

ICS 03.080.30
A 12
备案号：44429—2015

DB31

上海市地方标准

DB31/T 865—2014

购物中心运营管理规范

Operation and management specification of shopping center

2014-12-19 发布

2015-03-01 实施

上海市质量技术监督局 发布

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
4.1 运营方针	1
4.2 运营模式	2
4.3 运营条件	2
4.4 经营布局	2
5 管理要求	2
5.1 招商管理	2
5.2 营销管理	2
5.3 质量管理	2
5.4 物业管理	2
5.5 设施管理	3
5.6 安全管理	3
5.7 节能减排	4
6 服务要求	4
6.1 店招广告	4
6.2 导向标识	4
6.3 灯光音乐	5
6.4 绿化保洁	5
6.5 通风调温	5
6.6 商品陈列	5
6.7 顾客服务	5
6.8 服务接待	5
7 持续改进	5
7.1 信息应用	5
7.2 服务评价	6
7.3 顾客关系	6
7.4 诚信和谐	6

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海市商务委员会提出。

本标准起草单位：上海购物中心协会、上海百联集团股份有限公司、崇邦新基(上海)企业管理咨询有限公司、上海建筑设计研究院、上海质量管理科学研究院。

本标准主要起草人：白志堃、张国忠、齐晓斋、沙铮、郑秉泽、华美龙、连允真、刘服群、仇伟庆、胡清颀。

引 言

上海的购物中心经过近 20 年的发展,已成为上海城市形态建设和功能配置的重要基础,成为上海各主要商圈的基本载体,在体现城市繁荣、促进业态创新、提升消费能级、满足生活需求、创造就业机会等方面发挥了十分重要的作用。

从上海加快建设“四个中心”和社会主义现代化国际大城市、提升上海商贸服务质量和能级的战略高度出发,根据国家和上海市有关法规、标准,结合上海购物中心发展的实际情况,制定《购物中心运营管理规范》地方标准,将有利于上海的购物中心提高企业经营管理水平,进一步提升上海商贸服务业的形象和功能,更好地促进上海购物中心规范有序健康发展。

购物中心运营管理规范

1 范围

本标准规定了购物中心在运营管理和提供服务过程的基本要求。

本标准适用于上海市行政区域内的都市型购物中心、地区型购物中心、社区型购物中心、工厂直销中心。

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 2894 安全标志
GB 8978 污水综合排放标准
GB 13271 锅炉大气污染物排放标准
GB 18483 饮食业油烟排放标准
GB 22337 社会生活环境噪声排放标准
GB/T 10001 标志用公共信息图形符号
GB/T 18106 零售业态分类
GB/T 18883 室内空气质量标准
JGJ 50 城市道路和建筑物无障碍设计规范
SB/T 10813 购物中心业态组合规范
DB31/329.9 重点单位重要部位安全技术防范系统要求
DB31/405 集中空调通风系统卫生管理规范
DB31/T 429 商业物业管理服务规范

3 术语和定义

GB/T 18106 和 SB/T 10813 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

运营管理方 operation management

对购物中心的运营过程进行策划、组织、实施和控制的专业机构。

3.2

租户 tenant

在购物中心内采取租赁等方式经营的商户,包括主力店、次主力店、专业店、专卖店以及提供各种服务的商户。

4 基本要求

4.1 运营方针

购物中心在项目选址、体量规模、建筑形态、辐射范围、功能定位等方面,通过专业经营管理,营造诚