



中华人民共和国国家标准

GB/T 26356—2026

代替 GB/T 26356—2010

旅游购物场所服务质量要求

Requirements of service quality in tourism shopping places

2026-04-30 发布

2026-08-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
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 服务场所	2
6 服务设施	3
7 服务功能	4
8 服务规范	4
9 旅游商品	5

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 GB/T 26356—2010《旅游购物场所服务质量要求》，与 GB/T 26356—2010 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了“旅游购物”“旅游购物场所”的定义(见 3.1、3.2, 2010 年版的 3.2、3.3), 删除了“旅游商品”的定义(见 2010 年版的 3.1);
- b) 删除了“旅游购物场所的等级划分与依据”(见 2010 年版的第 4 章);
- c) 更改了服务场所的要求(见第 5 章, 2010 年版的第 6 章), 服务设施的要求(见第 6 章, 2010 年版的第 6 章), 服务功能的要求(见第 7 章, 2010 年版的第 6 章)和服务规范的要求(见第 8 章, 2010 年版的第 6 章);
- d) 更改了“旅游商品要求”(见第 9 章, 2010 年版的第 7 章), 更改了原旅游商品价格、种类、包装的相关要求(见 9.1、9.2、9.4, 2010 年版的 7.1~7.3), 增加了旅游商品质量相关内容(见 9.3);
- e) 删除了“安全管理要求”(见 2010 年版的第 8 章), 其中: 安全设施(见 2010 年版的 8.1)归并到“服务设施”(见第 6 章), “安全制度”(见 2010 年版的 8.2)归并到“基本要求”的“安全”(见 4.3);
- f) 删除了旅游购物场所服务质量评定计分表(见 2010 年版的附录 A)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本文件起草单位: 浙江茗苑旅游规划设计研究中心有限公司、杭州市商贸旅游集团有限公司、贵州好物商贸发展有限公司、浙江省文化广电和旅游厅、满洲里口岸旅游股份有限公司、中国城市规划设计研究院、浙江茗苑旅游标准化技术研究院。

本文件主要起草人: 陈一帆、吴才满、陈剑锋、丁永刚、杨翼若、杨继燕、周建明、牟琳、崔子瀛、姜晓凤、李竹竹、苏航、宋增文、郭虹。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为:

- 本文件于 2010 年首次发布;
- 本次为第一次修订。

旅游购物场所服务质量要求

1 范围

本文件规定了旅游购物场所的基本要求,以及服务场所、服务设施、服务功能、服务规范、旅游商品的要求。

本文件适用于各类为旅游者提供购物服务的场所。

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 2894 安全色和安全标志
GB/T 5296(所有部分) 消费品使用说明
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 17775 旅游景区质量等级划分
GB/T 18883—2022 室内空气质量标准
GB/T 18973—2022 旅游厕所质量要求与评定
GB/T 19001 质量管理体系 要求
GB/T 26355—2010 旅游景区服务指南
GB/T 36721 博物馆开放服务规范
JGJ 100 车库建筑设计规范
LB/T 064—2017 文化主题旅游饭店基本要求与评价
QB/T 2673 鞋类产品标识

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游购物 **tourism shopping**

旅游者在旅游过程中购买商品的消费及与此相关的行为总和。

3.2

旅游购物场所 **tourism shopping places**

主要为旅游者提供购物服务的场所。

4 基本要求

4.1 设施

4.1.1 应配备必要的接待设施、交通设施和服务设施。