

中国连锁经营协会文件

中连协〔2026〕2号

关于发布团体标准《购物中心适老化运营评定要求》的公告

根据《中国连锁经营协会团体标准管理办法》相关要求，现批准《购物中心适老化运营评定要求》为中国连锁经营协会团体标准，编号为T/CCFAGS 061-2026，自2026年1月11日起实施。

现予公告。

附件：团体标准《购物中心适老化运营评定要求》



T/CCFA

中国连锁经营协会团体标准

T/CCFAGS 061—2026

购物中心适老化运营评定要求

Age-friendly requirements and assessment for operation of shopping center

2026 - 1 - 10 发布

2026 - 1 - 11 实施

中国连锁经营协会 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 评价目标	1
5 评价要求	1
5.1 评价对象	1
5.2 评价人员	1
5.3 评价类别	1
5.4 评价方式	1
6 评价指标体系	1
7 判定规则	3
7.1 基础判定原则	3
7.2 一般项与先进项判定要求	3
8 评价结果的形成与应用	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责任。

本文件由中国连锁经营协会提出并归口。

本文件起草单位：中国连锁经营协会、珠海万达商业管理集团股份有限公司、新城吾悦商业管理集团有限公司、印力商用置业有限公司、龙湖集团控股有限公司、苏宁置业集团商业广场公司、广州越秀商业地产经营管理有限公司、银座集团股份有限公司。

本文件主要起草人：武瑞玲、董少军、陈志强、谢杰、芦岩、刘政、郭慧子、陆荣秀、江安琴、金鑫、蔡珍珠、王毅、魏执平、刘振华、张靖。

购物中心适老化运营评定要求

1 范围

本文件规定了购物中心适老化运营的评价要求、评价指标及方法。

本文件适用于在中华人民共和国境内开展建设、经营和管理的都市型、区域型、社区型、奥特莱斯型、便民型、文旅型和非标型购物中心的适老化建设、改造以及运营服务。

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 50763-2012《无障碍设计规范》

GB/T 44311-2024《适老环境评估导则》

GB/T 50340《老年人居住建筑设计标准》

GB/T 45158-2024《城市公共设施适老化设施服务要求与评价》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

购物中心适老化运营 age-friendly mall operations

在购物中心等公共服务场所，通过优化设施与设备、安全与应急、服务与包容、商户管理与协同、人文与社交活动等方面，满足老年人的安全、便利、舒适与参与需求。

4 评价目标

4.1 提升老年客群粘性与消费意愿，塑造有温度的品牌形象，为长期经营注入活力。

4.2 优化老年客群购物体验，助力老年友好社会构建，增进代际包容与社会和谐。

4.3 探索适老化运营实践路径，为行业提供可借鉴经验，推动商业服务升级。

5 评价要求

5.1 评价对象

购物中心单体项目，一店一评。

5.2 评价人员

由企业自有人员、第二方人员或第三方人员单独或混合组成，依据表1的要求进行评价。

5.3 评价类别

可采取自我评价、第二方（相关方）评价和第三方评价。

5.4 评价方式

文件评审和现场评审相结合。评价门店或总部提供必要的文件材料（含视频、截图等）证明评价指标符合要求。可采取评价类别中的任意一种方式或混合方式。

6 评价指标体系

购物中心适老化运营评价指标体系一级评价指标分为五大类，每大类指标细分否决项、一般项和先进项。只要存在一项否决项，即退出评价过程。否决项指标共计9项，一般项指标共计27项，先进项指标共计24项。具体评价指标及评价见表1。

表1 购物中心适老化运营评价指标及要求

序号	评价指标	评价内容	是否符合	
1	设施与设备	否决项	未设置无障碍出入口或坡道的坡度、宽度不符合《无障碍设计规范》(GB50763)强制性要求。	
2			上下楼未设置无障碍电梯。	
3			停车场未设置无障碍停车位，或已设置但被其他车辆占用且无有效管理措施。	
4			未配备无障碍卫生间，或无障碍卫生间设施损坏严重且长期未修复，无法正常使用。	
5	设施与设备	一般项	主出入口无障碍坡道两侧设置连续、稳固的双层扶手。	
6			室内外地面平整、防滑，卫生间等高湿滑区域有特殊处理。	
7			电梯设置语音提示系统、盲文按钮，电梯轿厢内安装扶手。	
8			老年人主要活动公区光环境采用暖色光源（色温 3000K 以下），避免强光或照度不足。	
9			商场内设有清晰的导向标识，标识字体大小合理，颜色设计符合老年人视觉特点。	
10			相关楼层设置可供老年人使用的安心专座（含靠背），起身高度适宜。	
11			服务台、收银台等有低位服务窗口，方便轮椅使用者。	
12	设施与设备	先进项	引入智能导航系统，支持语音导航，可精准引导老年人前往目的地。	
13			配备无障碍接送摆渡车或轮椅租赁服务。	
14			客流跟踪系统具备老人识别功能，实时跟踪老年人活动轨迹。	
15			扶梯设置适老化低速运行模式，适配老年人行动速度。	
16			设置老人专用寄存柜，简单易用。	
17	安全与应急	否决项	未制定针对老年人的安全管理制度和应急预案，发生紧急情况时无法有效应对。	
18			消防通道、安全出口被堵塞或锁闭，应急照明和疏散指示标志失效。	
19			未配备急救药箱（内含硝酸甘油、速效救心丸等老年人常用急救药品）。	
20		安全与应急	一般项	员工每年接受至少一次针对老年人突发疾病（心梗、脑卒中等）、跌倒等情况的初级急救培训。
21				定期组织以保障老年群体安全为目标的消防及应急疏散演练。
22				与附近社区医院或医疗机构建立绿色急救通道，有明确的合作机制和联络人。
23				配备AED设备及专职或志愿医护人员。
24		安全与应急	先进项	公共区域安装有一键紧急呼叫按钮（如卫生间、休息区、通道偏僻处），并与中控室24小时连通。
25				引入智能安全监控系统，自动识别老人跌倒、长时间滞留等异常情况并报警。
26				为有需要的老年顾客建立健康档案卡（自愿登记），记录紧急联系人、基础病史等信息，遇险时能快速调用。
27	服务与包容	否决项	工作人员对老年人有不当言语或行为，遭顾客实名投诉并经查证属实。	
28			为老年人提供免费饮水、轮椅出借、血压监测等基础便利服务。	
29		服务与包容	一般项	设置老年人优先或专有区域标识，为老年人提供咨询、结算、休息、如厕等方面的快速通道。
30				员工接受适老化服务礼仪培训，做到耐心、语速慢、声音清晰、主动提供帮助。
31				耐心指导和帮助老年人使用自助设施、解答咨询疑问。
32				为老年客户提供商品免费配送上门服务（设定一定消费门槛或范围）。
33		服务与包容	先进项	配备电子血压计、体脂秤等基础健康监测设备，供老人免费使用。
34				陪同有需要的老人完成购物、提重物、送至上车点等全过程。
35	线上服务具备极简模式、大字体、大图标、语音输入等功能，方便老人查询活动、商户信息、领取优惠券。			
36	商户管理与协同	否决项	商户存在针对老年人的欺诈性销售或强制消费行为，并经查证属实。	
37			将适老化要求纳入商户管理规范，并对商户进行适老化培训。	
38		商户管理与协同	一般项	引入适老化产品品牌。
39				提供适老化商品及服务。

序号	评价指标	评价内容	是否符合	
40		商户商品标签在显著位置公示价格和商品信息，清晰易读。		
41		鼓励并引导餐饮商户提供适合老年人口味和健康的菜品（低糖、低盐、软烂），并在菜单上清晰标注。		
42		确保所有商户支持现金支付并明确标识。		
43		针对老年人设计的营销活动，避免使用不易理解的用语。		
44		影院、剧院等娱乐业态为老年人提供观影优惠及休息区。		
45		先进项	定期组织商户交流适老化服务经验。	
46			评选适老友好品牌商户，由商场统一授牌，为老年顾客提供消费指引。	
47			联合健康护理、金融服务、电信服务等商户，定期举办老年人专场咨询或办理服务。	
48			商场联合商户推出长者专属折扣服务。	
49			推动超市、菜市场等商户提供小份装、打包盒、免费去皮等便民服务。	
50			协调具备条件的商户灵活调整营业时间匹配银发老人的作息习惯。	
51	开展银发消费节等活动，联合商户推出满减券、专属折扣等。			
52	一般项	每年不少于6次针对老年群体的主题文化活动。		
53		商场内公共区域播放的音乐、视频等内容考虑老年人喜好，包含适老元素。		
54		建立老年人交流社群或平台，为老年人提供沟通交流渠道。		
55		活动宣传方式适合老年人，如采用大字海报、口头通知等形式。		
56	人文与社交	先进项	打造老年人文创展示区，展示老年人创作的手工艺品、书画作品等，为老年人提供展示自我的平台。	
57			营造温馨、尊重的节日氛围，在老年传统节日（如重阳、中秋）有特别的布置和互动。	
58		开设常设性的老年学堂，提供智能手机使用、防诈骗、摄影、插花等免费课程。		
59		对老年兴趣社团/俱乐部（如合唱团、舞蹈队、棋牌社），提供固定的活动场地和基础支持。		
60		设立银发志愿者团队，让有能力的老年人参与商场导引、活动协助等，实现社会价值。		

7 判定规则

7.1 基础判定原则

评价过程中，若任一一级指标下存在 1 项及以上否决项不符合要求，即判定该购物中心适老化运营评价不通过，终止本次评价。

7.2 一般项与先进项判定要求

在无否决项不符合的前提下，按一级指标分类对一般项、先进项的符合数量进行核查。按照表2的评价方法，对表1中符合要求的指标进行统计。当表1的指标数量满足表2的要求时，门店可被认定为购物中心适老化运营评价评定通过。

表 2 购物中心适老化运营评价方法

一级评价指标	总项数			符合项目		
	否决项	一般项	先进项	否决项	一般项	先进项
设施与设备	4	7	5	一票否决	≥5	≥1
安全与应急	3	3	4	一票否决	≥3	≥1
服务与包容	1	5	3	一票否决	≥4	≥1
商户管理与协同	1	8	7	一票否决	≥7	≥3
人文与社交	0	4	5	0	≥3	≥2

8 评价结果的形成与应用

8.1 评价结果分为“通过”和“不通过”两种。

- 8.2 经第三方机构实施评价且评价结果为“通过”的，应出具评价证明。评价证明文件包括但不限于审核报告、认证证书。
- 8.3 购物中心可在主出入口、服务台公示认证标识，标注适老化运营通过评价信息。
- 8.4 评价不通过的购物中心，须按评价报告制定整改计划，整改完成后可申请复评；复评仍“不通过”的，1年内不得再次申请评价。
- 8.5 若购物中心运营主体、核心适老化设施发生变更，须重新启动评价程序。开展适老化运营宣传的购物中心，应配合监管部门监督检查，发现与评价结果不符的，立即停止宣传。

参 考 文 献

- [1] 中国连锁经营协会《适老化商业指引》
 - [2] 《上海市普陀区长者友好商城建设标准》
-