

ICS 03.080

A 16

DB 14

山西省地方标准

DB 14/ T651—2012

晋中旅游购物点服务质量要求



2012 - 06 - 30 发布

2012 - 07 - 15 实施

山西省质量技术监督局 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 基本要求.....	1
5 从业人员.....	2
6 监督管理.....	3
参考文献.....	4



前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由晋中市质量技术监督局提出。

本标准由晋中市工商局归口。

本标准起草单位：晋中市质量技术监督局。

本标准参与起草单位：晋中市工商局。

本标准主要起草人：毛星、段德功、尹志鹏、韩冰。



晋中旅游购物点服务质量要求

1 范围

本标准规定了晋中旅游购物点服务质量要求的基本要求、从业人员和监督管理。
本标准适用于晋中市辖区内的旅游购物点。

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 15630 消防安全标志设置要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准

3.1

旅游购物点

指主要针对游客从事普通商品、旅游纪念品、地方特色产品销售活动的固定经营场所。本标准主要涉及位于旅游景区内的购物点。

4 基本要求

4.1 经营性要求

- 4.1.1 有固定的经营场所。
- 4.1.2 依法成立、证照齐全。
- 4.1.3 应按场所位置统一编号，统一管理。
- 4.1.4 装饰和店招应整洁美观，文字书写应规范、准确、清晰。
- 4.1.5 遮阳、避雨设施齐全。
- 4.1.6 商品陈列整齐、布置新颖，体现商品特点，展示旅游文化，方便消费者选购。
- 4.1.7 在用的计量器具应按规定进行检定，保证计量准确。

4.2 商品要求

4.2.1 商品质量

- 4.2.1.1 购物点应建立商品进货检查验收、商品质量日常管理制度。
- 4.2.1.2 销售的商品应具有生产许可证、产品合格证、卫生合格证、商标注册证明、质量检测证明及相关的证明文件。

4.2.1.3 加强商品经营过程的管理，对上柜商品、库存商品进行环节跟踪检查和验收，发现问题及时处置。

4.2.2 商品标识

4.2.2.1 销售商品使用注册商标的，应当标明“注册商标”或者注册标记。

4.2.2.2 所销售的商品应有产品质量检验合格证明，中文标明的产品名称、生产厂名和厂址，标明商品的规格、等级、所含主要成份和含量。

4.2.2.3 所销售限期使用的商品应标明生产日期和安全使用期。

4.2.3 商品计量

4.2.3.1 计量器具应登记造册，并按规定定期检定。

4.2.3.2 计量单位应符合国家法定计量单位的规定，规范使用。

4.2.3.3 在销售商品时，应计量准确。

4.2.4 商品价格

所售商品应明码标价，质价相符，不得存在价格欺诈行为。

4.2.5 价格标签

4.2.5.1 内容真实，标明品名、产地、计价单位、零售价格，以及商品的规格、等级及相关信息。

4.2.5.2 字迹清晰、用字规范，实行一货一签，货签相符。

4.2.6 销货凭证

4.2.6.1 商品经营者应当按照国家有关规定或商业惯例向游客提供有效的销货凭证。

4.2.6.2 销货凭证中应显示经营者的名称、地址、销售商品的时间、商品的品名、规格、等级、数量、价格内容。

4.3 卫生和安全要求

4.3.1 购物点应保持清洁、整齐，合理设置废物箱。

4.3.2 购物点的广告牌等悬挂物的高度位置合理，安装牢固。

4.3.3 购物点的事故易发部位应有明显警示标志。

4.3.4 购物点的消防安全标志应符合 GB 15630 的规定。

4.3.5 购物点安全通道应有明显提示标志，保持畅通。

4.3.6 购物点应有突发事件的应急处置措施。

5 从业人员

5.1 基本条件

5.1.1 具备合法的劳动从业资格。

5.1.2 遵守职业道德规范。

5.1.3 服务人员应具有一定的文化素质，具有相应的业务知识和技能，熟悉商品的特性。

5.2 服务要求

5.2.1 服务质量

- a) 对顾客一视同仁；
- b) 礼貌待人，对顾客热情适度、礼貌周到；
- c) 诚信无欺，公平交易，明码标价，价格合理；
- d) 尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯；
- e) 遵守国家法律、法规，保护消费者合法权益。

5.2.2 服务人员

5.2.2.1 服务人员仪容仪表端庄、大方、整洁，佩戴工牌。

5.2.2.2 服务人员表情自然、和蔼、亲切，提倡微笑服务。

5.2.2.3 行为举止文明、端庄。

5.2.2.4 推广使用普通话，语言文明、礼貌、简明、清晰。

6 监督管理

6.1 景区应设立专门的部门对购物点进行统一管理。

6.2 景区应建立健全管理制度。

6.3 景区应指定专职部门或人员接待、受理消费者投诉，并做好记录，认真核实，及时处理，跟踪回访。



参 考 文 献

- [1]GB/T 26356-2010 旅游购物场所服务质量要求
- [2]DB37/T 957-2007 旅游购物点服务质量要求
- [3]GB/T 16868-2009 商品经营服务质量管理规范

