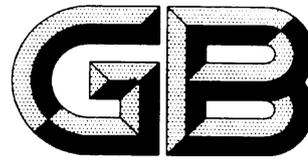


ICS 点击此处添加 ICS 号
点击此处添加中国标准文献分类号



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

商贸休闲区服务规范

Service specification for leisure zone of commercial and trade

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

(本稿完成日期：)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

| | |
|-----------------|-----------|
| 前言 | II |
| 引言 | III |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 总体要求 | 2 |
| 5 休闲设施与服务 | 2 |
| 6 休闲环境 | 3 |
| 7 品牌与推广 | 3 |
| 8 设施与服务保障 | 错误!未定义书签。 |

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家休闲标准化技术委员会提出并归口。

本标准起草单位：……

本标准主要起草人：……

引 言

为丰富商贸休闲区内涵，提升商贸休闲区价值和品牌，更好的引导和规范商贸休闲区的休闲购物等休闲设施建设和服务，促进商贸休闲区的可持续发展，特制定本标准。

商贸休闲区服务规范

1 范围

本标准规定了商贸休闲区的休闲设施及其服务要求，并对商贸休闲区的休闲设施与服务、休闲氛围与环境、品牌建设和休闲保障提出了推荐性要求。

本标准适用于各类商贸休闲区的服务与管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 9664 文化娱乐场所卫生标准

GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 31175 休闲基础术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

休闲 leisure

个人在除工作、学习、家务劳动、睡眠等日常谋生和胜利必须的时间以外，对可自由支配时间的多样化安排，进而产生身心愉悦的生活状态。

[GB/T 31175—2014，定义 2.2]

3.2

休闲购物 leisure shopping

在闲暇时间，以追求购物及相关餐饮、娱乐等体验的精神性需求为主，兼顾购物的物质性需求的活动。

3.3

商贸休闲区 leisure zone of commercial and trade

具有相对明确的区域边界，休闲购物功能突出，休闲设施和服务完备，休闲氛围浓郁，休闲业态丰富，休闲品牌鲜明，对当地居民和外来游客有较强吸引力和聚集效应，满足购物者快乐、体验、共鸣情感的场所。

4 总体要求

- 4.1 应编制商贸休闲区的专项规划，规划设计应将购物功能与各类休闲活动有机结合起来，将休闲设施与休闲服务有机结合起来，将休闲体验与当地文化有机结合起来。
- 4.2 建筑应成体系，有独特风格和特色，并与自然环境和景观背景协调统一。
- 4.3 规划设计应充分考虑到各类人群的不同需求，尤其应考虑到残障人士的休闲消费需求，规划建设相应的无障碍休闲设施。
- 4.4 形成以休闲购物为主体的休闲产品体系、休闲服务体系、休闲产业体系并形成产业集群的空间集聚，满足当地居民和外来游客现代化、多元化的休闲需求。
- 4.5 休闲设施建设、休闲服务提供应保护与节约资源，注重生态环保、低碳。

5 休闲设施与服务

5.1 休闲购物

- 5.1.1 购物品类丰富，主题突出。
- 5.1.2 以从事批发业务为主的商贸场所，针对休闲购物者的零售价格宜与批发价格相当。
- 5.1.3 购物品本地化程度高，土特产品、工艺品和纪念品等内容丰富，款式多样，各具特色。
- 5.1.4 宜安排一些仅在商贸休闲区实地才能买到的特定商品进行销售。
- 5.1.5 商店单体规模宜适中，有知名品牌购物场所。
- 5.1.6 提高购物的参与性与体验性，突出原创消费、原产消费特点，可形成前商店后作坊的方式。
- 5.1.7 为休闲购物提供打包服务、邮寄服务、退换货服务等各种便利购物的服务。
- 5.1.8 保障休闲购物者权益，及时处理购物投诉。投诉制度健全，档案记录完整。
- 5.1.9 有专人提供专业的休闲导购服务。
- 5.1.10 能提供夜间购物活动，宜尽可能延长夜间休闲购物的时间。

5.2 休闲美食

- 5.2.1 在突出当地特色餐饮的基础上，提供美食、休闲食品、特色饮品等，形成多元化的餐饮体系，能满足正餐需要。
- 5.2.2 设置数量充足、类型多样、层次分明的咖啡店和冷热饮店。
- 5.2.3 可有红酒吧、啤酒屋等各类酒吧设施。
- 5.2.4 餐饮、酒吧、咖啡馆等设施宜有室内和室外两种休闲消费空间形态，大中小各种类型配置合理。

5.3 休闲娱乐

- 5.3.1 休闲娱乐场所位置合理，数量适宜，满足休闲者基本需求。
- 5.3.2 项目内容尊重当地风俗，兼顾传统类型与现代方式，雅俗共赏。
- 5.3.3 宜利用休闲空间开展经常性的小型表演活动。
- 5.3.4 宜在不影响正常购物的前提下，在公共休闲空间安排一些小规模休闲娱乐活动。比如小火车、电瓶车、摇摆车、独轮车、滑板等。

5.3.5 宜提供专门针对小孩的休闲娱乐场所。

5.3.6 可配置专门的电影院等。

5.4 其他休闲

5.4.1 大型购物场所宜提供专门的讲解服务。

5.4.2 大型购物场所可设置具有特色的主题酒店。

5.4.3 有可供召开商品发布会等活动的场所。

5.4.4 宜有书吧、雪茄吧、陶吧等休闲体验设施。

5.4.5 可为家庭休闲者提供小孩看护服务。

5.4.6 有为老年休闲者提供服务的休闲购物和休闲场所。

5.4.7 深入挖掘休闲资源，找准休闲需求，创造新兴休闲活动方式。

6 休闲环境

6.1 休闲空间丰富，平面和立体布局合理；绿地空间、广场空间、自然开敞空间等公共空间体量适宜、舒适惬意，实施景观化设计改造。

6.2 在区内设置相应休闲广场，体量适宜，有相应的主题，周边设施和建筑围绕主题进行规划配置，为游客提供足够数量的长椅等休憩设施与公众休憩空间。

6.3 应有相应的标志性雕塑，雕塑等建筑小品突出城市特色，与周围环境协调，整体美观，充分展示历史文化风貌。

6.4 宜通过适度的音乐、气味等提高休闲者的舒适度。

6.5 导引标识以及其他休闲基础服务设施的设计融入当地特色元素。

7 品牌与推广

7.1 应设置专门的品牌管理机构，形成管理制度并配备专业管理人员。

7.2 应具有独特的品牌形象并形成外在品牌标识，树立独特的产品形象和目的地形象。

7.3 宜有购物手册、手提袋、明信片等宣传资料；宣传资料的设计和制作应体现商贸休闲区的独特内涵。

7.4 应广泛采用多种媒体、多个渠道、多种方式进行营销推广，如应用互联网、手机平台、电视、广播、平面报刊、节庆事件等媒体和渠道，可采用微电影、博客、微博、短信、微信等新型的传播方式。

7.5 宜将商贸休闲区纳入当地的旅游线路，并成为旅游休闲目的地吸引力的有机组成部分。

7.6 通过风格一致的购物袋等统一宣传商贸休闲区品牌。

7.7 结合商贸休闲区特点和优势，举办各类主题休闲活动。

7.8 至少创造一个标志性的休闲节事活动，吸引本地居民和外地游客参与并形成影响力。

7.9 支持企业组织开展特色节事活动，鼓励健康的自发性节事活动。

7.10 节事活动宜大中小结合，时序得当，常有常新，形成体系。

7.11 休闲节事活动控制在环境承载力、经济承载力、社会承载力范围之内。

7.12 各种节事活动均有完善的应急处理机制，反应迅速，运行到位。

8 设施与服务保障

8.1 交通

- 8.1.1 可进入性好，外部交通设施完善，进出便捷，与内部道路衔接良好。
- 8.1.2 大型商贸休闲区应合理设计内部道路系统和交通路线，设置行人步道，避免机动车和行人交叉。
- 8.1.3 鼓励采用方式多样的特色交通工具，使用低能耗、低排放量和清洁能源的交通工具。
- 8.1.4 道路交通标志正确规范、设计美观、清晰耐用。
- 8.1.5 大型商贸休闲区可设置购物观光电瓶车。
- 8.1.6 有足够的停车车位，管理措施完善。宜对自驾车购物者采取一定时段的停车免费措施。
- 8.1.7 有满足残障人士等弱势消费人群的休闲交通设施。

8.2 电力、给排水、通信

- 8.2.1 电力、通信电缆、电视闭路线等线埋地敷设，其他电力设施不影响景观质量。
- 8.2.2 给排水系统完善，污水集中处理，绿地灌溉系统高效节约。
- 8.2.3 通信设施不应影响景观质量，位置设置合理，与整体氛围相协调，网络信号有效覆盖；宜提供免费 WIFI 服务。
- 8.2.4 建立休闲资源和环境保护的实时动态监控系统，配套完善污水处理、垃圾收集处理等环境保护基础设施与措施。

8.3 导览

- 8.3.1 在入口处设立问询处和全区导览图，标识明显，问询处有专人服务。
- 8.3.2 标识符号应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。
- 8.3.3 信息表达清晰准确，中、外文对照。
- 8.3.4 指路牌、电视屏和解说牌宜根据区内主体消费人群，设置相应的语种。
- 8.3.5 标识数量充足，分布合理，指引有效。
- 8.3.6 使用绿色环保材料，外观形态与环境协调，体现商贸休闲特色。

8.4 卫生

- 8.4.1 卫生管理制度完善，设有专职岗位与人员，负责日常环境卫生管理。
- 8.4.2 公共厕所达到 GB/T 18973 规定的三星级及以上要求，位置合理，引导标志清晰易识别，数量满足需求；经营机构厕所对客人免费开放。
- 8.4.3 垃圾收集箱布局合理，数量适宜，标志统一，外观整洁，与环境相协调，垃圾及时回收与清理。
- 8.4.4 设置吸烟区，吸烟区内通风良好，配有消防设备，管理到位。
- 8.4.5 食品卫生条件良好，餐饮场所达到 GB 16153 规定的卫生要求。
- 8.4.6 休闲场所的卫生达到 GB 9664 的要求。

8.5 安全

- 8.5.1 设立安全管理部门，制度健全，认真执行公安、交通、质监等相关部门颁布的各项安全法规。
- 8.5.2 消防、防盗、救护、电梯、机电、游览、娱乐等设施设备齐全、完好、有效，标志齐全，定期检修，无超期服役现象。
- 8.5.3 安全出口和疏散通道顺畅，防护设施齐备、有效，危险场所标志醒目。应急照明、消防器材和救生设施设备完好。
- 8.5.4 有公共安全突发事件处理预案和紧急救援机制，事故处理档案记录完整、准确。
- 8.5.5 高峰期和特殊时段有健全的安全保障制度，措施实施有效。