

T/CCAGM

中国百货商业协会团体标准

T/CCAGM 015—2025

宠物友好型商场运营规范

Specification for pet-friendly store operation

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 制度建设 1

6 设施要求 1

7 商户管理 3

8 人员培训 3

9 安全和纠纷管理 3

10 卫生管理 5

11 活动管理 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、上海百联集团股份有限公司、北京王府井奥莱企业管理有限公司、北京金宝汇购物中心有限公司、再三宠物。

本文件主要起草人：范君、杨青松、孙志文、王春艳、鲁绍云、苏有余、张蕾。

宠物友好型商场运营规范

1 范围

本文件对宠物友好型商场运营和管理涉及到的术语和定义、总体要求、制度建设、设施服务、商户管理、安全管理、卫生管理和活动管理等进行了系统规范。

本文件适用于各类宠物友好型商场的运营管理工作。

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 37488 公共场所卫生指标及限值要求

GB/T 45204 宠物经营场所环境清洁与消毒指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 宠物友好型商场 pet-friendly store

以包容宠物为基础，通过设施完善、规范管理及活动策划，平衡养宠与非养宠人群共处的商业空间。

4 基本原则

4.1 注重安全。应确保宠物活动不会对商场顾客和工作人员造成安全威胁，不会对商场商品、设施设备造成损坏。

4.2 统筹管理。对商场内宠物相关事宜，包括标识、安全、环境等，进行统筹协调管理。

4.3 明确责任。商场应尽到管理责任，提供必备设施；宠物主人应以安全健康优先，文明养宠，依照公约保持对宠物的有效控制；商户应规范自身行为，提供必要设施。

5 制度建设

5.1 商场应制定完善的宠物相关运营管理办法，包括宠物准入、宠物及宠物主人行为管理、标识系统管理、安全和卫生管理等。

5.2 商场可通过微信公众号或小程序等渠道，将相关管理办法和《宠物友好公约》告知顾客；顾客携宠入场前可线上签署确认，便于后续追溯管理。

5.3 商场应制定《应急预案》，有应对突发问题的详细预案措施。

5.4 商场应建立“宠物事件登记台账”，记录宠物抓咬伤、违规入场、卫生投诉等事件，包括照片及处理结果，定期分析事件类型，用于改进管理制度或调整区域布置。

6 设施要求

6.1 区域设施

6.1.1 活动区域

应根据宠物的活动需要，设置不同的区域：

- a) 宠物活动区域与非宠物区域应有明确的物理隔离，宠物饮水区、清洁区与主客流动线需保持3米以上的安全距离。
- b) 宠物友好餐饮的外摆区、宠物临时活动区域、宠物户外专用活动区域等，应在醒目位置显示管理公约，并提供相应清洁、消毒用品。
- c) 宠物户外专用活动区域，应用围栏封闭，并设置宠物主人的休息区。

6.1.2 饮水装置

宜提供宠物饮水装置，包括自动饮水机、饮水盆或一次性水碗。宠物饮水机应定期清洗，饮水盆需提供宠物友好配方的洗碗慕斯。

6.1.3 专用洗手间

宜在靠近入口或停车场设置宠物洗手间，并提供宠物专用的洗手液、拾便袋、宠物免洗手套、卫生湿巾、宠物专用垃圾桶、清洁工具等。

6.1.4 寄存处和寄养

宜由商场或委托第三方设置专门空间，提供宠物寄存或临时寄养服务；配备监控和锁具，防止宠物无人看管扰民，便于宠物主人进店休闲和消费。

6.1.5 医疗工具箱

商场应提供宠物医疗工具箱，包含宠物专用伤口消毒水、包扎带、止血粉（分人用和宠物用）等，人、宠用品需分开，药物标明用法用量。所有宠物医疗用品需为兽用合规产品。

6.1.6 用具租赁

应提供宠物相关用具的租赁服务，包括宠物背包、推车、牵引绳、嘴套等。

6.1.7 专用通道

条件允许情况下，可设置携宠专用停车区域、宠物专用电梯和从停车场到宠物活动区域的专用通道。

6.1.8 洗护服务

可以开设宠物洗护服务，专门用于为宠物提供清洁、美容和护理服务，帮助宠物保持健康的状态和良好的外观。

6.1.9 萌宠餐厅

可以开设萌宠餐厅，允许顾客携带自己的宠物进入，并提供宠物专属菜单。

6.2 标识

6.2.1 一般标识

商场应根据需要，设置宠物管理和提示的相关标识：

- a) 张贴公约，应明示商场的宠物管理办法、宠物主人的责任与义务，对非养宠人群做好解释，防止潜在人宠冲突。
- b) 场内提醒标识，应提示宠物主人责任，如牵紧狗绳、清洁大小便、特定区域穿纸尿裤、不要扑人等。
- c) 特别标识，应用固定且醒目的颜色标识宠物通道；若是人宠公用通道，还需增加对非养宠人群的提示信息。

6.2.2 活动区域

应在不同区域张贴相应的标识，如宠物饮水处、清洁用品领用、用品租赁、服务台等。

6.2.3 宠物友好地图

应张贴宠物友好地图，帮助宠物主人快速找到商场内适合携带宠物的区域和服务，使宠物主人可以方便的规划购物行程。

7 商户管理

7.1 宠物相关业态商户管理要求

7.1.1 基本要求

商户应具备合法经营资质，遵循严格的卫生管理规范，确保宠物健康、无疾病，并维持店铺整洁和无异味，为顾客提供干净、舒适的购物体验。

7.1.2 展示和销售

商户应合理布局，避免宠物过度拥挤。应向顾客提供详尽的宠物养护建议，确保宠物得到妥善照顾。

7.1.3 顾客服务

商户应提供优质顾客服务，并加强安全管理，防止宠物伤人事件，确保顾客及员工安全。商户员工应接受专业培训，具有相关资质，能够妥善处理宠物销售、服务和管理的各类问题。

7.1.4 活动参与

商户应积极参与商场举办的各类宠物主题活动。

7.1.5 日常巡检

应对宠物及宠物用品经营商户加强规范，建立日常巡检制度。

7.2 非经营宠物商户的要求

7.2.1 标识提示

商户应在店外或入口处明显位置设置标识，告知顾客是否允许宠物进入。

7.2.2 卫生环境

若同意宠物进入，需配备清洁工具，及时处理宠物可能带来的污渍。

7.2.3 安全要求

若同意宠物进入，应确保店内商品摆放稳固，避免宠物触碰导致危险。对易碎或贵重商品采取保护措施，防止损坏。

7.2.4 顾客服务

对于携宠顾客，非宠物商店应提供与其他顾客同等的服务。

8 人员培训

8.1.1 商场应定期组织“宠物友好服务和宠物产品使用培训”，内容包括清洁操作规范、应急处理流程、识别宠物友好与非友好产品等，相关从业人员培训合格后方可上岗。

8.1.2 商场应通过多种渠道宣传“宠物友好商场”的相关服务，以及“宠物友好产品”的重要性，引导宠物主人共同维护商场环境，保障宠物管理的安全规范。

9 安全和纠纷管理

9.1 日常管理

9.1.1 明确可以进入商场的宠物类别，有国家或地方法律法规专门规定的，应遵照执行。

9.1.2 进入商场的宠物应由年满 18 周岁、具备完全民事行为能力的顾客陪同，使用长度不超过 150CM 的牵引绳约束宠物，或使用宠物笼车、推车。

9.1.3 进入商场的宠物应提前佩戴牵引绳及嘴套，同时宠物主人应向商场工作人员展示其养宠登记证及免疫证明。

9.1.4 商场室内可携带体重在 10KG 以下、肩高在 35CM 以下、身长 45CM 以下的宠物进入（导盲犬，工作犬不受限，须持证入场）。

9.1.5 宠物在商场室外区域应佩戴牵引绳及嘴套。在商场室内区域，应使用宠物推车、宠物背包、宠物笼入场。

9.1.6 禁止宠物进入非宠物友好区域，如食品区、儿童区等敏感区域。

9.1.7 对违规行为（如不牵绳、排泄不清理）应采取警告或禁入处理。

9.2 事件管理

9.2.1 现场处置

如出现宠物间打斗、追逐等情况，应立即使用隔离板、牵引绳等工具分隔宠物，引导双方宠物主人带宠物至指定隔离区域，避免冲突升级。同时疏散围观人群，防止被误伤或引发秩序混乱。

9.2.2 责任认定

若因一方宠物主人未履行管控义务导致冲突，应由该方承担对方宠物诊疗等相关损失；双方均有责任的，应引导协商划分责任比例。

9.2.3 后续处理

应记录纠纷情况及处理结果，对违规宠物主人按规定予以口头告知、书面记录或短期禁入等处理。若协商无果，协助联系动物管理部门或引导通过法律途径解决。

9.3 宠物非伤人纠纷处理

9.3.1 对宠物追逐、吠叫引发顾客恐慌，或宠物排泄物污染环境等情况，商场应立即安排安保人员控制宠物活动，协助宠物主人规范约束宠物并清理现场，向受影响的顾客致歉并说明情况。

9.3.2 应开通客服热线、现场意见箱等专属投诉渠道，受理顾客对宠物违规行为的投诉，并对投诉事项进行及时处理。

9.4 宠物抓咬伤人员处理

9.4.1 初步处理

商场工作人员应迅速将宠物与伤者隔离，防止进一步伤害，同时应进行清洗伤口、止血、消毒等初步处理。

9.4.2 处理过程

应及时寻求医疗帮助，确保伤者得到专业处理。商场管理人员应详细记录事件信息，包括时间、地点、宠物主人信息等。同时联系宠物主人，了解宠物疫苗接种情况。

9.4.3 证据留存与责任追溯

应建立清晰的证据留存和责任追溯流程：

a) 证据固定：应引导伤者拍摄伤口、现场环境照片，调取监控录像并备份，留存伤者诊疗记录、宠物免疫证明等材料。寻找现场证人并记录联系方式，形成完整证据链。

b) 责任认定：应依据相关规定，明确宠物主人承担侵权赔偿责任，涵盖医疗费、误工费等损失。

c) 纠纷解决：应引导双方协商赔偿，涉及违法或大额赔偿的，可通过诉讼途径解决。

9.4.4 后续跟进

商场应回访伤者，跟踪康复情况及赔偿落实进度。将涉事宠物及宠物主人纳入黑名单，情节严重的永久禁止入场。同时避免类似事件再次发生。

9.5 注意避让与照顾

应避免宠物惊吓、影响其他顾客，注意避让老年人、残疾人士、孕妇和儿童，确保宠物与宠物主人同行，不应由宠物单独行动。

10 卫生管理

10.1 宠物主人要求

10.1.1 宠物主人应随身携带拾便袋，及时清理宠物排泄物，并投放至固定垃圾桶内，共同维护公共环境卫生。

10.1.2 宠物在非洗手间区域排泄，除应清理排泄物外，还应使用清洁湿巾擦拭地面，并通知工作人员进行二次消毒。

10.2 商场卫生要求

10.2.1 商场应制定标准操作流程，做好清洁和维护，保持商业空间的清洁和宠物活动区域的卫生。

10.2.2 宠物活动期间，商场工作人员应随时巡视卫生情况，并随身携带清洁包。

10.2.3 宠物活动前后应清洁及消毒，宠物活动期间应增配人员负责保洁、消毒和除臭。

11 活动管理

11.1 应进行充分的前期策划，确定宠物活动主题，根据主题制定详细的活动计划，同时联系宠物店、兽医、动物保护组织等合作伙伴，并向社会进行宣传推广，吸引顾客参与。

11.2 应合理规划布置场地，划分活动区、休息区、展示区、隔离区等不同功能区，配置音响、舞台、桌椅、宠物用品等相关设施设备。

11.3 应做好安全保障，安排急救人员和宠物护理人员。

11.4 活动应有序组织和引导，按计划进行表演、比赛、讲座等。宜设立互动环节，设置宠物互动区或拍照区，增加趣味性。

11.5 活动结束后应及时清理场地，确保场地恢复原状，记录留存。可通过问卷或访谈收集反馈，评估活动效果，并进行持续改善。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国民法典》，2021年1月1日实施
- [2] 《中华人民共和国动物防疫法》，2021年5月1日实施
- [3] 《北京市养犬管理规定》，2003年10月15日实施