中国百货商业协会 发布

2021-XX-XX 实施

2021-XX-XX 发布

零售商顾客信息采集操作规范

Retailer customer information collection operation specification

T/CCAGM 00X—2021

团体标准

ICS 03.080.30

A 10

目 次

[前 言 III](#_Toc75943508)

[引言 IV](#_Toc75943509)

[1 范围 5](#_Toc75943510)

[2 规范性引用文件 5](#_Toc75943511)

[3 术语和定义 5](#_Toc75943512)

[3.1 顾客信息 5](#_Toc75943513)

[3.2 硬磁盘加电 5](#_Toc75943514)

[3.3 顾客标签 5](#_Toc75943515)

[4 采集 6](#_Toc75943516)

[4.1 采集原则 6](#_Toc75943517)

[4.2 采集手段 7](#_Toc75943524)

[4.3 线上 7](#_Toc75943525)

[4.4 线下 7](#_Toc75943530)

[5 备份存储 8](#_Toc75943535)

[5.1 记录登记 8](#_Toc75943536)

[5.2 加密处理 8](#_Toc75943537)

[5.3 环境要求 8](#_Toc75943538)

[5.4 定期加电 9](#_Toc75943539)

[5.5 定期检测 9](#_Toc75943540)

[5.6 信息保护 9](#_Toc75943541)

[5.7 信息迁移 9](#_Toc75943542)

[6 使用 9](#_Toc75943543)

[6.1 使用授权范围 9](#_Toc75943544)

[6.2 会员基础服务 10](#_Toc75943545)

[6.3 会员积分兑换 10](#_Toc75943546)

[6.4 线上平台营销 10](#_Toc75943547)

[6.5 精细分层营销 10](#_Toc75943548)

[6.6 线下活动分级 10](#_Toc75943549)

[7 删除 11](#_Toc75943550)

[7.1 超期删除 11](#_Toc75943551)

[7.2 注销帐户 11](#_Toc75943552)

[参考文献 12](#_Toc75943553)

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。

为促进、引导和规范零售商顾客信息采集操作规范，制定本标准。

本标准由中国百货商业协会提出并归口。

本标准起草单位：

本标准起草人：

引  言

本标准通过界定零售商顾客信息采集操作的原则、方法、内容，有利于零售企业会员工作标准化、规范化、最大效益化，进而提升零售行业的服务水平。

零售商顾客信息采集操作规范

### 范围

本标准规定了顾客信息的定义及其采集操作规范。

本标准适用于零售企业顾客信息采集管理工作。

### 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。

### 术语和定义

### 顾客信息

是指以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定顾客身份或者反映特定顾客活动情况的各种信息，包括姓名、出生日期、身份证件号码、个人生物识别信息（指纹、虹膜等）、住址、电话号码、通信通讯联系方式、通信记录和内容、账号密码、财产信息、征信信息、行踪轨迹、住宿信息、健康生理信息、交易信息等。

### 硬磁盘加电

按下电源开关，将硬磁盘与计算机连通，电源就开始向主板及硬磁盘等其他设备供电，这一过程即为硬磁盘加电。

### 顾客标签

是指一个或多个客户特征的集合，如顾客的基本信息、兴趣爱好、消费心理、行为特点、社交特点等特征构成的集合，可以更好的为多元化的营销活动开展进行有效的数据支撑。

### 采集

### 采集原则

### 正当原则

是指零售商在采集顾客信息时有明确的合理的用途。

### 合法原则

是指零售商在采集顾客信息时应符合法律法规的要求，需向顾客明示信息处理目的、方式、范围、规则等，征求其授权同意，方可获取其个人信息，不能未经顾客授权而窃取顾客信息；不得欺诈、诱骗、强迫顾客提供个人信息；不得隐瞒产品或服务所具有的采集顾客信息的功能；不得非法从其他组织或个人采集、购买顾客信息。零售商需对其顾客信息处理活动对顾客合法权益造成的损害承担责任。

### 必要原则

是指零售商采集顾客信息应是与其提供服务或产品有直接关联性的，没有该信息则无法向顾客提供服务或产品。目的达成后，应及时根据约定删除顾客信息。

### 安全原则

是指零售商需具备与所面临的安全风险相匹配的安全能力，并采取足够的管理措施和技术手段，保护顾客信息的保密性、完整性、可用性，并建立健全用户信息保护制度。防止信息泄露、毁损、丢失，不得出售或向他人提供。

### 参与原则

是指零售商需向顾客提供能够访问、更正、删除其个人信息，以及撤回同意、注销账户等方法。

### 采集手段

### 线上

### 官网注册

零售商在本企业官网首页显著位置设立会员注册窗口链接，列出需采集的顾客信息类型，如：姓名、出生日期、身份证件号码、住址、电话号码、通信通讯联系方式等请顾客填写，提交个人信息。设定绑定会员电话的项目，提示为方便办理各项业务，顾客可自愿绑定手机号码。

设定更正、删除个人信息，以及撤回同意、注销账户的方法。

### App注册

零售商在本企业App首页显著位置设立会员注册窗口链接，列出需采集的顾客信息类型，如：姓名、出生日期、身份证件号码、住址、电话号码、通信通讯联系方式等请顾客进行填写，提交个人信息。设定绑定会员电话的项目，提示为方便办理各项业务，顾客可自愿绑定手机号码。

设定更正、删除个人信息，以及撤回同意、注销账户的方法。

### 微信小程序或公众号注册

零售商在本企业微信小程序或公众号、订阅号显著位置设立会员注册链接，列出需采集的顾客信息类型，如：姓名、出生日期、身份证件号码、住址、电话号码、通信通讯联系方式等请顾客进行填写，提交个人信息。设定绑定会员电话的项目，提示为方便办理各项业务，顾客可自愿绑定手机号码。

设定更正、删除个人信息，以及撤回同意、注销账户的方法。

### 社交媒体点赞关注

零售商在微博、抖音、快手、QQ空间等社交平台注册企业会员，并发布消息、小视频等，感兴趣的受众会点赞、评论、关注，零售商可以回评、回关、互动，收集、整理感兴趣受众的可见信息，如网名、性别、所在地区等。

### 线下

### 服务台登记

零售商在企业门店服务台设立会员登记处，请顾客关注微信小程序或公众号，列出需采集的顾客信息类型，如：姓名、出生日期、身份证件号码、住址、电话号码、通信通讯联系方式等，请顾客进行填写，提交个人信息。设定绑定会员电话的项目，提示为方便办理各项业务，顾客可自愿绑定手机号码。

设定更正、删除个人信息，以及撤回同意、注销账户的方法。

### 购物办理会员卡

零售商设立购物门槛，当天满足一定消费金额即可办理会员卡一张，在服务台设立会员登记处，请顾客关注微信小程序或公众号，列出需采集的顾客信息类型，如：姓名、出生日期、身份证件号码、住址、电话号码、通信通讯联系方式等，请顾客进行填写，提交个人信息。设定绑定会员电话的项目，提示为方便办理各项业务，顾客可自愿绑定手机号码。

设定更正、删除个人信息，以及撤回同意、注销账户的方法。

### 扫码领取礼品

零售商在企业门店人流聚焦位置或服务台设立扫码领取礼品、优惠券柜面，请顾客关注微信小程序或公众号，填写表格，包括姓名、出生日期、身份证件号码、住址、电话号码、通信通讯联系方式、感兴趣品类等信息。设定绑定会员电话的项目，提示为方便办理各项业务，顾客可自愿绑定手机号码。

扫码关注微信小程序或公众号顾客可领取小礼品一份或购物优惠券一张。

### 问卷调查

零售商在企业门店人流聚焦位置或服务台设立问卷调查处，问卷内容可包括姓名、性别、联系方式、住址、通信通讯联系方式、职业、感兴趣的商品品类、购物频次、满意度等项目请顾客填写问卷。

### 备份存储

### 记录登记

零售商将收集来的顾客信息写入硬磁盘，应及时进行记录，记录内容：硬磁盘编号、信息情况（范围、数量、大小等）、硬磁盘情况（品牌、型号、序列号、容量、购置时间等）、设备品牌型号、备份应用软件、制作时间、制作人、检验人、备注等。

### 加密处理

零售商在备份存储顾客信息时，需对信息进行加密处理，建立健全的顾客信息管理制度及稳健、安全的自动化存储系统，管理制度中需要明确具体的负责人、权限、哪些人员可以接触哪些顾客信息、调取使用信息的流程及范围等。

零售商应与合作供应商签订保密协议，防止顾客信息被滥用及泄漏的可能。

### 环境要求

进行信息离线存储的硬磁盘应存放在机房或档案库房，放置于稳固位置或配备硬磁盘专用存储设备。

硬磁盘专用存储设备应具有外壳安全防护功能，保管环境的温度范围为15℃～27℃，相对湿度的范围为40%～60%。硬磁盘专用存储设备应具有自动定时记录温湿度的功能，并具备温湿度异常告警提醒功能。

硬磁盘应远离强磁场、强热源及有害气体进行存放。保管场地内应配备可覆盖全部场地的防火、防水、防尘、防有害生物、防盗报警、视频监控等安全管理的设施设备。应合理规划、配备和管理硬磁盘保管场地的设施设备，确保设施设备安全，能够满足硬磁盘保管工作的需要。

### 定期加电

零售商应对硬磁盘定期进行稳压加电，宜每3个月进行1次加电，每次加电的时长不低于2小时。

可采用硬磁盘专用存储设备对硬磁盘进行定期、自动加电。硬磁盘专用存储设备应提供自定义加电策略的功能。

### 定期检测

应对硬磁盘定期使用符合S.M.A.R.T.规范（Self-Monitoring Analysis and Reporting Technology”，即“自我监测、分析及报告技术”）或硬磁盘生产厂商专用检测规范的专业硬磁盘检测软件进行恶意代码检测，宜每2年进行1次检测。

可利用相关技术和方法对硬磁盘存储的顾客信息定期进行可读性检测和完整性检测。如果检测结果异常应立即重新备份信息至新的硬磁盘。应及时记录硬磁盘检测情况以及处理结果。

### 信息保护

硬磁盘在进行加电和检测时，不要移动或碰撞工作台和相关设备，防止发生振动。应采取措施防止对硬磁盘的写操作，可采用硬磁盘专用存储设备对硬磁盘进行物理写保护控制。硬磁盘专用存储设备宜具备防盗功能，可以通过机械锁或密码锁等方式，防止非法盗取硬磁盘。

在提供读取、利用硬磁盘离线存储的信息时，应从技术和管理两方面采取严格的管理措施，确保信息不被修改。如直接读取、利用硬磁盘中的信息，应及时记录。

### 信息迁移

因技术更新、硬磁盘检测结果异常等原因需更换硬磁盘时，应实施信息的迁移，并进行登记。

信息迁移后应进行检测后方可入库。

### 使用

### 使用授权范围

零售商在使用顾客信息时，应在顾客授权范围内使用，零售商应当按照采集顾客信息时设定的范围、方式及使用用途的规则进行使用，不得超出顾客已授权范围。若零售商更换其服务事项或扩展服务范围，超出了顾客的原授权范围，则需要顾客再次授权其顾客信息。

### 会员基础服务

零售商根据采集来的顾客信息，通过短信、微信、邮件等形式向会员提供基础服务，如常规提醒、生日祝福、门店分布展示、品牌活动发布、福利发放、优惠券抢购、爆款商品秒杀、积分查询、零钱包、会员沙龙活动等。零售商需要在发布信息内容中，向顾客提供明确的退订或拒绝途径，方便顾客取消。

根据会员登记信息，在实体店设置会员专属休息中心，提供免费咖啡茶水糖果服务、杂志刊物阅读、WIFI畅游、自助上网终端、手机加油站、免费礼品包装、贴心针线包等免费服务。

### 会员积分兑换

设置积分规则，会员积分达到设定额度可自主兑换积分商品、积分抵现、购物优惠券、礼品卡、停车抵扣、消费折扣、积分租借童车、电话缴费、积分打车等多重服务，调动会员积极性，增强会员在零售店的购物乐趣。

### 线上平台营销

依托微信平台，为会员提供了更多样化、便利化的功能选择，实现场内定位、积分存兑、线上换礼、线上报名、充值返现等电子化功能，丰富会员的体验式购物场景。

通过建立微信群和抖音、微博等粉丝群，引流线上会员至实体店消费，促进了线上普通粉丝向会员的转化、新会员向忠实粉丝的转化，培养出一个忠实度高、活跃度强的粉丝群体。

### 精细分层营销

对顾客信息进行分析，为每位新入会会员设定顾客标签，如顾客的基本信息、兴趣爱好、消费心理、行为特点、社交特点等特征构成的集合。针对不同的消费场景、消费者不同的行为偏好，定制个性化沟通方案。如积分账单、活动预约等。根据消费者需求并配合商户活动发送相关优惠服务信息。

根据顾客标签，针对顾客的需求和消费行为习惯，零售商将会员进行精细化分层，分为不同生命周期，向各周期特征的人开展针对性营销。如针对近几个月没有到店的沉睡会员定向发出定向礼遇，吸引到店消费；而针对来店较多的活跃会员则开设一系列互动活动，以增加其黏性。

### 线下活动分级

将会员按消费标准划分为VVIP会员、VIP会员及普通会员，凭借相应的卡，可享有不同级别会员的专享活动。进行场景植入，让更高层级的会员得以享受超越一般顾客的优质服务，享受零售商提供的精彩活动和专属特惠。诸如温馨有趣的亲子活动、游园踏青、宠物沙龙、艺术讲堂、美妆课堂、美食品鉴，以及时尚潮流的服饰、琳琅满目的商品等。

### 删除

### 超期删除

顾客信息在顾客授权给零售商时明确了具体的使用期限，超出授权期限时，零售商应删除该顾客信息，或进行匿名化处理，处理后的信息无法识别出特定顾客。

### 注销帐户

零售商应向顾客提供注销账户的方法，且该方法应简便易操作。如在会员卡详情页面设置“删除”选项，会员只需点击“删除”按钮即可删除个人信息。在顾客注销账户后，零售商应删除其个人信息或做匿名化处理。

参 考 文 献

[1] 《中华人民共和国网络安全法》，2017年6月1日起施行。

[2] 《个人信息安全保护规范》，全国信息安全标准化技术委员会，2020年3月6日。

[3]《新零售背景下精准营销策略分析》，搜狐网，2020年10月29日。

[4]《数据备份/存储的要求》，搜狐网，2019年6月27日。