

# 中华人民共和国商务部办公厅

商办流通函〔2022〕129号

## 商务部办公厅关于开展智慧商圈、智慧商店 示范创建工作的通知

各省、自治区、直辖市及计划单列市、新疆生产建设兵团商务主管部门：

为贯彻落实党中央、国务院关于实施扩大内需战略、建设高标准市场体系和引领新型消费加快发展的系列部署，根据全国创建示范活动工作要求，商务部组织制定了《智慧商圈、智慧商店示范创建工作方案》（以下简称《工作方案》）和相关建设指南、评价指标，决定开展智慧商圈、智慧商店示范创建工作。现就有关事项通知如下：

### 一、立足当地实际，稳妥有序推进

要立足各地经济社会发展基础，结合国际消费中心城市培育、智慧城市建设和区域协调发展战略部署，按照《工作方案》要求，科学合理谋划，分期分批推进。要结合商圈、商店发展实际，从设有专门运营机构、引领带动作用强的商圈和基础较好、积极性高的企业入手，先行确定一批重点培育的商圈、商店，实事求是、量力而行，避免一哄而上。

## 二、加强培育指导,推动落地见效

要加强对本地区重点培育商圈、商店的工作指导,组织其对照相关建设指南和评价指标,综合考虑消费者、商户、运营主体和政府部门的需求,制定具体创建方案,明确重点工作任务,加快推进设施、服务和管理的数字化、智能化改造,逐步完善各项智慧化应用。要推动建立横向协同、纵向联动工作机制,明确责任主体和工作分工,会同相关部门切实解决遇到的困难和问题。有条件的地区可出台支持政策。

## 三、坚持市场导向,择优推荐报送

要发挥市场在资源配置中的决定性作用,引导社会资本参与智慧商圈、智慧商店建设,积极探索投入产出长效机制,促进智慧商圈、智慧商店持续健康发展。对达到示范条件的商圈和商店,可指导其按要求准备申报材料,择优向商务部推荐报送。原则上每批次推荐智慧商圈数量不超过3家,每个商圈内智慧商店数量不超过5家。

## 四、持续总结提升,发挥带动作用

要加强对示范商圈、示范商店的日常监测和监督管理,及时归纳工作中的经验做法,探索形成可复制推广的典型模式,培育一批专业服务力量,运用各类媒体加强宣传报道,扩大示范商圈、示范商店影响力。要牢固树立以人民为中心的发展思想,充分发挥示范商圈、示范商店的引领带动作用,打造消费升级平台,改善消费者购物休闲体验。

工作进展情况及意见建议请及时报商务部。

联系人：流通发展司 陈程 孙泽坤

电 话：010—85093741 85093793

邮 箱：ltchengshi@mofcom.gov.cn

附件：1. 智慧商圈、智慧商店示范创建工作方案

2. 智慧商圈建设指南(试行)

3. 智慧商圈示范创建评价指标(试行)

4. 智慧商店示范创建评价指标(试行)





## 附件 1

# 智慧商圈、智慧商店示范创建工作方案

发展智慧商圈、智慧商店，是党中央、国务院关于实施扩大内需战略、建设高标准市场体系和引领新型消费加快发展等系列部署中明确的重要任务。智慧商圈、智慧商店示范创建已列入全国创建示范活动保留项目目录(第三批)。为开展好此项工作，特制定以下工作方案。

## 一、总体目标

自 2022 年起，面向全国地级及以上城市的商圈，以及商圈内符合条件的商店，统筹推进全国示范智慧商圈、智慧商店创建，带动传统商圈和商店数字化、智能化转型与协同化发展，为消费者提供便捷舒适、多元融合、精准高效、放心安全的消费环境，更好满足人民日益增长的美好生活需要。

## 二、创建路径

根据《智慧商店建设技术指南(试行)》(商办流通函〔2021〕220 号)和《智慧商圈建设指南(试行)》《智慧商圈示范创建评价指标(试行)》《智慧商店示范创建评价指标(试行)》(以下统称《建设指南》《评价指标》)要求，按照地方培育、自主申报、专家评估、社会公示、示范确认工作流程，采用“1+N”的模式(即 1 个商圈及商圈内多个商店)，定期确认并公布一批全国示范智慧商圈、智慧商店。

**(一)地方培育。**各省级商务主管部门结合地方智慧商圈、智慧商店发展实际,参照《建设指南》《评价指标》,梳理行政区域内基础好、有创建意愿的商圈和商店,开展指导培育。

**(二)自主申报。**经培育指导,符合条件的商圈运营机构、商店经营主体,对照《评价指标》完成自评报告(总自评分 90 分以上),向所在地省级商务主管部门提交示范创建申请。各省级商务主管部门负责对本地申报主体提交的材料进行初审,向商务部推荐报送。

**(三)示范确认。**商务部委托第三方机构组织专家对申报材料进行审核,形成评估意见,择优拟定建议名单,并在商务部网站公示。在公示期间无异议或者异议不成立的,由商务部确认为“全国示范智慧商圈”“全国示范智慧商店”(以下简称示范商圈、示范商店)。

### 三、创建管理

**(一)定期总结。**商务部依托大数据平台,对示范商圈、示范商店进行日常监测。各示范商圈、示范商店要及时总结好的经验和做法,探索发展新业态新模式新场景,并于每年 10 月底前上报本年度工作情况。

**(二)动态调整。**商务部委托第三方机构,每 3 年对示范商圈、示范商店开展复核。复核内容包括综合效益、示范带动等情况。对于复核中发现不符合条件的,撤销其示范资格,并向社会公告。

**(三)监督管理。**对在申报材料中弄虚作假,或采取其他手段

影响认定工作的,经查实后,取消其申报资格,两年内不得再次申报;已取得示范称号的,予以撤销,并进行通报。

## 附件 2

# 智慧商圈建设指南(试行)

智慧商圈是城市商业体系的重要内容,也是促进流通创新、培育新兴消费的重要载体。为深入贯彻党中央、国务院系列决策部署,更好地指导智慧商圈建设,促进城市商业高质量发展,满足居民多元化消费需求,特制定本指南。

## 一、适用范围

本指南中所称商圈,是指在城市一定经济区域内,由若干个大中小型商业服务设施构成,具有一定消费力、集聚力和辐射力的商业集聚区。

本指南中所称智慧商圈,是指以智慧商圈大数据平台为核心,运用现代信息技术,建立面向消费者、商业企业、运营机构和政府部门的智慧应用服务体系,具备数据获取、消费服务、交通引导、信息推送、移动支付、物流配送、公共服务、运营管理等功能,实现设施智能高效、业态融合互补、功能便利完备的商圈。

本指南提出了智慧商圈建设的总体要求、基本原则、整体架构、建设内容、保障措施等内容,适用于指导城市商圈、步行街、商业街等智慧化建设、改造、运营与管理。

## 二、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻落



实党的十九大和十九届历次全会精神,以满足人民美好生活需要为出发点,推进大数据、云计算、人工智能、物联网、区块链等现代信息技术在商圈的集成应用,加快智能设施建设,健全数据共享机制,强化数据安全,建立面向消费者、商业企业、运营机构和政府部门的智慧应用服务体系,打造一批智慧商圈标杆,引领带动商圈智慧化转型和高质量发展。

### 三、基本原则

(一)以人为本,需求导向。以便民利民为导向,统筹兼顾商圈各类市场主体和相关政府部门需求,综合运用现代信息技术,对商圈进行数字化赋能,丰富消费体验,提升商圈服务管理水平。

(二)市场主导,多方参与。发挥政府在智慧商圈建设顶层设计、统筹谋划等方面的作用,鼓励和支持各类社会力量参与智慧商圈建设、运营和管理,探索建立政府、企业、社会组织等多方参与、共建共享的市场运作机制,凝聚发展合力。

(三)因地制宜,科学有序。遵循商圈客观发展规律,坚持从商圈发展实际出发,因地制宜,量力而为,从设有专门运营机构、引领作用强的商圈入手,循序渐进、有序引领智慧商圈建设,避免贪多求全、重复建设。

(四)创新驱动,开放共享。推动现代信息技术集成创新应用,优化商圈服务功能。充分利用商圈内外各方面信息系统,探索接口对接和数据交换,促进数据互通共享。

(五)健全制度,安全规范。建立健全网络与信息安全管理制



度、技术标准和应急处置方案,规范数据采集、传输、存储、处理、共享、销毁全生命周期管理,强化消费者个人隐私保护,确保数据安全使用和管理。

#### **四、整体架构**

智慧商圈原则上由商圈运营机构或所在地区相关政府部门建设管理,商圈内的各类主体共同参与,围绕消费者、商业企业、运营机构和政府部门的需求,按照“一个平台、多口接入、服务四方”的建设思路,构建智慧商圈整体架构。

**一个平台:**即智慧商圈大数据平台,是打通智慧商圈底层数据和上层应用的核心中枢、支撑商圈智慧化运营和管理的开放式平台,包含一个数据中心和智能设施、数据共享、安全保障三大体系。

**多口接入:**即建立规范通用的开放式数据接口,与商业企业、城市管理、公共便民服务等信息平台,以及位置服务、信息服务等专项应用服务商对接,支持手机 APP、小程序、公众号、PC 端/移动端网站等多个渠道访问。

**服务四方:**即建立面向消费者、商业企业、运营机构和政府部门的四大类智慧应用服务体系,深化数据应用,实现精准数据采集和分析,提供高效便捷服务,打造“看得见、连得上、找得到、用得好、管得住”的智慧商圈场景。



图1 智慧商圈总体架构示意图

## 五、建设内容

### (一)智慧商圈大数据平台

智慧商圈大数据平台主要包括一个数据中心和智能设施支撑体系、数据共享支持体系、数据安全保障体系。

## 1. 数据中心

充分利用商圈已有平台,探索通过自建、租赁或云服务外包等多种方式,建立数据中心,提升商圈大数据海量信息的汇聚、存储和计算能力。推动数据中心建立规范通用的开放式接口,探索实

现与商业企业、消费终端、城市管理、公共便民服务等信息系统对接,为消费者、商业企业、运营机构和相关政府部门提供精准化、人性化、多元化服务。

## 2. 智能设施支撑体系

**加强智能信息基础设施建设。**加快高速光纤、5G 移动网络等通信基础设施建设,实现商圈无线网络(WiFi)全覆盖。按照相关标准要求和实际需要,在商圈主要出入口和核心公共区域逐步配置智能传感器、高清摄像头等设备,提升商圈自动感知、识别和采集数据的能力。

**合理配置智能硬件终端设施。**根据商圈建设需要,逐步对终端设施进行智能化升级改造,科学有序配置智慧灯杆、多功能智能杆、多功能智能座椅、智能导视牌、广告牌系统、无障碍地图、智能垃圾桶、智能回收箱、智能公共厕所等公共设施。

**积极推进智能运维设施建设。**在商圈核心公共区域内配置能耗管理、空气监测、电气设备运行管理、火警监测预警等智能运维设备,打造安全、高效、节能、环保的智能化公共空间。

## 3. 数据共享支持体系

**探索推动商圈内数据开放共享。**增强商圈内商业企业数据开放意识,促进形成数据互通、交换共享、协同发展的共识。充分运用区块链等现代信息技术,推动建立数据开放共享协同机制,分阶段、分步骤推进。

**探索推动商圈与政府间数据互联对接。**鼓励开展数据交换服



务,引导和规范公共数据资源开放流动,促进数据开放互通。有条件的地方,探索推动智慧商圈大数据平台与政府相关平台对接。

#### 4. 数据安全保障体系

**强化数据安全**管理。推动建立完善的数据安全管理制度,保证数据使用安全、合法。探索运用安全多方计算、同态加密、联邦学习、隐私计算等加密技术手段,结合区块链等技术,实现数据可追溯、可信存储、可信计算和全流程安全,确保数据“可用不可见、可用不可取”。加强内控数据流程管理,完善灾备应急预案,防止因系统漏洞或人为因素造成数据泄露。

**加强个人隐私保护**。坚持依法依规、必要有用、谁采集谁负责的原则,在保护消费者个人隐私和企业商业秘密的前提下,依法依规采集数据。在数据存储、加工、传输、共享等各个环节中,加强个人隐私保护,对关键信息进行脱敏处理。

#### (二)健全面向消费者服务的智慧应用

围绕消费需求,利用AR、人工智能、大数据等现代信息技术,推动消费新业态新模式新场景的普及应用,打造包括导航导视、数字化景观展示、智能终端设施、营销服务推送、沉浸式体验、智能支付、智能停车等在内的智慧消费生态体系,形成商圈从“引流入场”到“场内停留”再到“离场后触达”线上线下一体化、智慧化消费场景,为消费者提供“看得见、连得上、找得到、用得好”的便利化消费体验。

**打造智慧消费场景**。运用小程序、APP、公众号、直播平台、多



媒体互动屏等,引入数字虚拟元素丰富消费场景。探索利用 AR/VR 等技术,科学配置虚拟试衣镜、智能试衣间、智能货架等智能硬件和互动系统。合理发展无人值守超市、无人值守商店、无人值守餐厅等智慧终端,丰富网订店取、网约店修(退、换)等服务内容,增强对消费者和游客的吸引力。

**拓展智能支付服务。**有效利用智能 POS 系统、扫码购、自助收银系统等多种支付方式、支付场景,为消费者提供一站式收银、结算服务。搭建数字人民币应用场景,畅通消费者使用渠道。

**优化智能停车服务。**建设智能化停车场,借助 RFID、视频监控、IC 卡等,实现商圈内泊车位实时查询及路线导引、车辆分流、车辆流量统计与分析等智能交通服务。鼓励停车服务企业依托信用信息提供收费优惠、车位预约、通行后付费等便利服务。有条件的地方,合理配置平价、友好的新能源汽车充电设备设施。

**保障特殊群体消费便利。**充分考虑老年人、残疾人等特殊群体需求,加强商圈智能设施和场景的精细化设计和供给,提供简便易行、符合特殊群体特点的智能服务方式。保留面对面人工服务,支持现金和银行卡支付,提升特殊群体消费体验。

### **(三)面向商业企业经营的智慧应用**

围绕商业企业营销推广、信息共享、物流配送等需求,应用数字化技术,推动线上线下深度融合,提供市场拓客、业务引流、供应链服务、门店管理等增值服务和企业数字化转型培训服务,促进商业企业实现智慧化运营。

推动数字化营销服务升级。鼓励商圈内商业企业借助门户网站、APP、小程序、直播平台、微视频、多媒体互动屏等营销平台和触达渠道,提供促销活动、卡券线上发放和线下核销推广、信息发布、信息推送等营销服务。有条件的商圈可在消费者授权情况下,根据消费者偏好、历史消费记录、消费场景类型推送营销信息,提供个性化营销服务。

探索发展信息共享服务。鼓励商圈内商业企业利用私域流量形成的“数据池”,与商圈内外业态互补的商家建立共享机制,搭建联盟会员积分体系,开展联合促销,实现商圈内外渠道、客户、商品、服务和促销共享。

完善智慧物流配送服务。充分利用商圈周边物流资源,对接专业物流服务商,为商业企业提供智能采购、共同配送、即时配送等服务,降低企业运行成本、提高服务响应速度。

开展数字化转型培训服务。搭建商业企业数字化转型培训服务平台,定期组织行业内专家和领先企业,开展数字化技术应用、数字化精准营销、智慧消费场景打造、数字化转型实践案例、智慧商店综合解决方案等相关培训服务,助力商业企业数字化转型。

#### **(四)健全面向商圈运营机构的智慧应用**

辅助商圈运营机构利用各类数字资源,提高为品牌、商业企业与消费者提供专业服务的能力和水平。

加强商圈综合集成管理。依托大数据平台,集成客流信息、销售信息、交通信息等自动化采集系统,推动逐步实现数据共享、功

能协同和有效集成。推动实现招商管理、合同管理服务数字化,逐步完善落位规划、招商跟进、租赁续租、租金优惠等数字化功能,提升商圈管理智能化水平。

**提升智能监测分析能力。**在保障消费者信息安全的前提下,利用多方采集数据,分析消费趋势,预测商圈发展动向,为商圈经营管理提供参考。做好消费舆情监测。在保障企业商业秘密的前提下,对商圈内品牌、业态、商业企业经营数据进行动态监测,为指导商业企业优化经营管理提供支撑。

**开展企业信用管理服务。**探索建立基于大数据的商业企业征信体系,通过共享信用信息,促进商圈内商业企业诚信经营。鼓励商圈主要商铺设置信用二维码,面向消费者提供信用信息查询或投诉维权通道。

#### **(五)健全面向政府部门管理的智慧应用**

**推动大数据平台对接当地公安、消防、交通、商务、卫生、市场监管等部门公共信息系统,实现政府部门协同管理。**

**提供信息报送服务。**按照相关政府部门要求,对接政府部门信息系统,上报商圈营业额、客流量等数据,为政府部门制定相关政策提供依据。

**加强智能安防管理。**推进智慧安防、消防、应急管理 etc 系统建设,对接相关政府部门公共安全、消防管理和交通管理等系统,实现商圈内紧急事件预警和应急联动处理,提升商圈智慧安全管理水平。



搭载便民惠商服务。合理配置便民公共设施,通过各类APP、小程序等提供公共设施查询、水电气缴费以及就业、社保等各类便民和公共服务。鼓励对接当地政务大数据平台,推动政务服务下沉,提高企业注册登记、社保登记和缴费等服务的便利水平。

## 六、保障措施

(一)强化组织领导。在地方政府统一领导下,加强商务、市场监管、公安、消防等部门和商圈运营机构、相关业主方的沟通协调,全面统筹智慧商圈开发、建设、运营及管理,构建强有力、一体化的智慧商圈建设协调机制,为智慧商圈建设提供组织保障。

(二)完善规则标准。加快智慧商圈建设相关的数据质量、数据治理和数据安全等关键标准研制,推动智慧商圈运营规则、信息化技术标准、制度规则的创新和应用,促进智慧商圈安全规范发展。

(三)加强政策支撑。发挥财政资金的引导作用,引导社会资本参与智慧商圈建设。创新智慧商圈投融资模式,鼓励金融机构创新产品和服务,加大对智慧商圈建设的融资支持。对智慧商圈建设管理涉及的审批事项,简化审批手续,提高审批效率。



# 附件 3

## 智慧商圈示范创建评价指标 (试行)

序号	一级指标	二级指标	三级指标	权重	评价内容	评价标准
1	综合平台 (35分)	统一后台	数据中心	8	通过自建、租赁或云服务外包等多种方式，建立数据中心，支撑商圈智慧化运营和管理，服务消费者、商业企业、运营机构和政府部门	拥有数据中心，具备数据集成、存储、计算、传输等功能，得8分；没有不得分
2			多方接入	5	建立规范通用的开放式数据接口，实现与商业企业、城市管理、公共便民服务等信息平台以及位置服务、信息服务等专项应用服务商对接，支持手机APP、小程序、公众号、PC端/移动端网站等多渠道访问	数据接口能够对接商业企业、城市管理、公共便民服务等信息平台以及位置服务、信息服务等专项应用服务商，每对接1类信息平台或专项应用服务商得1分，最多得5分
3			数据安全	5	依法依规采集数据，对关键信息能够做到脱敏处理，数据安全保障体系符合相关法规及标准	依法依规开展数据采集和处理，且符合相关要求，得5分；违反相关要求的，不得分
4		信息基础设施	网络基础设施	5	接入高速宽带信息网络，商圈核心区域具备无线网络（WiFi）和5G信号，消费者可方便快捷地将手机、电脑等终端连接上网	实现5G和无线网络全覆盖，且信号稳定，得5分；实现5G和无线网络全覆盖，但信号不稳定，得3分；未实现5G信号，但有无线网络和其他通信信号，得1分。不累计得分
5			智能感知设施	4	商圈主要出入口、大型单体商业综合体出入口及核心公共区域配置智能传感器、高清摄像头等设备，可实现对商圈各个单元的全面感知和识别，以及信息的获取和采集	商圈内主要出入口或核心公共区域设有智能感知设备，得3分；具备全面信息获取和数据采集功能，得1分

序号	一级指标	二级指标	三级指标	权重	评价内容	评价标准
6	综合平台 (35分)	智能公共设施	智能硬件终端	4	商圈核心公共区域设有智能灯杆、多功能智能杆、多功能智能座椅、智能导视牌、广告牌系统、无障碍地图、智能回收箱、智能垃圾桶、智能公共厕所等公共设施，能够接入和利用物联感知层、网络通信基础数据库所提供的资源和服务	设有智能灯杆、多功能智能杆、多功能智能座椅、智能导视牌、广告牌系统、无障碍地图、智能回收箱、智能垃圾桶、智能公共厕所等（包括但不限于）智能公共设施，每一项得0.5分，最多得4分
7		智能运维设施	智能运维管理设备	4	商圈核心公共区域内设有能耗管理、空气监测、电气设备运行管理、火警检测预警等智能运维设备，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	具有能耗管理、空气监测、电气设备运行管理、火警监测等运维系统的，每一项得1分，最多得4分
8	智慧应用 (55分)	面向消费者的智慧应用	智慧场景	5	利用人工智能、虚拟现实等技术打造各种智慧消费场景，有智能导购、虚拟试衣镜、智能试衣间、智能货架、智能LED触摸互动屏等智能硬件和互动系统，能够增强消费者体验	每具有一种智慧消费场景，得1分，最多得5分
9			智能支付	4	有智能POS系统、扫码购、自助收银系统等多种支付方式，为商业企业提供一站式收银、结算、对账、财务管理等综合服务	每具有一种支付通道和场景，得1分，最多得4分
10			智能停车	4	有智能化停车系统，实现商圈内的智能化车位管理、泊车位实时查询及路线导引、车辆分流、车辆流量监测与分析等智能交通服务	实现车牌自动识别，得1分；实时发布车流状况、停车场空位信息，得2分；实现车流快速导引，得1分
11			优化服务	4	能够提供简便易行、符合老年人和残疾人等特殊人群特点的智能服务方式，支持现金和银行卡支付	能够满足老年人需求，达到要求，得2分；能够满足残疾人需求，达到要求，得2分
12			数字化营销	4	运用自身大数据平台或小程序、APP、公众号、直播平台、多媒体互动屏等营销平台，为商圈内商业企业提供促销活动、卡券线上发放和线下核销推广、信息发布、信息推送等营销服务和会员的精准推送服务	通过自身大数据平台或相关营销平台开展促销活动、卡券线上发放和线下核销推广、信息发布、信息推送等服务，每开展一项服务得1分，最多得4分

序号	一级指标	二级指标	三级指标	权重	评价内容	评价标准
13	智慧应用 (55分)	面向商业企业的智慧应用	信息共享	4	建立商圈信息共享机制,实现商圈内外渠道、客户、商品、服务、促销、会员积分等共享	推动开展信息共享,并取得一定进展,得2分;能够实现信息共享,得4分。不累计得分
14			数字化转型服务	3	搭建商业企业数字化转型培训服务平台,开展数字化技术应用、数字化精准营销、智慧消费场景打造、数字化转型实践案例、智慧商店综合解决方案等相关培训服务,赋能商业企业数字化转型	开展数字化培训服务,得2分;通过培训,带动商业企业数字化转型取得明显进展,得1分
15			物流配送	3	通过信息技术应用和智能配送设施设备,为商业企业提供智能采购、共同配送、即时配送等公共服务	物流配送服务高效、便捷,功能完善,得3分
16		面向运营机构的智慧应用	综合集成管理	4	能够集成调用客流信息、销售信息、交通信息等自动化采集系统推动实现数据共享、功能协同和有效集成	客流监测、营业额监测、商户管理、会员管理、智慧交通等功能,每集成调用一项得1分,最多得4分
17			信用管理服务	4	具备基于大数据的商家征信能力,提供中小商家征信服务,并向消费者提供查询服务	开展商家征信相关工作,得2分;推广使用信用二维码,得2分
18			智能监测分析	4	能够对客流量、消费者消费行为等进行监测,并对商圈内品牌、业态、商业企业经营数据进行动态采集,为商圈运营机构优化经营管理提供支撑	开展客流、会员消费、商品和服务销售、商户运营数据等综合分析工作,形成相关信息或报告,得4分
19	智慧应用 (55分)	面向政府管理的智慧应用	信息报送	4	与相关政府部门信息系统对接,能够自动报送商圈营业额、客流量等消费数据	实现数据自动报送,达到要求,得4分;能够及时报送数据,得2分;不报送消费数据不得分。不累计得分
20			便民惠商	4	能够提供服务机构和公共设施查询、水电气缴费等各类便民和公共服务;提供企业注册登记、社保登记和缴费等服务	提供公共服务健全,每提供一项得1分,最多得4分



序号	一级指标	二级指标	三级指标	权重	评价内容	评价标准
21			智能安防	4	建有智慧安防、消防、应急管理等系统，实现与相关政府部门公共安全、消防管理和交通管理等系统对接	每具备智能安全监控、消防、应急管理等多项系统，得1分，最多得3分；能够与相关政府部门系统对接，得1分
22	综合效益 (10分)	商业繁荣度	空置率	2	商业空置率情况	智慧化改造后，商业空置率降低，得2分
23			客流量	2	年客流量增长情况	智慧化改造后，年客流量比改造前增长，得2分
24		消费贡献度	营业额	2	年营业额增长情况	智慧化改造后，年度营业额比改造前提升，得2分
25		社会满意度	消费者满意度	2	消费者满意度情况	委托第三方进行消费者评价调查，消费者满意度比改造前提升，得2分
26			经营者满意度	2	经营者满意度情况	委托第三方进行经营者评价调查，经营者满意度比改造前提升，得2分
27	加分项 (10分)	保障机制	政策保障	5	制定智慧商圈建设、运行和发展的支持政策，以及智慧商圈运营规则、信息技术标准和数据应用标准等	制定出台智慧商圈相关支持政策，得3分；制定出台智慧商圈相关规则和标准，得2分
28			机制保障	5	有商圈商户自律、商协会共治共管机制，消费者权益保障、投诉处理机制完善，投诉渠道畅通	建立完善的商户自律、商协会共治共管机制，且实际开展活动，得4分；消费者投诉举报渠道畅通，反馈处理及时有效，得1分
29	扣分项		权益保护	三年内出现严重损害消费者权益或重大侵犯知识产权事件的，扣20分		
30			安全生产	三年内出现重大安全事故的，扣20分		
31			数据安全	三年内出现重大用户信息泄露事件的，扣20分		
32			市场秩序	三年内存在严重扰乱市场秩序等违法违规行为的，扣20分		



附件 4

### 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统,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、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	智慧服务 (40分)	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一种以上应用，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			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比超过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，并通过互联网门户向网络用户进行直播，直播过程可与网友进行文字和视音频互动，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撑，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、商场楼层导引、商户导引、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触摸互动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先离场后付费无感停车，提供停车场数据监控、智能化管理车位、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、安全和应急系统等智慧化应用系统，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，具备通过视频巡检代替或补充人工巡检的功能	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。

