

ICS 03.100.20

CCS A 10

T/CCAGM

中国百货商业协会团体标准

T/CCAGM 014—2025

商场背景音乐管理指南

Guide for store's background music management

2025 - 12 - 31 发布

2026 - 02 - 01 实施

中国百货商业协会 发布

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 基本原则 1

5 播放管理 1

6 技术系统 3

7 服务商管理 3

参 考 文 献 5

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：中国百货商业协会、王府井集团股份有限公司、重庆百货大楼股份有限公司、银泰商业（集团）有限公司、尚至音文化发展(上海)有限公司。

本文件主要起草人：范君、杨青松、高明德、苏有余、杜涛、杨海林、李燕君、戚渊。

商场背景音乐管理指南

1 范围

本文件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、播放管理、技术系统和服务商管理等具体要求。

本文件适用于总建筑面积在5000m²以上的各类大中型商业空间，小型商场参考使用。

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 3096-2008 声环境质量标准

DB4403/T 603—2025 社会生活噪声管理技术规范 客货流集中区域

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 背景音乐 background music;BGM

在特定场景中，通过旋律、节奏等音乐要素，辅助烘托氛围、传递情感、引导听众情绪的功能性音乐。

4 基本原则

4.1 合规性

播放歌单应具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》。音乐源应具备完整版权授权，涵盖词曲著作权与录音制品权，确保版权合法合规，并建立版权溯源机制。

4.2 一致性

背景音乐宜匹配商场的品牌调性、目标客群、空间场景特征等特点，塑造与品牌形象一致的软环境。

4.3 适度性

背景音乐的风格、节奏宜与场景匹配，根据不同场景、时段及活动等，播放不同主题和风格的音乐，营造轻松愉悦的购物氛围，增强顾客的沉浸体验感，避免过度刺激或单调重复。需要安静的场景，宜避免音乐干扰。

5 播放管理

5.1 制度保障

商场宜制定完善的背景音乐播放管理制度及流程规范，包括音乐审核、音乐筛选、应急操作、与相关服务商或版权方的合作机制等内容。

5.2 人员准备

商场宜设立专职岗位或委托第三方运营服务的专业团队，具备音乐编辑与播放系统操作能力。

5.3 乐曲准备

所有播放的音乐应经审核并提前编排，且具备合法版权。

5.4 合规审核

5.4.1 内容审核

应提前对播放的内容进行审核。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、争议性歌词或曲调、违反国家相关法规的音乐作品。

5.4.2 版权审核

应提前审核所播放的音乐版权的合规性，应采用正版商业授权的音乐源，不使用未获商用版权许可的内容。有条件的企业，宜引入具有专业音乐版权的服务商，确保版权合规。

5.4.3 合规自查

宜定期对音乐播放的内容、版权属性、播放流程等进行合规自查，提前预防风险。

5.4.4 意见征求

宜定期征求顾客意见，并根据顾客反馈对播放内容进行合理调整。

5.5 乐曲筛选

5.5.1 时段适配

宜区分不同营业时段，播放不同的背景音乐：

- a) 开业准备时段，宜播放阳光向上的轻音乐作品。
- b) 营业高峰时段，宜选用带有一定节奏感、音色较为亮丽的音乐作品。对于年轻顾客较为集中的商场，宜在高峰时段选用电音作品；
- c) 日常营业时段，宜选用律动感明显的爵士风格类型的音乐作品，提振服务人员的精神面貌；
- d) 闭店时段，宜选用干净的单乐器演奏轻音乐作品。

5.5.2 节日适配

宜区分不同节假日，播放不同的适配营销主题的音乐作品：

- a) 中国特色的传统节日，宜选用具有中国民族风的国潮类音乐作品。
- b) 国际性的节日，宜选用国际流行类型音乐或歌曲。

5.5.3 活动适配

宜根据营销活动的主题和内容匹配不同的音乐风格。

5.5.4 区域适配

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

5.6 音量控制

背景音乐的整体音量宜控制在 50-60 分贝，高峰时段可适度调整，避免掩盖导购语音。有条件的商场，可以分区域调整音量，如需要调动氛围的促销活动区和亲子区，音量可适度调高音量；需要安静的母婴室，可适度调低音量。

5.7 音乐轮换

音乐播放宜设置曲目轮换，每日设置一定数量的曲目以实现单曲日较低重复率。每季度更新曲目宜为总量的 50%。需要打造专属听觉记忆的场所，可缩减曲目总量，按需提升单曲日重复率。

5.8 应急处理播报

遇火灾等紧急情况，可自动切换消防警报。应支持人工播音功能，人工广播应使用标准化疏散指令，广播内容包含疏散路径和避险指引。

6 技术系统

6.1 设备配置

应选择性能稳定、安全的播放设备。若空间受物理条件限制，可选用坚硬外壳、具备良好散热的机顶盒等设备替代电脑主机播放。不同区域宜有播放配置预留，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。

6.2 智能管理

应支持具有版权保障的云平台智能化播放管理，如定期更新、自动播放、定时插播、记录播放日志等。

6.3 播放控制

系统应可以随时终止自动播放状态，切换到手动控制，以方便进行通知、找人、寻物等事务性广播播报。

6.4 恶意侵入阻断

系统应具备恶意侵入阻断机制，广播系统应配备物理隔离装置及网络安全防火墙，必要时采用断网操作。

7 服务商管理

7.1 资质审核

选择第三方服务商进行背景音乐播放服务时，应审核相应资质，如是否具备完整的音乐版权授权、是否有相应的经营许可等专业资质。宜选择持有《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”资质的专业机构。

7.2 明晰权责

使用第三方服务时，应明晰商场和服务商的权利及责任，避免因版权、费用、服务等产生的各类问题。

7.3 及时响应

使用第三方服务，宜要求服务商具备即时响应的能力，及时解决背景音乐播放相关的各类问题。

参 考 文 献

QX/T 433-2018 国家突发事件预警信息发布系统与应急广播系统信息交互要求
GB/T 17110-2025 商店购物环境与营销设施的要求
GB 22337-2008 社会生活环境噪声排放标准