

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11054—2025

代替 SB/T 11054—2013, SB/T 10831—2012

百货店服务设施要求

Requirements for department store service facilities

2025 - 04 - 02 发布

2025 - 10 - 01 实施

中华人民共和国商务部 发布

本文本为下载打印版本，标准内容以商务部“商务领域行业标准制修订信息管理”系统发布为准。

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	1
5 导引与标识	2
6 总服务台	2
7 收银台	2
8 试衣间	3
9 卫生间	3
10 顾客休息区	3
11 会员中心	4
12 停车场	4
13 无障碍设施	4
14 广播室	5
15 自助存包柜	5
参考文献	6

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替SB/T 11054—2013《百货店配套服务设施配置规范》、SB/T 10831—2012《百货店购物环境设施要求》，与SB/T 11054—2013、SB/T 10831—2012相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了“服务设施”的定义（见3.2，SB/T 10831—2012的2.2）；
- 更改了“科学设计”的描述（见4.1，SB/T 10831—2012的3.1）；
- 增加了对“科技智能”的要求（见4.2）；
- 更改了“卫生间”的设计及物品配置要求（见第9章，SB/T 10831—2012的第8章、SB/T 11054—2013的6.4）；
- 更改了“顾客休息区”的服务设施内容（见第10章，SB/T 10831—2012的第10章）；
- 更改了“停车场”的设置及要求（见第12章，SB/T 11054—2013的6.9）。
- 删除了“商品陈列设施”的要求（见SB/T 10831—2012的第13章）；
- 更改了“广播室”的设置及要求（见第14章，SB/T 11054—2013的6.8）；
- 增加了“自助存包柜”的设置及要求（见第15章）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国商务部流通业发展司归口。

本文件由中国百货商业协会负责具体技术内容的解释。

本文件起草单位：中国百货商业协会、和桥邦睿商业顾问（北京）有限公司、南京新悦商业管理有限公司、华为技术有限公司、武商集团股份有限公司。

本文件主要起草人：范君、夏琳、苏有余、李晨晨、王玮、王文婷、余凌。

本文件所代替文件的历次版本发布情况为：

- SB/T 11054，2013年首次发布；
- SB/T 10831，2012年首次发布。

百货店服务设施要求

1 范围

本文件规定了百货店面向顾客的各项服务设施的要求。
本文件适用于百货店的服务中各项设施的设置及管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 安全标志及其使用导则
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.5 公共信息图形符号 第5部分：购物符号
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
GB/T 15566.5 公共信息导向系统 设置原则与要求 第5部分：购物场所
GB/T 17217 公共厕所卫生规范
GB/T 27916 百货店等级划分及评定
GB 37487 公共场所卫生管理规范
GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
CJJ 14 城市公共厕所设计标准
JGJ 100 车库建筑设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

百货店 department store

以经营品牌服装服饰、化妆品、家具用品、箱包、鞋品、珠宝、钟表等为主，统一经营，满足顾客对品质商品多样化需求的零售业态。

[来源：GB/T18106—2021，4.1.5]

3.2

服务设施 service facilities

百货店（3.1）为满足到店顾客需求而在共享区域设置的服务设施和空间场所。

4 总体要求

4.1 科学设计

应充分考虑消费者在购物及体验过程中对服务配套设施的差异化需求，各项服务配套设施应规划科学，设计合理，体现人性化。

4.2 科技智能

本文件为下载打印版本，标准内容以商务部“商务领域行业标准制修订信息管理”系统发布为准。

利用数智化技术为消费者提供便捷、良好的服务体验。

4.3 安全可靠

各项服务设施应确保安全性，防火、防盗、防爆措施齐备，避免任何可能对消费者造成人身伤害、财产损失的因素，保障安全。设施及卫生应符合GB/T 27916、GB 37487、GB 37488要求，按有关规定进行消杀，并予以公示。

4.4 绿色低碳

所用材料环保、无污染，设计规划讲求使用效率，体现绿色低碳。

5 导引与标识

5.1 导引与标识设置

导引与标识设置应图文清晰，内容准确，位置醒目，符合GB/T 10001.1、GB/T 10001.5、GB/T 15566.1和GB/T 15566.5的相关要求。

5.2 标识种类

5.2.1 导引服务

包括主要疏散通道、安全出口、公共交通站点、直梯、扶梯、步行梯、服务台、收银台、卫生间等。

5.2.2 特色服务

包括自动取款机、手机充电、网订店送、礼品包装、物品寄存、购物车、休息区、团体服务、无线网络服务、无障碍服务、代客泊车等。

5.2.3 警示标识

包括涉及相关安全、秩序、环境与卫生、不文明行为、违规使用设施等项目，如禁止携带危险品、请勿吸烟、乘梯安全、请勿攀爬、不得使用员工通道等。

5.2.4 经营布局

设置在主要入户门及垂直交通明显位置，标注各楼层主要经营项目及服务项目。

5.2.5 安全与救治

包括消防通道、消防器材、自动体外除颤器（AED）等，应符合GB 2894、GB/T 13495.1的相关要求。

6 总服务台

6.1 总服务台设置

总服务台应设置于百货店首层或其他明显位置，易于辨识。应根据百货店定位、服务功能确定总服务台面积。

6.2 总服务台要求

总服务台配备包括电话、可租借充电宝或手机充电设备、轮椅、雨伞，以及医药箱、针线包、便签纸、公用笔、方便绳等便民物品。

7 收银台

7.1 收银台设置

应根据百货店的营业面积、商品销售类别、客流量及销售方式，安全、合理配置收银台及移动收银设施数量。

7.2 收银台要求

- 7.2.1 收银台门锁应为双重防护锁, 收银台内应安装报警器。
- 7.2.2 应设置 POS 机遮挡板, 保证顾客结算安全便捷。
- 7.2.3 应设置置物板, 方便顾客放置随身携带物品。
- 7.2.4 应配备当前通行的银行收款机具, 并提供现金、POS 机、数字货币、移动支付等多种支付方式。
- 7.2.5 应配置监控摄像头, 记录收银人员操作过程。

8 试衣间

8.1 试衣间设置

应根据各品牌服装卖场的面积和穿着类商品要求配置试衣间数量, 在儿童服装销售区设置儿童试衣间。

8.2 试衣间要求

- 8.2.1 应为相对独立、具有私密性的空间, 避免直对电梯、楼梯等公共空间。
- 8.2.2 应配备座椅(或凳子)、挂衣钩、试衣镜、搁架以及鞋、一次性袜套等物品等设施, 供顾客使用。
- 8.2.3 定期检查试衣间, 严禁装置影像拍摄设备。

9 卫生间

9.1 卫生间设置

应根据百货店单层建筑面积和使用人数设置客用卫生间, 原则上每层配置一个。卫生间的面积、厕位、男女比例等设计, 应符合CJJ14的相关要求。

9.2 卫生间要求

- 9.2.1 应通过专用通道, 将卫生间与销售区进行有效分隔。
- 9.2.2 卫生间应设置前室, 门不应直接开向销售区、电梯厅、顾客休息区等公共空间。
- 9.2.3 卫生间内应配有卫生纸、洗手液、烘干器或擦手纸、镜子等物品。
- 9.2.4 应在每个厕位安装挂衣钩、手机托盘。
- 9.2.5 在女性卫生间内应设置化妆区。
- 9.2.6 应在适当位置设置无障碍卫生间。
- 9.2.7 应单独设置污洗、清洁工具间。
- 9.2.8 卫生间洗手台应安装节水型设施。
- 9.2.9 应有良好通风排气装置, 采用自然通风, 无自然通风的应采用机械通风。
- 9.2.10 设施及卫生应符合 GB/T 17217 的相关要求。

10 顾客休息区

本文本为下载打印版本, 标准内容以商务部“商务领域行业标准制修订信息管理”系统发布为准。

10.1 顾客休息区设置

应结合经营区域的特色，设置允许顾客休息的座位，如椅、凳、沙发等，供顾客短暂停留休息使用。

10.2 母婴室设置

应根据百货店的实际情况，选择位置便利、具有私密性、环境安静的区域设置母婴室。应配备有婴儿护理台、座椅、洗手台、洗手液、容量大的垃圾桶等，视条件加配备婴儿床、暖奶器等。

11 会员中心

11.1 会员中心设置

会员中心面积应根据百货店的实际需求确定。

11.2 会员中心要求

11.2.1 应设置接待区、休息区。

11.2.2 配备包括休息椅、电视、电脑、饮水机、一次性纸杯、手机充电设备等。

11.2.3 应在会员中心座椅或临近区域提供免费的电源接口，在公共空间安置高速无线网络接入点。

11.2.4 环境应整洁明亮，光线适宜，温度适宜，通透性好，空气流动性好。

12 停车场

12.1 停车场设置

百货店应设置顾客专用停车场所。

12.2 停车场要求

12.2.1 应设置数量充足的停车位，设计应符合城市规划和交通组织管理的要求，便于车辆停放。

12.2.2 应设置一定比例的新能源汽车充电桩，用于新能源汽车充电使用。

12.2.3 停车场内交通路线应清晰、合理，应设置护栏、减速垄、挡车器设施。

12.2.4 停车场内标识应设置齐全，禁停、转弯、减速、消防通道等标识清晰。

12.2.5 应设置明显的入口标识及商场进入指示标识。

12.2.6 应设有夜间照明系统，使顾客在夜间也能够安全、准确的停放车辆。

12.2.7 应设置智能自动收费系统，并在明显位置公示收费标准。

12.2.8 应配置电子监控、照明、消防、通讯、排水和通风设施。

13 无障碍设施

13.1 无障碍设施设置

应在相应区域设置无障碍设施，包括坡道、无障碍停车位、无障碍电梯、无障碍卫生间、盲文标识等。无障碍设施的设置应符合GB 50763的相关要求。

13.2 无障碍设施要求

13.2.1 坡道

入口设台阶或地面有高差时，应设轮椅坡道和扶手。坡面应坚实、平整、防滑，轮椅坡道的两侧应设扶手。

13.2.2 总服务台

应配备低位服务位置，为使用轮椅顾客提供便利。

13.2.3 收银台

每楼层收银台至少有一个低位收银台，为使用轮椅顾客提供便利。

13.2.4 停车位

设置无障碍停车位，应靠近入口处或醒目处。多层停车库的，应设在底层或与交通道路同一层面上。

13.2.5 卫生间

应配置无障碍卫生间，厕位采用座式便器，配有安全抓杆，门向外开或配有滑道门。

13.2.6 无障碍电梯

电梯入口处设提示盲道，梯内应设电梯运行显示和抵达音响装置，配备带盲文的选层按钮和扶手，轿厢上下运行与到达时，应有清晰显示和报层音响。

13.2.7 无障碍标识

应在无障碍公共服务设施旁边，设置相应无障碍标识。

14 广播室

14.1 广播室设置

应设置相对独立的广播、影像等媒体服务机制，传播服务营销政策，播报应急风险，履行顾客定制服务约定。

14.2 广播室要求

14.2.1 应与综合服务台协同合作，播报多语种服务信息。

14.2.2 应与楼宇安全应急广播系统协同合作，遇有突发事件时，可强行切换为应急广播机制。

15 自助存包柜

15.1 自助存包柜设置

在不违反相关规定的前提下，适当设置自助存包柜，并约定清理机制，逾期强制转存。

15.2 自助存包柜要求

15.2.1 自助存包柜一般为钢制，应凭一次性密码或指纹作为寄存凭证开启。

15.2.2 自助存包柜区域上方应设置监控摄像头。

15.2.3 自助存包柜应有明确的使用管理规定，对存放时间、使用方法有明确的说明。

参 考 文 献

- [1] GB/T 18106—2021 零售业态分类
 - [2] GB/T 40754 商场公共设施服务规范
-