

商家行为规范

违规事项

项目	序号		违规扣款（元/次）	扣分
街面秩序	1	商家宣传材料直接平铺在店内，未放在收纳筐内的	100	1
	2	未经允许在街面、广场摆放任何宣传品的（如带酒水广告的水牌、X展架、易拉宝、伞，以及商家招聘信息不得在街区内出现）	100	1
	3	商家员工穿工作服在街面嬉戏打闹、吸烟、随地吐痰等不文明行为的	200	2
	4	未经允许擅自占用院落外或规定外摆区域进行经营、促销、宣传活动的	200	2
	5	商家菜品未在规定时间内（早上8点半前）过磅的，及菜品堆放在街面上的	200	2
	6	未经允许擅自在街面和广场摆放、悬挂任何宣传物品的	200	2
	7	易碎等贵重物品摆放于街面的，若出现破碎等现象自行承担责任的	200-500	2-5
	8	外摆区域未在9点前整理完成的，及外摆桌未按我公司要求摆放物件的	200-500	2-5
	9	通道（厨房、消防等）口有杂物堵塞的	300	3
	10	未经我公司审批私自更改橱窗陈列的	300-600	3-6
	11	损坏街面及院落内保护的古建筑或景观，以及破坏照明、用水、用电等公用设备、设施的	500	5
	12	根据国家规定宽窄巷子街区属于环境噪声二类标准区域（日间6:00-22:00商家院落设施设备声音不得超过60分贝，夜间22:00-6:00声音不超过50分贝），违反此标准的	500-800	5-8
	13	在街面和广场非制定区域停放机动车和非机动车辆的	500-1000	5-10
	14	商家员工在街区闹事、斗殴或其重大违法行为有损街区声誉的	2000-5000	20-50
	1	商家如提前请假和关门、有活动需闭门迎客、街区临时摆放宣传牌等情况，未到办公室填写《商家信息登记表》的	100	1
	2	店内使用A4纸做标识标牌的	100	1
	3	商家外摆广告牌超出2个，未经允许出现第三方广告，外摆水牌版面内容无设计感的	200	2
	4	如遇突发事件和巷内紧急事件（施工、停电、开会等），未请假的	200	2
	5	未按照要求，在规定时间内开关门的【营业时间为秋冬季：09:30-21:30（11月-4月）；春夏季：9:00-10:00（5月-10月）】	200-300	2-3
	6	未经过我公司批准擅自更改店招的样式的	300-500	3-5

经营规范	7	无合理原因，逾期开业的	500/天	5/天
	8	商家未经我公司批准，擅自在街面增加外摆或者擅自改变外摆方案的	500	5
	9	未按照公司要求规定安排节假日值班，未在规定时间内正式营业的	500	5
	10	商家迎宾服装未穿戴整齐、接头接耳、嬉戏打闹的	500	5
	11	商家店员在店面叫卖或者在街区招徕游客的（首次违规）	500	5
	12	商家店员在店面叫卖或者在街区招徕游客的（第二次及以上），我方商户若连续两个季度考核均出现叫卖扣分情况的，第三个季度考核经营得分为零；原住户两次及以上叫卖不听劝阻的，限制货物进出。	1000	10
	13	未经我公司批准，在营业时间只开灯不开门达2小时以上的	1000	10
	14	未经同意，无合理理由擅自停业休息三天内的	1000/天	10/天
	15	未经我公司批准，擅自更改经营业态或铺面未经报批擅自经营的	2000-6000	20-60
	16	未经同意，无合理理由擅自停业休息三天以上的，我公司有权解除租赁合同	3000/天	30/天
	17	违反安全规定，违规操作造成安全隐患的	5000-10000	50-80
	18	存在安全隐患，经过口头警告、书面告知，仍拒不配合整改的	5000-10000	50-80
街面清洁	1	商家未在规定时间内（00：00-7：00）内进行清洗地毯、厨房设备等需占用公共区域的作业	300	3
	2	商家自身所产生的垃圾未在自身院落内定点堆放、在街区广场等公共区域（包含街区垃圾桶）堆放的	300	3
	3	垃圾运输未袋装化，随意倾倒的	300	3
	4	袋装垃圾装滴水、液态物体的；垃圾袋出现破损导致垃圾泄露的；袋装垃圾未用带盖垃圾桶堆放在院落门口的	300	3
	5	污水、空调水等排放至街面的	300	3
	6	商家未做好门口五包，外摆区域的卫生、植物的清洁（水牌 地面 墙面）等未保持干净整洁的	300--500	3--5
商家资料规范	1	未及时提交贵公司负责人名单或及时告知其变动情况的	100	1
	2	未按照要求提交商家员工从业资格证明文件的	300	3
	3	未亮证经营，证件不是原件的	500-800	5--8
	4	未在店内醒目位置公示标准化菜单或公示菜单要素不符合规范的	500-800	5--8
	5	未按照要求提交、隐瞒营业证明文件的	500-800	5--8
	6	商家名称、标识变更后未及时提交给管理方备案的	500-800	5--8

	7	违反规定使用管理方或者宽窄巷子街区的名称、标识的	500-800	5--8
	8	证照不齐全，未达到开业条件私自营业的	2000-5000	20--50
商品规范	1	未标明产品真实名称、标识的或假冒、借用他人名称、标识的	500-800	5--8
	2	未明码标价的	500-800	5--8
	3	销售的商品没有法律规定的合格证明的	500-800	5--8
	4	提供的商品或服务不符合法律规定的质量要求，可能危及安全的商品或服务未依法作出警示的	500-800	5--8
	5	街区签类食品出堂的（二次发现加倍处罚）	500-1000	5--10
	6	销售法律禁止的物品	1000-3000	10--30
	7	进行虚假宣传的	2000-6000	20--60
	8	菜品、小吃实物与餐单对应要素不一致，欺骗消费者的	2000-6000	20--60
	9	销售假冒伪劣产品的	5万-10万	80
商家对消费者规范	1	对消费者进行侮辱、诽谤、搜查或侵犯其人身自由的	1000-3000	10--30
	2	从事不正当竞争的	2000-6000	20--60
	3	与消费者斗殴或其重大违法行为有损街区声誉的	2000-6000	20--60
	4	限制消费者的合法权利、商家以保留最终解释权的名义，免除自己的责任，消费者权益受到侵害的	2000-6000	20--60
	5	缺乏安全管理措施，消费者与游客在院落内大量聚集、造成人身伤害的	2000-6000	20--60
	6	价格欺诈，以虚高原价迷惑、欺骗消费者，扰乱宽窄巷子商家正常经营秩序的	20000-100000	80
装修管理规范	1	施工人员在街面嬉戏打闹、吸烟、随地吐痰等不文明行为的	200	2
	2	打围不符合规范，两天内未整改的	200	2
	3	未闭门施工的	200	2
	4	在街面作业的	200	2
	5	装修过程中噪音、气味、粉尘等遭投诉的	200	2
	6	未按照规定时间进出材料的	200	2
	7	材料进出噪音扰民被投诉的	200	2
	8	车辆进出造成路面损坏的	200	2
	9	未按期完成装修的	200	2
	10	不按规定配合甲方的检查、维修和保养的	200	2

	11	私自增加电力负荷，造成电力超负荷隐患的	500	5
	12	未依法配备消防设备、器材的	500	5
	13	擅自在院落内携带、放置易燃、易爆等危险物品的	500	5
	14	超过晚10点施工的	500-800	5--8
	15	破坏院落设施设备（但不限于消防、燃气等）的	1000	10
	16	堵塞或占用消防通道的	1000	10
	17	未按上报管理方的图纸施工的	2000	20
	18	装修过程中，未经过允许私自改变房屋主体结构，破坏古建的	5000-10000	50-80
	19	施工中出现重大安全事故的	解除合同	80
货物进出规范	1	街区货物、装修材料需在物业部开具进出门条，若涉及到商家装修、外摆、铺面调整需到商管部报方案待通过后方可进入街区，未按照上诉规定执行的	200	2
	2	材料堆放在街面的	200	2
	3	材料进出路面有残留物的	200	2
	4	货物卸载、进出地点未在宽、窄、井巷子西头的	200	2
	5	货物进出运输工具应为手推车，使用机动车辆在街区内运输货物的	200	2
	6	运输货物人员着装不得体，衣着破烂，影响街区形象的	200	2
	7	运输工具脏烂、运输过程产生噪音的	200	2
投诉管理	1	违法对消费者做出不公平、不合理规定的	1000-3000	10--30
	2	未按照要求给消费者提供消费发票遭投诉的	1000-2000	10--20
	3	商家被投诉，确定为商家责任的（按投诉事件大小酌情处理）	2000-8000	20-80
	4	商家同一事件第二次被投诉的（按第一次投诉处理结果翻倍执行）	4000-16000	40-100
其他	1	未按时提交经营数据的（包括但不限于每月消费数据、节庆消费数据）	200/次	2
	2	商家收到我公司发出的整改函后，超出规定整改时间的	200/天	2/天
	3	商家发生违法事件，影响街区声誉的（包括但不限于社会舆论及不良影响等）	解除合同	80
	4	商家发生消防事件，确定为火灾的	解除合同	80
备注：	若商家违反以上行为规范条例，但拒签违规通知单，违规处罚双倍。（本规范适用于与我公司签署管理合同的所有商家，扣分项不包括原住户）			