

旅游购物商店等级划分与评定

2018-07-16 发布

2018-08-16 实施

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由河北省旅游发展委员会提出并归口。

本标准起草单位：河北省旅游发展委员会、河北师范大学。

本标准主要起草人：那书晨、翟玉虎、丰春雷、李剑扬、崔路巍、李志勇、张欣、张葳、李学敏、唐彦峰、张秋霜。

引 言

为更好推动河北省旅游商品的发展，做强做大旅游购物产业，提高河北旅游的核心竞争力和品牌形象，全面提升河北省旅游的整体服务和建设水平，健全与完善河北省旅游产业要素体系，特制定本标准。

旅游购物商店等级划分与评定

1 范围

本标准规定了旅游购物商店的术语和定义、等级划分、评定项目和要求、评分要求及标准。
本标准适用于河北省行政区划内的旅游购物商店等级划分与评定。

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 9670 商场(店)、书店卫生标准

GB/T 10001.1 标识用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标识用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB 15630 消防安全标识设置要求

GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 19001 质量管理体系要求

GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求

GB 31621 食品经营过程卫生规范

GB/T 50034 建筑照明设计标准

LB/T 024 旅游特色街区服务质量要求

DB13/T 1192 商场市场消防安全“四个能力”建设指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游商品 tourist souvenirs and gifts

旅游者因其旅游活动或在旅游活动过程中出于商业目的之外所购买的有形商品。

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

旅游购物商店 tourist shopping stores

为旅游者购物提供服务或具备旅游购物基本功能的场所。

4 等级划分

通过本标准评定的旅游购物商店分为三个等级，由高到低依次为金牌旅游购物商店、银牌旅游购物商店、铜牌旅游购物商店。

5 评定项目和要求

5.1 地理位置

5.1.1 位于城市、旅游景区（点）、购物街区、旅游干道或交通主干道沿线，符合相关的旅游总体规划要求。

5.1.2 交通可进入性好，交通设施完善，有公共交通直达。

5.2 购物环境

5.2.1 建筑及外部环境

5.2.1.1 建筑布局合理，建筑形式、体量、色彩等与周围景观相协调，符合 LB/T 024 要求。

5.2.1.2 建筑物上的中、外文店名和店徽标识明显，使用河北旅游形象主题口号和标识。

5.2.1.3 内、外建筑装修材料环保。

5.2.1.4 建筑周围有绿化景观，卫生清洁干净，无污染设施。

5.2.2 店内环境

5.2.2.1 店内装修装饰有地域文化特色，景观配置得当。

5.2.2.2 照明良好、光线充足，灯光设计符合 GB/T 50034 要求。

5.2.2.3 在入口处设置中、外文对照的导购标识。

5.2.2.4 营业面积不小于 100m²。

5.2.2.5 有明确的功能分区，购物路线设置合理。

5.2.2.6 空气质量符合 GB 3095 要求。

5.2.3 配套设施

5.2.3.1 设有问询接待与投诉处理点。

5.2.3.2 设有公共休息空间与饮水处，有供游客使用的休息设施。

5.2.3.3 提供河北省和本市的旅游交通、景点介绍等宣传材料。

5.2.3.4 设有公共厕所，其数量、分布与游客容量相适应，符合 GB/T 18973 要求。

5.2.3.5 停车场地配置合理，与经营规模相适应，管理规范。

5.2.3.6 设有文明旅游标识，引导游客注意文明旅游。

5.2.3.7 在公共区域设置公共信息标识，公共信息标识符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 要求。

5.2.3.8 设置无障碍通道和无障碍设施。

5.2.4 卫生

5.2.4.1 卫生清扫、维护专人负责。

5.2.4.2 垃圾分类收集，回收利用。

5.2.4.3 垃圾箱分布合理，数量充足，设计美观。

5.2.4.4 店内卫生符合 GB 9670 要求。

5.3 旅游商品

5.3.1 商品质量有保证，特殊商品有检测证明。

5.3.2 明码标价，定价合理，使用物价部门统一监制的商品标签。

5.3.3 商品品种、规格丰富多样。

5.3.4 商品分类明确、摆放整齐、陈列合理。

5.3.5 商品充分体现地域文化特色，地方特色商品不低于主营商品的 50%。

5.3.6 有特色商品制作展示区。

5.3.7 商品包装采用环保材质，体现地域文化，方便游客携带和运输。

5.3.8 当年无商品质量投诉。

5.4 服务提供

5.4.1 服务项目

5.4.1.1 提供问询、导购服务

5.4.1.2 提供包装、邮寄服务。

5.4.1.3 提供订货、送货服务。

5.4.1.4 提供退换、保修服务。

5.4.1.5 提供小件寄存服务。

5.4.1.6 提供免费 WIFI 服务。

5.4.1.7 可使用银联卡支付和移动支付，提供正规销售发票。

5.4.1.8 为老、幼、病、残、孕等特殊群体提供便捷服务。

5.4.2 服务要求

5.4.2.1 尊重游客宗教信仰、民族习俗。

5.4.2.2 服务人员着装整洁、佩戴工牌，仪容仪表端庄、大方。

5.4.2.3 服务态度亲切、自然，热情适度，保持微笑服务。

5.4.2.4 服务语言文明、礼貌，使用标准普通话，有一定的外语表达能力。

5.4.2.5 如实向游客介绍旅游商品与特色，无围追兜售行为，符合 GB/T 26356 要求。

5.4.2.6 服务人员应经过岗前培训，具备相应的业务知识和技能。

5.4.3 经营要求

5.4.3.1 营业执照证件符合要求。

5.4.3.2 商品符合国家和行业质量有关标准。

5.4.3.3 特殊贵重商品有法定检验部门出具的检验证书。

5.4.3.4 经营时间和场所的使用权达到两年以上。

5.4.3.5 年营业额在 100 万以上。

5.4.3.6 依法经营，诚信守信。

5.5 质量管理

5.5.1 管理制度

5.5.1.1 建立质量管理体系、服务监督和反馈机制，主动接受游客监督，持续改进质量管理内容。

5.5.1.2 有完善的商品服务体系，经营服务质量管理符合 GB/T 16868 要求。

5.5.1.3 严格执行财务管理制度；有预防、检查、督导和改进措施。

5.5.1.4 建立接待旅游团队的登记制度。

5.5.1.5 定期开展职业道德和业务技能培训，并建立培训档案。

5.5.1.6 定期召开顾客座谈会，顾客满意度达到 95%以上。

5.5.2 投诉处理

5.5.2.1 建立受理投诉制度，公布当地旅游部门的投诉电话。

5.5.2.2 对游客提出的问题及时处理，妥善解决。

5.5.2.3 建立完整的投诉记录档案。

5.5.3 安全要求

5.5.3.1 安全管理制度健全，责任落实明确，建立安全事故处置预案及应急救援机制。

5.5.3.2 安全通道设计合理、畅通，消防安全符合 DB13/T 1192 要求，消防设施设备及标识符合 GB 15630 要求。

5.5.3.3 建立食品安全预案，食品安全符合 GB 31621 规定。

5.5.3.4 建立设施设备安全管理制度和隐患排查管理制度，监控设施设备齐全、完好、有效。

- 5.5.3.5 有治安机构或治安联络点，与周边公安机关有应急联动机制。
- 5.5.3.6 定期组织员工安全培训和安全检查。
- 5.5.3.7 配有安保人员，维护购物秩序。
- 5.5.3.8 显著位置设置禁烟标识。

5.6 加分项

- 5.6.1 获得国家或省级组织颁发的质量信誉称号。
- 5.6.2 有一级域名网站，提供线上销售平台。
- 5.6.3 配备休闲设施(茶吧、酒吧、网吧等)。
- 5.6.4 配备儿童娱乐设施。
- 5.6.5 有老字号、国内外知名商业品牌入驻。
- 5.6.6 旅游购物商店设在步行街。
- 5.6.7 有国际货币兑换服务点。
- 5.6.8 提供个性化定制服务。
- 5.6.9 对特殊贵重商品进行权威质量认证机构的入驻。
- 5.6.10 质量管理体系符合 GB/T 19001 要求。

6 等级评定与管理

6.1 组织

- 6.1.1 旅游行政管理部门负责旅游购物商店评定的推广实施，并负责组建旅游购物商店评定委员会。
- 6.1.2 旅游购物商店评定委员会负责制订评定的实施办法、检查细则，选择、确定、派遣检查员。
- 6.1.3 旅游购物商店评定委员会下设办公室，负责日常工作。

6.2 申请

旅游购物商店的评定采取购物商店申请，旅游购物商店评定委员会评定的办法。由购物商店向旅游购物商店评定委员会申请，经初审后，由旅游购物商店评定委员会按评定权限组织评审。

6.3 受理

- 6.3.1 受理申请后，由相应评定权限的旅游购物商店评定委员会在规定时间内安排评定检查。
- 6.3.2 旅游购物商店的评定按照本标准 5 的评分要求。

6.4 评审

- 6.4.1 对于通过评审的旅游购物商店，旅游购物商店评定委员会给予评定的批复，并授予相应的标志牌及证书。对于没有通过评审的旅游购物商店，旅游购物商店评定委员会应给予说明解释。

6.4.2 旅游购物商店评定委员会每年将上年度旅游购物商店的认定及复核结果通过旅游政务网、新闻媒体向社会公告。

6.5 复核及管理

6.5.1 对已经评定的旅游购物商店,旅游购物商店评定委员会应依据本标准的规定,每三年复核一次。

6.5.2 复核达不到本标准相应规定的旅游购物商店,根据情节轻重给予签发限期整改通知书和取消的处理。

6.5.3 旅游购物商店接到限期整改通知书后,必须认真整改并在规定期限内将整改情况向旅游购物商店评定委员会报告。

6.5.4 接到限期整改通知书的旅游购物商店逾期未整改或整改后未达标者,取消其认定,并向社会公布。

6.5.5 旅游购物商店运营过程中凡发生重大旅游安全责任事故或造成重大影响的旅游投诉案件,由旅游购物商店评定委员会撤销其相应标识,不应继续使用,并向社会进行公示。

6.5.6 取消的旅游购物商店,自取消之日起1年之后方可再次申请评定。

6.5.7 取消的旅游购物商店,应立即将原标识和证书交还旅游购物商店评定委员会。
