7 各区域应有方便使用的开关和电源插座。
- 4.4.2.8 宜提供无线网络，方便使用。
- 4.4.2.9 应有适应所在地区气候的采暖、制冷设施，各区域通风良好。
- 4.4.2.10 应有中英文对照的引导标识，清晰美观，设置合理。

4.4.3 服务与管理

- 4.4.3.1 接待人员应保护顾客隐私，尊重顾客的宗教信仰与风俗习惯，保护顾客的合法权益。
- 4.4.3.2 导购人员应正确引导顾客消费，产品销售和服务实行明码标价，遵守价格相关法律，不得纠缠顾客或强行向顾客销售商品、提供服务。
- 4.4.3.3 导购人员应具有一定的营销技能，熟悉所销售产品的用途、功能、特点和文化内涵，并进行有针对性的熟练讲解。
- 4.4.3.4 能对外宾提供外语服务。
- 4.4.3.5 应提供商品体验服务，产品体验应内容丰富，体验形式多样。
- 4.4.3.6 应禁止销售危及人身健康与安全的产品。
- 4.4.3.7 能提供网上销售服务。
- 4.4.3.8 提供信用卡结算、线上付款的服务。
- 4.4.3.9 应有专门的接待中心，能通过集中讲解及播放录像等，向顾客系统地介绍商品信息及购物须知，同时负责投诉受理。
- 4.4.3.10 应为顾客提供小件行李保管、礼品包装、商品邮寄等便利性服务。
- 4.4.3.11 应按照相关规定提供商品退换、保修等服务。
- 4.4.3.12 卫生间应每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍。
- 4.4.3.13 应有有效的防虫、防鼠等措施。
- 4.4.3.14 接待人员应满足顾客合理而可能的需求，提供相应服务。
- 4.4.3.15 宜备有常用、应急的非处方药品。

4.4.4 特色和其他

- 4.4.4.1 宜根据自己的特色产品、经营和品牌，给予相应的文化表述和展示，增强品牌的感知度和美誉度，利用互联网技术宣传、营销。

- 4.4.4.2 应充分运用现代科技手段，实施智慧服务。
 - 4.4.4.3 应践行环保理念，坚持绿色运营，宣传营销倡导绿色消费。
 - 4.4.4.4 应结合商品特点，举行讲座、品鉴或技能培训等文化传承服务。
 - 4.4.4.5 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。
 - 4.4.4.6 应注重非物质文化遗产的保护和传承，开展相关的主客互动活动。
 - 4.4.4.7 应为所在地人员提供就业或发展机会。
 - 4.4.4.8 应参与地方或社区公益事业活动。
-

浙江省文旅标技委