

DB4602

三 亚 市 地 方 标 准

DB4602/T15—2022

免税购物店服务规范

Service Specification of Duty-free Store

地方标准信息服务平台

2022-11-23 发布

2022-12-01 实施

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。

本文件由三亚市旅游和文化广电体育局提出制定并归口。

本文件起草单位：海南大学、三亚市旅游和文化广电体育局。

本文件主要起草人：张琳、谢祥项、郑银河、吴开壮、孙林芳、张晗、杨义广。

地方标准信息服务平台

免税购物店服务规范

1 范围

本文件规定了免税购物店的服务设施要求、对客服务要求和服务质量监测与改进。
本文件适用于三亚市免税购物店，其他旅游购物场所可参照执行。

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 10001.5 公共信息图形符号 第5部分：购物符号
GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
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 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
GB/T 19095 生活垃圾分类标志
GB/T 35626 室外照明干扰光限制规范
GB/T 36733 服务质量评价通则
GB/T 37293 城市公共设施 电动汽车充换电设施运营管理服务规范
GB/T 37295 城市公共设施 电动汽车充换电设施安全技术防范系统要求
GB 50016 建筑设计防火规范
GB 50034 建筑照明设计规范
GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
SB/T 11132 电子商务物流服务规范
DB46/T 548 旅游场所安全标志设置规范
DB46/T 549 旅游场所应急导向设置规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

免税品 duty-free goods

经营单位按照海关核准的经营品种免税运进专供免税店向规定的对象销售、供应的进口商品。

3.2

免税购物店 duty-free store

经海关总署批准,由经营单位在中华人民共和国国务院或其授权部门批准的地点设立符合海关监管要求的销售场所和存放免税品的监管仓库,向规定的对象销售、供应免税品的商店。

4 服务设施要求

4.1 基础设施

4.1.1 环境设施

- 4.1.1.1 应配置空调设备、通风系统、换风系统等环境设施。
- 4.1.1.2 空调设备应与免税购物店规模相适宜,能及时根据环境变化对室内温度和湿度进行调控。
- 4.1.1.3 通风系统和换风系统应与空调设备配合使用,并与免税购物店规模相适宜,能为室内环境提供足够的室外新鲜空气。
- 4.1.1.4 宜以电子显示屏等方式向顾客公示有关环境指标数据。

4.1.2 照明设施

- 4.1.2.1 应配置照明设施保证购物环境的亮度,包括一般照明、疏散照明、应急照明。
- 4.1.2.2 一般照明设计应符合 GB 50034 的相关要求,室外照明符合 GB/T 35626 的相关要求。应急照明的设置应符合 GB 50016 的相关要求。
- 4.1.2.3 应在疏散通道、安全出口和营业场所等重点位置设置智能疏散照明系统。

4.1.3 卫生设施

- 4.1.3.1 应配置公共卫生间、垃圾收集装置等卫生设施。
- 4.1.3.2 公共卫生间位置布局应合理,内部布局、厕位数量和卫生等应符合 GB/T18973 中的相关要求。
- 4.1.3.3 垃圾收集装置应具备垃圾分类功能,并按照 GB/T 19095 进行标志,宜设置可回收物收集处理装置。
- 4.1.3.4 宜在公共卫生间附近设置母婴室。

4.1.4 标志标识

- 4.1.4.1 应设置导向系统、安全、信息提示等标志标识。
- 4.1.4.2 导向系统标志和公共信息图形符号的设置的使用应符合 GB/T 15566.1、GB/T 15566.5、GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.5 的相关要求。
- 4.1.4.3 安全标志及其设置与使用应符合 DB46/T 548 的规定;消防安全标志及使用应符合 GB 13495.1 和 GB 15630 的要求;应急导向设置应符合 DB46/T 549 的规定。
- 4.1.4.4 应在无障碍设施处设置相应提示标志,并符合 GB/T 10001.9 的相关要求。
- 4.1.4.5 宜设置电子导向标识、智能机器人等智慧导引设施。

4.2 安全与应急设施

4.2.1 消防设施与器材

- 4.2.1.1 消防设施和器材应完备,布局合理,使用正常。
- 4.2.1.2 灭火器的设置应符合 GB 50140 的要求;消防设施的设置应符合 GB 50016 的相关要求。

4.2.2 医疗救护与安防设施

- 4.2.2.1 宜配置有效的医疗救护设备，包括医疗救护箱、自动体外除颤器（AED）等。
- 4.2.2.2 应按照卫生防疫相应级别管控要求，在免税购物店入口设置卫生防疫装置，如电子测温仪、红外测温仪，宜配备防疫物品供顾客使用，包括消毒纸巾、手部免洗消毒液、一次性口罩、手动测温枪等。
- 4.2.2.3 应配置安防设施，包括报警系统、监控系统等。
- 4.2.2.4 监控系统应能覆盖免税购物店的公共区域，并在进出口、收银台、扶梯、电梯厅出入口、主要通道等客流量较大区域安装摄像头，监控记录应至少保留 30 天，其使用应注意保护顾客个人隐私。
- 4.2.2.5 报警系统与监控系统宜联动设置。

4.2.3 应急设施

- 4.2.3.1 应配备防汛设施，配置必要防汛设备和物资，如防汛沙袋、雨衣、救生设备等。
- 4.2.3.2 应保持疏散通道畅通，在发生紧急情况时保证顾客能进行疏导。
- 4.2.3.3 在发生紧急情况时应能通过应急广播系统即时播报紧急情况并指导顾客进行有序撤离或避险。
- 4.2.3.4 可配置防暴叉、防毒面具、毛巾等应急用品。

4.2.4 疏散设施

- 4.2.4.1 应配置客流量监控设备、客流导引设备等疏散设施。
- 4.2.4.2 客流量监控设备应设置在免税购物店的主要出入口，能对客流量进行实时统计，并根据客流量变化设置客流导引设备疏导顾客。

4.3 接待设施

- 4.3.1 应配置服务台、收银台、休憩设施、会员中心（客户中心）、物品保管设施、停车场地等接待设施。
- 4.3.2 服务台应设置在主要出入口或中心位置等醒目且易到达位置，能提供咨询、免费婴儿车、轮椅等服务，接待投诉。
- 4.3.3 收银台应设置在显眼的位置，能实现现金、银行卡和移动设备支付等功能。
- 4.3.4 休憩设施应设置在比较明显的位置，按区域设置，面积满足顾客需要。
- 4.3.5 会员中心（客户中心）应设置在店内舒适安静地，与周边商品区协调且易识别，可为商场会员顾客提供专享服务，如大客户洽谈、团购业务等。
- 4.3.6 物品保管设施应设置在免税购物店入口处，数量满足顾客需求，能保证顾客财产安全。
- 4.3.7 应配置机动车停车场地，并根据免税购物店的规模设置配套车位数量，明示收费标准，宜配置无障碍停车位等。
- 4.3.8 停车场地导引应清楚准确，出入口有明显标识，免税购物店内可达停车场及场地内导引标志清晰准确，宜采用智慧化导引系统。
- 4.3.9 机动车停车场宜配置电动汽车充电设施，并符合 GB/T 37293、GB/T 37295 的相关要求。
- 4.3.10 宜设置就餐桌椅，就餐桌椅宜设置在公共就餐区域附近，方便顾客休憩就餐。
- 4.3.11 应根据需要配置自助设施，如自助购物设备和共享设备等。
- 4.3.12 应配置公共无线网络、广播系统、信息展示平台、报纸杂志架等网络与信息服务设施。

5 对客服务要求

5.1 基本要求

免税购物店的对客服人员在为顾客提供服务时，应符合以下要求：

- a) 应严格遵守国家法律法规、行业及部门规章制度；
- b) 品行端正，热爱本职工作，服务意识强，工作细致耐心；
- c) 仪容仪表端庄、大方、整洁，应统一着装、挂牌上岗；
- d) 精神饱满、微笑服务，表情自然亲切；
- e) 应使用规范服务用语，普通话流畅，对外宾能使用外语进行服务；
- f) 应尊重游客的选择，不得强买强卖；
- g) 应熟悉主要客源地的基本概况、文化习俗和宗教禁忌；
- h) 应接受本单位岗前培训并合格上岗，熟练掌握与所售免税品相关的知识；
- i) 应为需要帮助的顾客提供力所能及的服务；
- j) 应针对不同顾客需求提供个性化服务。

5.2 具体要求

5.2.1 导购服务

- 5.2.1.1 应熟知商品的功能和使用禁忌，正确熟练演示商品的使用、操作等方法。
- 5.2.1.2 应具备一定的审美观念和展示陈设所售商品的能力。
- 5.2.1.3 向顾客介绍免税品信息时应客观、准确、无误。
- 5.2.1.4 应根据顾客的合理需求提供服务，重点关注残疾人、老年人、未成年人。
- 5.2.1.5 主动与进入卖场的顾客打招呼，热忱导购、诚实推介、有问必答。
- 5.2.1.6 首位接待人员无法解答顾客咨询时，应主动寻求其他服务人员帮助，直至问题得到妥善解决。
- 5.2.1.7 应接受顾客监督，听取顾客意见，提升服务质量。

5.2.2 网络销售服务

- 5.2.2.1 应具备网络操作、网站管理、网络营销能力。
- 5.2.2.2 应熟悉互联网信息服务、网络交易平台服务规范等规定。
- 5.2.2.3 介绍商品信息时应客观、准确、无误。
- 5.2.2.4 应向顾客提供发货单、汇款单、发票等交易凭据，保存好与交易相关的原始记录。
- 5.2.2.5 接待游客迅速及时、热情周到。
- 5.2.2.6 严禁向第三方透露顾客个人信息。

5.2.3 收银服务

- 5.2.3.1 应熟练掌握各类储蓄卡、信用卡、支付宝、微信等支付方式。
- 5.2.3.2 应掌握收银设备的操作、使用等技巧，为顾客提供快速、无差错的收银服务。
- 5.2.3.3 应熟悉所售免税品的分类及价格。
- 5.2.3.4 应严格遵守单位各项财务规章制度，遵守待客服务守则。
- 5.2.3.5 认真点算顾客购买的免税品，做好唱收唱付，操作严谨仔细。
- 5.2.3.6 应仔细核对顾客出行信息，并向顾客出具有效购物及提货凭证。

5.2.4 保安服务

- 5.2.4.1 应熟悉免税购物店内外地形地貌和逃生路线，维护好消防设施、设备、器材，贯彻执行消防管理规定，认真落实安全管理措施。
- 5.2.4.2 应做好车辆的接待、指挥停放，安全、快速、有效引导车辆停放或进出停车场。

- 5.2.4.3 突发事件发生时应迅速疏散、解救顾客。
- 5.2.4.4 应适时提醒顾客注意个人财物安全。
- 5.2.4.5 在指定工作区域内进行巡逻、守护、安全检查、报警监控。
- 5.2.4.6 及时制止发生在工作区域内的违法犯罪行为，对制止无效的违法犯罪行为应立即报警，同时采取措施保护现场。
- 5.2.4.7 遇到顾客发生争执不能友好解决的，应及时通知当班负责人，并逐级上报相关部门。

5.2.5 迎宾服务

- 5.2.5.1 对顾客特别是老年顾客或儿童顾客应耐心细致，主动提供帮助。
- 5.2.5.2 接待顾客主动相迎、礼貌相视、语气文雅。

5.2.6 售后服务

- 5.2.6.1 应了解服务内容、服务流程等，及时热情耐心地为顾客答疑解惑，做到有问必答。
- 5.2.6.2 应在电话铃响后及时接听电话，接听时应先问好，再报出单位名称。
- 5.2.6.3 顾客咨询时，站起迎接、主动热情、微笑服务，必要时引导顾客落座交谈。
- 5.2.6.4 为顾客提供免税品邮寄、包装等服务时应符合 SB/T 11132 的规定。
- 5.2.6.5 为顾客提供免税品提货等服务时，应认真核对身份证件、离岛凭证及提货单据，及时办理。
- 5.2.6.6 应在承诺服务时效内提供退换免税品服务。
- 5.2.6.7 针对预约团队和散客，应按照接待方案和应急预案执行。
- 5.2.6.8 详细记录和处理顾客投诉，对难以协调解决的及时向上级主管部门反映，并向顾客反馈处理结果或建议。
- 5.2.6.9 定期进行顾客满意度调查和回访，对投诉意见进行总结，对服务不断改进。

6 服务质量检测与改进

- 6.1 建立完善的服务质量评价机制，服务质量评价内容、程序和方法应符合 GB/T 36733 的要求。
- 6.2 严格执行服务质量监测计划并记录，定期进行服务质量分析，采取纠正或预防措施消除服务质量问题，同时对改进情况进行跟踪。
- 6.3 建立质量投诉管理制度，设立专门质量投诉管理机构，设置意见簿（箱），公布投诉电话。
- 6.4 快速有效处理投诉并建立投诉档案，保存顾客的反馈信息和处理结果等记录。
- 6.5 根据服务质量评价监测结果，持续改进服务质量。