

商业综合体运营管理与评价规范

Operation management and evaluation specification for
commercial complex

2022 - 09 - 09 发布

2022 - 10 - 09 实施

前 言

本标准按照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。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由浙江省商务厅提出、归口并组织实施。

本标准起草单位：浙江工商大学、浙江省商贸业联合会、浙江现代商贸发展研究院、杭州三匠科技有限公司。

本标准主要起草人：肖亮、袁霄、余福茂、隋剑光、王璐雅、柯彤萍、卢丹、陈媚媚、陈剑波、叶绍聪。

商业综合体运营管理与评价规范

1 范围

本标准规定了商业综合体购物环境、设施设备、顾客服务、管理要求等内容，以及运营管理评价的维度指标。

本标准适用于商业综合体的运营管理与评价。

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标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB 13495.1—2015 消防安全标志 第1部分：标志

JGJ 48—2014 商店建筑设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

商业综合体 commercial complex

以零售、餐饮、娱乐等功能为主，集合游览、休憩、办公、住宿等综合服务功能于一体，商业营业面积占建筑总面积30%以上且商业营业面积达3万平方米以上，统一管理和运营的综合商业服务设施。

3.2

购物环境 shopping environment

提供购物活动需要的营业场所及附属场所构成的空间。商业综合体购物环境不包括住宅和写字楼部分的建筑面积。

3.3

运营方 operator

商业综合体运营者。

3.4

商业租户 tenant

在商业综合体内存租赁经营的商户，包括主力店、次主力店、专业店、专营店、品牌店等以及提供各种服务的商户（包括联营商户）。

3.5

顾客 customer

购买并使用某种产品或接受某种服务的主体，包括个人和组织。顾客包括潜在顾客。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

AED: 自动体外除颤器 (Automated External Defibrillator)

APP: 应用程序 (Application)

CPR: 心肺复苏术 (Cardiopulmonary Resuscitation)

CRM: 客户关系管理 (Customer Relationship Management)

OA: 办公自动化 (Office Automation)

WIFI: 无线通信技术 (Wireless Fidelity)

5G: 第五代移动通信技术 (5th Generation Mobile Communication Technology)

5 购物环境

5.1 外部环境

5.1.1 商业综合体建筑、设施应符合 JGJ 48—2014 的要求。

5.1.2 建筑立面形象应完整统一，综合体名称与图案标志醒目，广告位设计合理有序，灯光系统兼顾夜间照明与亮化美观要求。

5.1.3 规划和设置城市公共交通及出租车、网约车的接驳点位，其数量应满足国家相关规范和属地相关规定，利用公共交通来疏导人流，减少对周边地区的交通压力。

5.1.4 车辆出入口宜设置于非主干道，与交管部门合作，健全拥堵时段的出入口及邻近道路交通秩序维护举措。

5.1.5 应分别设置足够的非机动车和公共自行车、公共电瓶车停放区，其数量应满足国家相关规范和属地相关规定，并应考虑未来的变化发展趋势。

5.1.6 外广场应处理好建筑、城市形象、交通、绿化景观、人员休息、商业营销活动等主要功能之间的关系。广场铺装材料的选择应考虑雨雪天气下的安全性。

5.2 内部环境

5.2.1 宜制定美陈设计方案，室内地面、墙面、顶棚装修设计及灯光、音乐等风格应协调统一，营造良好的购物氛围。

5.2.2 室内空间分区明确、联系紧密、功能合理、相互助益，为不同业态提供适宜的场地和空间条件。

5.2.3 地面坚固、平整、防滑，门厅出入口应做防滑处理，玻璃门、陈列台等边角处和儿童区宜做防撞处理。

5.2.4 水平通道与垂直通道结构合理、分布均匀、流线顺畅，便于顾客抵达各楼层、各功能区。客用电梯与货用电梯应分开设置，在外卖员电梯通道附近设置电瓶车临时停放点。应设有员工专用通道，商场开店前、闭店后，员工应走员工专用通道。

5.2.5 动线规划清晰、有序、快捷，减少各种动线之间的相互干扰，客流动线做到方位明确、视觉通透、便捷易达，物流动线做到安全、隐蔽、便捷。

- 5.2.6 应有导视系统，导视牌醒目，指示清晰、明了、连续。
- 5.2.7 机动车停车场停车位数量应满足国家和属地相关规定，宜合理配置充电桩车位和残疾人专用停车位。

5.3 店面环境

- 5.3.1 装修设计应符合业态、功能要求，与购物环境风格协调一致。
- 5.3.2 店名、标志醒目，用字和图形应符合国家用字规范、公共信息图形符号国家标准。
- 5.3.3 店内整洁、明亮，符合环保、节能要求。

6 设施设备

6.1 物业设备设施

- 6.1.1 应有照明、给排水、空调、通风等设施。
- 6.1.2 应有垃圾桶和垃圾收集设施，垃圾应干湿分区，分别设置垃圾房，湿垃圾房设置空调、冲洗设备等，实现垃圾分类处理。
- 6.1.3 洗手间、母婴室、亲子卫生间设置，应符合人流量需求，设置位置宜直接连接至主次动线。
- 6.1.4 应有健全的无障碍设施，通道、台阶、母婴室等处应实现无障碍通行，应设有无障碍洗手间、无障碍电梯。
- 6.1.5 各物业设施设备配置应具备一定的灵活性和余量，以适应节假日等高峰时段、商业综合体业态调整以及未来变化。
- 6.1.6 物业设备设施配置应考虑节能减排要求。

6.2 安全保障设施

- 6.2.1 应有视频监控系统，宜实现室内公共空间（含停车场、楼道）和室外广场全覆盖。宜配有一键报警装置。
- 6.2.2 安全出口等标志标识应符合 GB 13495.1—2015 的要求。
- 6.2.3 宜配有 AED 设备，AED 设备安放位置应有明显的标识及相应的导视系统。
- 6.2.4 应建立消控中心，配备消防设施器材。

6.3 网络基础设施

- 6.3.1 宜建有 WIFI 或 5G 网络，覆盖室内（含停车场）和室外广场等区域。
- 6.3.2 应有完整的网络系统建设规划，宜建有中心机房，宜有备用电源系统、灾备系统。
- 6.3.3 网络系统宜留有余量，以适应智慧商业技术应用和新模式、新业态、新服务发展的要求。

7 顾客服务

7.1 信息服务

- 7.1.1 应建立顾客档案信息。应有会员信息管理与服务系统，通过 CRM、公众号、APP、小程序等方式，丰富基于移动端的会员服务功能。
- 7.1.2 宜推动停车智能服务、储物便利服务、室内导航服务、卡券促销服务等公共服务线上线下融通。

7.2 安全服务

- 7.2.1 应有专门的安保部门，安保人员应经过专业培训，应有 24 小时安保巡逻制度和突发事件处置预案，能有效开展安保巡护和应对突发事件。
- 7.2.2 应有面向儿童、老年人、残障人士的安全服务措施，建立相应的处置预案。
- 7.2.3 商场共享空间（含中庭、露台、自动扶梯等）围栏高度应达到国家规定标准，并张贴安全提示。
- 7.2.4 按照国家、省、地市和属地应急管理相关要求，建立应急管理制度和应急管理预案。
- 7.2.5 商业综合体及商业租户的一线员工宜掌握 CPR。

7.3 停车服务

- 7.3.1 在停车场出入口等重点区域应配置专人维持停车秩序，节假日和高峰时段，应增加人员配置，确保停车秩序及交通安全。
- 7.3.2 保障出口通畅，宜采用车辆自动识别与自助收费系统，宜开展撤杆行动、先离场后付费无感停车等智能化停车场景应用。
- 7.3.3 在停车缴费后，免费驶离时间应不少于 15 分钟。

7.4 售后服务

- 7.4.1 建立售后服务制度，当商品有质量问题或不符合国家与属地相关规定时，应根据国家“三包”规定予以退换货处理。
- 7.4.2 督导商业租户建立售后服务及退换货流程，按照国家“三包”规定与属地相关规定，向顾客提供包退、包换、包修服务。
- 7.4.3 餐饮商户应建立健全食品安全责任、监督、保障制度，妥善处理食品安全投诉。
- 7.4.4 宜设立投诉热线，统一受理顾客投诉，确保顾客满意。宜建有顾客满意度评价体系，定期开展顾客满意度评价。

8 管理要求

8.1 档案管理

- 8.1.1 应按一户一档要求，建立商业租户档案，档案内容应包括商业租户各类证照复印件、商户所经营商品和服务相关的各类文件资料、租赁合同、各类会议纪要、往来工作函件、投诉及处理记录等。
- 8.1.2 推动管理服务电子化，宜建立电子台账。
- 8.1.3 商业租户所有工作人员应纳入该商业租户档案管理。

8.2 对账管理

- 8.2.1 规范租赁模式、扣点模式等合作模式的合作条款（含价格条款和非价格条款）与计价方式，应形成相应的管理制度。
- 8.2.2 宜建有对账管理系统，实现线上账务展示、核对、追溯与差错处理等功能。

8.3 商品管理

- 8.3.1 商业租户应营业执照齐备（三证合一），商标授权使用合规，不应出售假冒伪劣、三无产品，不应出现以次充好等现象。赠品、礼品、奖品等视同商品，应符合相关产品标准要求。
- 8.3.2 对于涉及餐饮、食品及食品加工、药品、烟酒、黄金、化妆品等需要相关资质的行业商户，应要求其持有有效的相关资质并按时年检。

8.4 价签管理

- 8.4.1 商品明码标价，商品标价应符合当地市场监督管理等部门相关规定要求。
- 8.4.2 商品价签打印格式、摆放位置应符合商业综合体相关要求。
- 8.4.3 商品价签摆放应整齐、明了，商品价签应与该类商品应形成明确的一一对应关系，不应出现对应关系不明、误导消费者的情况。

8.5 现场管理

- 8.5.1 开店时间宜不晚于上午 10:00，闭店时间宜不早于晚上 10:00，节假日假期开闭店时间可根据实际情况适当调整。
- 8.5.2 制定每日“开店前”“闭店后”准备与检查事项清单，应建立相应管理制度。
- 8.5.3 建立晨会制度（含商业综合体营运晨会、商业租户晨会），做好晨会内容的记录归档。
- 8.5.4 建立日常卫生保洁制度，控制灰尘、气味、噪声等污染，保障适宜的温度、湿度、照度等，洗手池台面、坐便器等清洁、无水渍，垃圾桶不外溢、无异味。
- 8.5.5 除餐饮店铺外，商业租户在商铺内不应预备食物或进食，不应使用器具（包括微波炉、烤箱、电磁炉、加热器等）烹煮加热任何食物。家电类产品体验演示需要烹煮加热食物的，应事先向运营方报备并得到许可。
- 8.5.6 根据属地垃圾分类管理要求，应制定商户垃圾倾倒的管理要求及相应监督检查措施，实施垃圾分类。
- 8.5.7 建立巡场管理制度，每日营业期间巡场次数不少于 3 次，巡场路线应覆盖商业综合体各楼层、各功能区、停车场、外广场等全部范围。
- 8.5.8 建立装修管理制度，商户及其他设施设备装修需按规定进行，不应影响现场正常营业。
- 8.5.9 应有整体节能减排、绿色低碳方案，并制定相应的工作计划，宜开展节能减排、绿色低碳自查自评。

8.6 广播管理

- 8.6.1 建立广播系统管理制度，日常广播内容应包括迎宾曲、迎宾词、综合体介绍、安全提示、促销信息、送宾曲、送宾词以及内部播音（开店前和闭店后的内部播音）等内容。
- 8.6.2 广播宜采用分楼层调节音量，应根据各楼层不同客流情况，设置不同的音量。
- 8.6.3 建立紧急广播操作流程，紧急广播内容应包括寻人信息、盗抢等突发事件时的协控信息、灾难等紧急状态时的公告信息等。

8.7 企划管理

- 8.7.1 宜建立年度企划营销大纲、企划活动策划和执行标准、媒体选择（含自媒体）与危机公关管理制度。
- 8.7.2 建立视觉形象管控标准，对美陈、物料、空白区域、广告位、商家等视觉设计进行管控。

8.8 信息化管理

- 8.8.1 应有信息管理系统，系统应包括会员管理、商户管理、OA 系统、顾客服务等功能，逐步实现运营办公在线化、顾客服务移动化。
- 8.8.2 宜设有信息化部门，建立专门的信息化团队。
- 8.8.3 推动物联网技术、大数据技术、云计算技术、人工智能技术应用，宜开展智能营销、智能导购、电子会员、即时配送、智慧支付、智能推送、智能停车、线上线下融合等智能应用场景建设，发展智慧商业、数字商业，培育新零售业态、模式与场景。
- 8.8.4 宜给予老年人、未成年人、残疾人等群体信息化、智能化应用关怀。

8.9 统计管理

- 8.9.1 应有统计制度，建立规范的统计体系与工作流程。
- 8.9.2 开展业态、品类、品牌、销售、坪效、动线、商户、顾客等多维度数据分析，拓展数据应用服务。
- 8.9.3 由运营方负责对商业综合体的商户运营情况等进行统计及分析，并配合相关政府部门工作。

9 商业综合体评价

- 9.1 商业综合体评价工作由具备资格条件的并经授权的社会组织实施。
- 9.2 根据主管部门的评估实施办法进行评估，评估指标体系按附录 A。

附 录 A
(规范性)
商业综合体运营管理评价指标

表A.1给出了商业综合体运营管理评价指标。

表 A.1 商业综合体运营管理评价指标

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
1	购物环境	外部环境	建筑立面	应有建筑立面设计方案与管理制，内容至少包括综合体名称与图案标志、广告位、灯光系统、视觉系统等。
2			公共交通接驳	综合体周边200米范围内应设有公交站或地铁站。
3			出租车、网约车接驳	综合体周边200米范围内应设有出租车和网约车接驳点。
4			非机动车停放区	应设有非机动车和公共自行车、公共电瓶车停放区。
5			拥堵处置	应与属地交管部门建立合作，制定拥堵时段停车场出入口及邻近道路的交通秩序维护举措。
6			外广场环境	外广场应与商业综合体建筑、周边城市形象、交通、绿化景观等主要功能之间相互协调。广场铺装材料应考虑雨雪天气下的安全性。
7		内部环境	室内设计	宜制定统一的室内设计方案，营造良好购物氛围。
8			空间分区	空间分区明确合理，能够为不同业态提供良好的场地和空间条件。
9			防滑防撞	地面坚固、平整、防滑，重点区域和边角处等，有防滑防撞处理。
10			内部通道	水平通道和垂直通道结构合理、分布均匀、流线顺畅，设有员工专用通道。
11			室内动线	各类动线合理有序，客流动线与物流动线分离。
12			导视系统	应有导视系统，导视牌醒目，指示清晰、明了、连续。
13			机动车停车场	停车位数量应满足国家和属地相关规定，宜合理配置充电桩车位和残疾人专用停车位。
14		店面环境	装修设计	应符合业态、功能要求，与购物环境风格协调一致。
15			店名标志	醒目，用字和图形应符合国家用字规范和公共信息图形符号国家标准。
16			店内环境	整洁、明亮，符合环保、节能要求。

表 A.1 商业综合体运营管理评价指标（续）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
17	设施设备	物业设备设施	基础物业设施	应有照明、给排水、空调、通风等设施。
18			垃圾处理	应有垃圾桶和垃圾收集设施，垃圾应干湿分区，分别设置垃圾房，湿垃圾房设置空调、冲洗设备等，实现垃圾分类处理。
19			卫生母婴设施	洗手间、母婴室、亲子卫生间设置，应符合人流量需求，设置位置宜直接连接至主次动线。
20			无障碍设施	应有健全的无障碍设施，通道、台阶、母婴室等处应实现无障碍通行，应设有无障碍洗手间、无障碍电梯。
21		安全保障设施	视频监控	应有视频监控系统，宜实现室内公共空间（含停车场、楼道）和室外广场全覆盖，宜配有一键报警装置。
22			紧急疏散	安全出口等标志标识应符合GB 13495.1—2015的要求。
23			AED设备配置	宜配有AED设备，AED设备安放位置应标识明显，导视系统清晰。
24			消控中心	应建立消控中心，配备消防设施器材。
25		网络基础设施	WIFI网络	宜建有WIFI或5G网络，覆盖室内（含停车场）和室外广场。
26			网络系统建设	宜建有中心机房，宜有备用电源系统、灾备系统，网络系统宜留有余量。
27	顾客服务	信息服务	会员服务	应建立顾客档案信息，应有会员信息管理与服务系统，提供移动端的会员服务。
28			公共服务	宜推动停车智能服务、储物便利服务、室内导航服务、卡券促销服务等公共服务线上线下融通。
29		安全服务	安保服务	应有专门的安保部门，安保人员应经过专业培训，应有24小时安保巡逻制度和突发事件处置预案。
30			特殊人群安保	应有面向儿童、老年人、残障人士等群体的安全服务举措与相应预案。
31			围栏防护	商场共享空间（含中庭、露台、自动扶梯等）围栏高度应达到国家规定标准，并张贴安全提示。
32			应急管理	按照国家、省、地市和属地应急管理相关要求，建立应急管理制度和应急管理预案。
33			急救服务	商业综合体及商业租户的一线员工宜掌握CPR。
34		停车服务	停车秩序	在停车场出入口等重点区域配置专人维持停车秩序，节假日和高峰时段，应增加人员配置。
35			智慧停车	保障出口通畅，宜采用车辆自动识别与自助收费系统，宜开展撤杆行动、先离场后付费无感停车等智能化停车场景应用。
36			免费驶离	在停车缴费后，免费驶离时间应不少于15分钟。
37	售后服务	退换货制度	商业综合体和商业租户应建立退换货制度和相应服务流程。	
38		食品安全	餐饮商户应根据《中华人民共和国食品安全法》及属地规范性文件，建立健全食品安全责任、监督、保障制度，妥善处理食品安全投诉。	
39		满意度评价	宜设立投诉热线，统一受理顾客投诉，宜建有顾客满意度评价体系，定期开展顾客满意度评价。	

表 A.1 商业综合体运营管理评价指标（续）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
40	管理要求	档案管理	商户档案	应按一户一档要求，建立商业租户档案，商业租户所有工作人员应纳入商业租户档案管理。
41			电子台账	推动管理服务电子化，宜建立电子台账。
42		对账管理	规范合作条款	根据各种合作模式，规范合作条款，应形成制度化。
43			电子对账	宜建有对账管理系统。
44		商品管理	商品质量	商业租户应营业执照齐备（三证合一），商标授权使用合规，不应出售假冒伪劣、三无产品，不应出现以次充好等现象。
45			资质要求	对于涉及餐饮、食品及食品加工、药品、烟酒、黄金、化妆品等需要相关资质的行业商户，应要求其持有相关资质并按时年检。
46		价签管理	明码标价	商品明码标价，标价应符合当地市场监督管理等部门相关规定要求。
47			价签格式	商业综合体应有价签格式与摆放位置等相关要求。
48		现场管理	开闭店时间	除节假日假期外，开店时间宜不晚于上午10:00，闭店时间宜不早于晚上10:00。
49			现场管理制度	应建立“开店前”“闭店后”管理制度、晨会管理制度、卫生保洁制度、垃圾分类制度、巡场管理制度、装修管理制度。
50			节能减排	应有整体节能减排、绿色低碳方案。
51		广播管理	日常广播内容	应包括迎宾曲、迎宾词、综合体介绍、安全提示、促销信息、送宾曲、送宾词以及内部播音（开店前和闭店后的内部播音）等内容。
52			音量调节	广播宜采用分楼层调节音量。
53			紧急广播内容	应包括寻人信息、盗抢等突发事件时的协控信息、灾难等紧急状态时的公告信息等。
54		企划管理	企划方案	宜建立完整的年度企划营销方案，建立商业综合体视觉形象管控标准。
55		信息化管理	信息管理系统	应有信息管理系统，逐步实现运营办公在线化、顾客服务移动化。
56			信息化部门	宜设有信息化部门，建立专门的信息化团队。
57			数字商业与智慧商业	开展物联网技术、大数据技术、云计算技术、人工智能技术应用与智慧商业、数字商业场景建设。
58			信息化应用关怀	宜给予老年人、未成年人、残疾人等群体信息化、智能化应用关怀。
59		统计管理	统计制度	应有统计制度，建立规范的统计体系与工作流程。
60	数据分析		开展业态、品类、品牌、销售、坪效、动线、商户、顾客等多维度数据分析。	