

中华人民共和国国家标准

GB/T 26356—2010

旅游购物场所服务质量要求

Requirements of service quality in tourist shopping spot

2011-01-14 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 旅游购物场所的等级划分与依据	1
5 基本要求	2
6 等级的划分条件	2
7 旅游商品要求	4
8 安全管理要求	5
附录 A (规范性附录) 旅游购物场所服务质量评定计分表	6

前 言

本标准的附录 A 为规范性附录。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：浙江省旅游标准化技术委员会、浙江省旅游局、义乌市风景旅游局、浙江大学。

本标准主要起草人：林震华、林爱瑜、周进步、李任芷、刘士军、王嵘山、汪黎明、刘莉莉、张源。

本标准参与起草人：朱红炜、阮裕仁、陈明、李伟钢。

引 言

旅游购物是旅游六大基本要素的重要内容,对旅游业发展具有不容忽视的作用。对旅游购物场所进行标准化管理有利于完善旅游购物场所各项配备,提高旅游购物服务水平,规范旅游购物市场秩序,合理引导旅游消费,增强购物收入在旅游总效益中的比重和地位。

旅游购物场所服务质量要求

1 范围

本标准规定了旅游购物场所服务质量要求以及旅游购物场所等级划分评定的依据和条件。
本标准适用于各类从事旅游商品购物经营的场所。

2 规范性引用文件

下列文件中所包含的条款,通过在本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB 5296.3 消费品使用说明 化妆品通用标签
- GB 5296.4 消费品使用说明 纺织品和服装使用说明
- GB 5296.5 消费品使用说明 第5部分:玩具
- GB 7718 预包装食品标签通则
- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 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 13432 预包装特殊膳食用食品标签通则
- GB/T 17217 城市公共厕所卫生标准
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- QB/ 2673 鞋类产品标识

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

旅游商品 **tourist commodity**

旅游者在旅游过程中所购买的、具有一定特色的实物性商品。

3.2

旅游购物 **tourist shopping**

旅游过程中购买旅游商品的经济文化行为,及与此相关的行为总和。

3.3

旅游购物场所 **tourist shopping spot**

主要为团队旅游者购物提供服务的场所。

4 旅游购物场所的等级划分与依据

4.1 等级划分

旅游购物场所划分为两个等级,从低到高依次为旅游购物推荐点和旅游购物示范点。

4.2 依据

等级划分以旅游购物场所总体布局、服务设施、服务质量、安全管理、商品要求等为依据。详见附录A。

5 基本要求

5.1 总则

旅游购物场所基本要求可概括为：设施齐备、服务规范、安全有序、卫生良好、特色鲜明。

5.2 设施

5.2.1 接待设施齐备。

5.2.2 交通设施完善，便捷高效。

5.2.3 安全设施齐全有效。

5.2.4 收银设备安全齐备。

5.2.5 配套设施完善，并建有无障碍通道。

5.3 服务

5.3.1 对所有客人，不分种族、民族、国别，一视同仁；尊重客人的道德信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。

5.3.2 在基本达到规范化服务的基础上，提倡特色化服务。

5.3.3 应制定健全的服务流程、工作标准及岗位责任制度。

5.3.4 应按旅游业质量管理的要求，制定旅游购物场所服务质量管理细则。

5.4 安全

5.4.1 旅游购物场所应符合消防规定并取得消防验收，树立安全第一，预防为主的思想。

5.4.2 应配备必要的、有效的安全设施，建立完整的检查、维修、保养、更新制度。

5.4.3 应建立健全各项安全管理制度、安全监督、操作规程，并确保严格执行。

5.5 卫生

5.5.1 旅游购物场所环境整洁卫生，温湿度适宜，空气清新。

5.5.2 公共卫生间、垃圾桶等卫生设施数量充足，分布合理。

5.5.3 旅游商品卫生通过相应认证并有认证标识。

5.6 特色

5.6.1 旅游购物场所建筑应具有当地特色。

5.6.2 旅游商品应以当地特色商品为主。

5.6.3 为游客提供个性化特色服务。

6 等级的划分条件

6.1 旅游购物推荐点

6.1.1 总体布局

旅游购物推荐点总体布局应达到以下要求：

- a) 旅游购物场所具有一定的面积，功能分区比较合理，为游客提供购物、休闲的空间。
- b) 建筑、内部装修具有地方特色。
- c) 在建筑物明显部位应有中外文店名。
- d) 旅游购物场所应保持整洁干净，周边生态环境优良。

6.1.2 服务设施

旅游购物推荐点服务设施应达到以下要求：

- a) 内外部交通可进入性较好。
- b) 交通标志规范、醒目、美观。
- c) 具有面积大于 600 m² 的停车场。
- d) 设有问询接待处。

- e) 有内容明确的导购信息材料。
- f) 公共信息图形标志符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 10001.5 要求。
- g) 各种引导标识(包括导购图、引导牌、指示牌等)内容明确,设置合理。
- h) 旅游购物场所内柜台、货架工整、规范。
- i) 开辟与接待游客容量相适应的公共休憩场地,设置足够的休息座椅。
- j) 公共卫生间、垃圾桶等在数量上能满足要求,分布合理。
- k) 设有公共电话,公共通信设施完善。
- l) 设有残疾人无障碍通道。
- m) 设有小件物品寄存柜。
- n) 提供银行卡结算服务,结账区域应张贴银联受理标识。

6.1.3 服务质量

旅游购物推荐点服务质量应达到以下要求:

- a) 服务人员经过岗前培训,具有相应的业务知识和技能,熟悉商品的特性。
- b) 服务人员着工装、佩工牌上岗,仪容仪表端庄、大方、整洁。
- c) 服务过程中表情自然、亲切,提倡微笑服务。
- d) 应使用规范服务用语。
- e) 应具备常设性的接待人员、导游导购,提供问询、团队接待和接受游客投诉等服务。
- f) 导购人员介绍商品信息应详实无误。
- g) 银行卡结算应按收单机构要求提供标准化服务,及时提供并妥善保存有关单据;能按规定对刷卡购买商品进行退货等交易处理;对机器故障等专业性问题,能根据终端提示向持卡人正确解释,及时通知收单机构解决;售后向游客出具正式发票。
- h) 宜提供富有特色的包装服务。
- i) 宜提供代邮寄服务。
- j) 应按照相关规定提供商品退换、保修等服务。
- k) 应在醒目位置设立明显的投诉电话标志。

6.2 旅游购物示范点

6.2.1 总体布局

旅游购物示范点总体布局应达到以下要求:

- a) 旅游购物场所面积在 1 000 m² 以上,功能分区科学合理,为游客提供购物、休闲的空间。
- b) 建筑民族或地方特色鲜明,建筑形式、体量、色彩等与周围景观相协调。
- c) 在建筑物明显部位有中英文店名、店徽。
- d) 内部装修用材高档、工艺精致。
- e) 旅游购物场所环境优良,绿化覆盖率高,景观配置得当。
- f) 周边环境协调和谐,无脏乱差问题,无建设性破坏和污染设施。

6.2.2 服务设施

旅游购物示范点服务设施应达到以下要求:

- a) 内外部交通可进入性好。
- b) 应有中英文对照的交通标志,设计规范、醒目、美观。
- c) 停车场面积在 800 m² 以上,有残疾人专用车位,场地平整坚实,有专人负责管理、疏导。
- d) 应设有专人负责的问题接待处和投诉受理点。
- e) 应有专门的接待中心,能通过集中讲解及播放录像等,向游客系统地介绍商品信息及购物须知。
- f) 应有中英文对照的导购信息材料,更新及时。

- g) 按 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 10001.5 设置公共信息图形符号和指示标志,各种指示性文字至少用中英文同时表示。
- h) 有中英文对照的引导标识(包括导购图、引导牌、指示牌等),清晰美观,设置合理。
- i) 旅游购物场所内柜台货架美观、工整、规范。
- j) 配备有冷暖空调及换气装置,温湿度适宜,各区域通风良好,空气清新。
- k) 三层以上(不含三层)的建筑应有客用电梯。
- l) 应开辟与接待游客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。
- m) 应有男女分设的公共卫生间,布局合理,空间宽敞,有残疾人厕位,有艺术装饰品,设备齐全、完好,洁净,通风照明良好,卫生条件符合 GB/T 17217 要求。
- n) 垃圾桶分布合理,设计精致有美感,与环境配套和谐。
- o) 通讯设施配套齐全,通话效果良好。
- p) 设有残疾人无障碍通道,配备轮椅,提供相应的服务。
- q) 设有贵重物品寄存处。
- r) 应提供银行卡结算服务,结账区域应张贴银联受理标识。

6.2.3 服务质量

旅游购物示范点服务质量应达到以下要求:

- a) 服务人员经过岗前培训,具有相应的业务知识和技能,并能熟练运用。
- b) 服务人员着工装、佩工牌上岗,仪容仪表端庄、大方、整洁。
- c) 服务人员表情自然亲切,提倡微笑服务。
- d) 使用规范服务用语,能对外宾提供外语服务。
- e) 具备常设性的接待人员、导游导购,提供问询、团队接待和登记统计等服务。
- f) 导购人员应正确引导游客消费,介绍商品信息详实无误。
- g) 应提供信用卡、银行卡结算业务,收银服务快速、无差错,售后向游客出具正式发票,能按规定对刷卡购买商品进行退货等交易处理;对机器故障等专业性问题,能根据终端提示向持卡人正确解释,及时通知收单机构解决。
- h) 应有专人负责游客投诉,在经营场所醒目位置设立投诉电话的中外文标志。
- i) 应建立健全投诉制度,能妥善处理游客投诉,并且建有旅游质量投诉档案、完整的投诉处理记录、投诉反馈和分析报告。
- j) 应进行游客满意度调查,满意度在 95% 以上。
- k) 宜提供多种包装服务。
- l) 应提供代邮寄服务。
- m) 应提供上网服务。
- n) 应按照相关规定提供商品退换、保修等服务。
- o) 按照 GB/T 19001 规定,建立企业服务质量管理体系。

7 旅游商品要求

7.1 旅游商品价格

旅游商品应明码标价。

7.2 旅游商品种类

7.2.1 旅游商品种类、品种、规格丰富齐全,能满足游客购物的基本需求。

7.2.2 旅游商品种类应以当地的特色商品为主,不断推陈出新。

7.3 旅游商品包装

7.3.1 旅游商品包装应方便游客携带和运输。

7.3.2 旅游商品包装应采用绿色、环保材质。

7.3.3 旅游商品标识应符合相关规定,其中食品类产品标识应符合 GB 7718 要求;特殊膳食用食品标签应符合 GB 13432 要求;鞋类产品标识应符合 QB/T 2673 要求;纺织品、化妆品、玩具标识应符合 GB 5296.3、GB 5296.4、GB 5296.5 要求;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。

8 安全管理要求

8.1 安全设施

8.1.1 应有足够的安全通道,设计合理畅通,安全紧急出口标志清晰。

8.1.2 安全标志应符合 GB 2894 规定。

8.1.3 保证消防、救护、监控等设备齐全、完好、有效。

8.2 安全制度

8.2.1 旅游购物场所应建立安全检查、预演、监督制度,明确各岗位的安全职责。

8.2.2 旅游购物场所应开展经常性的安全培训和安全教育活动。

8.2.3 配备有足够的保安人员,以保证游客人身和财产安全。

附录 A
(规范性附录)

旅游购物场所服务质量评定计分表

A.1 评分说明

A.1.1 计分表总分为 260 分,其中基础指标得分最高为 230 分,附加项目得分最高为 30 分。

A.1.2 计分表各大项分值为:总体布局 33 分;服务设施 65 分;商品要求 32 分;服务质量 80 分;安全管理 20 分。

A.1.3 各等级最低总分要求

旅游购物推荐点:120 分。

旅游购物示范点:200 分,其中附加项目得分为 10 分。

A.2 评分标准

见表 A.1。

表 A.1 旅游购物场所服务质量评定计分表

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	申请单位计分	评定机构计分
1	总体布局	33					
1.1	区位		5				
1.1.1	位于城市主要旅游景区或游客集中处			2			
1.1.2	位于旅游主要通道上或主要干道 200 m 的范围内			2			
1.1.3	距离当地城市不超过 2 h 的车程,交通状况良好			1			
1.2	规模		5				
1.2.1	购物场所营业厅面积在 1 000 m ² 以上			5			
1.2.2	购物场所营业厅面积在 600 m ² ~999 m ²			4			
1.2.3	购物场所营业厅面积在 300 m ² ~599 m ²			3			
1.2.4	购物场所营业厅面积在 300 m ² 以下			1			
1.3	建筑		15				
1.3.1	外观			6			
1.3.1.1	民族或地方特色鲜明,建筑形式、体量、色彩等与周围景观及其氛围相协调				6		
1.3.1.2	有一定的地方特色,建筑形式、体量、色彩等与周围景观及其氛围较协调				4		
1.3.1.3	建筑形式、体量、色彩等表现一般				2		
1.3.2	店徽店名			3			
1.3.2.1	在建筑物明显部位有中英文店名、店徽				3		

表 A.1 (续)

序号	评定项目	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	申请单 位计分	评定机 构计分
1.3.2.2	在建筑物明显部位有中英文店名				2		
1.3.2.3	在建筑物明显部位有中文店名				1		
1.3.3	内部装修			6			
1.3.3.1	内部装修用材高档、工艺精致				6		
1.3.3.2	内部装修用材一般、工艺较精致				4		
1.3.3.3	内部装修一般				2		
1.4	功能布局		4				
1.4.1	有明确的功能分区,且布局合理			4			
1.4.2	功能分区比较合理			2			
1.5	环境		4				
1.5.1	周边环境协调和谐,无脏乱差问题,无建设性破坏和污染设施			2			
1.5.2	旅游购物场所环境优良,景观配置得当			2			
2	服务设施	65					
2.1	交通设施		12				
2.1.1	外部交通状况良好,进出便捷			3			
2.1.2	内部通道畅通、清洁			2			
2.1.3	内外部交通标志规范、醒目、美观			3			
2.1.4	停车场			4			
2.1.4.1	与旅游接待规模相适应,场地平整坚实,有专人负责管理、疏导				4		
2.1.4.2	规模一般,场地较平整坚实,有专人负责管理、疏导				2		
2.1.4.3	规模较小,无专人负责管理、疏导				1		
2.2	接待设施		12				
2.2.1	有专门的接待中心			2			
2.2.2	设有问询接待柜台			2			
2.2.3	能通过集中讲解及播放录像等,向游客系统地介绍商品内容及购物须知			2			
2.2.4	具有与接待规模相适应的休憩场所			2			
2.2.5	设有信息告示牌和及时的商品信息公示			2			
2.2.6	导购信息材料			2			
2.2.6.1	有中英文对照的导购信息材料				1		
2.2.6.2	导购信息材料更新及时				1		

表 A.1 (续)

序号	评定项目	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	申请单 位计分	评定机 构计分
2.3	标志		10				
2.3.1	按 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 10001.5 设置公共信息图形符号和指示标志,各种指示性文字至少用中英文同时表示			5			
2.3.2	有中英文对照的引导标识(包括导购图、引导牌、指示牌等),内容准确,设置合理			5			
2.4	经营场所		14				
2.4.1	旅游购物场所内柜台货架美观、工整、规范			4			
2.4.2	配备有冷暖空调及换气装置			3			
2.4.3	具有残疾人通道			2			
2.4.4	有贵重物品寄存柜			2			
2.4.5	三层以上(不含三层)的建筑设有客用电梯			3			
2.4.6	提供银行卡结算服务,结账区域应张贴银联受理标识						
2.5	卫生设施		12				
2.5.1	公共卫生间、垃圾桶等在数量上能满足要求,分布合理			4			
2.5.2	清洁卫生,无污物,无异味			3			
2.5.3	设计精致有美感,与环境配套和谐			3			
2.5.4	有保洁人员定时对卫生场所和设施进行清洁			2			
2.6	通讯设施		5				
2.6.1	通讯设施配套齐全,通话质量好			2			
2.6.2	具有相应的广播服务和信息通知系统			3			
3	商品要求	32					
3.1	品种特色		5				
3.1.1	旅游商品品种众多,本地特色商品占主导地位,比重在 80%以上			5			
3.1.2	旅游商品品种较多,本地特色商品比重在 50%~80%之间			3			
3.1.3	旅游商品品种一般,本地特色商品比重在 50%以下			1			
3.2	质量		6				
3.2.1	旅游商品标识应符合相关规定			3			
3.2.2	无旅游商品质量方面投诉			3			

表 A.1 (续)

序号	评定项目	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	申请单 位计分	评定机 构计分
3.3	排列布局		5				
3.3.1	旅游商品布局优美,灯光艺术等配套完善			5			
3.3.2	旅游商品排列整齐、灯光效果一般			3			
3.3.3	旅游商品排列一般,无灯光配置			1			
3.4	包装设计		8				
3.4.1	旅游商品包装采用绿色、环保材质			3			
3.4.2	旅游商品包装富有当地特色			2			
3.4.3	能提供多种包装服务			3			
3.5	旅游商品明码标价		3				
3.6	旅游商品建立自身的品牌标志		5				
4	服务质量	80					
4.1	从业人员		10				
4.1.1	数量			5			
4.1.1.1	服务与管理人员在 50 人以上				5		
4.1.1.2	服务与管理人员在 30 人~49 人				3		
4.1.1.3	服务与管理人员在 10 人~29 人				2		
4.1.1.4	服务与管理人员在 10 人以下				1		
4.1.2	培训率			5			
4.1.2.1	≥90%				5		
4.1.2.2	≥60%				3		
4.1.2.3	≥30%				1		
4.2	基本素质		18				
4.2.1	仪容仪表			6			
4.2.1.1	各类服务人员统一着装				2		
4.2.1.2	员工统一配带工号牌				2		
4.2.1.3	服装与购物场所格调协调				2		
4.2.2	举止文明,主动服务,符合岗位规范			2			
4.2.3	服务纪律性好,无扎堆聊天和擅离岗位现象			2			
4.2.4	有相应的业务知识和技能,并能熟练运用			2			
4.2.5	语言			6			
4.2.5.1	普通话标准				1		
4.2.5.2	使用规范服务用语				2		
4.2.5.3	能提供 2 门以上外语服务				3		
4.3	问询接待服务		10				

表 A.1 (续)

序号	评定项目	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	申请单 位计分	评定机 构计分
4.3.1	设有咨询电话,接听及时,能自动播报企业名称			2			
4.3.2	具备常设性的接待人员、导游导购,提供问询、团队接待和登记统计等服务			3			
4.3.3	接待制度健全,各接待环节协调有序			3			
4.3.4	提供上网服务			2			
4.4	导购服务		8				
4.4.1	能正确引导游客消费,推销商品信息详实无误			3			
4.4.2	推销展示技巧好			2			
4.4.3	导游导购人员的讲解内容健康生动			3			
4.5	收银服务		8				
4.5.1	结算快速、无差错			3			
4.5.2	提供信用卡、银行卡结算业务			2			
4.5.3	售后向游客出具正式发票			3			
4.6	投诉处理		10				
4.6.1	设立投诉电话的中外文标志			2			
4.6.2	旅游购物场所内设有投诉柜台、投诉电话或投诉箱			2			
4.6.3	投诉机制完善,有旅游质量投诉档案、完整的投诉处理记录、投诉反馈和分析报告			3			
4.6.4	能妥善处理游客投诉,无游客向相关部门投诉			3			
4.7	售后服务		16				
4.7.1	按照相关规定提供商品退换、保修等服务			4			
4.7.2	提供代邮寄服务			3			
4.7.3	进行客户数据库管理			3			
4.7.4	游客满意度调查结果			6			
4.7.4.1	满意度在 95% 以上				6		
4.7.4.2	满意度在 85%~94% 之间				4		
4.7.4.3	满意度在 75%~84% 之间				2		
5	安全管理	20					
5.1	安全设施		10				
5.1.1	设有足够的安全通道,设计合理畅通,地面平整无堆积物			3			
5.1.2	安全标识符合 GB 2894 规定			3			
5.1.3	消防设施、监控系统等安全设施齐备			4			

表 A.1 (续)

序号	评定项目	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	申请单 位计分	评定机 构计分
5.2	安全制度		10				
5.2.1	旅游安全教育防范制度和责任制健全,落实情况好			2			
5.2.2	配备足够的保安人员			2			
5.2.3	购物场所定期的针对工作人员和经营户而进行的安全培训			2			
5.2.4	购物场所开业以来无重大旅游安全事故发生			2			
5.2.5	购物场所的消防现场检查无安全隐患			2			
总分		230分					
	附加项目						
J1	企业网站	5					
J1.1	有一级域名企业网站并有预订和支付功能		5				
J1.2	有一级域名企业网站,有预订功能,无支付功能		3				
J1.3	有一级域名企业网站,无预订功能,无支付功能		1				
J2	有依托其他网站的企业宣传网页	2					
J3	提供网上在线咨询服务	1					
J4	获得国家或国际组织颁发的生态环境方面荣誉称号	5					
J5	配备休闲设施(茶吧、酒吧、网吧等)	3					
J6	具有国际货币兑换服务点	3					
J7	有婴儿看护或儿童娱乐活动区	3					
J8	具有商品参观、展示、表演场所	3					
J9	提供特色商品制作工艺展示	2					
J10	提供个性化定制服务	3					
总分		30分					

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
旅 游 购 物 场 所 服 务 质 量 要 求
GB/T 26356—2010

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

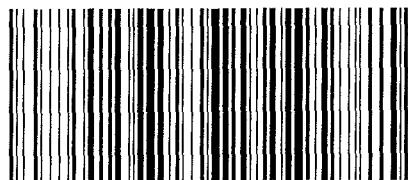
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 24 千字
2011年4月第一版 2011年4月第一次印刷

*

书号: 155066·1-42311 定价 18.00 元



GB/T 26356-2010

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533