ICS 03.100.20
CCS A10

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10375—2025
代替SB/T 10375-2004

零售企业信息化水平测评指标

Evaluation indicators for the informatization level of retail enterprise

2025-06-16 发布　　2026-01-01 实施

中华人民共和国商务部　　发布

本文本为下载打印版本，标准内容以商务部“商务领域行业标准制修订信息管理”系统发布为准。

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 2
5 指标构成 2
6 测评方法与测评等级 3
附录A （规范性）零售企业信息化水平测评表 4
参考文献 8

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。

本文件代替SB/T 10375—2004《零售业信息化指标》，本文件与SB/T 10375—2004相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

——删除了“零售业”“零售业态”“信息化”的定义（2004年版的3.1、3.2、3.3）；

——增加了“零售企业”“全渠道”“投入产出比”“会员贡献率”“动销率”“缺货率”“促销费用率”“人事费用率”“净推荐值”等术语（见3.1、3.2、3.3、3.4、3.5、3.6、3.7、3.8、3.9）；

——增加了“缩略语”的章节（见第4章）；

——更改了“指标构成”的内容（见第5章，2004年版的A.2、A.3）；

——更改了“测评方法”的内容（见6.1，2004年版的第5章）；

——更改了“测评等级”的内容（见6.2，2004年版的第4章）；

——更改了“零售企业信息化水平测评表”（见附录A，2004年版的A.4）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国批发与零售市场标准化技术委员会（SAC/TC 438）归口并解释。

本文件起草单位：中国商业联合会、南方电网互联网服务有限公司、多点生活（中国）网络科技有限公司、上海海鼎信息工程股份有限公司、新消费（北京）规划院有限公司。

本文件主要起草人：李祥波、朱玉梅、蒋作梁、陈海、郝春强、沈洋、侯景皓、陈品竹、付贮阅、靳晓蕾。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2004年首次发布为SB/T 10375—2004；

——本次为第一次修订。

本文本为下载打印版本，标准内容以商务部“商务领域行业标准制修订信息管理”系统发布为准。

零售企业信息化水平测评指标

1 范围

本文件给出了零售企业信息化水平测评指标的指标构成、测评方法与测评等级。

本文件适用于指导零售企业、信息化技术服务商及第三方开展零售企业信息化水平的测评活动。

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 17917 零售企业管理信息系统基本功能要求

GB/T 18184 商业自动化术语

3 术语和定义

GB/T 18184界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

零售企业 retail enterprise

以向消费者提供商品为主，并提供相关服务的终端销售组织。

3.2

全渠道 omni-channel

将线上线下渠道进行组合和整合，并通过跨渠道形成的数据来开展经营的零售业务模式。

3.3

投入产出比 return on investment;ROI

项目的投入资金与产出资金的比例。

注：ROI=项目投入资金/项目产出资金。

3.4

会员贡献率 member contribution rate

会员销售业绩占企业销售业绩的比例。

注：会员贡献率=会员销售总额/销售总金额×100%。

3.5

动销率 shelf sales ratio

当期实现销售的SKU数占当月在架SKU数的比例。

注：动销率是衡量商品销售的关键指标，反映库存中实际产生销售的商品比例。动销率=月度动销商品SKU数/月末库存SKU数×100%。

3.6

缺货率 out-of-stock rate

缺货的在架SKU数占全部在架SKU数的比例。

注：缺货率是衡量实际供应和需求之间的差异指标。可分别计算门店缺货率和线上缺货率。

3.7

促销费用率 promotional expense rate

一定期间内促销费用占营业收入的比例。

注：促销费用率=促销费用/营业收入总额×100%。

3.8

人事费用率 labour cost ratio

一定时期内企业营业收入中用于支付人工成本的比例。

注：人事费用率=人工成本总额/营业收入×100%。

3.9

净推荐值 net promoter score;NPS

衡量某个客户将会向其他人推荐商品或服务可能性的指数。

注：NPS=（推荐者数/总样本数）×100% －（贬损者数/总样本数）×100%。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

AI：人工智能（Artificial Intelligence）

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

ESL：电子价签（Electronic Shelf Label）

IT：信息技术（Information Technology）

NPS：净推荐值（Net Promoter Score）

ROI：投入产出比 (Return On Investment)

SKU：单品 （Stock Keeping Unit）

Wi-Fi：无线网络（Wireless Fidelity）

5 指标构成

5.1 战略与组织

5.1.1 信息化战略

信息化战略包括但不限于战略规划、战略实施、过程监控、战略总结。

5.1.2 信息化组织

信息化组织包括但不限于机构建设、人才发展、信息化制度、信息化投入。

5.2 基础设施

5.2.1 通信设施

通信设施包括但不限于网络通讯设施。

5.2.2 硬件设备

硬件设备包括但不限于服务设备、感知设备以及设备信息化管理。

5.3 信息系统

5.3.1 系统功能

系统功能包括但不限于功能完整性、可扩展性、系统可用性。

5.3.2 数据要素

数据要素包括但不限于数据完整性、数据及时性、数据的互联互通。

5.4 应用效益

5.4.1 市场拓展

市场拓展包括但不限于线上渠道、会员管理、全渠道销售业绩。

5.4.2 降本提效

降本提效包括但不限于决策支持、库存周转、动销率、缺货率、促销费用率、人事费用率、业财一体化、大模型应用。

5.4.3 满意度

满意度包括但不限于员工工作满意度、顾客满意度、供应商（品牌商）满意度。

5.5 信息安全管理

5.5.1 网络安全管理

网络安全包括但不限于网络安全技术体系、安全等级保护。

5.5.2 数据安全管理

数据安全包括但不限于数据传输和存储、访问控制、数据发布、审计与监控、数据全生命周期管理。

6 测评方法与测评等级

6.1 测评方法

6.1.1 零售企业宜按照附录 A 的内容开展信息化水平测试。通过设定测评目标的结果与当前实现情况的差异程度，引导实际工作实现或超越设定目标，并作为制订信息化规划和信息化立项等工作的基础。

6.1.2 根据企业在信息化建设过程中已开展的各项应用、已取得的各项成绩加以确定，计分采取 100 分扣减项目分数后计分方式。零售企业信息化水平测评表见附录 A。

6.2 测评等级

测评等级从低到高分为初始级（L1）、发展级（L2）和优秀级（L3）：

L1：依据表 A.1 进行测评，分值为 60—69 分；

L2：依据表 A.1 进行测评，分值为 70—84 分；

L3：依据表 A.1 进行测评，分值为 85 分及以上。

附 录 A
（规范性）
零售企业信息化水平测评表

零售企业信息化水平测评表见表A.1。

表A.1 零售企业信息化水平测评表

一级指标	二级指标	三级指标	计分方法
战略与组织（15分）	信息化战略（5 分）	**战略规划：** 制定信息化战略规划，涵盖效率提升、成本降低、业务创新、生态合作等战略分解的内容	完全符合，得 5 分 一项不符合，减 2 分 二项不符合，不得分
		战略实施： 制定信息化实施年度计划，包括但不限于信息化项目及相应的流程优化、组织变革、内外部协同、安全保障等内容	
		过程监控： 具备信息化战略实施过程的监控和评价，包括但不限于信息化项目完成情况、战略目标达成，以及发现偏差时的纠偏措施	
		战略总结： 制定信息化战略实施年度总结，具体项目达成 ROI 目标	
	信息化组织（10 分）	**机构建设：** 1）设立专门负责企业信息化建设和运行维护的部门，并有专业的数据管理部门或专项小组负责数据治理工作； 2）信息化部门最高领导者属于企业决策层成员； 3）有专门的信息安全部门或信息安全负责人	完全符合，得 3 分 一项不符合，减 1 分
		人才发展： 1）建立与信息化人才相匹配的绩效薪酬体系 ； 2）员工每年均能参加信息化培训，包括操作培训、信息安全制度培训等	完全符合，得 2 分 一项不符合，减 1 分
		信息化制度： 1）建立完善的信息安全管理制度，并明确各级人员的权限； 2）建立数据管理制度，明确数据的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等要求； 3）建立个人信息保护制度，明确个人信息的处理，包括收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等	完全符合，得 3 分 一项不符合，减 1 分
		信息化投入： 上年度信息化投入占营业收入的比重。信息化投入包括但不限于设施建设、信息安全投入、应用系统开发、运维服务费、人才发展投入等	≥1‰得 2 分 0.3‰～1‰（不含 1‰）得 1 分

表 A.1 零售企业信息化水平测评表（续）

一级指标	二级指标	三级指标	计分方法
基础设施（15分）	通信设施（5 分）	**网络通讯设施：** 1）门店应用 4G 及以上的网络通信基础设施； 2）门店铺设无线访问接入点设备，实现 Wi-Fi 全覆盖	完全符合，得 5 分 一项不符合，不得分
	硬件设备（10 分）	**服务设备：** 1）门店配备能满足顾客多种支付方式和多种智能支付的设备，供消费者自主选择，实现快捷便捷支付； 2）门店基于业务需求选用 ESL,实现后台价格改动、前台价签实时更新，并实现补货和拣货提醒； 3）门店基于业务需求配置相应的智能服务设备，如智能识别秤、自助存包柜、接待机器人、清洁机器人等	完全符合得 6 分 一项不符合，减 2 分
		感知设备： 在门店、仓库的出入口、货架、结算等部位铺设相应的信息采集设备，能够获取门店商品展示、促销、结算、管理服务、客流等场景及物流、供应链等环节信息	完全符合得 2 分 不符合不得分
		设备信息化管理： 具有设备实时管理系统，企业实现实时管理、控制的硬件设备数量占比≥70%	完全符合得 2 分 不符合不得分
信息系统（28分）	系统功能（12 分）	**功能完整性：** 系统功能模块完整，全面覆盖销售、采购、库存等业务模块，支持线上线下的全渠道管理，并实现与财务系统、人力资源系统等专业系统的集成。系统各模块的基本功能满足 GB/T 17917 的规定	符合得 6 分 不符合不得分
		可扩展性： IT 架构从企业自有的硬件服务器迁移到第三方云服务体系，应用层的软硬件基于云计算的形式进行组织部署	符合得 3 分 不符合不得分
		系统可用性： 系统可用性为 99.99%	符合得 3 分 不符合不得分
	数据要素（16 分）	**数据完整性：** 1）员工工作行为数据完整，包括员工团队协作、工作执行、完成质量、意见反馈等； 2）顾客购物行为数据完整，包括客流量热力图分布、顾客购买偏好、客户反馈等； 3）经营数据完整，包括销售、订单、预算执行等数据； 4）运营管理数据完整，包括业务运营流程节点产生的过程数据，业务系统数据保持时间和流程的连续性	完全符合，得 8 分 一项不符合，减 4 分 二项不符合，不得分
		数据及时性： 1）经营数据和运营数据实现实时更新； 2）其他数据可以按照企业确定的数据标准进行更新	完全符合，得 2 分 一项不符合，减 1 分
		数据的互联互通： 1）线上线下渠道的会员数据实现打通； 2）线上线下渠道的商品数据、库存数据实现打通； 3）业务数据和财务系统打通，实现业财一体化	完全符合，得 6 分 一项不符合，减 2 分

表 A.1 零售企业信息化水平测评表（续）

一级指标	二级指标	三级指标	计分方法
应用效益（32 分）	市场拓展（10 分）	**线上渠道：** 1）自建线上销售平台，或通过信息化对接第三方电商平台，拓展线上销售渠道； 2）信息化支持拓展新的营销渠道，开展内容营销、社交营销、社群营销，并能进行闭环转化	完全符合，得 4 分 一项不符合，减 2 分
		会员管理： 1）实现会员数字化管理，电子会员增长率为正； 2）会员贡献率可比提高或达到预期目标； 3）CRM 系统的会员留存率可比提高或达到预期目标值； 4）会员复购率可比提高或达到预期目标	完全符合，得 4 分 一项不符合，减 1 分
		全渠道销售业绩： 1）全渠道销售额可比增长为正； 2）全渠道订单数可比增长为正	完全符合，得 2 分 一项不符合，减 1 分
	降本提效（16 分）	**决策支持：** 在营销、补货、排班等方面提供决策支持并有明显提效	完全符合 16 分 一项不符合，减 2 分
		库存周转： 库存周转天数可比下降，或在企业预期的库存指标范围内	
		动销率： 月度商品动销率可比或环比提高	
		缺货率： 门店和线上的缺货率可比下降或达到预期目标值	
		促销费用率： 企业一定时期的促销费用率可比下降	
		人事费用率： 企业一定时期的人事费用率可比下降	
		业财一体化： 实施业财一体化后，降本增效显著	
		大模型应用： 使用 AI 大模型辅助决策并实现提效	
	满意度（6 分）	**员工满意度：** 信息化提升员工工作效率，员工满意度提高，可通过 NPS 获得测评结果	NPS≥50%得 2 分 30%≤ NPS＜50% 得 1 分 NPS＜30%不得分
		顾客满意度： 通过信息化手段实现顾客服务质量的数据实时分析、展示和预警，降低投诉升级比例，且实现投诉率可比下降	完全符合，得 2 分 不符合，不得分
		供应商（品牌商）满意度： 系统实时跟踪供应链信息，订单管理、交货跟踪、质量控制、财务结算等各环节都通过信息化手段得以高效处理，提高业务效率与沟通效率	完全符合，得 2 分 不符合，不得分

表 A.1 零售企业信息化水平测评表（续）

一级指标	二级指标	三级指标	计分方法
信息安全管理（10 分）	网络安全管理（5 分）	**网络安全技术体系：** 有完善的网络安全技术体系，包括网络防火墙、入侵检测系统、漏洞管理等	完全符合 2 分 不符合，不得分
		网络安全等级保护： 通过网络安全等级保护认证	完全符合 3 分 不符合，不得分
	数据安全管理（5 分）	**数据传输和存储：** 采用数据加密、备份与恢复、脱敏等安全技术与保护措施	完全符合，得 5 分 一项不符合减 1 分
		访问控制： 通过身份认证、授权机制限制等方式确保用户只能访问与其权限相符的数据	
		数据发布： 建立数据共享、发布、接口的技术和管理要求	
		审计与监控： 通过日志分析、行为分析、异常检测等方法记录和分析数据访问和操作行为，及时发现和处理数据安全风险	
		数据全生命周期管理： 实现对数据的创建、存储、使用、传输、归档、销毁及数据泄露应急响应等全过程进行管理，确保数据整体的安全性和可用性	

参 考 文 献

[1] GB/T 22240 信息安全技术 网络安全等级保护定级指南

[2] GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

[3] 商务部办公厅关于印发《智慧商店建设技术指南（试行）》的通知（商办流通函〔2021〕220号）

[4] 《工业和信息化部办公厅关于发布中小企业数字化水平评测指标（2024年版）的通知》（工信厅企业〔2024〕56号）

本文本为下载打印版本，标准内容以商务部“商务领域行业标准制修订信息管理”系统发布为准。