

DB3404

淮 南 市 地 方 标 准

DB 3404/T 5—2021

淮南特色文化旅游产品经营服务通则

地方标准信息服务平台

2021-12-21 发布

2022-01-21 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。

请注意本文件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。

本文件由安徽半八子农产品集团有限公司提出。

本文件由淮南市文化和旅游局归口。

本文件起草单位：安徽省半八子农产品集团有限公司、淮南市标准化研究院、安徽益丰生态农业开发有限公司、安徽理工大学、淮南白蓝企业集团有限公司。

本文件主要起草人：黄斌、何新礼、周博涵、张运伍、李孟婷、余明清。

地方标准信息服务平台

淮南特色文化旅游产品经营服务通则

1 范围

本文件规定了淮南特色文化旅游产品经营服务的术语和定义、基本要求、服务流程与要求。
本文件适用于淮南特色文化旅游产品经营服务。

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 7718 食品安全国家标准 预包装食品标签通则
GB/T 16766 旅游业基础术语
GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
GB/T 17242 投诉处理指南

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

旅游产品 tourism products

利用、开发淮南特色的文化、历史、自然的旅游资源，提供给顾客的具有地方特色的旅游吸引物和服务的组合。

3.2

淮南特色文化旅游产品 huainan characteristic cultural tourism products

承载淮南特色文化、历史、精神内涵的文化旅游产品。

4 基本要求

4.1 经营机构要求

4.1.1 应依法设立或者注册，具有营业执照。

4.1.2 应依法获得相关经营许可并符合相关经营条件。

4.1.3 应具备与经营规模相适应的设施场所和人员。

4.1.4 应具有完善的运行管理制度，并监督检查管理制度的实施，及时采取改进措施。服务质量管理应符合 GB/T 16868 的规定。

4.2 设施设备要求