



中华人民共和国国家标准

GB/T 17110—1997

商店购物环境与营销设施的要求

Requirement for store's shopping
environment and marketing installation

1997-11-12 发布

1998-05-01 实施

国家技术监督局 发布

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
商店购物环境与营销设施的要求
GB/T 17110—1997

*

中国标准出版社出版
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码:100045
电 话:68522112

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售
版权专有 不得翻印

*

开本 880×1230 1/16 印张 3/4 字数 16 千字
1998 年 4 月第一版 1998 年 4 月第一次印刷
印数 1—2 500

*

书号: 155066·1-14721 定价 8.00 元

*

标 目 334—46

前 言

为提高商店经营管理和服务水平,促进商品销售和繁荣消费品市场,保护消费者权益,满足顾客购物需要,特制定本标准。本标准从如何更充分考虑消费者利益和满足顾客购物需要方面,对购物环境与营销设施的设计和布置提出了基本要求。

本标准为首次制定。

本标准的附录 A 是标准的附录。

本标准由中华人民共和国国内贸易部提出并归口。

本标准起草单位:北京市商业机械研究所、国内贸易部科技质量局、国内贸易部商用电子技术应用推广中心。

本标准由中华人民共和国国内贸易部负责解释。

本标准主要起草人:陈镜波、刘普合、沈昌秀、张浩、董柏玉。

中华人民共和国国家标准

商店购物环境与营销设施的要求

GB/T 17110—1997

Requirement for store's shopping
environment and marketing installation

1 范围

本标准规定了商店购物环境与营销设施的定義、购物环境和营销设施配置的基本要求,售货单元与营销设施布置和商店附属设施等的要求。

本标准适用于城镇和工矿区大中小型各类零售商店。

2 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成为本标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB 9670—1996 商场(店)、书店卫生标准

GB 50180—93 城市居住区规划设计规范

GB 50222—95 建筑内部装修设计防火规范

GBJ 16—87 建筑设计防火规范

GBJ 133—90 民用建筑照明设计标准

JGJ 48—88 商店建筑设计规范

3 定义

本标准采用下列定义。

3.1 商店购物环境 store's shopping environment

满足顾客购物需要的店内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 大、中、小型商店 large sized、medium sized、miniture sized store

不同经营类别的零售商店按其建筑面积分为大、中、小型商店,如表1所示。

表1 大、中、小型商店

规 模	建筑面积, m ²		
	百货商店	菜市场	专业商店
大型	>15 000	>6 000	>5 000
中型	3 000~15 000	1 200~6 000	1 000~5 000
小型	<3 000	<1 200	<1 000

国家技术监督局 1997-11-12 批准

1998-05-01 实施

3.4 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柜台、柜组 and 商品部等。

4 购物环境基本要求

本要求旨在为顾客提供方便、舒适、安全、卫生的购物环境,同时也兼顾到对商品与商店的卫生与安全。

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统一设计,应具有新颖、独特、鲜明、美观的特点,达到传递商店或商品信息和导引顾客的目的。

4.1.2 店名牌匾应庄重醒目,牌匾、招牌、广告、标志等用字应规范。

4.1.3 店外所有凸出招牌、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 大中型商店主要出入口前,应留有适当集散场地。有条件的大型商店的集散场地,宜设置雕塑、绿地和喷水池等,以提高商店形象和美化市容。

4.2 购物场所(营业厅)要求

4.2.1 购物场所应有良好的采光、通风,保证顾客对商品识别和身体健康。

4.2.2 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。

4.2.3 大中型商店应设电话、问询等方便顾客的服务项目。

4.2.4 各种标识导引(图形符号)要符合国家标准的规定。

4.3 通道要求

商店水平通道和垂直通道应能保证顾客顺畅通行和迅速疏散。

4.3.1 水平通道

4.3.1.1 水平通道除应符合 6.1 规定外,还应使流线通畅,避免死角,便于顾客浏览商店和选购商品。

4.3.1.2 普通营业厅内水平通道最小净宽度应符合 JGJ 48—88 中 3.2.3 的规定。

4.3.1.3 超级市场营业厅内水平通道最小净宽度应符合 JGJ 48—88 中 3.2.8 的规定。

4.3.2 垂直通道

4.3.2.1 多层商店的垂直通道和设施(如楼梯、客用电梯和自动扶梯等),除应符合 6.1 规定外,还应结构合理、分布均匀、美观实用,起到引导购买和浏览营业厅的作用。

4.3.2.2 楼梯的每梯段净宽不应小于 1.4 m,踏步高度不应大于 0.15 m,踏步宽度不应小于 0.28 m。

4.3.2.3 大中型多层商店宜设客用电梯或自动扶梯。自动扶梯应符合 JGJ 48—88 中 3.1.8 的规定。

4.4 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、地面装饰装修材料必须符合消防安全规定。

4.4.1 顶棚

顶棚应根据商店购物环境风格和顾客人流导向的要求,确定其色彩、造型、装饰材料和工艺,并综合考虑照明、灯具、通风、消防、音响、空调等设施及结构形式。

4.4.2 墙面

墙面设计应与陈列、展示、宣传设施和照明统一考虑,以达到充分展示商品的目的。

4.4.3 地面

地面设计应结合柜台布置、顾客通道和售货单元,采用不同材料和不同装饰色彩加以区分,引导顾客人流。地面材料应防滑、耐磨、不起尘和便于清洗。

4.5 照明要求

4.5.1 一般规定

照明为达到保证交易顺利进行、显示商品、导引顾客和美化购物环境的目的,应符合下列规定。

4.5.1.1 为表达不同商店购物环境的特定光色气氛,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。

4.5.1.2 对照度、亮度在平面和空间均宜配置恰当,使基本照明、重点照明和装饰照明能有机组合。基本照明的功能是保持室内基本照度,满足购物行为的需求,形成室内照明的基本气氛;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;装饰照明的功能是对室内环境或特定主题物表现装饰艺术效果,表现商品趣味和个性。

4.5.2 照度要求

4.5.2.1 商店购物环境照明标准值应符合 GBJ 133—90 中 2.2.3 的规定。

4.5.2.2 商店营业厅区域照明照度与营业厅平均照明照度比值,可取表 2 中数值。

表 2 商店营业厅照度比值表

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

4.5.3 光源色温和显色性应符合 JGJ 48—88 中 5.3.7 的规定。

4.5.4 商店照明设计应符合 GBJ 133—90 中 4.3.3 的规定。

4.5.5 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—88 中 5.3.10 的规定。

4.6 卫生要求

4.6.1 商店卫生标准值应符合 GB 9670—1996 中 2.1 的规定。

4.6.2 商店卫生要求

4.6.2.1 商店卫生要求应符合 GB 9670—1996 中 2.2 的规定。

4.6.2.2 销售熟肉制品等直接入口食品须设有专间或专柜,配有防蝇、防尘、防腐和冷藏、消毒设施。

4.7 消防安全要求

4.7.1 消防与疏散

商店消防与疏散应符合 JGJ 48—88 中 4.1.1~4.2.6 的规定。

4.7.2 营业厅内部装修材料

商店营业厅内部装修材料应符合 GB 50222—95 中 3.2.1~3.2.3 的规定。

4.7.3 消防设备、器材配备要求

4.7.3.1 消火栓

商店室内消防栓应符合 GBJ 16—87 中 8.5.1 和 8.5.2 的规定。

4.7.3.2 灭火器

商店营业场所灭火器配备应符合表 3 的规定。

表 3 灭火器配备要求

营业总面积	小型灭火器	大型灭火器
5 000 m ² 以上	1 个/120 m ²	3 个以上
2 000~5 000 m ²	1 个/100 m ²	2~3 个
500~2 000 m ²	1 个/80 m ² , 不少于 10 个	1~2 个
500 m ² 以下	1 个/50 m ² , 不少于 4 个	自定

4.7.3.3 自动报警或喷淋设备

大中型商店和设有空调的商店按消防的有关规定应设自动报警或喷洒设备。

5 营销设施配置基本要求

- 5.1 各类商店应根据商品种类、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。
- 5.2 商店配置的长度、重量、容量、时间等计量器具与设施,应符合国家计量有关规定。
- 5.3 各类商店都应采用电子计算机技术,提高经营管理水平。大中型商店应根据商店规模、经营方式,合理布置收款台和确定电子收款机配置数量、档次。
- 5.4 大中型商店应配置信用卡相关设备,开展信用卡结帐服务。有条件的还应配置信用卡兑换现钞的设施。
- 5.5 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。

6 售货单元与营销设施布置要求

- 6.1 售货单元与营销设施的布置,应方便顾客选购、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。
- 6.2 售货单元与营销设施的布置按采用柜台售货方式的百货店、综合性商店、开架顾客自选方式的超级市场和专业店(柜、区、部)等三类商店分别布置。具体要求见附录 A(标准的附录)。

7 附属设施要求

7.1 顾客用停车场

7.1.1 商店应配建顾客用自行车和机动车停车场地或停车库,其停车位控制指标为:每 100 m² 营业面积配建不小于 7.5 个自行车停车位和 0.3 个机动车停车位。

7.1.2 配建停车场(库)应就近设置,并宜采用地下或多层车库,也应符合消防的有关规定。

7.2 大中型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。宜设有饮水喷嘴。

7.3 大中型商店应设有顾客使用的电话设施。

7.4 大中型商店应设顾客卫生间,并应符合 JGJ 48—88 中 3.2.13 的规定。卫生间上、下水道要通畅。

7.5 大中型商店应设广播室,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。

附录 A

(标准的附录)

售货单元与营销设施的布置要求

售货单元与营销设施的布置,按以柜台售货方式的百货店、综合性商场和开架售货的超级市场和专业店(柜、区、部)三类商店分别提出要求。

A1 百货商店等采用柜台售货方式的商店布置要求

A1.1 售货单元布置要求

A1.1.1 根据商店规模、经营范围,按商品性质、用途划分为若干个售货单元。划分时不宜将串味、污染和改变商品使用性质的商品毗邻布置。

A1.1.2 根据顾客对商品挑选程度和商品特点布置售货单元。

A1.1.3 根据商品交易频繁程度、季节变化、业务忙闲等情况,合理布置或调整售货单元。

A1.1.4 根据商品特性及保管条件,相应布置售货单元。

A1.1.5 根据消费潮流和消费者审美观念的变化,更新布置售货单元。

A1.2 营销设施布置要求

A1.2.1 根据经营性质、商品特点、流行趋势,挑选、设计、布置各种营销设施。

A1.2.2 陈列展示、标示导引、交易接待等营销设施,应与建筑、墙面、地面、顶棚、灯光等相配合,形成商店各有独特风格的售货单元。

A1.2.3 货柜、货架、陈列柜、陈列架和分隔栏等营销设施,可根据商店营业厅面积、形状、楼梯(电梯、自动扶梯)出入口位置、营业厅建筑柱网等因素,布置成周边式(顺墙式)、半岛式、岛屿式、斜交式、辐射式等不同形式。

A1.2.4 营销设施布置应做到使顾客走动通畅,形成便于观看挑选商品的合理环路流线,提示明确的流动方向和购物目标;营销设施布置应有利于美化购物环境,增强对顾客的吸引力,并且便于调整和更新布置。

A1.2.5 营销设施占用面积(含营业员走道面积)与顾客流通面积应有合适比例,比值不得低于 0.9 和高于 1.1。

A2 超级市场布置要求

A2.1 超级市场售货单元和营销设施布置,应充分体现方便顾客、服务顾客、满足顾客自由选取商品的需要。

A2.2 综合性超级市场营业厅内宜分开设工业类制品及食品类商品的自选购物场地。

A2.3 应分设出入口,出入口宜设在同一方向。

A2.4 前厅应设置供顾客选购用盛器堆放位及出厅收款包装台,其面积总数不宜小于营业厅面积的 8%。

A2.5 超级市场常用的营销设施,应有展示、陈列、保质设施(货架、陈列柜、冷冻柜等)、收款包装设施(收款机、收款台、包装台等)、标示导引、条形码识别设施等。

A2.6 应充分布置标示导引设施,并利用灯光、色彩、文字、图案等多种手段,为引导顾客购物服务。

A2.7 供存放、陈列食品的营销设施,应符合有关食品卫生规定。

A2.8 面积超过 1 000 m² 的超级市场宜设置闭路电视监控装置。

A2.9 本要求也适用于普通商店的自选售货厅(部、区等)。

A3 专业店(柜、区、部)布置要求

A3.1 服装鞋帽店布置要求

A3.1.1 售货单元与营销设施布置以及购物环境设计,应有鲜明个性和流行性。

A3.1.2 陈列展示设施(如人体模型、吊挂架等)应能充分表现服装类商品的多方面特点。

A3.1.3 应设试衣间和试衣(帽)镜。试衣间最小面积为 $1\text{ m} \times 1.2\text{ m}$ 。大中型服装店宜分设男女试衣间,面积宜大一些。鞋类售货单元应设试鞋椅(垫)。

A3.1.4 本要求也适用于综合商店的服装鞋帽部(区)。

A3.2 珠宝首饰店布置要求

A3.2.1 应体现凝重、典雅、华贵的格调。

A3.2.2 照明良好,要真实反映商品本色。

A3.2.3 名贵首饰应单独陈列,并应有防盗措施。商店应设有保险库(柜),应设防盗报警装置。

A3.2.4 应设有天平、研磨加工、清洗、试看镜、接待顾客桌椅等设施。

A3.2.5 本要求也适用于综合商店的珠宝首饰部(区)。

A3.3 图书、文物字画店布置要求

A3.3.1 应突出表现科学知识和中国传统文化的特点,便于顾客观赏和选购。

A3.3.2 图书售货单元照度宜用高照度不眩目的照明,店内照度不小于 150 lx ,照度均匀度不小于 0.7。

A3.3.3 字画售货单元建筑高度应能满足字画悬挂陈列需要,宜设裱糊室。

A3.3.4 名贵古籍、文物、字画应设有防盗、防火报警装置。

A3.3.5 本要求也适用于综合商店的书店。

A3.4 钟表眼镜店布置要求

A3.4.1 应以简洁、明快为基调。

A3.4.2 应设有验光室、钟表快修台、加工间。

A3.4.3 名贵钟表应单独陈放在加有防盗装置的展示器具中。

A3.4.4 本要求也适用于综合商店的钟表眼镜部。

A3.5 家用电器商店布置要求

A3.5.1 应充分调动声光图文各种手段,并通过试听、试看、操作、示范、培训、维修等手段,树立商店整体形象。

A3.5.2 规模较大或出售高档音响商品的家电商店,应设试听室,面积不小于 2 m^2 。试听室与营业厅之间应有隔音墙。室内顶棚、墙壁应采取吸音措施;宜设维修室。

A3.5.3 本要求也适用于综合商店的家电器部。

A3.6 医药商店布置要求

A3.6.1 应以清洁、稳重、宁静为基调,体现出对顾客健康的关心、负责、体贴。中药店应富有中国传统民族风格。

A3.6.2 西药商店营业厅应按药品性质与医疗器材种类适当分区、分柜。

A3.6.3 对贮藏有特殊要求的药品,应有保证药品质量的措施。

A3.6.4 中药店如附设门诊时,应配备医生诊台、坐椅和顾客候诊座席。

A3.6.5 本要求也适用于综合商店的药品部(柜台)。

A3.7 食品果蔬副食商店布置要求

A3.7.1 清洁卫生。

A3.7.2 必须确保食品保管、销售符合食品卫生有关规定。

A3.7.3 室内应有良好的通风、采光和垃圾处理设施。地面、墙裙、柜台等应采用易于冲洗的面层。