



中华人民共和国国家标准

GB/T 17110—2008
代替 GB/T 17110—1997

商店购物环境与营销设施的要求

Requirements for store's shopping environments and facilities

2008-12-30 发布

2009-06-01 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	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 购物环境基本要求	1
5 营销设施要求	3
参考文献	6

前 言

本标准代替 GB/T 17110—1997《商店购物环境与营销设施的要求》。

本标准与 GB/T 17110—1997 相比,主要做了以下修改:

- 对原有标准条款进行了分类合并,进一步细化和调整;
- 将原标准附录部分提炼凝缩归入 5.2;
- 新增了“5.5 营销安全设施要求”;
- 新标准对商店环境和营销设施提出了更高的要求,提高了标准的可操作性。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位:中商商业发展规划院。

本标准主要起草人:申冬华、牛宜斌、毛红、郭亮、李亚琼、王凤宏、孙美玉、王艺璇、金辉。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为:

- GB/T 17110—1997。

商店购物环境与营销设施的要求

1 范围

本标准规定了商店店面和店内营业场所购物环境的基本要求,营销设施配置、售货单元与营销设施布置、附属设施、消防安全设施、营销安全设施方面的基本要求。

本标准适用于各类大中型零售商店。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

- GB 9670—1996 商场(店)、书店卫生标准
- 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 17093 室内空气中细菌总数卫生标准
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB 50034—2004 建筑照明设计标准
- GB 50180—1993 城市居住区规划设计规范
- GB 50222—1995 建筑内部装修设计防火规范
- GBJ 16—1987 民用建筑设计防火规范
- JGJ 48—1988 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

商店购物环境 store's shopping environment

提供购物活动需要的营业场所及附属场所,与商品营销设施及相关设施构成的空间。

3.2

营销设施 marketing installation

用于商品陈列展示、标示导引、交易接待、包装捆扎、冷藏保鲜、收款、结算、计量、服务和其他与商店经营、商品销售相关的设施。

3.3

售货单元 shopping unit

在商品类别和布置方式上具有相对独立特点的售货区。

4 购物环境基本要求

4.1 店面要求

4.1.1 商店门窗、牌匾(招牌)、橱窗、广告、标志、店外照明和临街外墙装修应符合当地相关部门的要求。

4.1.2 店名牌匾(招牌)应醒目,牌匾、广告、标志用字应符合国家用字规范。

4.1.3 店外所有凸出牌匾(招牌)、广告、标志均应安全牢固。

- 4.1.4 与外部连通的门窗和橱窗,应有防盗安全设施。
- 4.1.5 具有条件的商店主要出入口前应留有适当集散场地。
- 4.1.6 橱窗应完好、整洁、明亮。
- 4.1.7 店面应符合环保、节能要求。

4.2 店内营业场所要求

4.2.1 顶棚、墙面、地面要求

顶棚、墙面、地面的设计与装饰、装修应与商店购物环境风格协调一致,并应符合突出商品和引导消费的原则。顶棚、墙面、地面装修装饰材料应符合节能环保、消防和购物安全的相关规定,装修材料宜使用环保建材。

4.2.2 通道要求

4.2.2.1 水平通道

门水平通道除应符合本标准 5.2.1 规定外,还应使流线的通畅,避免死角,便于顾客浏览商店和选购商品。

商店各售货区之间的水平通道最小净宽度应符合 JGJ 48—1988 中 3.2.3、3.2.8 的规定。

4.2.2.2 垂直通道

多层商店的垂直通道和设施除应符合本标准 5.2.1 规定外,还应结构合理、分布均匀、起到引导购买和浏览营业厅的作用。

楼梯和坡道应符合 JGJ 48—1988 中 3.1.6 的规定。

多层商店应设客用电梯或自动扶梯。自动扶梯应符合 JGJ 48—1988 中 3.1.8 的规定。

客用电梯和货用电梯应分开设置。

4.2.2.3 安全出口要求

安全出口的疏散门应向疏散方向开启,商店应确保安全出口畅通,不得封闭、堵塞;出口处不得设置门槛,不得堆放、悬挂或者张贴影响疏散的物品。安全出口数目、安全疏散距离等疏散条件,应当符合国家有关标准。

4.2.2.4 无障碍通行设施

商店通道、电梯、楼梯、卫生间等处应实现无障碍通行。

4.2.3 照明要求

4.2.3.1 营业场所的灯光应遵循安全、适宜、节能的原则,在满足需要的同时,应采用节能灯具和其他节能设施。

4.2.3.2 为达到特定光色气氛,突出商品的质感、色彩,强调其真实性,应合理选择色温、照度及光色对比度,并应与商店购物环境设计统一考虑。

4.2.3.3 平面和空间的照度、亮度应配置恰当,使基本照明、重点照明和装饰照明能有机组合。

注 1: 基本照明的功能是保持营业场所内基本照度,满足购物行为的需求,形成营业场所内照明的基本气氛。

注 2: 重点照明的功能是提高商品及周围的亮度,增强对商品特征的显示。

注 3: 装饰照明的功能是对营业场所内环境或特定主题物表现装饰的艺术效果,表现商品的趣味和个性。

4.2.3.4 商店购物环境照明标准值应符合 GB 50034—2004 中 5.2.3 的规定。

4.2.3.5 商店营业场所内区域照明照度与营业场所平均照明照度比值,应符合表 1 的规定。

表 1 商店营业场所照度比值表(lx/lx)

场 所	照度比值	场 所	照度比值
店面	1.5~2.0	橱窗	2.0~4.0
深处陈列	2.0~3.0	柜台	2.0~4.0
重点商品与重点陈列	3.0~5.0	一般陈列架、陈列台	1.5~2.0

- 4.2.3.6 光源色温和显色性应符合 JGJ 48—1988 中 5.3.7 的规定。
- 4.2.3.7 商店照明设计应符合 GB 50034—2004 中 6.1.3 的规定。
- 4.2.3.8 商店应急照明(包括疏散照明、安全照明和备用照明)应符合 JGJ 48—1988 中 5.3.10 的规定。

4.2.4 室内空气要求

- 4.2.4.1 商店室内空气要求参见《中华人民共和国传染病防治法》、《公共场所卫生管理条例》、《公共场所集中空调通风系统卫生管理办法》的相关规定,并应符合 GB/T 18883、GB/T 17093 和 GB 9670 的要求。
- 4.2.4.2 集中空调通风系统设备设施应符合相关标准要求,且与商店规模相适宜。
- 4.2.4.3 应指定部门或专人负责集中空调通风系统设备设施的维护和清理;定期对集中空调通风系统设备设施进行预防空气传播性疾病的卫生学评价并报经有关部门验收;保证集中空调通风系统设备设施安全、卫生、正常运行。
- 4.2.4.4 商店营业场所内应加强对室内空气质量的监控,根据顾客流量的变化,及时调整补充新风量。店内高温和有异味产生的区域要加大通风量。必要时进行全场换气。
- 4.2.4.5 商店宜在营业场所设置“公共场所空气品质监测系统”,以电子显示屏的方式向顾客公示有关指标数据。

4.2.5 室内噪声要求

- 4.2.5.1 商店室内噪声要求参见《中华人民共和国环境噪声污染防治法》的规定,并应符合 GB 9670 的相关规定。
- 4.2.5.2 对于运营设备产生的噪声,应及时采取减震、隔音等技术措施,降低噪声;不应在经营及促销等活动中使用高音广播喇叭招揽顾客。
- 4.2.5.3 店内音乐应音量适中,内容健康。

4.2.6 卫生要求

- 4.2.6.1 商店卫生标准值应符合 GB 9670—1996 中 2.1 的规定。
- 4.2.6.2 商店卫生要求应符合 GB 9670—1996 中 2.2 的规定。
- 4.2.6.3 商店应设置垃圾分类处理设施。
- 4.2.6.4 商店的购物筐、购物车应定期消毒。
- 4.2.6.5 商店应设置卫生消毒用品专用间。

4.2.7 店内标识

- 4.2.7.1 导引标志应醒目、易懂,使顾客对商品布局、服务项目一目了然。
- 4.2.7.2 各种标志导引(图形符号)要符合 GB/T 10001.1 的规定,文字标识应采取中英文双语表达。

5 营销设施要求

5.1 营销设施配置基本要求

- 5.1.1 各类商店应根据所经营商品种类、经营规模、档次品位、购物环境风格、交易方式等因素配置足够的用于商品陈列、展示、保质、计量和便于顾客对商品的识别、浏览、选择、试用(穿戴)、结算、复核等方面需要的设施、设备。各类商店配置的营销设施应符合国家标准(或行业标准)的规定。
- 5.1.2 商店配置的长度、质量、容量、时间等计量器具与设施,应符合国家计量有关规定。
- 5.1.3 应根据商店规模、经营方式,合理布置收款台和配置收款机。收款台数量和布置方式以方便顾客、符合顾客购物习惯为原则。
- 5.1.4 商店应配置电子支付相关设备。

5.1.5 商店应设有总服务台,并在明显的区域作明显标识。

5.1.6 商店应设电话、问询和自助信息查询终端等方便顾客的服务项目。

5.2 售货单元与营销设施布置要求

5.2.1 售货单元与营销设施,应以方便顾客选购、便利营业员操作、充分发挥设施使用效能、提高营业面积使用率、美化购物环境、改善经营管理、提高服务质量为原则。

5.2.2 售货单元应根据商店规模、经营范围,按商品性质、用途的不同进行划分。划分时不宜将串味、污染和影响商品使用性质的商品毗邻布置。

5.2.3 服装售货单元应按照有关标准设置符合标准、数量充足、物品配备齐全的试衣间,试衣间内无电表、配电箱等设施。儿童服装区域的试衣间要配备适合儿童使用的物品。

5.2.4 鞋类售货单元应设试鞋椅(垫)。

5.2.5 生鲜熟食售货单元应有防蝇防尘和器具消毒设施,并有营业员更衣室(处)、洗手处。

5.2.6 食品果蔬售货单元的陈列、摆放应做到生熟分开,经营牛羊肉及制品柜台、摊位的设置应充分考虑民族习俗。

5.2.7 有保鲜要求的食品果蔬售货单元应配备冷藏、冷冻设备。

5.2.8 经营现场宰杀的活禽、水产品的售货单元应远离熟食售货单元,其柜台、地面、墙裙等应采用易于冲洗的材料,上、下水的设置不应污染周围环境,并有垃圾处理设施。

5.3 附属设施要求

5.3.1 商店应配建自行车和机动车停车场地或停车库,停车场(库)应标识清晰,具体应符合 GB 50180 的规定。

5.3.2 商店应设有顾客休息室或场所,其面积应相当于营业面积的 1%~1.4%。休息室内应设置座椅、桌台和放挂物品的架、钩等。宜设有饮水设施。

5.3.3 商店应设有顾客使用的手机充电、公用电话、银行 ATM 机等附属服务设施。

5.3.4 设置与经营面积相应的卫生间,并应符合 JGJ 48—1988 中 3.2.13 的规定。卫生间上、下水道要通畅无异味。卫生间地面应干净、防滑。卫生间内应设置洗手池、整理镜、洗手液、烘干机、应急卫生用品等设施。有条件的商店卫生间宜设置婴儿整理床。

5.3.5 商店应在服务台、收银台、公用电话等设施处设低位装置,保障无障碍消费。

5.3.6 商店应设广播室,广播室应为顾客提供服务。广播室设备和商店扩声、音响广播系统应符合有关规定。

5.3.7 商店应设有治安办公室,负责商店保安防范任务,确保购物环境安全。

5.3.8 商店应在营业场所内配备顾客物品存放、保管设施。

5.3.9 商店应设客户服务热线。

5.3.10 有条件的商店应设顾客复称处。

5.4 消防安全设施要求

5.4.1 消防与疏散设施

商店消防与疏散设施要求应符合 JGJ 48—1988 中 4.1.1~4.2.6 的规定。

5.4.2 营业场所内装修材料

商店营业场所内装修材料应符合 GB 50222—1995 中 3.2.1~3.2.3 的规定。

5.4.3 消防设备、器材配备要求

5.4.3.1 消火栓

商店营业场所内消火栓应符合 GBJ 16—1987 中 8.5.1 和 8.5.2 的规定。

5.4.3.2 灭火器

商店营业场所灭火器配备应符合表 2 的规定。

表 2 灭火器配备要求

营业总面积/m ²	小型灭火器	大型灭火器
5 000 以上	1 个/120 m ²	3 个以上
2 000~5 000	1 个/100 m ²	2~3 个
500~2 000	1 个/80 m ² , 不少于 10 个	1~2 个

5.4.3.3 自动报警或喷淋设备

商店和设有集中空调通风系统设备设施、室内停车场的商店按消防的有关规定应设自动报警或喷淋设备。

5.5 营销安全设施要求

5.5.1 商店应在收款台、电梯等客流量较大的区域安装监控探头和报警器,监控记录应至少保留 15 天~30 天。监控记录应以尊重个人隐私的原则对外保密。

5.5.2 商店应进行客流量监控,并在商店客流超过安全极限的时候予以提示。

5.5.3 商店应确保营业场所内公共区域无信号盲区,顾客通讯顺畅。

5.5.4 商店应使用合格的电源线及电源接口设备,确保用电安全。

5.5.5 商店柜台、货架等设施的设置应考虑消费者购物安全,形状选择不宜尖锐突起。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国传染病防治法》 2004 年修订
 - [2] 《公共场所卫生管理条例》 国发[1987]24 号
 - [3] 《公共场所集中空调通风系统卫生管理办法》 卫监督发[2006]53 号
 - [4] 《中华人民共和国环境噪声污染防治法》 1997 年实施
-