

附件 2

地方标准《数智零售门店运营管理规范》 编制说明

一、目的意义

（一）行业发展现状

1. 市场规模与增长

近年来，全球零售行业市场规模呈现持续扩张的趋势，并且保持了稳定的增长态势。根据统计数据显示，全球零售业市场规模已经达到了一个惊人的水平，预计将在未来几年内继续保持强劲的增长势头。这一增长得益于消费者需求的不断升级和线上线下的融合发展，为零售业提供了广阔的市场空间和发展机遇。

在中国，零售业的发展尤为显著。随着中国经济的持续增长和居民消费水平的不断提高，消费者对商品和服务的需求也在不断升级，推动了零售业的快速发展。据统计，中国零售业的市场规模已经超过数十万亿元人民币，而且增速仍在不断提高，显示出强大的发展潜力和活力。

2. 零售业态多样化

零售业态的多样化是当前零售行业的一大特点。传统的实体店、超市、百货商场等业态依然占据着市场的主导地位，这些传统业态经过长期的发展和演变，已经形成了比较稳定的经营模式和市场份额。然而，随着互联网技术和消费升级的影响，网络零

售、无人零售、体验式零售等新兴业态也在快速发展。这些新兴业态以其独特的优势，如便利性、个性化、智能化等，正在逐步改变消费者的购物习惯，为零售行业带来新的发展机遇和挑战。

3. 线上线下融合发展

随着互联网技术的发展，线上零售得到了快速发展，极大地改变了消费者的购物方式和习惯。然而，线下零售作为传统的重要渠道，依然有着不可替代的地位。线下零售有着独特的优势，比如可以提供实物体验、即时服务、社交互动等，这些是线上零售暂时无法替代的。因此，许多零售企业都在探索线上线下融合的发展模式，通过提供线上线下无缝对接的购物体验，增强消费者的购买意愿，提高销售额。这种融合模式不仅可以发挥线下零售的优势，也可以弥补线上零售的不足，为消费者提供更加全面、便捷的购物体验。

4. 市场竞争加剧

零售行业的竞争日趋激烈。随着市场的不断扩大，越来越多的企业看到零售市场的巨大潜力和利润，纷纷进入这个领域，加剧了市场竞争。同时，原有的零售企业也在加大投入，提升服务水平，以保持竞争优势。这种竞争态势使得零售企业需要不断创新和提升自身实力，以在激烈的市场竞争中立于不败之地。

（二）必要性

1. 实体零售是商品流通的重要基础，是引导生产、扩大消费的重要载体，是繁荣市场、保障就业的重要渠道。近年来，苏州

市零售行业蓬勃发展,新型零售发展加快,实体门店作为城市“毛细血管”,发挥贯穿城市脉络的作用,受经营成本不断上涨、消费需求结构调整、网络零售快速发展等诸多因素影响,传统零售门店发展方式粗放、有效供给不足、运行效率低下等问题逐步显现,创新转型迫在眉睫。

2. 本文件从苏州市零售便利店和实体门店数智化发展现状出发,规定了数智零售门店运营管理的总则、系统架构、硬件设施、数字化运营、业务中台系统、组织管理以及投诉与评价改进。标准提出顺应数智零售门店的发展要求,为了提升传统连锁门店的竞争力,使其走出发展困境,围绕当前时代发展状况提出了数智零售门店运营管理标准,能在苏州市孵化更多的连锁零售门店企业,扩大开店数量,增加零售门店收入,促进零售行业标准化、安全化、智能化服务水平的提升,促进江苏省商业和零售业繁荣发展,特别是在后疫情时代为消费者开展精准化服务有重要意义。

3. 通过数智零售门店的建设和运营管理规范的推行,可以提升零售从事者的整体运营和管理水平,增加就业,提高零售员工素质;激发和引导企业创新发展,推动新业态新模式技术创新;对互联网创新起到引领指导,协同创新的作用。

4. 基于本文件建设数智零售门店,可以赋能江苏 IT 产业发展,为 IT 企业创造 IT 系统、智能装备制造的机会,提高江苏省相关 IT 厂商的产品化和项目实施能力,孵化互联网创新企业,

促进云计算、AI、大数据应用；促进信息和数据的打通，促进跨行业、跨企业供应链的发展，使商品从厂商、到批发商到零售商、门店的快速高效供应和协同。

5. 基于本文件，有利于政府开展面向零售行业的宣导、培训和评估，建立持续的服务和创新机制，支持经济发展、和谐社会建设和人民福祉增加。

（三）可行性

1. 有关研究基础和前期研究成果

苏州市连锁经营商会对会员单位进行实地考察和研究，发现零售门店普遍存在发展方式粗放、有效供给不足、运行效率低下等问题。因此，苏州市连锁经营商会认为有必要利用智能化和数字化手段来整治零售行业。为了规范行业，苏州市连锁经营商会邀请会员单位共同探讨将数智零售门店运营做成标准的可行性，首先制定团体标准为基础，成立标准起草组，组织前期调研，收集多方建议，并着手开展标准制定工作。标准起草组通过搜集、查阅相关国家政策、科研文献、国家标准、行业标准及先进地区经验做法，结合江苏省零售行业连锁经营门店实际情况及各参编单位提出的数智化转型方案，论证团体标准立项的必要性和意义。同时，编写了标准草案，以确保标准的严谨性和实用性。苏州市连锁经营商会组织前期调研、开展标准研讨会先后共 14 次。

2. 可操作性

为了规范数智门店的运营工作，深挖信息数据分析，促进价

值转化，改善门店经营，提升消费者体验，使消费者在数字化的环境下能体验到服务的便捷、效率的提升、成本的下降和环境的舒适。数智零售门店推动了门店场景数字化，推动供应链智能化，实现服务精准化。

数智零售门店运营管理是一个水到渠成的过程，在短期内推广完善数智零售门店管理运营的标准化体系不切实际。由于时代的飞速发展，数字化的普及不够全面，我国数智零售门店行业并未形成规模，所以尽快出台基础性实用标准，进而在考虑数智零售门店运营管理服务各环节协调的基础上，对现行的各种国家已颁布的与门店运营规范有关的标准进行深入的研究与比较分析，全面整理抛开传统的门店运营标准，制定适合数智化的零售门店运营管理方面的地方标准，同时保持各种相关标准的协调一致，逐步完善数智零售门店运营管理标准化体系。

（四）预期经济社会效益分析

1. 经济效益

基于产业升级的数字化、智能化技术与实体产业融合发展的现状。依托数智化建设能力，提高企业经营效率、降低运营成本、扩大消费，实现线上线下融合增收。基于数智化零售门店的基础设施投入，其目的是强化数据功能，建立门店运营系统。为此，企业需要一个全局优化解决方案，首先从规划上要围绕顾客导向进行技术架构，建立技术与业务双向驱动的完全融合的数智化架构。其次以服务化、藕合、共享化方式建设零售业务的数据中台，

使前台系统和触点更加贴合内部使用和外部顾客的需求，支持顾客、商品、营销、物流、库存、支付等运营一体化和能力聚集，构建人货场全要素运营体系。

2. 社会效益

在新消费时代，零售企业一方面需要通过数智化的系统变革不断进行调整和优化以满足市民需求，数字资产已成为企业实现增长最重要的资产；另一方面也需要通过“数字化工具+场景化运营”，实现经营模式的新突破，让生产与消费市场同频共振。串联研采产供销服全价值链，助力零售产业转型升级，实现高质量发展。

二、任务来源

本任务来源于《关于下达 2024 年度第一批苏州市地方标准项目计划的通知》（苏市监管标发〔2024〕5 号）。标准项目名称《数智零售门店运营管理规范》，标准性质为推荐性标准。本项目由苏州市连锁经营商会提出，苏州市商务局归口。

三、编制过程

1. 预研阶段（2022 年 1 月-2024 年 3 月）

2022 年，深知传统零售门店发展方式粗放、有效供给不足、运行效率低下等问题逐步显现，亟需通过智能化、数字化来整顿零售行业，为此，苏州市连锁经营商会通过标准化工具来实现，因此苏州市连锁经营商会邀请参编单位，成立标准起草组，结合自身工作实际，收集多方建议，组织前期调研、开展标准研讨会

并着手开展标准制定工作，通过搜集、查阅相关国家政策、科研文献、相关国家标准、行业标准及先进地区经验做法，结合江苏省零售行业连锁经营门店实际情况及各科技公司提出数智化转型方案，论证团体标准立项的必要性和意义，同时编写标准草案。组织前期调研、开展标准研讨会先后共 14 次：2022 年 1 月 8 日与经贸职业技术学院、中软国际、常客隆、怡家乐等 8 家单位召开“数智零售便利店运营管理规范”调研会；2022 年 6 月 24 日主要参编单位召开大纲研讨会；2023 年 1 月 4 日在苏州市连锁经营商会与常客隆、麦斯达夫等 6 家企业开展“制定团体标准第一次筹备”会议；2023 年 3 月 10 日与参编单位苏州经济商业学会、苏州经贸职业技术学院开展团标讨论会；2023 年 4 月 16 日在苏州市连锁经营商会与华为云、阿里、商米等 5 家解决方案企业开展“关于团体标准技术解决方案”会议；2023 年 5 月 10 日与主要起草单位召开“制定团体标准第二次筹备”线上会议；2023 年 6 月 13 日与金柚网、苏州经贸学院开展线上“人才培养体系讨论”会议；2023 年 7 月 21 日在苏州市连锁经营商会与阿里云开展“与阿里云团体标准第一次讨论”会；2023 年 8 月 1 日在江苏新合作常客隆数科商业有限公司，15 人以线上线下相结合的方式开展“制定团体标准工作”调研和讨论；2023 年 9 月 14 日在苏州市味知香食品股份有限公司开展“制定团体标准工作”调研和讨论；2023 年 10 月 15 日与中软国际徐拥军、商业经济学会等专家召开“管理规范指导意见会”；2023 年 10 月 17 日

开展所有参编单位“苏州市连锁经营商会团体标准初稿讨论会”，会上拟定标准名称《数智零售门店运营管理规范》，确定标准框架和内容。2023年11月3日，《数智零售门店运营管理规范》团体标准立项下达。2023年12月，团体标准发布。2024年3月，在团体标准的基础上，召开起草组会议，决定在标准文本里加上评价方式，并编写申报书，在完成标准草案并征求相关人员意见后，起草小组已将标准草案、编制说明等所需材料准备妥当，提交至市场监督管理局。

2、起草阶段（2024年6-7月）

2024年6月14日，立项文件下达后，着手开始完善标准草案。2024年6月20日，通过前期的研究成果，经过综合分析、反复讨论和修改，最终确定了本标准的增加数智零售门店建设与运营评价表，形成标准初稿。

2024年7月5日，《数智零售门店运营管理规范》会议在苏州市连锁经营商会召开工作组启动会议。会上，标准起草工作组根据市场局反馈意见对标准初稿进行技术审查，反复进行磋商、修改、补充和完善。会后，标准起草工作组根据意见和建议，再次修改文本，形成《数智零售门店运营管理规范》征求意见稿。

四、主要内容相关指标确立

第1章是范围。本章总体介绍了本标准的主体框架和适用范围。

第2章是规范性引用文件。本章具体罗列了本标准所涉及的

四个规范性引用文件。

第 3 章是术语和定义。本章就本标准所涉及的术语“零售门店”“数智零售门店”做出解释。本文件参考了以及引用 GB/T 18106—2021 内的定义。

第 4 章是总则。本章规定数智零售门店适用的经营内容及运营管理要求。

第 5 章是系统架构。本章从前台、中台、后台三个方面描述数智零售门店运营管理系统架构。

第 6 章是硬件设施。本章从收银区、货架区、仓库区、全路径四个场景介绍数智零售门店需配备的硬件设施。

第 7 章是数字化运营。本章从智能选址、数字营销、电子会员、精准推送、智能补货、线上线下一体化、门店经营分析、数字安防、智能安防、智慧体验、智能巡检 11 部分内容进行规范。

第 8 章是业务中台系统。本章从品类管理中心、供应商管理中心、采购中心、定价管理中心、订货中心、智能陈列中心、促销中心、库存中心、订单中心和智能配送中心 11 个中心进行规范。

第 9 章是数据中台系统。本章从顾客画像、智能选品、销售预测、物流轨迹、客流数据、商户数据、一键报警、数据安全等进行要求。

第 10 章是组织管理。本章从人事管理、财务管理以及法务管理 3 个部分进行规范。

第 11 章是投诉与评价改进。本章从投诉、评价改进两个方面进行规范，其中，增加了零售门店自评估制度，要求企业按照《数智零售门店建设与运营管理评价表》评价自身门店是否符合数智零售门店。

五、主要条款的说明及相关意义

本文件通过数字化、智能化的技术手段，完善数智零售门店的运营，通过对零售门店的工作流程进行梳理，可以将 50%左右的零售活动实现自动化，包括收银、更换货架标签、劳动力调度、下单等。门店运营自动化还可以帮助商店延长营业时间，在不额外增加劳动力成本的情况下实现全天 24 小时营业。标准化门店运营与精细化门店管理。对于无法实现自动化的门店运营活动，可以通过明确的规程，以任务形式将其标准化。物联网设备（如摄像头、传感器）可以自动检测和优化店员的日常工作。任务系统会利用实时的店内数据（如货架产品剩余情况、清洁度、产品临期状况）自动生成任务，分配给店员。与此同时，店长和现场负责人可以通过远程管理工具更加及时、准确地跟踪绩效。

六、重大分歧意见的处理过程和依据

本标准在编写过程中广泛收集相关部门和标准化专家的意见与建议，并对所提出的问题及时沟通交流，并无重大意见分歧。

七、与相关法律法规和国家、行业、江苏省地方标准的关系

本文件涉及的内容符合《商务部办公厅关于印发〈智慧商店建设技术指南（试行）〉的通知》（商办流通函〔2021〕220 号）

相关规定，符合我国数智零售门店的发展状况，与国家的法律法规和国家标准一致，做到了先进性、科学性和实用性的协调统一。经检索全国标准信息公共服务平台，未发现有相同主题的国标、行标及地标。

本标准参考和引用的标准和法律法规及政策如下：

《食品冷链物流追溯管理要求》（GB/T 28843-2012）

《人员密集场所消防安全管理》（GB/T 40248—2021）

《智慧物流服务指南》（GB/T 41834-2022）

《连锁店店长岗位技能通用要求》（SB/T 10568-2010）

《便利店运营规范》（SB/T 10808—2022）

《新零售便利店经营管理规范》（T/CSRBA 0001—2019）

《数智零售门店运营管理规范》（T/SCFC 001—2023）

《商务部办公厅关于印发〈智慧商店建设技术指南（试行）〉的通知》（商办流通函〔2021〕220号）

《商务部办公厅关于开展智慧商圈、智慧商店示范创建工作的通知》（商办流通函〔2022〕129号）

《便利店数字化转型指南（2022版）》

八、适用领域

本标准适用于苏州市数智零售门店的运营与管理工 作，依照此标准可使传统门店转化为数智门店。

九、推广实施建议

1、加强标准宣贯，加强知识技能培训，提高标准化工作人

员素质全面贯彻实施已建立的标准，严格按照运营规范，形成多门店协同推动标准实施的工作格局，使标准化落到实处，使数智零售门店运营规范更加规范、高效。

2、邀请专家领导在全市范围内为苏州市连锁经营商会等参与部门的相关人员开展规范宣讲学习培训活动，对《数智零售门店运营管理规范》进行详细解读。

3、编印宣传学习手册、视频教学片，将《数智零售门店运营管理规范》及实际操作中的注意要点汇编成册，印制分发给相关人员，提供专家技术指导以及标准化操作案例。

4、标准实施后，总结各地实际经验，对后续产生的问题进行分析、组织再调研，出台具体实施方案和细则，进一步细化标准的相关内容，形成服务规范标准体系。

5、加强宣传推广和解读引导。标准实施后，苏州市连锁经营商会及时在部门网站及新媒体上做好相关宣传解读。通过门户网站、微信公众号等途径倾听收集企业和群众意见建议，及时解决突出问题。

十、起草单位和起草人员信息及分工

起草单位和主要起草人员信息及分工情况见表 1。

表 1 起草单位和主要起草人员信息及分工情况

姓名	单位	项目分工
王旭	苏州市连锁经营商会	统筹规划
包乾申	江苏新合作常客隆数科商业有限公司	统筹规划

章伟伟	江苏新合作常客隆数科商业有限公司	编写文本
吴中山	江苏新合作常客隆数科商业有限公司	编写文本
徐拥军	中软国际科技服务有限公司	编写文本
夏 骏	苏州味知香食品股份有限公司	编写文本
赵术丁	苏州味知香食品股份有限公司	编写文本
罗建英	苏州市怡家乐便利店管理有限公司	编写文本
赵 红	爱维尔（苏州）食品有限公司	提供资料
张 玉	爱维尔（苏州）食品有限公司	提供资料
赵驰轩	苏州市商业经济学会	技术审核
凌守兴	苏州市商业经济学会	技术审核
颜华明	苏州什物谷商业管理有限公司	技术审核
金晓斌	苏州什物谷商业管理有限公司	收集资料
祖春吉	江苏新天地连锁超市有限公司	收集资料
周 薇	苏州花园饼屋有限公司	收集资料
李嘉良	华为云计算技术有限公司	提供资料
王 松	华为云计算技术有限公司	提供资料
李忠美	苏州经贸职业技术学院	技术审核
王春兰	苏州经贸职业技术学院	技术审核
王 翠	苏州经贸职业技术学院	技术审核
甘 雨	上海商米科技集团股份有限公司	编写文本

李 斌	杭州今元标矩科技有限公司	编写文本
李 艳	杭州今元标矩科技有限公司	编写文本
张 靓	阿里云计算有限公司	编写文本
林 坚	苏州万店掌网络科技有限公司	编写文本
周扬海	江苏兴乡网络科技有限公司	编写文本
郑 波	苏州麦斯达夫标准技术服务有限公司	修改标准
王钊柱	苏州麦斯达夫标准技术服务有限公司	修改标准
谢婷婷	苏州麦斯达夫标准技术服务有限公司	修改标准
季宇飞	杭州海康威视数字技术股份有限公司	技术审核
舒 奇	杭州海康威视数字技术股份有限公司	提供资料
曾昭志	深圳市科脉技术股份有限公司	编写文本
唐永刚	用友网络科技股份有限公司	编写文本
陈雨焱	苏州交投鑫能交通科技有限公司	编写文本
袁旻晗	江苏钱大妈科技有限公司	编写文本
杨 禄	苏州太湖雪丝绸股份有限公司	编写文本
殷志扬	苏州农业职业技术学院	编写文本
欧 洋	苏州芦苇科技有限公司	编写文本