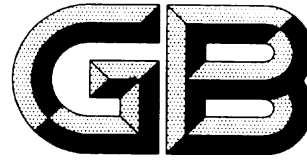


ICS 点击此处添加 ICS 号
点击此处添加中国标准文献分类号



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。