ICS 01.40.03
CCS A10

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11256—2025

全渠道零售运营效率指标体系

Index system for operation efficiency of omni-channel retail

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　效率指标体系 1
参考文献 6

表 1　全渠道零售运营效率指标体系（综合业绩指标） 2
表 2　全渠道零售运营效率指标体系（客户运营指标） 3
表 3　全渠道零售运营效率指标体系（商品运营指标） 4
表 4　全渠道零售运营效率指标体系（订单履约指标） 4
表 5　全渠道零售运营效率指标体系（供应链指标） 5

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。

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。

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。

本文件由全国连锁经营标准化技术委员会(SAC/TC 439)归口并解释。

本文件起草单位：中国连锁经营协会、厦门见福连锁管理有限公司、湖北黄商集团股份有限公司、北京超市发连锁股份有限公司、永辉超市股份有限公司、物美科技集团有限公司、江苏卓誉技术信息有限公司、达疆网络科技（上海）有限公司、北京物美便利超市有限公司、滔搏企业发展（上海）有限公司、苏宁易购集团股份有限公司、上海海鼎信息工程股份有限公司。

本文件主要起草人：王洪涛、王汭妲、叶邱毅、高志、赵萌、王磊、叶长青、李春、徐开闯、胡进、李昌明、李丽洁、蒋作梁、张德涛。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——本文件为首次发布。

全渠道零售运营效率指标体系

1 范围

本文件给出了零售企业全渠道运营的效率指标。

本文件适用于经营日用消费品的连锁零售企业运营管理及企业间对标。

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 18106 零售业态分类

SB/T 10465 连锁经营术语

3 术语和定义

GB/T 18106、SB/T 10465界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

全渠道零售 omni-channel retail

将线上和线下渠道进行组合和整合，并通过跨渠道形成的数据来辅助经营的零售模式。

3.2

在架单品 active sku

陈列货架、商品管理系统、网页、App上可查询、可销售、可订货的有效单品。

注：也被称为有效单品。

3.3

日活/月活用户 daily/monthly active users(DAU/MAU)

满足每日/月浏览指定网页、使用指定App或小程序超过5分钟，登录、下单未付款、购买等任一或多项行为的用户。

注：同一身份的用户只统计一次。

3.4

妥投 correct-distribute

在零售企业承诺送达时间内将订单商品送达至指定地点的行为。

注：因顾客原因产生的拒收、订单取消等订单异常情况不包括在内。

3.5

前置仓 front warehouse

前移到离消费者更近的、可提供仓储、拣货等功能的仓储中心。

4 效率指标体系

4.1 综合业绩指标

反映企业总体经营情况的指标，可由各门店、各部门汇总计算得出。此类指标适用于品类、部门、门店及企业各层面。具体见表1。

表1　全渠道零售运营效率指标体系（综合业绩指标）

序号	指标	说明	计算公式
1	线下销售额	实体门店店内交易产生的含税销售额，不包含退货及下单未付款的销售额；门店包括但不限于直营店、加盟店、以公司品牌输出管理的门店等；属于全渠道销售额的一部分	—
2	线上销售额	零售企业通过自营官网、App、小程序及第三方平台等产生的含税销售额，不包含退货及下单未付款的销售额，包含到家业务销售额、自提业务销售额、社区团购销售额等；属于全渠道销售额的一部分	—
3	全渠道销售额	包含可纳入合并报表的分子公司销售额	全渠道销售额=线下销售额+线上销售额
4	线上销售占比	线上销售含 App、小程序、官网及第三方平台等线上渠道产生的销售	线上销售占比=线上销售额/全渠道销售额×100%
5	毛利额	商品销售收入和商品成本之间的差额	毛利额=销售收入-商品成本
6	毛利率	衡量门店、企业的商品经营效益水平	毛利率=毛利额/销售额×100%
7	净利润	企业经营活动的最终成果	净利润=销售额-所有成本费用-所得税
8	净利润率	简称净利率，反映门店、企业盈利能力的重要指标	净利润率=净利润/营业收入×100%
9	人事费用率	一定时期内企业用于支付人工费用的比例	人事费用率=人工费用总额/销售额×100%
10	客单数	每日实现的交易笔数；线下客单数指门店每日实现的线下交易笔数；线上客单数常称为线上订单数，指每日实现的线上交易笔数	客单数=线下客单数+线上客单数
11	客单价	反映门店规模和经营能力，根据销售渠道，可分为线上客单价和线下客单价	客单价=销售额/客单数
12	门店平效	每平方米营业面积实现的销售额	门店平效=门店销售额/门店营业面积
13	前置仓平效	每平方米前置仓实用面积实现的销售额	前置仓平效=前置仓销售额/前置仓实用面积

表1　全渠道零售运营效率指标体系（综合业绩指标）（续）

序号	指标	说明	计算公式
14	人效	也称劳效，也可采用工时人效，工时数为正式员工和灵活用工的总工时数	人效=销售额/折算后的员工人数 工时人效=销售额/总工时数

4.2　客户运营指标

与客户相关的运营指标。具体见表2。

表2　全渠道零售运营效率指标体系（客户运营指标）

序号	指标	说明	计算公式
1	数字会员占比	拥有会员身份，并可被在线识别、可触达的会员	数字会员占比=数字会员数量/全部会员数量×100%
2	会员增长率	统计周期内新增的会员数量占比	会员增长率=新增会员数量/原有会员数量×100%
3	日活/月活用户（DAU/MAU）增长率	可分为同比和环比两个维度	DAU/MAU 增长率=（现期 DAU/MAU 数-基期 DAU/MAU 数)/基期 DAU/MAU 数×100%
4	促销转化率	转化率越高越好	促销转化率=完成支付的促销订单数/实际触达人数×100%
5	复购率	衡量可识别身份的顾客复购情况	复购率=有复购行为的客户数/购物客户总数×100%
6	退货率	可分为线上退货率和线下退货率	退货率=退货客单数/全部客单数×100%
7	客诉率	客户投诉占比	线上客诉率=有投诉记录的订单数/（妥投订单数+顾客拒收订单数）×100% 线下客诉率=有投诉记录的订单数/线下总订单数×100%
8	差评率	客户差评数占比	差评率=差评数/全部评论数×100%
9	顾客满意度	顾客对商品、服务的满意程度	顾客满意度=调查结果为满意的顾客数/接受调查的顾客总数×100%
10	自助收银占比	顾客在店内通过自助收银设备完成自助结账的客单数占比	自助收银占比=自助结账客单数/线下客单数×100%

4.3　商品运营指标

与商品运营相关的指标，可按不同周期统计。具体见表3。

表3　全渠道零售运营效率指标体系（商品运营指标）

序号	指标	说明	计算公式
1	品效	单个商品在统计周期内的平均销售额	品效=销售额/在架单品数×100%
2	动销率	周期内实现销售的单品数占比，衡量商品品类的销售活跃程度	动销率=被售卖单品数量/在架单品数量×100%
3	商品贡献率	也称交叉比率，衡量商品对利润贡献程度	商品贡献率=商品周转率×该商品毛利率×100%
4	品类渗透率	可从销售占比和消费者占比两个维度衡量品类渗透情况	品类渗透率=特定品类商品销售额/总销售额×100%=购买特定品类商品的顾客数量/全部顾客数量×100%
5	自有品牌商品销售占比	自有品牌商品销售额占该周期内占总销售额的比例	自有品牌商品销售占比=自有品牌商品销售额/总销售额×100%
6	线上订单转化率	衡量线上商品对顾客的吸引力	线上订单转化率=完成支付的线上订单数/访客点击数×100%
7	汰换率	统计周期内汰换商品占比	汰换率=汰换商品数量/平均在架单品数量×100%
8	上新率	统计周期内新品数占比	上新率=新品数量/平均在架单品数量×100%
9	损耗率	适用于门店、物流配送中心、前置仓等	损耗率=商品损耗额/销售额×100%

4.4　订单履约指标

与订单履约相关的运营指标见表4。

表4　全渠道零售运营效率指标体系（订单履约指标）

序号	指标	说明	计算公式
1	履约成本	完成订单履约所需的成本	履约成本=拣货成本+包装成本+配送成本+其他成本
2	履约时长	从收到订单到拣货、包装、送达至指定地点所花费的时间	履约时长=配送完成时间-收到订单时间
3	妥投率	订单以子单数量计算	妥投率=妥投订单数/当日应送达的全部订单数×100%
4	履约及时率	衡量期望时段订单的妥投效率，订单以子单数量计算	履约及时率=（顾客期望时间内 + 期望时段前）妥投的订单数/全部当日应送达的订单数×100%

4.5　供应链指标

与商品流转相关的运营指标见表5。

表5　全渠道零售运营效率指标体系（供应链指标）

序号	指标	说明	计算公式
1	门店缺货率	门店缺货体现为陈列面缺货和店内库存缺货	门店缺货率=门店缺货的在架单品数/全部在架单品数×100%
2	订单缺货率	衡量供应链供货稳定性，订单缺货率越低越好	订单缺货率=有缺货的订单数/（妥投订单+因缺货整单取消的订单）数×100%
3	库存周转天数	产品从入库直至消耗或销售完为止所经历的天数	年度库存周转天数=（期初+期末库存）的平均值*360/年销货成本=库存月度平均值*360/年销货成本
4	库存周转率	统计周期内库存货物周转的次数，反映库存周转快慢程度	库存周转率=360/库存周转天数
5	库存准确率	适用于门店、物流配送中心、前置仓等	库存准确率=（实际库存金额-系统库存金额）/实际库存金额×100%
6	线上订单满足率	线上订单满足率衡量周期内零售企业对顾客线上订单的交付水平	线上订单满足率=24 小时内发货的线上订单数/线上订单总数×100%

参 考 文 献

[1]GB/T 4754　国民经济行业分类

[2]SB/T 11200 零售业商品管理绩效指标（KPI）体系

[3]T/CCFAGS 016-2020 前置仓管理规范