

# T/JSAI

## 江苏省人工智能学会团体标准

T/JSAI XXXX—2023

### 信息消费星级体验中心评价标准

Jiangsu Information Consumption Experience Center star rating standard

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

江苏省人工智能学会 发布



# 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 星级划分 .....	1
5 基本条件 .....	2
6 指标体系 .....	2
7 总体要求 .....	3
7.1 基础设施 .....	3
7.2 产品与体验 .....	4
7.3 活动组织 .....	4
7.4 推广性 .....	4
8 星级划分基础指标 .....	5
参考文献 .....	7

## 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。

本文件由江苏省工业和信息化厅提出并归口。

本文件起草单位：江苏省电子信息产品质量监督检验研究院

本文件主要起草人：王玉斐、王坤、黄雨卓

# 信息消费星级体验中心评价标准

## 1 范围

本文件规定了信息消费星级体验中心评价规范的术语定义、星级划分、基础条件、指标体系、总体要求、星级划分基本要求等内容。

本文件着重评价信息消费3A、4A、5A级体验中心的综合成效，以消费者体验为中心，按照硬件条件和服务体验相融合的原则确定评价规则。

## 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。

DB11/T 2048-2022 信息消费体验中心服务规范  
DB32/T 3161-2016 信息消费信息安全基本保护要求  
T/INFOCA 001—2020 信息消费体验中心管理规范  
T/JSAl 005—2023 信息消费创新服务平台建设规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 信息消费 information consumption

一种直接或间接以信息产品或信息服务为消费对象，并通过信息技术与消费的深度融合，促动消费链与产业链、供应链、价值链融合跃变的经济活动。

[来源：T/JSAl 005—2023, 3.1]

### 3.2 体验中心 experience center

集展示、体验、销售、培训于一体的沉浸式体验消费场所，是以消费者体验为中心，以数据为驱动的泛零售形态。体验中心提供必要的空间条件，具备线上服务、线下体验的融合服务能力，通过利用5G、云计算、虚拟/增强现实、全息投影、物联网、人工智能、智能设备、数字孪生、元宇宙等新一代信息技术，提供场景式解决方案，展示智能家居家电、智慧康养医疗、智慧文化旅游、智慧教育体育、智慧交通出行、家用机器人（消费级无人机）、新型智能终端等领域丰富的信息消费新产品、新服务、新模式，普及信息消费知识技能、丰富信息消费体验、培养信息消费习惯、提高消费者满意度。

### 3.3 信息消费体验中心 information consumption experience center

集展示、体验、销售、培训于一体的沉浸式体验消费场所，应用智能感知设施、5G+XR、大数据等技术手段，对城市内具有一定消费力、集聚力和辐射力的生活空间赋能升级，满足消费者数字化体验及服务需求的消费载体。

## 4 星级划分

信息消费体验中心划分为5个星级，如图1所示。

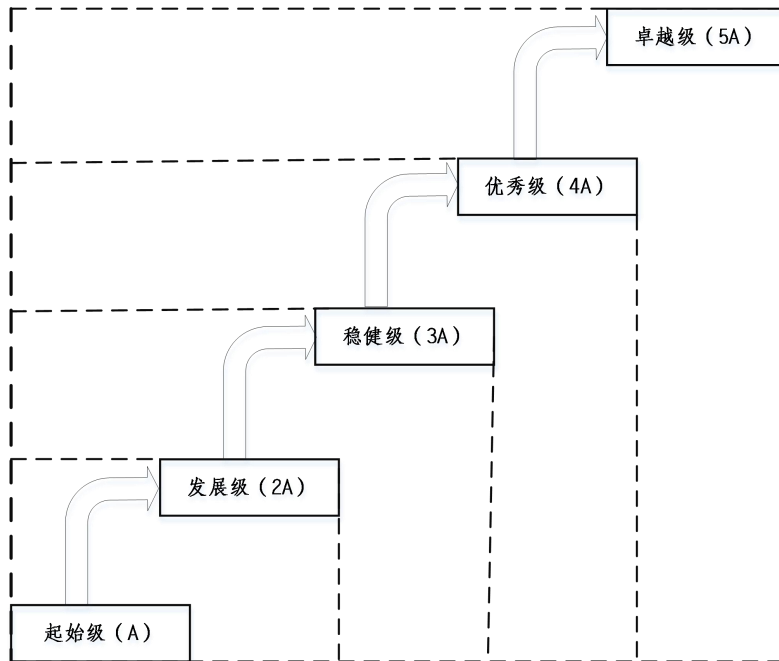


图1 体验中心星级划分

体验中心星级自低向高依次为起始级、发展级、稳健级、优秀级、卓越级，并用1A、2A、3A、4A、5A表示，每个级别表明体验中心的建设成效水平。

体验中心的改进和提升是通过渐进的方式来实现的，较高的级别涵盖了低于其级别的全部要求。

## 5 基本条件

参与评价的信息消费体验中心应符合下列基本条件：

- a) 体验中心应具备较强的网络安全能力，具有数据安全、个人信息保护能力。
- b) 企业应具备专业的组织架构体系和管理办法，职位设置和人员安排能够保证体验中心顺利运行。
- c) 企业应通过 GB/T19001、GB/T28001 等管理体系认证。
- d) 企业应每年年初制定该年度的体验中心运营方案，确保运营的可操作性和合理性。
- e) 体验中心设计应考虑地域和环境条件，应做到节能与环保。建筑节能环保要求应符合 DBJ50 052-2016 相关规定，空气质量应符合 GB/T 18883 相关规定。
- f) 体验中心应重视消防工作，装修及安全管理应符合 GA 654-2006、GB/T 50140 和 GB/T50222 中提出的相关规定。
- g) 体验中心应配备急救保险箱，以及必备急救药品。
- h) 体验中心面积应不低于 300 平方米。
- i) 企业应具备承建、运营展厅或展馆类项目的能力，应具有参与建设、运营展厅的实际案例。

## 6 指标体系

信息消费星级体验中心的评价指标体系，分为一级指标和二级指标，一级指标包括基础设施、产品与体验、活动组织和推广性，基础设施的二级指标包括功能区域、交流交互技术和交流交互设施，产品与体验的二级指标包括体验展品数量、体验展品国产化率、体验展品创新性、体验展品更新情况、体验模式和热点主题展览情况，活动组织的二级指标包括活动内容和开展频次，推广性的二级指标包括推广形式、销售情况和客流量，如表 1 所示。

表 1 评价框架

一级指标	二级指标
基础设施 (20%)	功能区域
	交流交互技术
	交流交互设施
产品与体验 (40%)	体验展品数量
	体验展品国产化率
	体验展品创新性
	体验展品更新情况
	体验模式
	热点主题展览情况
活动组织 (20%)	活动内容
	开展频次
推广性 (20%)	推广形式
	销售情况
	客流量

## 7 总体要求

### 7.1 基础设施

#### 7.1.1 功能区域

信息消费体验中心应包含产品展示、开放体验与服务运营等功能区域：

- a) 产品展示：实现企业介绍、技术介绍、产品介绍等功能；
- b) 开放体验：实现视觉体验、听觉体验、互动体验等功能；
- c) 服务运营：实现接待、活动组织等功能。

#### 7.1.2 交流交互技术

本项要求包括：

- a) 体验中心内应具备基础网络设施，全面覆盖免费 WIFI、宽带、4G/5G，网络畅通。
- b) 应以 4G 或以上的网络、大数据、虚拟/增强现实、人工智能等两种及以上新一代信息技术为基础，结合新型移动设备、可穿戴设备、智能影音设备、消费支付设备，使消费者易于融入交流体验。

#### 7.1.3 交流交互设施

本项要求包括：

- a) 体验中心应具备互动数据屏，线下人、货、场全链路触点数据统计，多维度报表及行业生态多样化数据平台直观呈现。
- b) 交流交互设备宜提供视觉传感、体感识别、眼球追踪、触觉反馈、动作捕捉等功能，使得用户获得视觉、触觉、听觉等多感官信息一致性体验。

## 7.2 产品与体验

### 7.2.1 体验展品数量

体验中心信息消费展品和服务应不少于 100 款，其中，提供交互体验的不低于 10%。

### 7.2.2 体验展品国产化率

体验中心展品宜支持国产化环境，国产化率不低于 50%。

### 7.2.3 体验展品创新性

本项要求包括：

- a) 体验中心的展品应具备技术创新性，产品或服务具有专利或软件著作权数不少于 20 件。
- b) 体验中心的展品应与 5G、大数据、云计算、物联网、人工智能、虚拟现实等新一代信息技术相结合。

### 7.2.4 体验展品更新情况

体验中心根据技术迭代过程，每半年更新部分展品，应每年更新不少于 10% 展品（硬件或软件）。

### 7.2.5 体验模式

本项要求包括：

- a) 体验中心展示产品应具备应用创新性，在展示过程中演示出应用场景、应用条件和应用效果。
- b) 体验中心应具备模式创新性，提供丰富的互动体验模式。

### 7.2.6 热点主题展览情况

本项要求包括：

- a) 体验中心应结合热点，提供不同主题的展览、体验，增强市民消费体验感知。
- b) 体验中心应提供服务专员讲解、演示，并对服务人员进行岗前培训考核，使其提供专业的服务。
- c) 应具备覆盖场馆的 3D/VR 导览功能，应能提供 AI 自助咨询、AR 室内导航、自动识别、AR 点评、AR/VR 直播等智能可视化导购服务中的至少两项。

## 7.3 活动组织

### 7.3.1 活动内容

本项要求包括：

- a) 体验中心应充分发挥平台和载体作用，每一年应至少举办三次新品发布、技能培训、研讨会、沙龙、赛事等活动，推动信息消费产品和服务创新。
- b) 体验中心应能够面向公众、学校、企业、社会团体等提供以参观、体验为主要形式的培训服务，并能够提供消费风险甄别、演示、解析等服务。
- c) 体验中心应为地方政府、协会、团体、学校、机构等组织提供信息消费相关活动支撑。

### 7.3.2 开展频次

本项要求包括：

- a) 体验中心应每季度开展体验活动不少于一次。
- b) 20 人以上的培训、研讨会、沙龙等活动应每年举办一次以上。

## 7.4 推广性



#### 7.4.1 体验展品数量

本项要求包括：

- a) 体验中心应具备可推广性，推广形式不少于四种。
- b) 企业宜重视信息消费推广宣传工作，定期在自身的网络宣传平台上更新产品信息、行业、资讯、活动报告等。

#### 7.4.2 销售情况

体验中心的运营和管理，给企业拓展了营销渠道和销售业绩，产生了正向投资收益。

#### 7.4.3 客流量

体验中心每月平均客流总量应不少于 500 人。

### 8 星级划分基础指标

表 2 星级划分基础指标

一级指标	二级指标	3A级	4A级	5A级
基础设施	功能区域	体验中心至少包含产品展示、开放体验与服务运营区域。	体验中心至少包含产品展示、开放体验、服务运营，及提供技能培训、沙龙、新闻发布等活动的辅助功能区。	体验中心至少包含产品展示、开放体验、服务运营、辅助功能区，及用于新模式业态的创业孵化区。
	交流交互技术	以4G网络、大数据、虚拟/增强现实、人工智能等两种及以上新一代信息技术为基础，结合新型移动设备、可穿戴设备、智能影音设备、消费支付设备，使消费者易于融入交流体验。	以5G网络、大数据、虚拟/增强现实、人工智能等三种及以上新一代信息技术为基础，结合新型移动设备、可穿戴设备、智能影音设备、消费支付设备，使消费者易于融入交流体验。	以5G网络、大数据、虚拟/增强现实、人工智能等五种及以上新一代信息技术为基础，结合新型移动设备、可穿戴设备、智能影音设备、消费支付设备，使消费者易于融入交流体验。
	交流交互设施	交流交互设备可至少提供视觉、触觉、听觉等一种感官信息一致性体验。	交流交互设备宜至少提供视觉、触觉、听觉等一种感官信息一致性体验。	交流交互设备宜至少提供视觉、触觉、听觉等两种感官信息一致性体验。
产品与体验	体验展品数量	体验中心信息消费展品和服务应不少于100款，其中，提供交互体验的不低于20%。	体验中心信息消费展品和服务应不少于200款，其中，提供交互体验的不低于30%。	体验中心信息消费展品和服务应不少于300款，其中，提供交互体验的不低于50%。
	体验展品国产化率	产品国产化率达到60%。	产品国产化率达到70%。	产品国产化率达到80%。
	体验展品创新性	体验中心的展品应具备技术创新性，产品或服务具有专利或软件著作权数不少于20件；	体验中心的展品应具备技术创新性，产品或服务具有专利或软件著作权数不少于30件；	体验中心的展品应具备技术创新性，产品或服务具有专利或软件著作权数不少于40件；
	体验展品更新情况	体验中心根据技术迭代过程，每半年更新部分展品，应每年更新不少于10%展品。	体验中心根据技术迭代过程，每半年更新部分展品，应每年更新不少于20%展品。	体验中心根据技术迭代过程，每半年更新部分展品，应每年更新不少于30%展品。
	体验模式	体验中心应具备模式创新性，提供不少于2种的互动体验模式。	体验中心应具备模式创新性，提供不少于3种的互动体验模式。	体验中心应具备模式创新性，提供不少于4种的互动体验模式。
	热点主题展览情况	体验中心应结合热点，提供3种以上主题的展览、体验。	体验中心应结合热点，提供6种以上主题的展览、体验。	体验中心应结合热点，提供9种以上主题的展览、体验。
活动组织	活动内容	体验中心应充分发挥平台和载体作用，每一年应至少举办五次新品发布、技能培训、研讨会、沙龙、赛事等活动，推动信息消费产品和服务创新。	体验中心应充分发挥平台和载体作用，每一年应至少举办六次新品发布、技能培训、研讨会、沙龙、赛事等活动，推动信息消费产品和服务创新。	体验中心应充分发挥平台和载体作用，每一年应至少举办七次新品发布、技能培训、研讨会、沙龙、赛事等活动，推动信息消费产品和服务创新。
	开展频次	20人以上的培训、研讨会、沙龙等体验活动应每半年开展不少于一次。	30人以上的培训、研讨会、沙龙等体验活动应每半年开展不少于一次。	30人以上的培训、研讨会、沙龙等体验活动应每季度开展不少于一次。
推广性	推广形式	具备可推广性，推广形式应不少于四种。	具备可推广性，推广形式应不少于六种。	具备可推广性，推广形式应不少于八种。
	销售情况	企业销售额年增长率不低于5%。	企业销售额年增长率不低于8%。	企业销售额年增长率不低于10%。
	客流量	体验中心每月平均客流总量应不少于1000人。	体验中心每月平均客流总量应不少于1500人。	体验中心每月平均客流总量应不少于2000人。

### 参 考 文 献

- [1] 中共中央 国务院 关于加快建设全国统一大市场的意见（2022年3月25日发布）
  - [2] 国务院办公厅 关于以新业态新模式引领新型消费加快发展的意见（国办发〔2020〕32号）
  - [3] GB/T 39080-2020 游乐设施虚拟体验系统通用技术条件
  - [4] GB/T 42016-2022 信息安全技术 网络音视频服务数据安全要求
  - [5] DB11/T 2048-2022 信息消费体验中心服务规范
  - [6] DB32/T 3161-2016 信息消费信息安全基本保护要求
  - [7] T/INFOCA 001—2020 信息消费体验中心管理规范
  - [8] T/JSAI 005—2023 信息消费创新服务平台建设规范
-