附表2：中百协2023年度企业数字化应用调查（定性部分）

企业名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 联系人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系人部门：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 联系人邮箱：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

问卷选项部分可标记为红色，如选项 A 百货

请优先选择网上或手机完成调查：

网址： https://www.wenjuan.com/s/UZBZJvtkhK/#

或手机扫描二维码：

QR 代码

描述已自动生成

1. **基本信息**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **问题** | **选项** | |
| 1. 经营业态（多选） | 1. 百货 2. 购物中心 3. 奥特莱斯 4. 超市/大型超市 | 1. 便利店 2. 专业/专卖店 3. 其他\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 1. 销售占比最大的业态（单选） | 1. 百货 2. 购物中心 3. 奥特莱斯 4. 超市/大型超市 | 1. 便利店 2. 专业/专卖店 3. 其他\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. **发展概况**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **问题** | **选项** | |
| 1. 是否开展线上业务？ **(如否，转至9题)** | A. 是 B. 否 | |
| 1. 当前的线上业务渠道是（多选） | 1. 小程序/公号商城 2. 到家服务 3. 社群营销 4. 直播 | 1. APP 2. PC电商 3. 平台旗舰店 4. 平台发券，引流到店 5. 其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (请注明) |
| 1. 线上销售额占总销售额比重（单选） | 1. 1%以下 2. 1%-5% 3. 5%-10% 4. 10%-15% | 1. 15%-20% 2. 20%-25% 3. 25%-30% 4. 30%以上 |
| 1. 与2022同期相比，2023年线上销售的比例（单选） | 1. 增长了5%以内 2. 增长了5%-10% 3. 增长了10%-15% 4. 增长了15%-20% 5. 增长了20%-30% | 1. 增长了超过30% 2. 减少了5%以内 3. 减少了5%-10% 4. 减少了超过10% |
| 1. 您认为目前限制实体零售商发展线上业务的主要因素有哪些?（排序）   **(请按程度排序；1为限制性最强）** | |  |  | | --- | --- | | **因素** | **请按程度排序** | | 线上发展战略不清晰，方向不明 |  | | 线上销售占比有限，不值得大力投入 |  | | 实施全渠道的成本高 |  | | 作为线上业务基础的商品数字化困难 |  | | 联营、租赁模式下品牌商支持有限 |  | | 缺乏相应的技术和管理人才 |  | | 仓储物流配送不支持线上业务 |  | | 线上业务发展激励和考核机制有问题 |  | | |
| 1. 未来12个月内会否打算加快线上业务？（单选） | 1. 会 2. 不会，保持现有速度 3. 不会，会减慢推动 | |

1. **数字化**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **问题** | **选项** | | |
| 1. 当前使用的最常用的公域平台（多选） | 1. 微信公号 2. 抖音 3. 头条 4. 快手 5. 微博 6. 小红书 | 1. 京东 2. 拼多多 3. 淘宝 4. B站 5. 视频号 6. 优酷 | 1. 爱奇艺 2. 喜马拉雅 3. 知乎 4. 没有使用公域平台 |
| 1. 当前最常用的三个私域平台（多选） | 1. 自建的会员系统 2. 小程序 3. 微信公众号 4. 微信社群 5. 企业微信 6. 钉钉社群 | 1. APP 2. 微博 3. 小红书 4. 抖音 5. 视频号 6. 其他 |  |
| 1. 公司旗下各业态的会员、各平台的流量和会员是否打通？（单选） | 1. 完全打通 2. 大部分打通 | 1. 小部分打通 2. 未打通，各自独立 |  |
| 1. 当前会员销售占比？（单选） | 1. <50% 2. 50%-60% 3. 60%-70% | 1. 70%-80% 2. 80%-90% 3. 超过90% |  |
| 1. 与商场实现联名会员的品牌比例（联名会员的品牌占商场全部品牌的比）（单选） | 1. 没有 2. <5% 3. 5%-10% 4. 10%-15% | 1. 15%-20% 2. 20%-30% 3. 30%-40% 4. 40%以上 |  |
| 1. 私域及会员运营的主要难点？（多选） | 1. 连接触点单一低效 2. 系统未打通，后台没有协同 3. 缺乏统一运营的平台和工具 | 1. 缺乏持续的优质内容 2. 缺乏专业运营团队和运营手段 3. 数据挖掘和标签支撑不够 4. 联营、租赁模式限制统一运营 | |

1. **数字化转型**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **问题** | **选项** | | |
| 1. 贵司在数字化上的总体投入占营业收入的比重（单选） | 1. <0.5% 2. 0.5%-1% 3. 1%-2% | 1. 2%-3% 2. 3%-5% 3. >5% | |
| 1. 数字化建设的方式（单选） | 1. 自己建设开发为主 2. 外部服务商为主 | | |
| 1. 当前数字化投入主要方向（多选） | 1. 内部系统打通 2. 老的核心系统替换 3. 业财融合 4. 线上渠道建设 5. 全渠道融合 6. 中台建设 | | 1. 商品数字化 2. 会员及私域系统 3. 场的数字化 4. 导购智能化 5. 人工智能应用 6. 整体业务流程再造及数字化 |
| 1. 2024年数字化投入计划（单选） | 1. 加大投入 2. 减少投入 3. 维持不变 | |  |
| 1. 数字化转型的难点（多选） | 1. 系统老旧问题多，积重难返 2. 思想不统一，推进困难 3. 系统太多，打通困难，投入大 4. 生意不好，缺乏资金投入 | | 1. 投入产出无法量化，难决策 2. 领导不重视，支持不够 3. 人才匮乏，组织架构不适应 4. 员工素质跟不上，推进缓慢   其他 |
| 1. 目前正在使用的服务商系统、技术平台或工具（多选） | 1. 石基零售 2. 腾讯小程序 3. 飞书 4. 昂捷 5. 银联商业科技 6. 阿里云 7. 华为云 8. 腾讯云 9. 京东云 10. 蚂蚁区块链 11. 支付宝营销工具 12. 美团 13. 用友 14. 有赞 15. 微盟 16. 长益科技 17. 腾讯智慧零售 | | 1. 上上签电子签约 2. 契胜科技 3. 海鼎 4. 友盟+ 5. 亿高索尔 6. 业态通 7. 酆泽 8. 猫酷 9. 多点 10. Aibee 11. 汇纳科技 12. 数衍科技 13. SAP 14. 科传 15. 其他(请补充)\_\_\_\_ |
| 1. 目前正在使用的硬件服务商（多选） | 1. 宝获利 2. 中科英泰 3. 锐捷网络 4. Elo Touch 5. 华为 | | 1. 拍档 2. 汉朔 3. 海石商用 4. 其他(请补充)\_\_\_\_ |