



中华人民共和国国家标准

GB/T 37915—2019

社区商业设施设置与功能要求

Establishment and functional requirements of community commercial facilities

2019-08-30 发布

2020-03-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国商业联合会提出并归口。

本标准起草单位：中国银联股份有限公司、中国商业联合会、京中(厦门)科技服务有限公司、烟台市商务局、北京品友互动信息技术股份公司、北京小麦铺科技发展有限公司、深圳斯坦达咨询服务有限公司、山东喜地实业有限公司、北京京邦达贸易有限公司、天津月坛现代商业集团有限公司、上海摩臣企业管理有限公司、重庆市商务委员会、唐山市商务局。

本标准主要起草人：张丽君、王京红、邵阔义、王虎、于天法、陈立平、曹玉骥、全斌、张开、苗晓勇、任格、张福胜、陈楚伟、左永权、侯军亚、张若晗、李檀、魏波、范艳茹、李家佳。

社区商业设施设置与功能要求

1 范围

本标准规定了社区商业的分类及设施设置功能配套的要求。

本标准适用于新社区的商业设施的设置,老社区的商业设施改造也可参照使用。

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/T 17110 商店购物环境与营销设施的要求

GB 50180 城市居住区规划设计标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区商业 community commerce

以城镇居民相对集中的居住区居民为主要服务对象,以便利居民基本生活消费为目标,提供日常生活需要的商品和服务的属地型商业形态。

3.2

社区商业综合体 community commercial complex

在一个或多个社区的中心,以满足居民及部分流动消费者综合生活消费需求,集中设置的规模较大综合性商业设施。

3.3

社区便民商业中心 community convenience commercial center

提供社区内居民日常生活所必需的商品和便利服务,设置相对集中和完备的,复合型中型的社区商业设施。

3.4

街坊商业 street commerce

设置相对分散与居住人口数量相对应,方便居民就近购买日常生活必需商品和服务,提供居民所需生活服务的小微型社区商业形态。

3.5

必备性业态及服务 essential formats and services

为满足居民日常基本生活需求,设置的社区商业业态及服务。

3.6

补充性业态及服务 supplementary formats and services

为满足居民多样化、个性化生活消费需求,选择性补充设置的社区商业业态及服务。

3.7

提升性业态及服务 **improve the business format and services**

在满足居民日常基本生活需求及多样化、个性化生活消费需求与提升居民生活品质的基础上,选择运用新运营模式,新技术手段等创新方式的服务设施。

4 社区商业通用要求

- 4.1 社区商业设施的设置应与城市总体规划及商业网点规划相协调,合理布局,因地制宜,与环境相协调。
- 4.2 社区商业设施的建设规模应与社区居住人口规模相匹配,社区商业设施建筑面积应符合 GB 50180 的要求,业态组合合理。
- 4.3 社区商业的大中型零售设施的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应符合 GB/T 17110 的要求。
- 4.4 社区商业设施的建设应以便民生活为原则,选址及经营应便利社区居民的消费,且不应干扰居民生活。
- 4.5 社区商业设施的设置应与银行、邮局、社区卫生服务站等其他公共服务设施相协调。
- 4.6 社区商业企业应合法经营,满足相应的法规、开业技术条件及食品的安全性并保证便利性。
- 4.7 社区商业企业在接受现金支付的前提下,鼓励采用安全合法的银行卡等非现金支付工具,保障人民群众和消费者在现金支付及电子化结算方式上的选择权。社区商业企业收银员从业人员和相应电子化结算要求参见附录 A。
- 4.8 社区商业企业宜提供便民缴费点,支持煤水电、通信费用、交通罚款等公共缴费项目自助支付服务。
- 4.9 社区商业设施应有无障碍设施。
- 4.10 社区商业设施设置时应考虑倡导与培养社区居民绿色消费意识。
- 4.11 社区商业企业在数据采集及应用阶段应符合相关法律法规要求。
- 4.12 社区商业企业从业人员应遵循服务规范,接受岗前及在岗培训。
- 4.13 社区大中型商业设施设置参考 SB/T 11135,具备运用环保、健康、安全理念,实施节能减排、绿色产品销售和废弃物回收三位一体措施,且能够持续改进,减少对环境的影响。

5 社区商业分类及配置

5.1 社区商业分类

社区商业按居住人口规模和服务半径可分为社区商业中心、居住小区商业和街坊商业。各级社区商业的设置规模参照表 1。

表 1 社区商业的设置规模

分类	指标			
	服务人口 万人	服务半径 km	人均商业面积 (建筑面积) m ²	商业设置规模 (建筑面积) 万 m ²
社区商业综合体	3~5	≤3	0.6~0.8	1~4.5
社区便民商业中心	0.5~1	≤1	0.45~0.57	0.05~0.2
街坊商业	≤0.3	≤0.5	0.15~0.37	≤0.05

5.2 社区商业配置

5.2.1 社区商业设置和业态配置参照 GB/T 18106,零售业态分类社区商业的空间布局要充分考虑社区居民消费的便利性,合理设置社区商业网点的服务半径和数量,步行 5 min 之内可到达便利店、便民店、食杂店、早餐店等,非机动车 10 min 之内可到达社区生鲜超市、菜市场、餐饮店、美容美发店、洗衣店、药店、维修店等,机动车 15 min 之内可到达社区购物中心。

5.2.2 社区商业购物服务各业态功能要求应满足表 2 的要求。

表 2 社区商业购物服务各业态功能及组合

序号	业态	规模	商品售卖形式	服务功能
1	便利店	参考 GB/T 18106	以开架自选为主,结算在收银处统一进行	营业时间 16 h 以上,提供即食性食品的辅助设施,开设多项服务项目
2	超市		自选销售,出入口分设,在收银台统一结算	营业时间 12 h 以上
3	大型超市		自选销售,出入口分设,在收银台统一结算	设不低于营业面积 40% 的停车场
4	仓储式会员店		自选销售,出入口分设,在收银台统一结算	设相当于营业面积的停车场
5	专业店		—	—
6	专卖店		—	—
7	智能便利设施	选址于封闭商圈或封闭社区内,面积在 20 m ² ~30 m ² 之内,能容纳 500~1 000 种单品	以便利性为出发点,支持在无工作人员介入情况下,采用物联网、人工智能、大数据等技术手段,消费者自主完成商品销售、购买过程及享受便利服务	具备 7×24 h 不间断服务的能力,有条件的也可以拓展提供除售卖商品以外的便民服务项目
8	社区购物综合体	营业面积为 10 000 m ² ~45 000 m ² 以内	各个租赁店独立开展经营活动	停车位 100 个~500 个
9	菜市场	菜市场建筑面积≥150 m ²	采取摊位销售或开架面售相结合方式	每日提供安全、新鲜的菜、蛋、肉、奶等各类农副产品
10	生鲜超市	营业面积 300 m ² ~3 000 m ² , 其中生鲜面积大于 1/3	采取线上线下结合及多种结算方式	提供肉、蛋、菜、奶、水产品、加工食品等

5.2.3 社区商业购物服务及居民生活服务业态类型与功能,应满足表 3 的要求,业态形式参见附录 B。

5.2.4 社区商业应具备居民日常生活所需的购物服务、生活服务两项基本功能,与居住区的人口结构和居民的消费习惯、消费水平、消费方式相适应,并随居民生活水平的提高不断完善。

5.2.5 社区商业中心应设置在交通便利、人流相对集中的区域,可结合轨道交通枢纽、沿居住区的主要道路布局和设置。

5.2.6 连锁经营企业宜在社区商业经营中发挥主导地位。

5.2.7 社区商业企业宜采用无人电子便民设备,同时提供线上服务与上门配送服务。

表 3 社区商业购物及居民生活服务业态类型与功能要求

社区商业 分类	购物服务			居民生活服务			备注
	必备性业态 及服务	补充性业态 及服务	提升性业态 及服务	必备性业态 及服务	补充性业态 及服务	提升性业态 及服务	其他业态 及服务
社区商业 综合体	生鲜超市(菜市场)、便利店、专卖店、专业店、网上商店、智能便利设施等	仓储会员店、专卖店、专业店、电话购物、无人电子便民设备等	书店、体育健身服务、商业银行业务	餐饮服务、餐饮配送服务、外卖送餐服务、家庭服务、洗染服务、理发及美容服务、托儿所等	计算机和辅助设备维修服务、汽车修理与维护服务、搬家服务、居民宠物服务、清洁服务、再生资源回收、摄影扩印及文印服务等	药店、咖啡厅、花店、共享服务	快递服务、健康体检服务、护理机构服务、老年人、残疾人养护服务、社会看护与帮助服务、房地产中介服务、商业银行业务、邮政基本服务、群众文化服务、旅行社服务等
社区便民 商业中心	超市、菜市场、生鲜超市、便利店、智能便利设施、托儿所等	网上商店、专卖店、专业店、电话购物、无人电子便民设备等		餐饮、餐饮配送服务、外卖送餐服务、家庭服务、洗染服务、理发及美容服务、托儿所等	计算机和辅助设备维修服务、居民宠物服务、清洁服务、再生资源回收、汽车修理与维护服务、家用电器维修服务、搬家服务、洗浴服务、摄影扩印及文印服务等		
街坊商业	小型超市、便利店(食杂店)、便民菜店、智能便利设施等	专业店、流动式蔬菜车、无人电子便民设备等	—	餐饮服务、小吃服务、餐饮配送服务、外卖送餐服务等	正餐服务、洗染服务、家庭服务、计算机和辅助设备维修服务、居民宠物服务、清洁服务、再生资源回收等	—	

附录 A

(资料性附录)

社区商业企业收银员从业人员及社区商业企业电子化结算要求

A.1 社区商业企业收银员从业人员要求

A.1.1 社区商业企业收银员应具有初中及以上文化程度,具有一定的学习和计算能力,手指、手臂灵活,动作协调。

A.1.2 社区商业从事收银工作相关人员,需具备基本的职业道德修养,遵纪守法、严谨敬业、礼貌待客。

A.1.3 社区商业从事收银工作相关人员,能清点、收取顾客交付的现钞,并具备基本的人民币防伪鉴别技能。

A.1.4 社区商业从事收银工作相关人员,能熟练使用收银机、银行卡受理终端等设备,掌握签到、消费、退货、结算等操作技能。

A.1.5 社区商业从事收银工作相关人员,应了解店内营销活动规则及相应的支付、对账、登记等操作方法。

A.2 社区商业企业电子结算要求

A.2.1 社区商业企业涉及网络支付、预付卡发行与受理、银行卡收单及其他支付业务的,应按照《中华人民共和国中国人民银行法》《非金融机构支付服务管理办法》等相关要求,选择具有资质的银行金融机构或持有《支付业务许可证》的非金融机构提供支付服务。

A.2.2 依据《最高人民法院、最高人民检察院关于办理妨害信用卡管理刑事案件具体应用法律若干问题的解释》,社区商业企业不得参与信用卡套现等违法犯罪活动。

A.2.3 社区商业企业的名称、实际经营范围等信息应与营业执照、申报支付特约商户材料保持一致,如发生变更,应及时告知收单机构进行变更。

A.2.4 社区商业企业不得在持卡人不知情的情况下,利用持卡人账户信息编造虚假交易或在持卡人消费时重复刷卡,并冒用持卡人签名进行虚假交易。

A.2.5 社区商业企业不得以任何方式存储银行卡磁道信息、卡片验证码、个人密码及卡片有效期限等敏感信息,以确保持卡人信息安全。

A.2.6 社区商业企业应妥善使用和保管支付受理终端、空白签购单、银行卡受理标识、业务培训资料等业务受理用品。确保受理终端不被除收单机构人员以外的人员进行检测、拆修、改装、更换、移动或加装其他设备;签购单不被除收单机构人员以外的人员查阅、调取、影印、留存。

A.2.7 除法定义务或司法、行政、军事机关及其授权单位等有权机关要求外,承担保密义务,社区商业企业不得向任何第三方透露持卡人信息。

A.2.8 社区商业企业应支持线下、线上等多种支付方式,鼓励安全的移动支付,包含手机 PAY 及二维码。

A.2.9 社区商业企业在确保个人信息安全的前提下,合法、有效利用支付大数据,辅助社区商业进行规划调整、建立社区常住居民信用消费体系。

附录 B

(资料性附录)

购物服务和居民生活服务的业态形式

B.1 购物服务

B.1.1 超市

开架售货,集中收款,满足社区消费者日常生活需要的零售业态。

B.1.2 菜市场

菜、蛋、肉、奶等各类农副产品的经营场所,是城市公益性较强的配套服务设施。

B.1.3 生鲜超市

专业从事蔬菜、水果、水产、粮食等农副产品经营,并结合现代超市经营理念,是采用开架售货、集中收款、快递配送等方式满足社区消费者日常生活需要的零售业态。

B.1.4 便利店

满足顾客便利性需求为主要目的的零售业态。

B.1.5 专卖店

以专门经营或被授权经营某一主要品牌商品为主的零售业态。

B.1.6 智能便利设施

以便利性为出发点,支持在无工作人员介入情况下,采用物联网、人工智能、大数据等技术手段,消费者自主完成商品销售、购买过程及享受便利服务的零售形态。

B.1.7 网上商店

通过互联网络进行买卖活动的零售业态。

B.1.8 流动式蔬菜车

在特定时段、特定区域设立的临时性蔬菜销售机动车。流动式蔬菜车的承办方应为企业法人,宜采用蔬菜销售连锁企业承办流动式蔬菜车的经营。

B.1.9 仓储会员店

以会员制为基础,实行储销一体、批零兼营,以提供有限服务和低价格商品为主要特征的零售业态。

B.1.10 电话购物

主要通过电话完成销售或购买活动的一种零售业态。

B.2 居民生活服务

B.2.1 餐饮服务

在一定场所内提供正餐、快餐、简餐等居民就餐服务。

B.2.2 外卖送餐服务

根据消费者的订单和食品安全的要求,选择适当的交通工具、设备,按时、按质、按量送达消费者,并提供相应单据的服务。

B.2.3 洗染服务

专营的洗染店的服务,含各种干洗、湿洗等服务。

B.2.4 理发及美容服务

专业理发、美发、美容、美甲等保健服务。

B.2.5 洗浴服务(包括但不限于足浴服务与养生保健服务)

专业洗浴以及温泉、水疗等服务及中医养生保健(非医疗)和其他专业养生保健等服务。

B.2.6 快递服务

专业公司和同类从业人员为居民提供的送货上门、客户上门或快递柜自提、售后取件、快递揽件、代收货款等服务内容。

B.2.7 摄影扩印及文印服务

仅包括为居民提供的摄影服务、照片扩印及处理服务和文印服务。

B.2.8 汽车修理与维护服务

汽车修理厂及路边门店的专业修理服务,仅包括为居民个人汽车提供上油、充气、打蜡、抛光、喷漆、清洗、换零配件、出售零部件等服务,不包括汽车回厂拆卸、改装、大修的活动。

B.2.9 计算机和家用电器修理服务

对居民个人计算机硬件及系统环境、个人手机、居民个人家庭使用的电视、音响等家用视频、音频产品和对居民个人家庭使用的洗衣机、电冰箱、空调等日电器器的修理、维护和售后活动。

B.2.10 其他居民用品及设备修理服务

其他居民用品及设备维修门市部、修理摊点的活动,以及生产企业驻各地的维修网点和维修中心的修理活动,包括自行车、鞋、皮革、家具等物品及设备的修理。

B.2.11 清洁服务

为居民的日用品、器具及设备的清洗和消毒服务;包括专业公司和个人提供的清洗服务,以及为居民的日用品、器具及设备的清洗活动,包括清扫、消毒等服务。

B.2.12 安全保护服务

为居民提供的专业化、有偿安全防范服务。

B.2.13 居民宠物服务

为居民的宠物提供的相关服务,包括宠物饲养、宠物医院、宠物美容、宠物寄托收养以及宠物培训等服务。

B.2.14 再生物资回收服务

将可再生的废旧物资回收服务。

B.2.15 居民互联网服务(互联网生活服务平台)

专门为居民生活服务提供第三方服务平台的互联网活动,包括互联网销售、互联网约车以及互联网旅游出行等服务平台。

参 考 文 献

- [1] GB/T 4754 国民经济行业分类
 - [2] GB/T 18106 零售业态分类
 - [3] SB/T 11135 绿色商场
 - [4] T/CCFAGS 001 无人值守商店运营指引
 - [5] 中国人民银行公告〔2018〕第 10 号
 - [6] 非金融机构支付服务管理办法
 - [7] 最高人民法院、最高人民检察院关于办理妨害信用卡管理刑事案件具体应用法律若干问题的解释
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
社区商业设施设置与功能要求
GB/T 37915—2019

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.spc.org.cn

服务热线: 400-168-0010

2019年8月第一版

*

书号: 155066 · 1-63212

版权专有 侵权必究



GB/T 37915—2019