|  |  |
| --- | --- |
| ICS |  |
| CCS | |  | | --- | | D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.pngCCAGM |   A 10 |

中国百货商业协会团体标准

T/CCAGM 001—2025

商场背景音乐运营管理指南

Background music operation and management guide for store

（本草案完成时间：2025年10月14日）

XXXX-XX-XX发布

XXXX-XX-XX实施

中国百货商业协会  发布

目次

[前言 II](#_Toc211434235)

[引言 III](#_Toc211434236)

[1 范围 4](#_Toc211434237)

[2 规范性引用文件 4](#_Toc211434238)

[3 术语和定义 4](#_Toc211434239)

[3.1 背景音乐 Background Music，BGM 4](#_Toc211434240)

[3.2 品牌调性 Brand Image 4](#_Toc211434241)

[4 基本原则 4](#_Toc211434242)

[4.1 与品牌形象相统一 4](#_Toc211434243)

[4.2 与环境场景相匹配 4](#_Toc211434244)

[4.3 符合相关法规规定 4](#_Toc211434245)

[5 背景音乐类别 5](#_Toc211434246)

[5.1 音乐类 5](#_Toc211434247)

[5.2 非音乐类 5](#_Toc211434248)

[6 播放管理 5](#_Toc211434249)

[6.1 制度保障 5](#_Toc211434250)

[6.2 人员准备 5](#_Toc211434251)

[6.3 乐曲准备 5](#_Toc211434252)

[6.4 时段划分 5](#_Toc211434253)

[6.5 场景划分 5](#_Toc211434254)

[6.6 区域划分 6](#_Toc211434255)

[6.7 音量控制 6](#_Toc211434256)

[6.8 语音播放 6](#_Toc211434257)

[6.9 应急处理播报 6](#_Toc211434258)

[6.10 审核监督 6](#_Toc211434259)

[7 版权合规 6](#_Toc211434260)

[7.1 版权要求 6](#_Toc211434261)

[7.2 侵权应对 7](#_Toc211434262)

[8 技术系统 7](#_Toc211434263)

[8.1 设备配置 7](#_Toc211434264)

[8.2 智能管理 7](#_Toc211434265)

[8.3 播放控制 7](#_Toc211434266)

[9 服务商管理 7](#_Toc211434267)

[9.1 资质审核 7](#_Toc211434268)

[9.2 明晰权责 7](#_Toc211434269)

[9.3 及时响应 7](#_Toc211434270)

1. 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。

本文件由中国百货商业协会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

商场背景音乐运营管理指南

* 1. 范围

本指南规定了商场背景音乐的相关术语和定义**，**规范了背景音乐运营的基本原则、类别、具体管理等要求。

本指南适用于购物中心、百货商场、奥特莱斯、专业店、专卖店等各类零售商业空间，用于指导其背景音乐的播放、编辑、规划、管理及版权合规与保障等工作，为商业空间提升顾客体验、建立品牌一致性提供执行参考。

* 1. 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。

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* + 1. 背景音乐 Background Music，BGM

是指在特定场景中作为非核心听觉焦点，通过音频元素辅助烘托氛围、传递情感或引导情绪的功能性音乐，核心作用是服务于场景主题。

* + 1. 品牌调性 Brand Image

是品牌通过听觉、视觉、体验等载体，向目标受众群体传递的稳定且独特的个性特质与情感联想，在感官与心理层面具象化呈现品牌定位。

* 1. 基本原则
     1. 与品牌形象相统一

通过音乐塑造与品牌一致的 “软环境”，背景音乐需匹配商场的品牌调性、目标客群及空间场景等特点，传递统一的品牌形象。

* + 1. 与环境场景相匹配

背景音乐的风格、曲调应与场景匹配，营造愉悦的购物氛围，增强消费者的沉浸体验感，并根据场景和细分时段，播放不同主题和风格的音乐，避免过度刺激或单调重复。

* + 1. 符合相关法规规定

播放歌单须持有版权方出具的原始版权授权书，及经中国地方版权局审核颁发的《著作权合同备案证书》。音乐源需具备完整版权授权，涵盖词曲著作权与录音制品权，以确保版权合法合规，并建立版权溯源机制。选用服务商时，须优先选择有资质的专业机构，该机构需持有《网络文化经营许可证》，且经营范围包含 “利用信息网络经营音乐娱乐产品”。

* 1. 背景音乐类别
     1. 音乐类

包括轻音乐、流行音乐、古典音乐、爵士音乐、电子音乐等。

* + 1. 非音乐类

包括营业提示、广播语音、促销信息、节日问候、安全指引等。

* 1. 播放管理
     1. 制度保障

商场应制定完善的背景音乐播放管理制度及规范，包括与服务商或版权代理机构的合作机制、内容审核流程、日常广播用语规范、应急操作流程等内容。

* + 1. 人员准备

应设立专职或委托第三方运营服务团队，具备音乐编辑与播放系统操作能力。

* + 1. 乐曲准备

所有播放的音乐需经审核并提前编排，且具备合法版权。

* + 1. 时段划分

区分全天不同营业时段，播放不同的音乐形式：

|  |  |
| --- | --- |
| 时间段 | 音乐形式 |
| 上午时段 | 唤醒阳光感的背景音乐 |
| 下午时段 | 轻快休闲的背景音乐 |
| 晚间时段 | 节奏感律动的背景音乐 |
| 闭店清场 | 安定柔和的背景音乐 |

* + 1. 场景划分

区分不同节假日场景，播放不同的音乐形式：

|  |  |
| --- | --- |
| 场景 | 音乐形式 |
| 春节 | 中国传统器乐，喜庆民乐 |
| 情人节 | 浪漫抒情的主题音乐 |
| 儿童节 | 充满童真的儿童音乐 |
| 中秋节 | 柔美国风音乐，温馨团圆风 |
| 圣诞节 | 多种类型的圣诞庆典风 |
| 周年庆 | 节奏感、律动感氛围音乐 |

* + 1. 区域划分

有条件的商场，对应不同的顾客需求，可以规划设置不同播放区域，播放不同音乐风格的作品。

* + 1. 音量控制

整体音量控制在55-70分贝，高峰时段可适度上调，避免掩盖导购语音。有条件的商场，可以分区域调整音量，如促销活动区和亲子区需要调动氛围，音量可稍高。

* + 1. 语音播放

在音乐播放的间隙插播语音播放，应采用普遍话，发音标准，语速适中，愉悦开朗。

* + 1. 应急处理播报
       1. 灾害事件

遇火灾等紧急情况，可自动切换消防警报，需覆盖全楼并支持人工播音录音功能，人工广播应使用标准化疏散指令，广播内容应包含疏散路径和避险指引。

* + - 1. 潜在风险

如遇影响安全存在潜在风险的事件，如消防通道占用等，需紧急广播解决潜在安全风险。

* + - 1. 医疗急救

如遇紧急医疗急救事件，需广播寻医并引导围观人群避让，保持通道畅通。

* + - 1. 治安事件

如发生盗窃或冲突等治安事件，广播需提示顾客配合安保人员，避免聚集。

* + - 1. 恶意侵入

广播系统应具备恶意侵入阻断机制，广播系统需配备物理隔离装置及网络安全防火墙。

* + 1. 审核监督
       1. 内容审核

应播放正能量、阳光向上的音乐作品。禁止播放含有负面情绪、争议性歌词或低俗内容的音乐作品。

* + - 1. 版权审核

依据本指南的基本原则，引入专业音乐版权服务商，确保合法使用并快速响应调整需求。

* + - 1. 意见征求

定期征求顾客意见，根据反馈进行合理调整。

* 1. 版权合规
     1. 版权要求

商场所播放的音乐，须采用正版商业授权的音乐源；禁止使用个人音乐平台未获商用许可的内容。

* + 1. 侵权应对

建立版权风险应急预案，发生诉讼时48小时内替换争议曲目并公示整改措施。

* 1. 技术系统
     1. 设备配置

商业背景音乐的播放设备，应选择性能稳定、安全的电脑主机。若空间受物理条件限制，可选用硬件机顶盒设备替代播放，但需优先选择金属外壳的设备，其材质需具备良好散热性。同时，不同区域应有配置预留，包括室内外公共区域，如停车库、盥洗室、儿童活动区及 VIP 专属区域等。

* + 1. 智能管理

支持具有版权保障的云平台智能化播放，可定期更新，远程控制，自动播放与定时插播，并记录播放日志等。

* + 1. 播放控制

系统可随时终止自动播放状态，切换到手动控制，进行通知、找人、寻物等事务性广播播报。

* 1. 服务商管理
     1. 资质审核

选择第三方服务商进行背景音乐播放服务时，应审核第三方服务商的相应资质，如是否具备完整的音乐版权授权、是否有相应经营许可等专业资质。

* + 1. 明晰权责

商场在使用第三方服务商服务时，应明晰二者的权利及责任，避免应版权、费用、服务等产生的各类问题。

* + 1. 及时响应

商场在使用第三方服务商服务时，可要求服务商具备即时响应的能力，及时解决商场遇到的各类问题。