**《零售业信息化指标》行业标准（征求意见稿）**

**编制说明**

一、工作简况

**（一）行业现状。**

我国零售业的信息化经历了近30年的发展历程。从上世纪90年代后期开始，计算机逐渐普及，零售企业开始引入计算机系统、POS机、条形码技术等，并经过十几年的建设，零售信息管理系统在行业得到普遍应用。2010年之后，随着智能手机的普及和移动互联网的迅速发展，零售企业实现了线上线下全渠道销售，操作系统（OS）作为计算机系统的核心，也经历了从简单到复杂、再到云化的演变，并在新一代技术驱动下，围绕用户需求和应用场景不断加速创新。信息化也逐步从辅助工具上升到智能中枢，成为零售业发展的重要驱动力。

信息化给零售企业带来许多价值：**一是**提高工作效率，由原来手工纸质的操作变为软件自动操作。这个层面的效果对执行层（基层）的人员影响较大。**二是**固化业务流程，通过把业务操作节点内嵌在系统中，起到固化流程或者某些流程节点由系统自动执行的效果。这个层面对企业的中层影响较大。**三是**降低信息不对称，通过信息化将分散在各部门、各门店的信息进行汇聚、整合，以便决策者使用信息进行决策。这个层面对高层影响较大。**四是**优化资源配置，通过系统及算法对经营过程中的资源等进行调度、支配，人只对异常情况进行监控即可。**五是**提升顾客体验，通过强化客户关系管理、提供个性化体验、加强用户界面和交互设计等，为顾客提供更优质、个性化的服务，创造出卓越的顾客体验。

基于以上，信息化建设越来越被零售企业重视，单个零售企业在信息化方面的投入在逐年增长。但是，现有企业信息化已经到了什么阶段或具备了什么样的水平，如何把有限的资金用到更重要的信息化项目投入中，这些都是每个企业的管理者所关心的。因此，如何对企业信息化状态进行科学测评，既是对企业信息化投入产出整体状况的一个客观评价，也是制订信息化规划和信息化立项等工作的基础。 此外，信息化是为企业的运营管理服务的，所以，信息化决不仅仅是一个技术问题，而是与企业的发展规划、组织、 管理制度、 业务流程等密不可分。建立适应信息技术要求的组织结构、业务流程和管理流程，也是衡量企业信息化水平的重要参照。

**（二）标准修订必要性。**

《零售信息化指标》（SB/T 10375）建立了企业信息化应用水平的系统评估体系，它包括了基础设施、应用效益、信息安全等多个方面的指标。通过这些指标，可以全面了解企业在信息化建设过程中的状态和差距，为企业信息化的持续建设提供支持。但随着时间推移以及技术发展，零售企业的IT架构、信息化系统等都发生了变化，迫切需要对原标准中内容进行修订，为行业提供有价值的参考。

**（三）任务来源。**

《零售信息化指标》于2022年8月17日经商务部批准，纳入国内贸易行业标准制修订计划（《商务部办公厅关于下达2022年第一批商务领域行业标准计划项目的通知》，商办建函〔2022〕215号），标准由全国批发与零售市场标准化技术委员会提出并归口。2024年4月18日，商务部办公厅以“商办建函〔2024〕302号”文件下达关于调整商务领域行业标准计划项目的通知，对2015-2022年期间立项的商务领域行业标准计划项目进行清理，《零售信息化指标》行业标准修订计划纳入继续执行项目清单。

**（四）主要参加单位和工作组成员。**

标准由中国商业联合会牵头，协同多点、南方电网互联网有限公司、海鼎等相关企业参与标准起草工作。

**（五）主要工作过程。**

2023年5月22日,中国商业联合会召开《零售业信息化指标》等4个标准启动会，讨论了标准修订主要内容，之后通过在北京、上海、长沙等地调研座谈，于2024年7月形成标准工作组讨论稿（一稿）。

2024年9月19日，中国商业联合会召开标准研讨会，邀请砂之船、正弘商业、商米、宝获利、汉朔、石基、美团牵牛花等企业参加，会上对工作组讨论稿（一稿）的框架和内容进行了讨论，对标准架构、主要指标达成一致。会后，起草组对标准进行了进一步修改完善，于11月7日形成了工作组讨论稿（二稿）。

2024年11月14日，中国商业联合会再次召开标准线下研讨会，邀请零售数字化专家杨德宏，数势科技、腾讯智慧零售、新燕莎商业等企业，对标准进行集中讨论，会上对指标排序、应用效益内容等提出了修改意见。起草组于11月25日形成工作组讨论稿（三稿），之后与会议专家多次沟通、多次修改完善，起草组于12月16日形成标准征求意见稿。

二、标准制编制原则和内容

**（一）编制原则。**

**1.规范性原则。**标准在起草过程中，严格按照《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》的要求和规定编写本标准内容。

**2.协调性原则。**本标准起草过程中，起草组研究了零售信息化建设的相关政策，并且在术语定义和标准内容上做到与相关国家标准保持协调一致。

**3.实践性原则。**本标准起草过程中，一方面了解新技术在零售行业的应用情况，另一方面多方与企业沟通意见，了解企业在信息化过程中关注的重点内容，以及信息化过程中遇到的问题，使标准内容尽量反映企业信息化的总体进程和关键节点。

**4.引导性原则。**通过定性、定量指标测评企业应用信息化的深浅程度，以此来判断企业所处的信息化阶段，从中找出不利因素进行改进。引导零售企业提升对信息化的整体认知，助力行业健康、快速、持续发展。

1. **主要内容。**

**1.第1章给出了标准的范围。**

本文件给出了零售业信息化指标的术语和定义，指标体系构成、测评方法与等级等内容，适用于指导信息化技术服务商、零售企业及第三方开展零售企业信息化水平的测评活动。

**2.第2章给出了规范性引用文件**

**3.第3章给出了标准的术语与定义**

删除了“零售业”“零售业态”，修改了“信息化”术语，增加了“全渠道”术语。

**4.第4章给出了标准缩略语**

**5.第5章给出了指标体系构成**

指标体系中包含了战略与组织管理、信息化基础设施、信息系统、应用效益、信息安全管理等5个一级指标：

1）战略与组织管理指标包括战略管理和组织管理等2个二级指标。其中，战略管理包括战略规划、战略实施、战略实施监控与评价、战略总结等4个三级指标。组织管理包括机构建设、人才发展、信息化相关制度和信息化投入等4个三级指标。

2）信息化基础设施包括通信基础设施和硬件设备等2个二级指标。其中，通信基础设施包括网络通讯设施、有网络接入功能的感知设备等2个三级指标；硬件设备包括服务设备、设备管理等2个三级指标。

3）信息系统包括系统功能和数据要素等2个二级指标。其中，系统功能包括功能完整性、可扩展性等2个三级指标，数据要素包括数据完整性、数据及时性、数据互联互通等3个三级指标。

4）应用效益指标包括市场拓展、效率提升和满意度等3个二级指标。其中，市场拓展包括线上渠道、会员管理和全渠道销售等3个三级指标；效率提升包括人效、库存周转、业财一体、门店缺货率等4个三级指标；满意度包括员工工作满意度和顾客满意度等2个三级指标。

信息安全管理指标包括网络安全管理和数据安全管理等2个二级指标。其中，网络安全包括但不限于网络安全技术体系、信息安全等级保护等2个三级指标；数据安全包括数据传输和存储、数据访问控制、数据发布、数据审计与监控、据全生命周期管理等5个三级指标。

**6.第6章给出了指标测评的方法以及测评等级。**

**7.附录A为规范性附录，给出了零售企业信息化水平测评表。**

**（三）主要试验（或验证）情况分析。**

未涉及。

三、与国际、国外有关法规和标准水平的比对分析

经查询，目前未发现类似标准。

四、与有关现行法律、行政法规和其他强制性标准的关系，配套推荐性标准的情况

本标准符合现行法律、法规、相关强制性标准的要求，与相关行业标准、国家标准相协调、相衔接，与现有标准不存在交叉、重复、矛盾。

五、重大分歧意见的处理过程及依据

标准在修订过程中，广泛征求了各方面的意见和建议，无重大分歧。

六、实施标准所需要的技术改造、成本投入、老旧产品退出市场时间、实施标准可能造成的社会影响等因素分析，以及根据这些因素提出的标准实施日期建议

本标准不涉及技术改造、成本投入、老旧产品退出市场时间等问题。标准实施日期建议为标准发布后1个月。

七、实施标准的有关政策措施

标准发布后，除在协会官网发布有关新闻以外，拟由主要起草单位在行业内组织标准的宣贯、培训等活动，做好标准条文解读，让社会各界、零售企业更好地了解标准、使用标准。

八、预期达到的效益、对产业发展的作用等情况

通过本标准的应用推广，预期可带来以下几方面效益：

零售企业可以参考本标准获得信息化水平的测评方法，围绕测评指标建立信息化系统目标，实现计划（Plan）、实施（Do）、检查（Check）和改进（Act）的PDCA循环，以稳定获取系统化实施成效。

技术服务机构可以参考本标准，建立零售行业的信息化咨询方法论，并以此为基础，形成行业系统解决方案，为行业用户提供数字化转型方法和工具、培训等方面的服务内容。

各级政府、行业组织可以参考本标准，判断零售企业能力水平和发展潜力，为分类施策、行业精准引导、市场精准服务提供更抓手，助力行业转型升级、区域协同发展。

九、涉及专利的有关说明

不涉及。

十、其他应予说明的事项

无