**《全渠道零售运营效率指标体系》行业标准编制说明**

一、工作简况

**（一）行业发展现状。**

随着网上商品零售额的快速提升，全渠道零售模式已被零售行业和消费者广为接受。实体零售企业积极利用各种平台、App和小程序，探索线上销售，尝试线上线下业务协同、调整组织架构、岗位职责和运营指标。经过几年的发展，连锁零售企业全渠道业务经营效率指标体系基本确立。

2023年，全年实物商品网上零售额130174亿元，按可比口径计算，比上年增长8.4%，占社会消费品零售总额比重为27.6%。网上零售已经成为商品零售的重要渠道。

**（二）制订必要性。**

由于新技术、新模式迭代快速，实体零售企业全渠道运营的效率指标虽然经常见诸行业会议，但相对权威的标准还没有制定。随着全渠道业务日渐成熟，相关指标日益完善，基本的经营效率指标已经相对稳定，为方便行业对标，建立统一的行业语言，特制订本行业标准。

**（三）任务来源。**

本项目来源于《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）、《商务部办公厅关于调整商务领域行业标准计划项目的通知》（商办建函〔2024〕302号）。

**（四）主要参加单位和工作组成员。**

商务部下达立项计划后，协会根据立项申请内容，在行业内寻找符合要求的企业，并在企业内部寻找合适的专家作为撰写人参与工作。根据本标准的内容，协会筛选了超市、便利店、专卖店专业店三个业态的使用企业参与标准撰写，并同时考虑企业实体属性和线上属性。

本标准作为当前主流零售模式的效率指标体系文件，吸纳了多种连锁零售企业作为起草单位，主要有中国连锁经营协会、湖北黄商集团股份有限公司 、北京超市发连锁股份有限公司、永辉超市股份有限公司、物美科技集团有限公司、江苏卓誉技术信息有限公司、达疆网络科技（上海）有限公司、贵州合力超市集团、厦门见福连锁管理有限公司、北京物美便利超市有限公司、滔搏企业发展（上海）有限公司、苏宁易购集团股份有限公司、上海海鼎信息工程股份有限公司，共13家企业组成工作小组开展工作。

**（五）主要工作过程。**

1.组建工作组，召开讨论会，起草标准初稿

考虑到工作已经有一定基础，最开始成立工作小组时，以零售企业为核心。2024年8月31日召开第一次项目启动会议，湖北黄商、永辉超市、北京超市发、物美超市、厦门见福、北京邻鲜、苏宁易购等参会，会上，大家分享了实际业务运营情况，确定了标准起草工作参与企业的责任和义务，讨论了标准的框架，对标准修改内容进行了分工，提出扩大撰写企业范围的要求。标准的主要框架基于已经发布实施的团体标准《连锁经营零售企业全渠道经营关键指标》（T/CCFAGS 021-2021）。零售企业主要针对全渠道经营中线下部分、线下和线下结合部分的内容及指标进行修改和补充。

会议结束后，工作小组陆续邀请江苏卓誉、达疆科技、上海海鼎等线上零售商和服务商参与标准工作，承担对线上内容审核及修改、补充，最终修改意见汇总至协会秘书处，由协会秘书处汇总。在汇总过程中，大家意见无相左之处。

9月15日初稿完成，协会秘书处向行业内几家区域龙头企业北京京客隆、武汉中商、潍坊百货征集意见，收集整理后纳入标准中，行成小组讨论稿。

9月24日，协会秘书处召集13家企业对小组讨论稿内容进行全面审核，提出修改意见。意见主要为文字微调等细节调整，协会秘书处负责对相关内容进行修改。10月初，完成征求意见稿。

2.标准征求意见情况

10月下旬，《全渠道零售运营效率指标体系（征求意见稿）》申请在商务部官网对外公开征求意见，待商务部相关主管部门确认文件内容后，中国连锁经营协会官网也将同步对外征集意见；同时，协会也会通过邮件、微信、电话等沟通方式对重点企业逐一告知，定向征求意见。

二、标准制修订原则和内容

**（一）制修订原则。**

本标准为制定标准。根据符合现实、符合行业普遍情况、引导企业向先进企业优秀做法学习的原则制定。

**（二）主要制修订内容及依据。**

本标准的主要内容包括术语和定义、通用指标、专项指标和发展指标。通用指标包含销售、毛利额、毛利率、净利润、净利润率、客（订）单数、客单价、线上销售占比、平效、人效、库存周转等指标；专项指标包含商品运营、用户运营、订单履约三个层面的多个指标；发展指标包含门店数量增长率、同比增长率、环比增长率、可比增长率、水电能耗占比、员工满意度、核心人才满足率、创新项目达成率等。

本标准依据行业内主流企业普遍认可的指标、定义、经验做法制定本标准。

**（三）主要试验（或验证）情况分析。**

无。

三、与国际、国外有关法规和标准水平的比对分析。

因本标准适用于国内企业，未对标准内容与国际、国外有关法规进行对比。

本标准内容未采用国际标准。目前中国零售业在全渠道经营中处于国际领先地位。根据FMI的数据，2023年，食品杂货店的线上零售额占全部销售的6%。根据协会行业调查数据，以Top100超市为主的食品零售企业，线上销售占比约为8.6%。根据国家统计局发布的2023年国民经济和社会发展统计公报，全年实物商品网上零售额130174亿元，占社会消费品零售总额比重为27.6%；据Statista的数据，2023年美国电商销售额占全美零售总额的15.6%，预计2027年达20.7%。

根据美国食品行业协会（FMI）出版的行业报告，其中有可对标的通用指标，如销售、毛利率、线上销售占比等，但商品运营、用户运营和订单履约指标还未在公开信息中看到。此类指标在国外企业经营过程中也会涉及，相关指标绝大部分都不披露，想要了解也需要付费购买或参与私密的内部会议。国外没有相关的公开标准，故除销售总指标外内部经营指标无法对比。

四、与有关现行法律、法规和其他强制性标准的关系，配套推荐性标准的情况

**（一）本标准的内容与现行的法律、法规没有矛盾。**

本标准内容均为企业内部运营管理指标的结果，不涉及触犯法律法规的内容。除非企业有违法行为，但不在本标准范围内。最容易被忽视的消费者信息收集权限及使用的问题，也不在本标准的范围内。

**（二）和国内相关标准进行了对照，确保协调一致。**

以“全渠道”为关键字搜索国家标准在研及现行标准，均未搜到；以“零售”为关键字搜索国标在研及现行标准，无与本标准内容重复或相近的标准。

以“全渠道”为关键字搜索行业标准，未搜到相关标准；以“零售”为关键字搜索，有类似的标准名称，如《网络零售监测指标规范》（SB/T 11236-2023）、《零售业信息化指标》（SB/T 10375-2004）、《零售业商品管理绩效指标（KPI）体系》（SB/T 11200-2017），但内容与本标准不重复。

以“全渠道”为关键字搜索地方标准，未搜到；以“零售”为关键字搜索，无类似内容的标准。

以“全渠道”为关键字搜索团体标准，有中国连锁经营协会制订的《连锁经营零售企业全渠道经营关键指标》（T/CCFAGS 021—2021）内容相似。本行标的制订也是基于此团体标准，内容互相协调，无矛盾之处。

五、重大分歧意见的处理过程及依据

标准在制定过程中，无重大分歧意见。如果一旦出现重大分歧，则以行业普遍的应用情况为准绳，以普适性原则为判断依据。

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。

如果实施本标准，企业需要具备线上销售的能力，需要对软硬件环境进行投资改造。鉴于目前绝大部分零售企业已经具备全渠道零售能力，先期已经对设备、软件、流程及相关的组织架构进行了适应性调整，并形成相对稳定的衡量指标体系和运营规范，因此，本标准一旦发布，可以立即实施。

标准实施后，会进一步促进全社会全渠道零售生态的发展，便于同类企业在同一语境下对标，促进行业健康发展。

七、实施标准的有关政策措施。

《全渠道零售运营效率指标体系》经过正常流程发布实施后，可以采取以下途径宣传与应用：

1.协会官方网站可自由下载标准文本，实施后同步发新闻宣传稿；在协会的微信号及APP直达号上对业内特定人员进行精准宣传；

2.运用该标准，在行业一年一度的调查中加入相关指标，计算行业内企业的全渠道运营效率情况，写入行业报告，注明参考的标准；

3.在第2条的基础上，如果可行，考虑做优秀门店评比或专项评比。

从目前团体标准《连锁经营零售企业全渠道经营关键指标》（T/CCFAGS 021—2021）发布实施后的使用情况来看，方便企业对比行业数据，减少理解差异及数据误差。

4.在协会会员大会年度工作报告及相关委员会年度工作中，汇报标准工作进展，让更多的企业参与进来。

5.在实施一年后，定向邀请企业反馈标准使用情况，了解标准在实际经营中的不足及改进方向。

标准宣贯要让企业知道有标准、了解标准，进而应用标准，最后能够根据实际经营情况提出修改建议和意见，使标准从制修订到应用行成闭环，并不断更新迭代。

八、预期达到的社会效益、对产业发展的作用等情况

本标准是应全渠道发展之势而生。在全渠道浪潮的推动下，零售业传统的实体店商品买卖模式被数字化、虚拟化，形成了更加高效、集约的零售模式，促进了商品在全国范围内的流通，边、远、偏、穷地区的信息也可以和一二线城市同步，促进了人民生活幸福感的提升。本标准有助于规范企业指标含义，便于业内参考对照，引领行业规范发展，促进零售生态协同发展。

本标准的实施，为企业门店运营、系统管理提供了对标参考。各个企业在全渠道运营过程的侧重点、实施方法可能存在差异，但通过本标准，可以了解行业通用的指标，对经营有借鉴意义。本标准集成了行业头部企业的实际做法，可供中小企业参考，少走弯路，快速跟进。

九、涉及专利的有关说明

本标准不涉及专利。

十、其他应予说明的事项

**（一）关于标准名称修改。**

无。

**（二）关于对外通报。**

无。