

智慧商店示范创建评价指标 (试行)

序号	一级指标	二级指标	权重	评价内容	评价标准
1	智慧设施 (20分)	网络通信设施	4	店内实现无线网络(WiFi)全覆盖,逐步实现5G网络通信全覆盖	实现5G和无线网络全覆盖,且信号稳定得4分;实现5G和无线网络全覆盖,但信号不稳定,得2分;未实现5G信号,但有无线网络全覆盖和其他通信信号,得1分。不累计得分
2		智能感知设施	4	在主要出入口、停车场等区域逐步设置智能传感器、高清摄像头等智能感知设备,实现对智慧商店各个单元的全面感知和识别,以及信息的获取和采集	店内主要出入口或核心区域设有智能感知设备,具备信息获取和数据采集功能,得4分
3		数据中心	4	自建机房或数据中心,或者租用云数据中心,逐步实现数据的存储、处理和应用	有自建机房或数据中心,或者租用云数据中心,得4分;以其他方式实现数据存储、处理和应用,得2分。不累计得分
4		智能安防管理	4	在主要出入口、核心公共区域内逐步配备视频监控系統,在图像实时远程观看基础上,开发客流量监测功能	配备视频监控设备,得2分;具备客流监测功能,得2分

序号	一级指标	二级指标	权重	评价内容	评价标准
5		智能运维设施	4	鼓励配置智能控电、IP智能广播等系统，在核心公共区域内铺设能耗管理系统、空气监测、电气设备运行管理等监测设备，通过与物联网或信息系统结合，实现设备运行和环境监测智能控制和管理	配备一种或一种以上智能控电、智能广播和智能监测设备，可不同程度实现设备运行和环境监测，得4分
6		数字营销服务	5	运用小程序、APP、公众号、服务号、直播平台、多媒体互动屏等平台提供促销活动、卡券线上发放和线下核销推广等服务	有统一的营销平台，包括小程序、APP、公众号、直播平台等一种或以上应用，内容更新及时，与消费者互动，得5分
7		电子会员服务	5	建有电子会员系统，通过电子会员卡，能够实现会员基础信息管理、消费订单管理、积分查询、积分兑换等功能	有电子会员系统，实现会员基础信息管理、消费订单管理、积分查询、积分兑换等一种或多种功能，得5分
8		精准推送服务	5	利用小程序、APP等营销平台，在消费者授权情况下，能够实现对会员的精准推送服务，引导消费者到店享受服务和进行消费	每周开展精准推送服务，得5分；未提供精准推送服务，不得分
9	智慧服务 (40分)		2	线上交易额占商店营收总额的比重	在线交易额占营收比例达到10%以上得2分，10%以下得1分
10			2	线上月活跃用户成交额占比	线上月活跃用户成交额占商店线上交易额超过60%（含）得2分，60%以下得1分

序号	一级指标	二级指标	权重	评价内容	评价标准
11		线上线下一体化服务	3	线上线下实现同品、同质、同价	实现线上线下同品、同质、同价的商品数量占商店SKU的比重超过30%（含）得3分，30%以下得1分
12			3	线上线下提供统一的即时送达服务	线上线下统一的当日达配送服务占比20%（含）以上、次日达配送服务占比100%，得3分；当日达配送占比20%以下，次日达配送服务占比100%，得2分；不能提供当日达，但次日达配送服务占比100%，得1分
13	智慧服务 (40分)	直播服务	5	店内设立高清视频摄像头，并通过互联网向用户进行直播，直播过程可与网友进行文字和语音互动，增强用户体验	利用社交平台、小程序等为商场和商户提供在线直播，除商品销售外，还包括品牌推荐、新品发布、营销活动推广或体验等一项或多项内容，得5分
14		信用信息服务	5	建有基于大数据的商家征信体系，推动实现每个店铺设有信用二维码，消费者可通过二维码查询商户信用信息或投诉维权	有商家征信系统，得2分；店铺设有信用二维码，得2分；可基于企业信用评估结果，提供信用管理咨询、信用担保、信用贷款、信用保险和贸易融资一项（含）以上服务，得1分
15		大数据应用服务	5	依法依规利用大数据技术进行消费和客流分析及趋势预测，为品牌营销、活动策划等提供支持	在保障个人信息安全前提下，能够进行消费和客流分析及趋势预测，得3分；能够进行消费群体画像，为品牌营销和活动策划提供支持，得2分
16		智能导购	5	在主要入口设置智能导购屏、智能导购机器人、动态导航系统等设备	有智能导购设备，且具备商品信息发布、商场楼层引导、商户引导、营销活动信息发布、优惠、活动信息展示等一种或多种功能，得5分
17		智能支付	5	店铺铺设智能POS机，并与商店信息系统连接	智能POS机实现100%全覆盖，得5分；智能POS机覆盖率超过50%（含）得3分；智能POS机覆盖率低于50%不得分

序号	一级指标	二级指标	权重	评价内容	评价标准
18	智慧场景 (25分)	互动体验	5	有虚拟试衣镜、虚拟试妆镜、智能试衣间、智能货架、智能LED触摸屏等智能硬件和互动系统,能够增强消费者体验	每有一项智能互动系统得1分,最多得5分
19		智能自助服务设施	5	有自助手机充电、轮椅、婴儿车、无人售货机等服务设备和自助租赁服务设施等	每一种服务设施得1分,最多得5分
20		智能停车	5	有智能化停车系统,支持停车场电子收费和离场后付费无感停车,提供停车场数据监控、智能化停车位、智能寻车等服务	有智能化停车系统,且提供手机扫码找车、无感支付、二维码自助缴费服务终端等一种或多种服务,得5分
21	智慧管理 (15分)	智能办公	4	使用办公自动化软件、专业财务管理软件等进行内部管理,办公系统具备流程管理、文档管理、文件流转、审批管理、人员动态展示、公告、新闻和通知等功能	实现办公在线化、无纸化,得2分;办公系统功能完备,覆盖商店所有业务和管理,得2分
22		运营分析管理	4	有大数据分析平台,利用大数据和人工智能技术对收集的客流数据、会员数据和商户运营数据进行智能分析,为运营决策提供支持	实现客流、会员消费、商品和服务、商户运营数据采集成分析等,每一项得1分,最多得4分
23		综合管理平台	4	建设综合管理平台,集成客流分析系统、智能云POS系统、商户管理、会员管理、供应链管理、安全和应急响应系统等智慧化应用系统,实现数据共享、功能协同和有效集成	有综合管理平台,实现集成客流分析系统、智能云POS系统、商户管理、会员管理、供应链管理、安全和应急响应等智慧化应用系统,每集成一项得1分,最多得4分
24		巡检管理	3	有智能化巡检系统,具备通过视频巡更代替或补充人工巡更的功能	能够通过巡检机器人、监控视频等实现智能化巡检,得3分

序号	一级指标	二级指标	权重	评价内容	评价标准
25	综合效益 加分项 (10分)	客流量	3	到店客流量增长情况	智慧化改造后月均到店客流量增长5%以上得3分； 增长5%以下得2分；未增长不得分
26		经营情况	3	营业额增长情况	智慧化改造后月均营业额增长5%以上得3分；增长 5%以下得2分；未增长不得分
27		坪效	2	坪效提升情况	坪效=营业额/营业面积，智慧化改造后月均坪效提 升5%以上得2分；提升5%以下得1分；未提升不得 分
28		人效	2	人效提升情况	人效=营业额/店总人数，智慧化改造后月均人效提 升5%以上得2分；提升5%以下得1分；未提升不得 分

注：本指标适用于百货店、购物中心开展智慧商店示范创建工作。