ICS 03.080.99
CCS A 16

DB3203

徐 州 市 地 方 标 准

DB 3203/T 1045—2023

商场数字化服务管理规范

Specification for digital service management in shopping mall

2023－12－29 发布　　2024－02－01 实施

徐州市市场监督管理局　　发 布

目　　次

前　　言 II
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 缩略语 1
5 基础要求 1
5.1 网络通讯 1
5.2 设备设施 2
5.3 存储与计算 2
6 服务要求 2
6.1 智能停车 2
6.2 客流分析 3
6.3 智慧营销 3
6.4 智能导购 3
6.5 智慧支付 3
6.6 电子会员 3
6.7 售后服务 3
6.8 技术应用 4
6.9 线上商城 4
6.10 即时配送 4
7 服务管理 4
7.1 数据管理 4
7.2 货品管理 4
7.3 顾客管理 4
7.4 公共管理 5
7.5 商户管理 5
7.6 信息管理 5
8 评价与改进 5
8.1 评价 5
8.2 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。

本文件由徐州市商务局提出并归口。

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。

商场数字化服务管理规范

1 范围

本文件规定商场数字化服务的基础要求、服务要求、服务管理和评价与改进。

本文件适用于徐州市商场数字化服务的建设与管理。

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 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

GB/T 28448 信息安全技术 网络安全等级保护测评要求

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商场数字化 digital shopping mall

在传统商场的基础上，嵌入和复合物联网、云计算、大数据、人工智能、区块链、移动电子商务等新兴科技手段已实现智能便捷的商业运营。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

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

APP：应用程序(Application)

AR：增强现实(Augmented Reality)

CRM：顾客关系管理(Customer Relationship Management)

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

O2O：线上到线下(Online to Offline)

POS：销售终端(Point of Sales)

WiFi：无线宽带(Wireless Fidelity)

5 基础要求

5.1 网络通讯

5.1.1 商场应实现有线网络、无线网络全覆盖，应建设5G移动通信网络全覆盖的室内分布系统。必要时，应建设5G专网。

5.1.2　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 d。

5.2　设备设施

5.2.1　网络设施

应在商场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接入专用宽带的计算机或POS机等。

5.2.2　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。

5.2.3　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：

——公共设施、交通、停车信息等导览；

——广告、广播及活动信息发布；

——商户信息展示。

5.2.4　软件系统

商场应具备管理系统软件，软件宜包括：

——楼宇自控系统；

——办公自动化系统；

——ERP 系统；

——CRM 系统。

5.3　存储与计算

商场内网络设施、感知设备、自助设备、软件系统等产生的数据应妥善存储和使用。商场应根据自身实际情况选择一种或多种计算与存储方式，包括但不限于：

——公有云模式下的计算与存储；

——专属云模式下的计算与存储；

——私有云模式下的计算与存储；

——自建数据中心机房模式下的计算与存储；

——租赁数据中心机房模式下的计算与存储。

商场信息化系统应根据实际情况进行负载均衡、弹性伸缩服务租赁或设备扩建以应对客流激增带来的并发量激增。

6　服务要求

6.1　智能停车

商场应具备智能化停车服务，服务应包括：

——识别车牌（视频、蓝牙、高速 ETC 等）；

——移动端支付、无感支付；

——停车位引导、反向寻车；
——智能应急寻呼系统；
——停车数据分析及管理；
——电子停车券应用；
——无死角监控布设。

6.2 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顾客偏好，构建会员及非会员顾客画像。

6.3 智慧营销

6.3.1 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。
6.3.2 商场宜借助入驻商户的活动、物料、卡券等手段实现线上发放、线下核销推广。
6.3.3 商场应通过电子会员系统、商场 APP、小程序、官方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，为消费者提供商户、商场导航与商品导览、导购服务。
6.3.4 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。
6.3.5 商场的消息投放渠道应包括但不限于电子会员系统、商场 APP、小程序、官方网站。
6.3.6 商场应确保各营销服务平台有相应的流量负载能力。

6.4 智能导购

6.4.1 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。
6.4.2 商场应结合智能室内导航技术实现商品服务精准导航，导航服务可嵌入电子会员系统、商场 APP、小程序、官方网站。

6.5 智慧支付

6.5.1 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并确保支付稳定性，宜增设人脸识别、掌纹识别支付终端，应确保消费者可自由选择支付方式。
6.5.2 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。

6.6 电子会员

6.6.1 商场应通过商场 APP、小程序、官方网站、电子停车系统、支付系统等途径招募电子会员。
6.6.2 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。
6.6.3 商场应提供商户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。
6.6.4 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，应确保会员数据安全。

6.7 售后服务

6.7.1 商场应公开售后服务渠道，包括但不限于：
——售后服务电话；
——商场售后服务台；

——电子会员系统、商场 APP、小程序、官方网站的售后服务版块。

6.7.2 商场应具备完善的售后服务体系，配备专业售后服务团队和智能客服系统。

6.8 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：

——AR 景观；

——AR 互动；

——AR 智能室内导航；

——AR 电子试衣镜；

——AR 试妆等。

6.9 线上商城

6.9.1 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。

6.9.2 商场应具备平面或全景直播能力，提供线上 AR 模拟试衣、试妆等功能。

6.10 即时配送

6.10.1 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。

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

6.10.3 商场应具备完善的物流服务人员管理办法。

7 服务管理

7.1 数据管理

7.1.1 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。

7.1.2 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。

7.1.3 商户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 接入商场信息服务平台。

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

7.2 货品管理

7.2.1 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。

7.2.2 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。

7.2.3 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。

7.3 顾客管理

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

7.3.2 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户二次营销服务。

7.3.3 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。
7.3.4 商户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。

7.4 公共管理

7.4.1 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。
7.4.2 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。
7.4.3 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。
7.4.4 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。
7.4.5 宜建立基于大数据的商户征信体系，通过共享信用，提供商场中小商户征信服务。
7.4.6 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。
7.4.7 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。
7.4.8 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。
7.4.9 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。
7.4.10 商场应利用感知设备收集的数据对商场内光照、温度、湿度等环境状况进行管理。
7.4.11 宜通过商场智能水电表设施，提供商场代收水电费、自动查费、缴费等服务。

7.5 商户管理

7.5.1 商场应通过高清视频监控设备实现对员工、店面、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，当发现异常问题时，及时报警提示。
7.5.2 应整合商场线下实体商户产品、服务和促销信息，通过电子会员系统、商场 APP、小程序、官方网站等平台进行线上分类集中展示和管理。
7.5.3 宜具备商户一站式入驻商场 O2O 平台、360° 商场实景、实时视频等智慧化信息服务功能。
7.5.4 宜与金融机构、金融服务商合作，共享商场内中小商户销售、资金流、物流等信息。

7.6 信息管理

7.6.1 网络安全、系统安全、数据安全应符合 GB/T 20271 的要求。
7.6.2 信息安全等级保护测试应符合 GB/T 28448 的要求。
7.6.3 用户数据隐私安全保护应符合 GB/T 35273 的要求。

8 评价与改进

8.1 评价

8.1.1 商场应完善服务质量监测体系，制定公众满意度指标，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。
8.1.2 商场应开设 24 h 监督投诉渠道，监督投诉渠道应具备人工智能语音及文字交互能力，设置智能

客服及时响应顾客投诉与反馈，工作时间应有人工客服响应顾客的投诉与反馈。

8.1.3　商场应定期进行顾客满意度调查，顾客对商场服务满意度的选项宜分为“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%。

8.2　改进

8.2.1　商场应对顾客满意度调查结果进行分析，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。

8.2.2　商场应定期进行顾客满意度回访，回访方式宜包括：

——人工语音调查回访；

——智能外呼调查回访；

——在线问卷调查回访。

配合完成满意度回访的顾客宜给予电子会员积分、商户优惠券、免费停车券等激励回馈。

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] DB33/T 2310—2021 智慧商圈建设与管理规范
[3] DB3201/T 1103—2022 公共安全视频智慧采集系统技术规范
[4] T/GBECA 001—2022 旅游商业步行街无障碍信息与智能化建设标准
[5] 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）
[6] 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）