

ICS 03.100.20  
CCS A 10

# T/CCAGM

中国百货商业协会团体标准

T/CCAGM 001—2023

## 零售可持续发展指标体系

Sustainability indicator system of retail

2023 - 10 - 25 发布

2023 - 11 - 25 实施

中国百货商业协会 发布

## 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 指标体系 .....	2
4.1 经济效益指标 .....	2
4.2 节能减排指标 .....	3
4.3 可循环指标 .....	3
4.4 企业治理指标 .....	4
4.5 数字化指标 .....	5
5 考核评估 .....	5
5.1 明确目的 .....	5
5.2 订立指标 .....	6
5.3 监督管理 .....	6
5.4 调整改进 .....	6
参考文献 .....	7

## 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、南京新街口百货商店股份有限公司、银泰商业（集团）有限公司、华为技术有限公司、蚂蚁集团。

本文件主要起草人：杨青松、胡雪飞、宣宛吟、王文婷、费朋伟、王磊、苏有余、张蕾。

## 引 言

高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务，零售业的高质量发展事关拉动内需、扩大消费的大局。为充分展现零售业高质量可持续发展能力，深入贯彻落实国家关于节能减排的有关要求，在商业流通领域特别是在连接生产和消费的零售领域实施可持续发展战略，中国百货商业协会联合相关企业和专家开展本标准的制定工作。

本标准通过界定零售企业可持续发展各项关键指标，为企业可持续评估工作提供了基础支撑，有利于可持续评估工作标准化、规范化开展，进而推动行业的持续健康发展。

# 零售可持续发展指标体系

## 1 范围

本文件确立了零售企业的可持续发展指标体系和考核评估程序。  
本文件适用于零售企业的可持续发展指标建设以及评价工作。

## 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/T 18106-2021 零售业态分类

SB/T 11086-2014 零售商门店能耗管理评价规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**绿色消费** green consumption

指各类消费主体在消费活动全过程贯彻绿色低碳理念的消费行为。

### 3.2

**企业治理** Corporate governance

是一套程序、惯例、政策、法律及机构，影响着如何带领、管理及控制公司。

### 3.3

**零售可持续发展** sustainable development

指既满足零售企业当前的发展需要，又不对后续发展构成危害，零售企业自身的发展与经济、社会、资源和环境保护协调发展，以公平性、持续性、共同性为三大基本原则。

### 3.4

**绿色电力** green power

指符合国家有关政策要求的风电、光伏等可再生能源发电企业上网电量。根据市场建设发展需要，绿色电力范围可逐步扩大到符合条件的水电发电企业上网电量。

### 3.5

**绿色电力证书** green power certificate

简称“绿证”，是按照国家相关管理规定，依据风电、光伏等绿色电力上网电量，通过国家能源局可再生能源发电项目信息管理平台颁发的具有唯一代码标识的电子凭证。

### 3.6

**一次性塑料制品 disposable plastic products**

指不可降解塑料购物袋、连卷袋、塑料包装袋（含编织袋），不可降解一次性塑料餐盒、塑料餐具（刀、叉、勺）、塑料吸管。

## 3.7

**环保替代包装 eco-friendly alternative packaging**

指纸袋、可循环使用的布袋、提篮和可降解塑料制品等。

## 3.8

**可再生能源 renewable energy**

来自大自然的能源，例如太阳能、风力、潮汐能、地热能等，是相对于会穷尽的不可再生能源的一种能源，对环境无害或危害极小，而且资源分布广泛，适宜就地开发利用。

## 3.9

**零售数字化 retail digitization**

指将零售企业经营的各个流程、环节和场景，采用信息系统、传感器、机器视觉等各类可度量、可存储、可计算的数字信息处理技术，进行统一处理、分析和应用的过程。

## 3.10

**云化 Network Cloud**

通过互联网购买并使用由第三方供应商提供的计算、存储、网络、数据库、应用等各种服务，使用者无需顾虑服务器的位置、容量、保存、维护等硬件限制。

## 3.11

**等保等级 classified protection**

是国家通过制定统一的信息安全等级保护管理规范和技术标准，组织公民、法人和其他组织对信息系统分等级实行安全保护，对等级保护工作的实施进行监督、管理。

**4 指标体系**

零售企业的持续、健康发展须兼顾经济效益和社会效益的协调发展。零售可持续指标体系主要分为五大类，即经济效益指标、节能减排指标、可循环指标、企业治理指标、数字化指标。

**4.1 经济效益指标**

表一：经济效益指标

指标分组	指标	指标公式/统计方法	意义与分析
经济效益指标	单位面积销售额	单位面积销售额=企业总营业额 / 企业总经营面积，行业通常采用平效，即按每平方米产生的销售额来进行计算	是衡量商场营业场地利用效率的核心指标
	人均销售额	人均销售额=企业总营业额 / 企业总员工数，行业通常采用人效，即按每位员工产生的销售额来进行计算	是衡量企业经营效率和质量的指标，也是企业最常用的人效指标

	工资总额	工资总额=企业发放给员工的年工资总额	指企业在一定时期内支付给职工的劳动报酬总额，是衡量企业社会贡献的一部分
	净资产收益率	净资产收益率=税后利润/净资产*100%	是衡量企业获利能力的重要指标
	利润率	利润率=净利润/销售收入*100%	衡量企业经营管理水平的重要指标
	资产负债率	资产负债率=负债总额/资产总额*100%	是债权人向企业提供信贷资金的风险程度，反映了企业举债经营的能力

## 4.2 节能减排指标

表二：节能减排指标

指标分组	指标	指标公式/统计方法	意义与分析
节能 减排 指标	单位建筑面积耗电（水）量	单位建筑面积耗电量=总耗电（水）量/建筑面积	是零售企业节能最重要指标
	万元营业额耗电（水）量	万元营业额耗电（水）量=总耗电（水）量/总营业额（万元）	是衡量能耗效率的重要指标
	单位建筑面积综合能耗	单位建筑面积综合能耗=报告期内综合能耗总量/单位建筑面积	指零售企业用于经营和生活的煤、电、油等能源的消耗，各种能源均按国家统计局规定的折合系数折成标准煤计算
	单位建筑面积碳排放下降率	单位建筑面积碳排放下降率=（本年度单位建筑面积碳排放量-上年度单位建筑面积碳排放量）/上年度单位建筑面积碳排放量*100%	是零售企业减排温室气体、发展低碳经济的最直观表现
	环保型制冷剂使用率	环保型制冷剂使用率=制冷系统环保型制冷剂使用量/制冷剂使用总量*100%	是减少环境损害和生态破坏的一种有效措施
	绿色标签使用率	绿色标签使用率=使用绿色标签的商品种类/商品总量*100%	是满足消费者购买绿色商品，引导绿色消费，衡量企业绿色环保、节能降耗的重要指标
	绿色建筑的认证	通过绿色建筑认证的等级	是对建筑物在环保、节能、健康等方面性能的评估和认证。

## 4.3 可循环指标

表三：可循环指标

指标分组	指标	指标公式/统计方法	意义与分析
可循环指标	环保替代包装使用率	环保替代包装使用率=环保包装代替一次性塑料包装的使用量/年包装实际耗用总量*100%	鼓励和引导减少使用、积极回收塑料袋等一次性塑料制品，推广应用可循环、易回收、可降解的替代产品
	无纸化率	无纸化率=采用无纸化收银、会员卡券、发票小票、内部办公等运营管理量/所有运营管理工作量*100%	衡量企业低碳绿色经营的重要指标之一
	废旧回收率	废旧回收率=某类废旧商品（如旧衣、空瓶等）回收量/总销售量*100%	衡量企业环保低碳经营的重要指标之一
	可再生能源使用率	可再生能源使用率=商场使用的可再生能源电量/同时期内总耗电量*100%	对于改善能源结构、保护生态环境、应对气候变化、实现经济社会可持续发展具有重要意义
	引导绿色消费	运用各种方式开展绿色消费宣传、营造市场营销的绿色氛围	在节能产品、低碳产品、环境标志产品和绿色产品销售区设置醒目标签标识，引导消费者购买。引导消费者采用绿色交通方式到场，引导消费者使用电子小票等

#### 4.4 企业治理指标

表四：企业治理指标

指标分组	指标	指标公式/统计方法	意义与分析
企业治理指标	索证索票率	索证索票率=索证索票的商品 SKU/所有经营商品 SKU*100%	是保证商品质量的重要手段
	货款按期结算率	货款按期结算率=按合同期限结算的货款/应结算总体货款*100%	是考察零售商对供应商资金结算效率的重要指标
	顾客满意度	顾客满意度=统计期间内顾客满意评价数 / 顾客评价总数*100%	衡量商场顾客服务的能力与效果
	顾客投诉解决率	顾客投诉解决率=统计期间内顾客投诉已解决数/顾客投诉总数*100%	衡量企业满足顾客需求和服务质量的重要标准
	可追溯商品比例	可追溯商品比例=商场销售商品中可追溯商品量/总体商品量	是企业坚持索证制度，建立稳定的产销关系的表现
	社会公益活动次数	企业自行组织，或参与所在社区、城市等的公益活动次数	衡量企业对社会参与支持所做贡献



	应纳税款按期入库率	当期申报实际征收收入库的税款/当期申报应缴纳税款*100%	衡量纳税人实际履行税款支付义务的程度
	提供就业数	企业提供的劳动岗位的总量	衡量企业为社会发展所做贡献的指标
	消防安全达标率	消防安全达标率=年消防安全达标量/总量*100%	衡量企业履行消防安全责任的重要指标
	工伤事故率	工伤事故率=工伤事故人次 / 职工总人数*100%	衡量企业是否履行工作场所健康与安全责任
	等保等级	等保等级得分=测评项权重×符合程度	衡量企业数据安全的重要指标

#### 4.5 数字化指标

表五：数字化指标

指标分组	指标	指标公式/统计方法	意义与分析
数字化指标	数字化会员销售占比	数字化会员销售占比=数字化会员带来的年销售额/年整体销售额*100%	衡量企业对顾客的吸引程度
	商品线上化率	商品线上化率=线上经营的商品 SKU/企业经营的总 SKU*100%	衡量企业商品的数字化程度
	线上销售占比	线上销售占比=线上营业额/企业总营业额*100%	衡量企业线上渠道发展程度
	数字化营销占比	数字化营销占比=采用数字化手段的营销活动/全部营销活动*100%	衡量企业营销数字化程度
	员工在线化率	员工在线化率=日常管理能够触达到的员工数量/企业员工总数*100%	衡量企业人员数字化的指标
	云化占比	云化占比=云服务的资源量/总资源量*100%	衡量零售云计算服务的渗透率
	门店WIFI覆盖率	门店 WIFI 覆盖率=符合测试条件的采样点数/总采样点数*100%	衡量企业数字化程度的基础数据
	能耗自动采集率	能耗自动采集率=自动采集能耗点位/总点位*100%	保障碳排放数据来源准确时自动化

## 5 考核评估

### 5.1 明确目的

#### 5.1.1 经营主体

零售商应确定整体的可持续发展指标，按照公平合理原则，加强管理，制定并实施可持续发展计划和技术措施。

#### 5.1.2 工作人员

零售商应分解指标，落实到部门及个人，做好计划指标的执行和落实。

### 5.1.3 经营商户

零售商应提高经营商户的可持续发展意识，规范商户的经营行为，全面提升商户的经营管理水平和服务质量，促进商户与零售商形成一个整体。

## 5.2 订立指标

### 5.2.1 总体指标

零售商应依据历史数据和当前市场情况，确定在一定期限内的可持续发展整体指标，明确各部门、各岗位、各商户的努力方向。

### 5.2.2 部门指标

零售商应依据总体指标，确定各职能部门和业务单元的具体指标。指标达成情况宜作为期末对部门进行考核的主要参考依据。

### 5.2.3 商户指标

依据总体指标，在与商户进行协调沟通基础上，分解确定各商户的指标，指标达成情况作为期末对商户进行调整的参考依据之一。

## 5.3 监督管理

### 5.3.1 下达指标

零售商和各个职能部门应逐级传达确定的经营指标，通过会议、培训、文件等形式，说明可持续发展指标任务，及具体的任务分解下达。

### 5.3.2 跟进指标

通过例会、总结会、计划会等形式，及时、有效地跟进任务完成进度，总结一定时间段内目标完成情况，找出面临的困难和问题，为长期的对比和优化提供参考，提出解决方案。针对解决方案，有效地监督执行、跟进解决方案。

### 5.3.3 分析与考核

到达考核期限，管理团队应及时汇总完成情况，对比计划任务，分析绩效达成或未达成的原因。根据事先的约定，兑现奖罚措施，并对指标或工作进行相应调整。

## 5.4 调整改进

### 5.4.1 阶段调整

对于指标完成较差的，应进行问题分析，查找原因，制定调整改进措施；对于完成较好的，应总结经验，并宣传推广。通过总结本轮绩效考核中的经验和不足，制定下一阶段的绩效目标，进入下一轮的考核循环。

### 5.4.2 商户汰换

对指标完成量未达到目标的商户，管理团队根据相关制度要求决定是否允许商户续租。对于拟清退的营业空间，管理团队应有相应的品牌商户及时取代，以便保证完成商场的整体指标。

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 18106-2021 零售业态分类，2021年10月1日实施
- [2] 中华人民共和国固体废物污染环境防治法，2020年9月1日起施行
- [3] 关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见，中共中央、国务院，2021年10月24日发布
- [4] “十四五”全国清洁生产推行方案，国家发展改革委、商务部等十部门，2021年10月29日印发
- [5] 促进绿色消费实施方案，国家发展改革委等七部门，2022年2月18日印发
- [6] 商务领域经营者使用、报告一次性塑料制品管理办法，商务部、国家发展改革委，2023年6月20日实施
- [7] 绿色商场创建评价指标（试行），商务部，2021年5月25日
- [8] 2021年可持续餐饮商户指南，2021年6月23日
- [9] 南方区域绿色电力交易规则（试行），南方区域各电力交易中心联合编制，2022年2月25日起实施