

DB33

浙江省地方标准

DB33/T 2098—2018

特色商业街（区）管理与服务规范

Management and service specifications for characteristic commercial street(block)

2018 - 01 - 29 发布

2018 - 03 - 01 实施

浙江省质量技术监督局

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 环境要求	2
4.1 选址要求	2
4.2 街（区）内环境要求	2
4.3 设备设施要求	2
5 商业要求	2
6 安全要求	3
6.1 消防安全	3
6.2 公共安全	3
6.3 食品安全	3
7 管理要求	3
7.1 基本要求	3
7.2 经营管理	3
7.3 公共环境管理	3
8 服务要求	4
9 特色商业示范街（区）评估	4
附录 A（资料性附录） 特色商业示范街（区）评估指标体系	5
参考文献	7

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江商务厅提出并归口。

本标准起草单位：浙江省商贸业联合会、杭州市商业特色街联合会、杭州市清河坊历史街区管理委员会、浙江工商大学、浙江现代商贸发展研究院、浙江省现代商贸企业服务中心。

本标准主要起草人：唐跃、唐水龙、魏君聪、赵浩兴、叶绍聪、童跃中、郑红岗、陈媚媚、杜佳音。

引 言

随着我省商业街的发展，商业街已经从传统的单纯以购物为主发展成为一个城市弘扬商业文明、构建和谐社会的重要载体，成为展示经济发展、彰显社会文明的标志区域，成为浓缩历史文化、体现地域特征的集中亮点，成为反映城市风貌、凸现城市精神的综合象征。同时，繁荣商贸促生产、惠民生。因此，规范商业街技术管理十分必要，也很重要。

本标准的发布可以推进我省商业街（区）的管理，为创建省级特色商业街（区）奠定基础。本标准作为创建、评定、复审浙江省特色商业示范街（区）提供依据。本标准对本省各地市创建各层级特色商业街有规范性、指导性作用。

特色商业街（区）管理与服务规范

1 范围

本标准规定了特色商业街（区）管理技术的术语和定义、环境要求、商业要求、安全要求、管理要求、服务要求。

本标准适用于特色商业街（区）的认定、设置、管理和评估。

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/T10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

JGJ 48 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文件。

3.1

商业街（区） commercial street(block)

有一定规模的，以条型状态为主的，众多商业、服务业、文创产业的集合体，能提供购物、餐饮、文化、娱乐、休闲、观光等方面服务功能的繁华街道或街区。

3.2

特色商业街（区） characteristic commercial street(block)

在商业街（区）基础上，具有更鲜明的文化、业态或产业特色，形态更多样化，具有明确的管理组织和完善的管理制度，实行统一管理的繁华街道或街区。

3.3

主力店 anchor store

在特色商业街（区）中知名度高、品牌效应高、信誉好、集客能力强的经营商。

3.4

阳光厨房 sunny kitchen

采用透明设计或者监控系统，对厨房操作间进行公开化监控的一种经营方式。

3.5

特色商业示范街（区） demonstration of characteristic commercial street (block)

经省级相关主管部门审核认定并发文命名的特色商业街（区）。

4 环境要求

4.1 选址要求

- 4.1.1 选址符合本城市和本地区的城市规划和商业网点规划要求。
- 4.1.2 交通便利，辐射范围广。
- 4.1.3 形态可多样化。
- 4.1.4 明确“四至”界限，不宜过长，长度 300 m~3 000 m 为宜，主通道宽度一般不小于 4m，也不宜过宽。
- 4.1.5 根据邻近道路可负担该区域流量情况，可设置步行街或半步行街。

4.2 街（区）内环境要求

- 4.2.1 道路地面坚固、平整、清洁、防滑。
- 4.2.2 商业设施、建筑符合 JGJ 48 的要求。
- 4.2.3 建筑风格、景观设计、户外广告、公共设施设置应与商业街（区）环境的总体特色和风貌相协调。
- 4.2.4 环境整洁、卫生，绿化的种植及养护符合当地绿化规划设计和要求。
- 4.2.5 配备必要的休闲设施。
- 4.2.6 各种标识设置齐全，符合 GB/T 10001.1 的规定。标识系统宜国际化。

4.3 设备设施要求

- 4.3.1 有良好的照明、给水排水等设施，消防设施符合国家相关要求。
- 4.3.2 设有公厕，保持卫生清洁，满足街（区）人流量的需要。
- 4.3.3 有垃圾桶和垃圾收集、清运设施，实行垃圾分类回收，备有简易处理设施。
- 4.3.4 设立无障碍设施。
 - a) 在有台阶的道路上下口处设置坡道；
 - b) 人行道、人行横道、地下通道等道路设置盲道；
 - c) 人行天桥和地下通道设有轮椅坡道或安全电梯，坡道两侧安装扶手。
- 4.3.5 夜景灯光符合街景规划，与商业街（区）的总体环境、格调相协调，同时符合当地有关节能的要求。
- 4.3.6 店外所有凸出招牌、广告、标志均安全牢固并保证功能良好。商店门窗、牌匾、招牌、橱窗、广告、标志、店外照明和临街外墙的装修与商业街（区）总体风格保持协调。

5 商业要求

- 5.1 提供的商品质量符合有关部门要求。
- 5.2 提供的商品销售价格符合物价管理部门有关要求。

- 5.3 体现地域特点或主题特色的商品占 50%以上。
- 5.4 提供确定的商品和服务的具体形态多样。
- 5.5 街（区）内店铺空置率不高于 10%。
- 5.6 街（区）内商户应对投诉的处置率达到 100%，顾客满意率达到 90%以上。
- 5.7 街（区）内有一定数量的主力店、老字号店铺或公认热门商家。

6 安全要求

6.1 消防安全

- 6.1.1 商业街（区）内建筑消防安全符合 JGJ 48 的要求。
- 6.1.2 商业街（区）内设有消防通道，有各种明显规范的消防标志。
- 6.1.3 商业街（区）内应根据国家有关规定，配备消防设施。
- 6.1.4 商业街（区）内设立消防组织，有火灾应急预案，确保有效运转。
- 6.1.5 商业街（区）内不得存放、展示未经批准的易燃易爆物品。

6.2 公共安全

- 6.2.1 建立安保组织，设有治安值班室或公安警务室。
- 6.2.2 建立安保队伍。安保人员应经专业培训，具有职业素质，能有效处理突发事件，有效执行安保守护和巡逻等任务。
- 6.2.3 有标志明显的紧急疏散撤离通道、安全出口、应急照明设施等。
- 6.2.4 安装必要的报警装置及视频安防监控装置。

6.3 食品安全

- 6.3.1 街（区）内餐饮企业及门店应严格执行《中华人民共和国食品安全法》。
- 6.3.2 建立健全食品安全责任、监督、保障和投诉制度。
- 6.3.3 以餐饮业为主要业态的街（区）应配有食品安全专职监管人员，并与有关部门共同建立食品安全监管机制。
- 6.3.4 推广“阳光厨房”工程。

7 管理要求

7.1 基本要求

- 7.1.1 建立明确的、独立的管理机构，管理机构形式可多元化。
- 7.1.2 有明确的商业发展规划。
- 7.1.3 制订完善的管理制度，包括安全、卫生、市容、道路、绿化、环境、文档等管理制度。
- 7.1.4 做好街区企业经营情况的调研，掌握动态情况，并做好统计工作，按要求上报统计数据。

7.2 经营管理

- 7.2.1 建立街（区）企业商会，制订商业经营公约，实行自律管理，诚信服务，维护商户的合法权益。
- 7.2.2 建立商户诚信服务、优质服务档案，创建服务品牌和服务特色，维护消费者合法权益。
- 7.2.3 在街（区）推广现代新型商业经营模式。

7.3 公共环境管理

- 7.3.1 加强公共设施维护和保养，做好街（区）内雕塑、坐椅、休憩亭、宣传橱窗、花坛等日常管理维护工作。
- 7.3.2 对街（区）内景观灯、商店外立面灯、橱窗灯和广告灯箱实行统一管理，确保对灯光系统的有效控制。
- 7.3.3 规范街（区）内商家的营销活动，完善申报、备案工作流程和制度，制止扰乱公共秩序、破坏公共设施、乱搭乱建等行为发生。
- 7.3.4 建立完善的环境卫生责任制和保洁制度，做好公共厕所、垃圾箱的维护和清洁，抓好商铺门前三包责任制，制止随地吐痰、便溺，随意倾倒垃圾和废弃物的不文明行为。
- 7.3.5 做好环境保护，“三废”处理符合有关规定。街（区）禁止燃放烟花爆竹。
- 7.3.6 协助交管部门做好街（区）内的交通管理，保障街（区）交通有序。街（区）内机动车、非机动车停放有序。

8 服务要求

- 8.1 在注册登记、税务、环保、广告、灯光、促销等方面为入驻街（区）的企业、商铺提供便利服务。
- 8.2 组织街（区）的商家开展主题文化活动、促销活动，提升街（区）活力和凝聚力。
- 8.3 开展街（区）整体对外推广、营销和宣传工作，制作街（区）广告宣传片、活动宣传报道及各种宣传册，扩大街（区）的对外影响力。
- 8.4 创新街（区）服务模式，开展智能化街（区）建设，导入“互联网+”和新型支付方式等。
- 8.5 以旅游休闲和历史文化为特色的街（区）做好国际化建设，方便国际游客游览观光购物等。

9 特色商业示范街（区）评估

- 9.1 特色商业示范街（区）评估工作由具备资格条件的并经授权的社会组织实施。
- 9.2 根据主管部门颁发的评估实施办法进行评估，评估指标体系参见本标准附录 A。
- 9.3 对特色商业示范街（区）实行动态管理，每 3 年复评 1 次。

附 录 A
(资料性附录)
特色商业示范街(区)评估指标体系

特色商业示范街(区)评估指标体系见表A.1。

表 A.1 特色商业示范街(区)评估指标体系表

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标释义
1	环境	选址	符合性	商业街(区)选址符合本城市和地区的城市规划和商业网点规划要求
2			交通便利性	交通便利,辐射范围广
3			“四至”范围	街(区)长度在300m~3000m范围内,宽度一般在4m及以上
4			步行街、半步行街	根据邻近道路可负担该区域流量情况,设置步行街、半步行街
5		内环境	道路地面	道路地面坚固、平整、清洁、防滑
6			设施、建筑	商业设施、建筑符合JGJ 48的要求
7			协调性	建筑风格、景观设计、户外广告、公共设施设置与商业街(区)特色与风貌相协调
8			环境、绿化	环境整洁、卫生,绿化的种植及养护符合当地绿化规划设计和要求
9			休闲设施	配备必要的休闲设施
10			标识	标识设置齐全,符合GB/T 10001.1的规定,标识系统宜国际化
11		设备设施	设施	有良好的照明、给水排水设施,消防设施符合国家相关要求
12			公厕	公厕保持卫生清洁,满足人流量的需要
13			垃圾处理	有垃圾桶和垃圾收集、清运设施,实行垃圾分类回收,备有简易处理设施
14			无障碍设施	设置坡道、盲道、安装扶手
15			夜景灯光	夜景灯光符合街景规划及节能要求
16			宣传	店外宣传设施安全牢固并保证功能良好,店内宣传符合街(区)整体风格
17	商业	品质	品质	商品质量符合有关部门要求
18		价格	价格	商品的销售价格符合物价管理部门要求
19		特色	特色	地域特点或主题特色的商品占50%以上
20		店铺空置率	店铺空置率	店铺空置率不高于10%
21		顾客满意度	顾客满意度	投诉处置率达100%、顾客满意率达90%以上
22		商家数量	商家数量	有一定数量的主力店、老字号店铺或公认热门商家数量
23	安全	消防安全	建筑消防	建筑消防安全符合JGJ 48的要求
24			消防通道	设有消防通道,有明显规范的消防标志
25			消防设施	配备消防设施

表A.1 特色商业示范街（区）评估指标体系表（续）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标释义
26	安全	消防安全	消防组织	设立消防组织，有火灾应急预案，确保有效运转
27			存放	不得存放、展示未经批准的易燃易爆物品
28		公共安全	安保组织	建立安保组织，设有治安值班室或公安警务室
29			安保队伍	建立安保队伍。安保人员应经专业培训，具有职业素质，能有效处理突发事件，有效执行安保守护和巡逻等任务
30			应急设施	有标志明显的紧急疏散撤离通道、安全出口、应急照明设施
31			报警、视频安防监控装置	安装必要的报警装置与视频安防监控装置
32		食品安全	执法	餐饮企业及门店应严格执行《中华人民共和国食品安全法》
33			制度	建立健全食品安全责任、监督、保障、投诉制度
34			食品安全监管	以餐饮业为主要业态的街（区）应配有食品安全专职监管人员，并与有关部门共同建立食品安全监管机制
35			阳光厨房	推广“阳光厨房”工程
36	管理	管理机构	管理机构	管理机构明确、独立，形式可多元化
37		商业发展规划	商业发展规划	有明确的商业发展规划
38		管理制度	管理制度	管理制度完善，包括安全、卫生、市容、道路、绿化、环境、文档等管理制度
39		调研	调研	做好街区经营情况的调研，做好统计工作，按要求上报数据
40		经营管理	企业商会	建立街（区）企业商会，制订商业经营公约，实行自律管理，诚信服务，维护商户的合法权益
41			诚信经营	建立商户诚信服务、优质服务档案，创建服务品牌和服务特色，维护消费者合法权益
42			经营模式	推广现代新型商业经营模式
43		公共环境管理	公共设施管理	做好街（区）内雕塑、坐椅、休憩亭、宣传橱窗、花坛等日常管理维护工作
44			灯光系统管理	对街（区）内景观灯、商店外立面灯、橱窗灯和广告灯箱实行统一管理
45			营销活动管理	规范街（区）内商家的营销活动
46			环境卫生管理	建立完善的环境卫生责任制和保洁制度
47			环境保护	“三废”处理符合有关规定，禁止燃放烟花爆竹
48			交通管理	街（区）交通有序，做到机动车、非机动车停放有序
49	服务	便利服务	便利服务	在注册登记、税务、环保、广告、灯光、促销等方面为入驻街（区）的企业、商铺、提供便利服务
50		组织活动	组织活动	组织街（区）的商家开展主题文化活动、促销活动
51		整体宣传	整体宣传	开展街（区）整体对外推广、营销和宣传工作，制作广告宣传片、活动宣传报道及各种宣传册
52		创新服务	创新服务	创新服务模式，开展智能化建设，导入“互联网+”和新型支付方式
53		国际化建设	国际化建设	以旅游休闲和历史文化为特色的街（区）做好国际化建设，方便国际游客游览观光购物等

参 考 文 献

- [1]GB 15630 消防安全标志设置要求
 - [2]GB/T 17217 城市公共厕所卫生标准
 - [3]GB 50763 无障碍设计规范(附条文说明)
 - [4]SB/T 10517 商业街管理技术规范
 - [5]SB/T 11011 特色商业街评价指南
 - [6]DB33/T 671 历史文化特色街区服务规范
-