



# 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。