

DB 11

北京市地方标准

DB11/TXXXX—XXXX
代替 DB11/T1242-2015

“北京礼物”旅游商品店基本要求及评定

Basic requirements and accreditation for “Beijing Gifts” tourist
souvenir shop

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

北京市市场监督管理局发布

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	2
5 设施要求	3
6 服务要求	3
7 其他要求	5
8 评定	5
附录 A（规范性）“北京礼物”旅游商品店必备项目检查表	6
附录 B（规范性）“北京礼物”旅游商品店设施与服务评定计分表	7
参考文献	10

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替DB11/T 1242—2015《“北京礼物”旅游商品店设施与服务要求及评定》，与DB11/T 1242—2015相比，除结构变化和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 修改了文件的英文名称（见封面）；
- 修改了规范性引用文件（见2）；
- 修改了术语和定义“北京礼物”、“北京礼物”旅游商品、“北京礼物”旅游商品店（见3）；
- 修改了基本要求的内容（见4）；
- 在“4基本要求”中增加了对资质信用、卫生防疫的要求（见4）；
- 在“6 服务要求”中增加了对引导标识以及服务管理的要求（见6）；
- 在“7 其他要求”中增加了对卫生防疫等要求（见7）。

本文件由北京市文化和旅游局提出并归口管理。

本文件由北京市文化和旅游局组织实施。

本文件起草单位：北京市文化和旅游局、北京市旅游行业协会、北京联合大学。

本文件主要起草人：……………。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2015年首次发布为DB11/T 1242—2015；
- 本次为第一次修订。

“北京礼物”旅游商品店基本要求与评定

1 范围

本文件规定了“北京礼物”旅游商品店的基本要求、设施要求、服务要求、其他要求和评定等内容。

本文件适用于“北京礼物”旅游商品店的评定与管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 10001.5 公共信息图形符号 第5部分：购物符号

GB/T 15566.5 公共信息导向系统设置原则与要求第5部分：购物场所

GB/T 16766 旅游业基础术语

GB/T 20000.1-2014 标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用术语

GB 50763 无障碍设计规范

DB11/T 384.10 图像信息管理系统技术规范第10部分：图像采集点设置要求

3 术语和定义

GB/T 16766 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

北京礼物 Beijing Gifts

体现首都文化、皇城文化、京味文化和民俗文化内涵，展示北京世界城市形象，代表精致工艺、优良品质和丰富文化特色体验的北京旅游商品标志性品牌。

3.2

“北京礼物”旅游商品 “Beijing Gifts” tourist commodity

旅游者在旅游过程中所购买的、具有北京文化特色的“北京礼物”实物性商品。

[来源：GB/T 26356, 3.1, 有修改]

3.3

“北京礼物”旅游商品店 “Beijing Gifts” tourist souvenir shop

专门销售“北京礼物”旅游商品，为旅游者购物提供服务或具备旅游购物功能的场所，包括独立店、店中店以及专柜。

[来源：GB/T 26356, 3.3, 有修改]

4 基本要求

4.1 经营资质

4.1.1 “北京礼物”旅游商品店经营方应具备经营所需的许可证照，店面经营应符合市场监管、税务、卫生、食品安全等相关部门的要求。

4.1.2 近三年经营主体应未发生严重违反国家法律法规、规章的行为，未发生重大安全、消防、食品、环保、质量等责任事故，未被列入国家、北京市企业信用黑名单。

4.2 建筑面积

独立店建筑面积宜大于50m²，店中店宜大于30m²，专柜宜大于5m²。

4.3 标志

4.2.1 基本标志

“北京礼物”旅游商品店标志见图1。



图1 “北京礼物”旅游商品店标志

4.3.2 设置要求

应在商品店的醒目位置设置“北京礼物”旅游商品店标志。

5 设施要求

5.1 环境设施

5.1.1 装修要求

5.1.1.1 应注重电路、烟感、防盗等方面的安全性，装修电路应符合安全施工规范，有必要的烟感、防盗和疏散逃生设施。

5.1.1.2 店内墙面、地面、柜台等装修材料应环保。

5.1.1.3 店内装饰宜在风格和颜色配置上整体协调，宜适当摆放绿色植物或艺术品。

5.1.2 通道要求

5.1.2.1 店内通道流线通畅，避免死角。

5.1.2.2 出入口宜提供无障碍设施，店内通道应实现无障碍通行，且符合GB 50763 的规定。

5.1.2.3 应在出入口、主要通道和公共区域安装图像监控系统，且符合DB11/T384.10和《北京市公共安全图像信息系统管理办法》的规定。

5.1.3 照明要求

5.1.3.1 照明设施应符合GB50034的规定，遵循环保、节能原则。

5.1.3.2 店内照明应充足，灯光设计有利于购物环境的营造，整体视觉效果和谐。

5.1.4 空气要求

5.1.4.1 室内应通风良好，空气清新，宜有空调以保持四季温度适宜。

5.1.4.2 宜对空气质量进行监控，根据客流量变化调整或补充新风量，必要时进行全场换气。

5.2 营销设施

5.2.1 应有明确的功能分区，展示空间设计合理，方便顾客选购。

5.2.2 商品陈列分类清晰、陈列美观、摆放有序，柜台、货架应整齐清洁。

5.3 其他设施

5.3.1 宜提供物品存放、保管设施。

5.3.2 宜设有顾客使用的公用电话、手机充电等附属服务设施。

5.3.3 宜提供免费的WI-FI 及互联网服务。

5.3.4 附近宜有公共停车场或与店面规模相适应的停车空间。

5.3.5 宜提供顾客休息区域，设有饮水设施。

6 服务要求

6.1 服务提供

6.1.1 所售商品品种及规格应丰富多样，适应顾客群消费需求。

- 6.1.2 应提供与所售商品有关的真实准确的信息，商品应明码标价。
- 6.1.3 应提供商品包装服务，包装宜采用环保材质。
- 6.1.4 宜提供订货、送货及邮寄服务。
- 6.1.5 宜提供外语导购服务。
- 6.1.6 应提供商品退换、保修服务。
- 6.1.7 宜为特定人群（老年人、儿童、母婴、残障人士等）提供便利服务。
- 6.1.8 宜提供小件物品寄存服务。
- 6.1.9 宜提供北京市旅游景点交通、文化旅游资源介绍等宣传资料。

6.2 引导标识

- 6.2.1 公共信息导向系统应符合 GB/T 10001.1、GB/T10001.2、GB/T10001.5 和 GB/T15566.5 的规定。
- 6.2.2 商店名称的文字标识应采用中英文双语表达。
- 6.2.3 标识应位置醒目、通俗易懂、齐全美观。
- 6.2.4 应在醒目位置设置公共服务设施引导标识。
- 6.2.5 宜在入口处设置中英文对照的导购图。

6.3 服务人员

- 6.3.1 上岗前应经过岗前培训，上岗后宜定期参加员工职业道德教育和业务技能培训，具备销售“北京礼物”旅游商品的业务知识与技能。
- 6.3.2 宜统一着装，佩戴工牌上岗。
- 6.3.3 应做到平等待客、童叟无欺，尊重顾客的宗教信仰和民族风俗。
- 6.3.4 应注重礼貌，举止端庄大方，表情自然亲切。
- 6.3.5 推荐商品应实事求是，回答顾客问询应准确及时。
- 6.3.6 在提供现金、刷卡或移动支付结账服务时应快捷准确。

6.4 服务管理

- 6.4.1 应具有运营管理和日常抽检制度，有预防、检查、督导和改进措施。
- 6.4.2 宜具有品牌意识，推广“北京礼物”品牌与首都文化旅游资源。
- 6.4.3 宜每年开展顾客满意度测评，有顾客满意度测评报告，并针对问题进行整改。

6.5 投诉处理与改进

- 6.5.1 应在醒目位置公布投诉电话，投诉渠道应畅通。

6.5.2 应对顾客反映的问题和投诉耐心解释，不推诿，不敷衍应付。

6.5.3 应建立顾客反映问题的记录档案，建立顾客意见收集、反馈和持续改进机制。

6.5.4 应及时处理顾客的投诉，纠正存在的问题，对难以协调解决的投诉及时向上级主管部门反映。

7 其他要求

7.1 店面选址宜位于旅游景区、交通枢纽和商业中心区的适当位置。

7.2 应具有安全、消防等突发事件应急预案，宜有应急供电系统和应急照明设施。

7.3 应建立卫生管理制度和卫生责任制度，制定重大疫情、群体性疾病应急预案，从业人员应取得健康证明后上岗。

7.4 应根据卫生管理制度规定进行清洁消毒。

7.5 宜建立接待旅游团队的登记制度。

8 评定

8.1 “北京礼物”旅游商品店评定实行必备项目与打分计分相结合的方法。

8.2 评定时，申请评定的商店应满足附录 A 规定的所有“北京礼物”旅游商品店必备检查项目。如有不满足项，则评定为不合格。

8.3 申请评定的商店在满足所有必备检查项目的基础上，还应按照附录 B 规定的“北京礼物”旅游商品店设施与服务评定计分表进行评价。得分不少于 765 分的，评定为合格。

8.4 评定结果有效期为 3 年，3 年后应进行复核。

附录 A
(规范性)

“北京礼物”旅游商品店必备项目检查表

表A.1给出了“北京礼物”旅游商品店必备项目检查表的内容。

表A.1 “北京礼物”旅游商品店必备检查项目表

序号	必备检查项目	是否达标 (是/否)
1	“北京礼物”旅游商品店经营方应具备经营所需的许可证照，店面经营应符合市场监管、税务、卫生、食品安全等相关部门的要求，能够开具普通增值税发票并提供刷卡消费服务。	
2	近三年经营主体应未发生严重违反国家法律法规、规章的行为，未发生重大安全、消防、食品、环保、质量等责任事故，未被列入国家、北京市企业信用黑名单。	
3	应在位置明显处设置“北京礼物”旅游商品店标志。	

附录 B

(规范性)

“北京礼物”旅游商品店设施与服务评定计分表

表B.1给出了“北京礼物”旅游商品店设施与服务评定计分表。

表 B.1 “北京礼物”旅游商品店设施与服务评定计分表

序号	项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项得分	计分	记分栏
1	基本要求	20					
	独立店宜大于 50 m ² ，店中店宜大于 30 m ² ，专柜宜大于 5m ² 。	20					
2	设施要求	290					
2.1	环境设施		180				
2.1.1	装修要求			60			
2.1.1.1	应注重电路、烟感、防盗等方面的安全性，装修电路应符合安全施工规范，有必要的烟感、防盗和疏散逃生设施。				20		
2.1.1.2	店内墙面、地面、柜台等装修材料应环保。				20		
2.1.1.3	店内装饰宜在风格和颜色配置上整体协调，宜适当摆放绿色植物或艺术品。				20		
2.1.2	通道要求			60			
2.1.2.1	店内通道流线通畅，避免死角。				20		
2.1.2.2	独立店出入口宜提供无障碍设施，店内通道应实现无障碍通行，且符合 GB 50763 的规定。				20		
2.1.2.3	应在出入口、主要通道和公共区域安装图像监控系统，且符合《北京市公共安全图像信息系统管理办法》的规定。				20		
2.1.3	照明要求			40			
2.1.3.1	照明设施应符合 GB 50034 的规定，遵循环保、节能原则。				20		
2.1.3.2	店内照明应充足，灯光设计有利于购物环境的营造，整体视觉效果和谐。				20		
2.1.4	空气要求			20			
2.1.4.1	室内应通风良好，空气清新，宜有空调以保持四季温度适宜。				10		
2.1.4.2	宜对空气质量进行监控，根据客流量变化调整或补充新风量，必要时进行全场换气。				10		

表 B.1 “北京礼物”旅游商品店设施与服务评定计分表（续）

序号	项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项得分	计分	记分栏
2.2	营销设施		60				
2.2.1	应有明确的功能分区，展示空间设计合理，方便顾客选购。			30			
2.2.2	商品陈列分类清晰、陈列美观、摆放有序，柜台、货架应整齐清洁。			30			
2.3	其他设施		50				
2.3.1	宜提供物品存放、保管设施。			10			
2.3.2	宜设有顾客使用的公用电话、手机充电等附属服务设施。			10			
2.3.3	宜提供免费的 WI-FI 及互联网服务。			10			
2.3.4	附近宜有公共停车场或与店面规模相适应的停车空间。			10			
2.3.5	宜提供顾客休息区域，设有饮水设施。			10			
3	服务要求	520					
3.1	服务提供		190				
3.1.1	所售商品品种及规格应丰富多样，适应顾客群消费需求。				20		
3.1.2	应提供与所售商品有关的真实准确的信息，商品应明码标价。				20		
3.1.3	提供商品包装服务，包装宜采用环保材质。				30		
3.1.4	宜提供订货、送货及邮寄服务。				20		
3.1.5	宜提供外语导购服务。				20		
3.1.6	应提供商品退换、保修服务。				20		
3.1.7	宜为特定人群（老年人、儿童、母婴、残障人士等）提供便利服务。				20		
3.1.8	宜提供小件物品寄存服务。				20		
3.1.9	宜提供北京市旅游景点交通、文化旅游资源介绍等宣传资料。				20		
3.2	引导标识		50				
3.2.1	公共信息导向系统应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T10001.5 和 GB/T 15566.5 的规定。			10			
3.2.2	商店名称的文字标识应采用中英文双语表达。			10			
3.2.3	标识应位置醒目、通俗易懂、齐全美观。			10			
3.2.4	应在醒目位置设置公共服务设施引导标识。			10			
3.2.5	宜在入口处设置中英文对照的导购图。			10			

表 B.1 “北京礼物”旅游商品店设施与服务评定计分表（续）

序号	项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项得分	计分	序号
3.3	人员管理		130				
3.3.1	上岗前应经过岗前培训，上岗后宜定期参加员工职业道德教育和业务技能培训，具备销售“北京礼物”旅游商品的业务知识与技能。			30			
3.3.2	宜统一着装，佩戴岗位工牌上岗。			20			
3.3.3	应做到平等待客、童叟无欺，尊重顾客的宗教信仰和民族风俗。			20			
3.3.4	应注重礼貌，举止端庄大方，表情自然亲切。			20			
3.3.5	推荐商品应实事求是，回答顾客问询应准确及时。			20			
3.3.6	在提供现金、刷卡或移动支付结账服务时应快捷准确。			20			
3.4	服务管理		70				
3.4.1	应具有运营管理和日常抽检制度，有预防、检查、督导和改进措施。			30			
3.4.2	宜具有品牌意识，积极推广“北京礼物”品牌与首都文化旅游资源。			20			
3.4.3	宜每年开展顾客满意度测评，有顾客满意度测评报告，并针对问题进行整改。			20			
3.5	投诉处理与改进		80				
3.5.1	应在醒目位置明示监督或投诉方式，投诉渠道应畅通。			20			
3.5.2	应对顾客反映的问题和投诉耐心解释，不推诿，不敷衍应付。			20			
3.5.3	应建立顾客反映问题的记录档案，建立顾客意见收集、反馈和持续改进机制。			20			
3.5.4	应及时处理顾客的投诉，纠正存在的问题，对难以协调解决的投诉及时向上级主管部门反映。			20			
4	其他要求	70					
4.1	店面选址宜位于旅游景区、交通枢纽和商业中心区的适当位置。		20				
4.2	应具有安全、消防等突发事件应急预案，宜有应急供电系统和应急照明设施。		20				
4.3	应建立卫生管理制度和卫生责任制度，制定重大疫情、群体性疾病应急预案，从业人员应取得健康证明后上岗。		10				
4.4	应根据卫生管理制度规定进行清洁消毒。		10				
4.5	宜建立接待旅游团队的登记制度。		10				
	总分	900					

参 考 文 献

- [1]GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求
- [2] 国家市场监管总局发布《餐饮服务食品安全操作规范》，2018年.
- [3]北京市公安局印发《北京市公共安全图像信息系统管理办法实施意见(试行)》(京公科信字(2013) 1000号), 2013年.
-