

浙江省商贸业联合会团体标准编制说明

《商业综合体管理与服务规范》

一、标准制定项目背景

商业综合体作为城市商业活动的重要载体，日均客流量超万人次的特性使其成为纠纷高发场所。根据公开数据，2024年全国多个地区商业综合体的投诉量呈现上升趋势，其中部分大型综合体的日均投诉量高达几十件，反映出当前管理体系的不足。现行国家标准（GB/T 37268-2018）主要聚焦于硬件设施规范，包括光伏遮阳板的设计、生产和技术要求，对建筑节能与可再生能源利用进行了详细规定。然而，该标准完全未涉及商业综合体运营中的软性管理内容，特别是商户自治、客户协商等纠纷预防与解决机制。这就导致标准存在未建立客户协商的标准化流程、缺少纠纷预防的量化评估指标、忽视社区共治机制的设计等不足。

本团体标准创新性融合新时代“枫桥经验”治理智慧与可持续发展理念，旨在构建具有中国特色的商业综合体管理与服务运营标准体系。通过将“依靠群众、源头治理”的核心内涵转化为可量化、可评估的管理规范，构建主动预防、快速响应、协同共治的管理新模式。

通过标准的制定在社会治理层面，可以实现商业活动与社区治理的协同，构建商业主体与社区治理的协同机制，实现“预防在前、化解在小、响应在快、服务在优”的运营管理模式，通过标准化工具推动企业环境责任制度化，形成政府引导、企业主体、公众参与的共治格局；在行业发展层面，利用快速响应渠道产生的数据，结合运营数据，进行精准分析，为流程优化、资源配置、风险预警提供科学依据，实现“降本增效”的可量化、可视化；在企业价值层面，聚焦“流程”与“服务”，通过消除管理摩擦、降低沟通成本、提升响

应速度，给予商户全生命周期的服务支持和消费者无忧体验的服务保障，实现运营效率和价值的可持续增长。

本标准将枫桥经验和商业综合体的管理与服务运营相结合，融合“枫桥经验”的治理智慧与可持续发展商业的前沿实践，通过“矛盾预防在前、多元协同共治、数字赋能基层”的措施，为商业综合体运营中“商户协同难、行为监管难、标准落地难”提供创新方法论。同时针对“降本增效、提升服务”的核心目标，在服务流程高效节能化、矛盾预防化解机制、数据驱动决策等方向进行深化、细化和创新，以填补现有标准体系在“枫桥经验”商业应用、高效服务响应机制、非工程节能型降本等领域的空白或薄弱环节。

本团标响应《党政机关厉行节约反对浪费条例》对商业主体“源头治理”的要求，相应商务部2025年工作要点明确提出“推动商圈治理标准化”的要求，将“预防为主”理念转化为商户动态评价、数据驱动赋能、纠纷快速响应等可操作条款。落实商务部“商贸流通降本增效”试点任务，构建标准化协同治理机制，可为商业领域可持续发展提供标准化解决方案。

二、标准制定工作概况

1、任务来源

浙江省商贸业联合会2025年8月发布《浙江省商贸业联合会关于《商业综合体管理与服务规范》团体标准立项的公告》，团体标准立项。

2、主要工作过程

2025年5月，浙江万风商业集团有限公司开展“商业综合体管理与服务规范”标准的研制，并制定工作计划。

2025年5月至2025年7月，对商业综合体管理与服务进行研究，明确组织管理、制度管理、人员培训、服务流程、保障措施等内容，调研和收集相关技术资料、标准资料。

2025年8月，完善形成《商业综合体管理与服务规范》初稿并申报立项。

2025年8月6日，由浙江省商贸业联合会组织召开《枫桥式商业绿色运营管理规范》团体标准立项论证会。立项论证会专家组由诸暨市商务局、诸暨市市场监管局、浙江省商贸业联合会、杭州之江数字贸易发展中心、绍兴市标准化研究院、银泰商业集团的六位专家组成，由叶绍聪担任专家组组长。专家组听取了标准工作组关于标准立项情况的说明，认真审查了标准立项建议草案，与会专家一致认为制定《商业综合体管理与服务规范》团体标准具有充分必要性和可行性，建议予以立项。

2025年8月6日至今，根据立项论证专家意见，编写工作组进一步完善商业综合体管理与服务规范的标准框架和技术内容，形成征求意见稿和编制说明。

三、标准编制的原则和依据

1、标准编制原则

1) 适用性原则。本标准的编制充分考虑与我国现行法律法规和技术政策等相符合性，充分考虑可操作性，便于标准的实施。

2) 规范性原则。本标准经过了科学的研究，进行了预先设计，在制定标准过程中遵守制定程序和编写规则。

2、主要技术依据和内容

相关的国家、行业及地方标准有：

国家标准GB/T 40754-2021《商场公共设施服务规范》规范了商场公共设施服务管理，涵盖基础设施（环境卫生、安全应急、能源保障）和服务设施（导视系统、无障碍设施、母婴室）的分类与管理要求，适用于购物中心、百货商场等商业业态。

行业标准SB/T 10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》适用于为顾客提供商品和服务的商业组织，包括零售、批发、连锁经营等各类商品经营企业。其评价体系覆盖服务全流程的量化考核，旨在帮助企业提升服务标准化和专业化水平。

行业标准T/GBOMA 006-2022《商业综合体物业管理服务质量标准》适用于全国范围内服务面积 $\geq 5000\text{m}^2$ 的商业综合体，明确术

语定义、基本要求及服务质量评价体系。针对物业管理服务所具有的、能用以鉴别其是否能够确保客户满意的一切特性和特征的综合，物业管理服务质量包括主观性、互动性、过程性、难控性和长期性。

浙江省地方标准DB33/T 2523-2022 《商业综合体运营管理与评价规范》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。

扬州市地方标准DB3210/T 1043-2020 《大型商业综合体管理与服务规范》详细规定管理服务机构职责、档案管理、消防要求（引用GB 25201）、环境管理（引用GB/T 18883）等内容，适用于本地大型商业综合体。

南京地方标准DB 3201/T 1141-2023 《城市大型商业综合体安全管理规范》补充商户准入、投诉响应机制等运营细节，强调政府监督与信用档案管理。

拟制定《商业综合体管理与服务规范》要求与国家标准一致，针对商业综合体管理与服务全流程提出具体要求，规范商业综合体管理与服务行为。

四、标准的主要内容

适用范围：本标准规定了商业综合体管理与服务相关的术语定义、基本要求、建设内容及其评价要素等内容。本标准适用于商业综合体开展管理与服务，其他商业服务场所可参照执行。

标准规定了以下技术内容：

1 范围

2 规范性引用文件

3 术语和定义：包括商业综合体、运营方、商业租户、顾客的定义。

4 基本要求：包括预防优先、快速响应、数据驱动、价值共生的具体要求。

5 服务要求：包括数字化服务、智能化服务、投诉快速相应服务、“价值共创”服务的相关要求和内容。

6 管理要求：包括商户管理运营、商户管理、人员管理方面的内容。

7 评估与改进：包括评价指标、评价方式、内部审核、外部评估、反馈机制等评价要求和方法。

五、采用国际标准的程序及水平的简要说明

暂无国际国外标准对比。

六、与有关的现行法律、法规和国家、行业标准的关系

本标准内容符合国家现行法律、法规要求。

七、标准实施建议

《商业综合体管理与服务规范》团体标准的制定将对商业综合体的管理与服务产生积极影响。通过统一管理和服务规范，在社会治理方面可以通过商业活动与社区治理的协同，构建商业主体与社区治理的协同机制，实现“预防在前、化解在小、响应在快、服务在优”的运营管理模式，通过标准化工具推动企业环境责任制度化，形成政府引导、企业主体、公众参与的共治格局；行业发展方面可以利用快速响应渠道产生的数据，结合运营数据，进行精准分析，为流程优化、资源配置、风险预警提供科学依据，实现“降本增效”的可量化、可视化；企业可以聚焦“流程”与“服务”，通过消除管理摩擦、降低沟通成本、提升响应速度，给予商户全生命周期的服务支持和消费者无忧体验的服务保障，实现运营效率和价值的可持续增长。本标准的实施不仅能提升商业综合体管理与服务的质量，吸引更多商户和顾客，增加地方经济收入，推动地方经济发展，还为政府相关部门提供技术支持，助力政策的落地实施。

八、标准编制过程中重大分歧意见的处理和依据

无。

九、其他应予说明的事项

无。