|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 01.140.03  |
| CCS  | A 01 |

|  |
| --- |
|  3203 |

徐州市地方标准

DB 3203/T XXXX—XXXX

商场数字化服务规范

Specification for digital shopping mall

2023 - XX - XX发布

2023 - XX - XX实施

徐州市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc143608819)

[1 范围 1](#_Toc143608820)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc143608821)

[3 术语和定义 1](#_Toc143608822)

[4 缩略语 1](#_Toc143608824)

[5 基础要求 1](#_Toc143608825)

[5.1 网络通信 1](#_Toc143608826)

[5.2 设备设施 1](#_Toc143608827)

[5.3 存储与计算 2](#_Toc143608831)

[5.4 核心机房 2](#_Toc143608832)

[6 服务要求 2](#_Toc143608833)

[6.1 智能停车 2](#_Toc143608834)

[6.2 电子会员 2](#_Toc143608835)

[6.3 客流分析 3](#_Toc143608836)

[6.4 智慧营销 3](#_Toc143608837)

[6.5 智能导购 3](#_Toc143608838)

[6.6 智慧支付 3](#_Toc143608839)

[6.7 售后服务 3](#_Toc143608840)

[6.8 技术应用 3](#_Toc143608841)

[6.9 线上商城 4](#_Toc143608842)

[6.10 即时配送 4](#_Toc143608843)

[7 管理要求 4](#_Toc143608844)

[7.1 数据管理 4](#_Toc143608845)

[7.2 货品管理 4](#_Toc143608846)

[7.3 顾客管理 4](#_Toc143608847)

[7.4 公共管理 4](#_Toc143608848)

[7.5 店铺管理 5](#_Toc143608849)

[7.6 商户管理 5](#_Toc143608850)

[8 服务监督与评价 5](#_Toc143608851)

[8.1 监督与评价 5](#_Toc143608852)

[8.2 顾客满意度调查 5](#_Toc143608853)

[参考文献 7](#_Toc143608854)

1. 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。

本文件由徐州市商务局提出并归口管理。

本文件起草单位：徐州金鹰国际实业有限公司、中国检验认证集团江苏有限公司徐州分公司、徐州月星环球港商业管理有限公司、中国移动通信集团江苏有限公司徐州分公司。

本文件主要起草人：高健，薛梅，万颖，张艳丽，王丹卿，张硕，郑浩，王子瑶，徐瑞。

商场数字化服务规范

* 1. 范围

本文件规定商场数字化服务的基础要求、服务要求、管理要求和评价与改进。

本文件适用于徐州市商场数字化服务的建设与管理。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* + 1. 商场数字化intelligent shopping mall

在传统商场的基础上，运用[物联网](https://baike.baidu.com/item/%E7%89%A9%E8%81%94%E7%BD%91/7306589?fromModule=lemma_inlink)、[云计算](https://baike.baidu.com/item/%E4%BA%91%E8%AE%A1%E7%AE%97/9969353?fromModule=lemma_inlink)、大数据、人工智能、区块链、移动[电子商务](https://baike.baidu.com/item/%E7%94%B5%E5%AD%90%E5%95%86%E5%8A%A1/98106?fromModule=lemma_inlink)等新兴科技手段对传统商场进行数字化、智能化的一种嵌入和复合，让人与人、物与物更智能、更便捷地交流。

* 1. 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

WiFi(Wireless Fidelity)：无线宽带

POS(Point of Sales)：销售终端

API(Application Programming Interface)：应用程序编程接口

APP(Application)：应用程序

O2O(Online To Offline)：线上到线下

ERP(Enterprise Resource Planning)：企业资源计划

CRM(Customer Relationship Management)：客户关系管理

* 1. 基础要求
		1. 网络通信

商场应实现有线网络、无线网络，宜建设5G移动通信网络全覆盖的室内分布系统。

商场应提供免费WiFi接入服务，且无线网接入服务应落实上网实名认证、上网行为审计、日志留存、关键词过滤等网络安全技术措施，日志留存时间应大于60日。

* + 1. 设备设施
			1. 网络设施

商场应建设网络通信基础设施，提供独立接入互联网服务的三网入户光纤链路，宜提供接入商场POS专用网络的物理链路。客服台及商场统一收银柜台处应配备计算机或POS机等接入专用宽带。

* + - 1. 感知设备

应在商场各区域铺设物联网设备，如智能摄像头、温湿度传感器、存在感应器、能源监测仪器、设备运行监控设施等。感知设备应具有网络接入功能，能自动感知、识别和采集商场不同来源的数据。

* + - 1. 自助设备

应在商场各区域提供自助服务设施，自助服务设施的功能应包括：

1. 公共设施、交通、停车信息等导览；
2. 广告、广播及活动信息发布；
3. 商户信息展示。
	* 1. 存储与计算

商场内网络设备与感知设备产生的数据应进行妥善的存储和利用，数据存储与计算的环境应包括：

1. 公有云模式下的计算与存储；
2. 专属云模式下的计算与存储；
3. 私有云模式下的计算与存储；
4. 自建数据中心机房模式下的计算与存储；
5. 租赁数据中心机房模式下的计算与存储。
	* 1. 核心机房

核心机房选址应设置在地面一层，商业广场等如有地下二、三层，可将机房设在地下一层。机房位置于地面一层，应做好防潮、防渗水和通风换气处理，设置除湿和水浸警告设备，配备烟感报警器，严禁设置玻璃门、窗及通风口，所有空调应用防火泥封堵。地面铺设瓷砖或经典地板，安装门禁及监控设备。

* 1. 服务要求
		1. 智能停车

商场应具备智能化停车服务，服务应包括：

1. 识别车牌（视频、蓝牙、高速ETC等）；
2. 移动端支付、无感支付；
3. 停车位引导、反向寻车；
4. 智能应急寻呼系统；
5. 停车数据分析及管理
6. 电子停车券应用。
	* 1. 电子会员

商场应具备电子会员系统，支持会员积分、积分兑换、优惠券、停车券、促销信息接收、特殊日期关怀等功能，线上及线下购物应享有同等会员积分权利。

商场应提供商家与会员线上双向信息沟通、会员基础信息管理、消费订单管理、积分查询等功能。

商场应具备电子会员后台管理系统，针对会员建立消费数据标签，会员数据应确保数据安全，妥善应用。

* + 1. 客流分析

商场应具备精准客流分析系统，定位客流轨迹获取进店人次、热度区域、消费者动线、驻留时长、商户经营情况、商户关联度情况、商户流向等数据内容，结合电子会员系统消费数据标签，利用大数据技术洞察客户偏好，构建会员及非会员顾客画像。

* + 1. 智慧营销

商场应对接各类电商平台，运用APP、小程序、多媒体互动屏等方式提供营销服务。

商场宜借助入驻商家的活动、物料、卡券等手段实现线上发放、线下核销推广。

商场应通过商场APP、小程序、网站等平台上的移动页面广告、商品和服务全景展示等手段引流，为消费者提供商家、商场导航与商品导览、导购服务。

商场应根据会员及非会员顾客画像精准推送营销信息，包括但不限于促销活动信息、新品上架信息、优惠券。

商场的消息投放渠道应包括但不限于电子会员系统主页、商场APP、小程序、官方网站。

* + 1. 智能导购

商场应在适当位置对广告、商品导览、服务导览、促销活动等信息进行展示。

商场应结合智能室内导航技术实现商品服务精准导航，导航服务可嵌入商场APP/小程序。

* + 1. 智慧支付

商场应根据消费者的需求自由选择支付方式，商场内移动智能支付全覆盖，通过智能POS机支持多样化便捷支付渠道，有条件的商家可增设刷脸支付设备。

商场应具备现金、移动端支付、银行卡支付、数字人民币等主流支付能力，宜增设人脸识别支付终端，应确保消费者可自由选择支付方式。

结算系统应接入电子会员系统，实现会员积分实时变动、优惠券智能识别、电子发票功能。

* + 1. 售后服务

商场应具备消费者公开售后服务渠道，包括但不限于：

1. 售后服务电话；
2. 商场售后服务台；
3. 商场APP、小程序或网站售后服务板块。

商场应具备完善的售后服务体系，配备专业售后服务团队。

* + 1. 技术应用

商场宜投入AR技术打造商场特色主题，提升商场趣味性与科技感，提升顾客体验，吸引客流，促进销售转化。AR技术宜包括但不限于：

1. AR景观；
2. AR互动；
3. AR智能室内导航；
4. AR电子试衣镜；
5. AR试妆等。
	* 1. 线上商城

商场应具备线上商场服务客户端，客户端品类、库存、价格应与线下商场保持一致，享有线下购物同等权益

商场应具备直播能力，提供线上AR模拟试衣等功能。

* + 1. 即时配送

商场应具备物流服务系统提供即时配送服务，线上线下购物均享受同等服务权益，根据配送距离匹配配送时长，根据配送人员定位显示实时配送位置。

商场应具备物流服务管理系统，确保客户隐私数据安全，实时定位监控物流配送轨迹。

商场应具备完善的物流服务人员管理办法。

* 1. 管理要求
		1. 数据管理

宜建立统一的商场信息服务平台，提供商场数据的统一管理、分析和可视化展示服务。

宜为商业、交通、金融、物流、公安等商场协同服务提供统一的数据接口服务。

商家自主或借助第三方开发的APP、ERP、CRM等原有商业信息系统宜通过标准的API接入商 圈信息服务平台。

宜提供商场人流动态、商家经营情况、业态景气程度、商业热区等统计监测和消费分析服务。

* + 1. 货品管理

商场应具备货物管理系统，根据货物变化实时更新库存数据。

商场应具备统计分析模块，展示爆品数据，对库存积压销售不畅的产品做出预警和提示。

商场应结合人工智能技术对补货、更新品类等数据做出预测，供运营及管理人员决策参考。

* + 1. 顾客管理

宜根据当前消费者所在具体位置，在消费者同意情况下，主动推送附近商家打折促销信息，引 导消费者到店享受服务和进行消费。

在消费者同意情况下，宜根据基础信息、消费习惯、消费能力、消费人群年龄层次等消费者信 息提供商家二次营销服务。

应提供店铺定位引导和支付即成为商场和品牌的双会员服务。宜采用电子会员卡，且与实体卡 数据统一管理。

商家之间宜使用统一的会员积分规则和会员积分兑换体系，并共享会员积分与优惠政策。

* + 1. 公共管理

应设立商场管委会等运营管理机构，统筹商场各项建设与管理，并与相关政府部门开展衔接。

宜整合商场及周边便民、公共设施信息和服务资源，提供免费上网、服务机构和公共设施查询、水电气缴费以及就业、社保、政务服务等各类便民和公共服务。

宜对商场人流数据进行获取、统计与监控，提供政务和宣传消息的推送、突发公共卫生等危险 事件预警、应急管理等服务。

宜与当地医疗、消防、公安、城管、市场监管等部门进行数据互通，提供消防报警、防盗报 警、活动审批、店招设置、疫情监测、消费维权等服务。

宜建立基于大数据的商家征信体系，通过共享信用，提供商场中小商家征信服务。

宜实时统计商场内各主体停车场的空余停车位，提供交通引导、车位查询、车位预订、车位共享、车辆流量统计与分析等服务。

宜通过商场内各车库的停车地图、反向寻车等服务实现车位集中共享，并能在移动终端渠道展 示。

宜做好与商场周边停车设施的联络互动，在商场内各主体停车位不足时，引导车辆向周边停车 场分流。

宜通过楼宇自动化系统，提供设施设备运行优化、能源损耗降低等服务。

宜通过商场智能水电表建设，提供商场代收水电费、自动查费、缴费等服务。

* + 1. 店铺管理

商场应通过视频监控设备实现对人员、店铺、商品等进行实时视频采集和智能分析，实现无感考勤、远程巡店、智能安防等功能。

应通过高清视频可实时看到店内情况，当发现异常问题时，及时报警提示。

* + 1. 商户管理

应整合商场线下实体商家产品、服务和促销信息，通过APP、小程序、网站等平台进行线上分类集中展 示和管理。

宜具有商户一站式入驻商场O2O平台、全景商场3D实景、实时视频等智慧化信息服务功能。

应整合商场线下实体商家产品、服务和促销信息，通过APP、网站等平台进行线上分类集中展 示和管理。

宜具有商户一站式入驻商场O2O平台、全景商场3D实景、实时视频等智慧化信息服务功能。

宜与金融机构、金融服务商合作，共享商场内中小商家销售、资金流、物流等信息。

* 1. 服务监督与评价
		1. 监督与评价

商场应完善服务质量监测体系，研究制定公众满意度指标，探索建立服务效能第三方评价机制，建立社会公众评价和反馈机制。

商场应通过在显著位置设立顾客意见箱（簿）、公开监督电话、开设网上投诉通道、组建社会监督员队伍、定期召开会员座谈会等方式，接受社会公众监督。相关部门对顾客意见或投诉应予认真对待并积极处理，在5个工作日内回复处理结果并整改落实改进。

* + 1. 顾客满意度调查

商场可通过发放顾客满意度调查表对数字化服务效果进行满意度调查。顾客满意度调查表中，顾客对商场服务满意度的选项可分为“满意”“基本满意”和“不满意”三项。顾客满意度以参与问卷调查的顾客中选择“基本满意”和“满意”的人数占调查总人数的比例计算。商场的顾客满意度应不低于85%。

商场应对回收的顾客满意度调查表进行分析，针对薄弱环节提出整改意见。调查数据应系统整理，建档保存。

商场还可在线进行综合与专题的顾客满意度调查。

参考文献

[1] GB/T 22239-2019 信息安全技术网络安全等级保护基本要求

[2] T/GBECA 001-2022 旅游商业步行街无障碍信息与智能化建设标准

[3] DB33∕T 2310-2021 智慧商圈建设与管理规范

[4] DB3201T 1103-2022 公共安全视频智慧采集系统技术规范

[5] 徐州市驻地网红线内通信设施建设的设计施工、验收规范细则 （通协驻办[2021] 02号）

[6] 徐州市停车场管理条例 （徐州市人民代表大会常务委员会公告 第18号）

