

沪府办发〔2014〕35号

上海市人民政府办公厅转发市商务委《关于加快上海商业转型升级提高商业综合竞争力的若干意见》的通知

各区、县人民政府，市政府各委、办、局：

市商务委《关于加快上海商业转型升级提高商业综合竞争力的若干意见》已经市政府同意，现转发给你们，请认真按照执行。

2014年7月21日

关于加快上海商业转型升级提高商业综合竞争力的若干意见

为应对环境新变化、消费新趋势、技术新发展带来的机遇和挑战，根据《上海市推进国际贸易中心建设条例》、《上海市人民政府关于深化流通体制改革加快流通产业发展的实施意见》（沪府发〔2013〕23号）等精神，现就加快上海商业转型升级、提高商业综合竞争力提出如下若干意见：

一、指导思想、基本原则和发展目标

（一）指导思想

贯彻党的十八大和十八届二中、三中全会精神，紧紧围绕上海国际贸易中心建设和创新驱动发展、经济转型升级，深化商业流通体制改革和扩大对内对外开放，以提高商业综合竞争力和促进消费增长为出发点，发挥市场在资源配置中的决定作用，政府积极引导、企业自主转型，发展新业态、新模式、新技术，推动传统商业转型升级，提高商业在互联网时代的集聚力、辐射力和影响力，进一步发挥商业对全市产业结构调整和经济发展的带动作用，进一步发挥商业对繁荣繁华城市、保障安居乐业的重要作用，打造上海商业经济升级版。

（二）基本原则

——坚持把扩大消费、培育新增长点作为转型升级的根本动力。增强商业发展内生动力，着力适应、引导和扩大消费，优化消费结构，提升消费质量和能级，正确处理规模增长与结构、质量、效益、环境等各方面重大关系，全面提升产业竞争力。

——坚持把促进技术进步和业态模式创新作为转型升级的重要途径。发挥政府支持引导作用，激发企业市场主体活力，鼓励商业企业根据自身条件和外部环境，自主选择转型升级路径和方法，加快技术改造，推动商业向数字化、网络化、智能化、服务化转变，不断探索发展商业新模式新业态。

——坚持把布局集约化、特色化发展作为转型升级的重要抓手。强化规划引导，科学配置资源，推动空间布局向集约高效、区域统筹协调转变，形成分工明确、布局合理、特色突出、集约生态的商业布局体系。

——坚持把扩大开放、深化改革作为转型升级的重要保障。进一步扩大对内对外开放，充分利用“两种资源、两个市场”，提高商业利用外资的质量和水平，提高商业企业境外投资的协同能力，实现内外贸融合发展。进一步深化改革，充分发挥市场配置资源的决定性作用。

（三）发展目标

围绕上海国际贸易中心建设目标，把握商业转型升级提速、竞争能力提升的“双提”要求，通过培育新业态，发展新模式，搭建新平台，拓展新空间，促进国际大都市商业发展。

——形成“万商云集”的贸易汇聚地。汇聚全球商业资源，云集五洲客商，不断集聚国际先进商业理念和技术，不断集聚国内外著名贸易企业总部和高端贸易人才，不断集聚国内外时尚流行和知名品牌。

——形成“商通天下”的流通集散地。现代流通技术得到广泛应用，电子商务、连锁经营、统一配送等成为主要流通方式，商品流通集散和辐射带动功能不断增强，二、三产业加快融合，内外贸一体化有效推进，本市流通市场的价格话语权、国际影响力和辐射力显著提升。

——形成“繁荣繁华”的消费目的地。规划调控和引导作用加强，商业网点配置合理，商业服务功能齐全完善，基本形成多中心、集聚型、超广域、网络状的大都市商业布局体系。消费内涵丰富，消费需求增长，消费能级提升，对国内外消费者的吸引力增强，国际大都市更加繁荣繁华。

——形成“安居乐业”的生态宜居地。商业加快发展，便民利民服务功能健全完善，城市生活便利度和居民生活品质显著提高，安居乐业、宜商宜居的综合优势凸显。

到 2017 年底，本市商品销售总额达到 10 万亿元，社会消费品零售总额达到 1.2 万亿元，电子商务交易额达到 2.5 万亿元，使商业的增加值、税收和就业对全市贡献率继续在各行业中保持领先，涌现一批个性化、差异化经营的特色商圈，一批自主经营能力、竞争能力强的商业企业，一批具有时代特征的新颖经营方式和商业模式。

二、重点任务

顺应上海商业发展新趋势，坚持市场导向、问题导向和需求导向，聚焦商圈、业态、企业三大核心要素，加快推动商业转型升级，充分发挥市场配置资

源的决定性作用，激发市场主体活力，更好发挥商业创造需求、满足需求，服务生产和生活服务的积极作用，更快提高上海商业综合竞争力。

（一）加强商业规划引领，推动形成大都市商业新格局

编制发布城市商业网点布局规划，加强商业规划与城市总体规划、区域分类规划、产业专项规划的衔接，组织推动各区县完善区域商业网点布局规划，发挥商业规划指导和调控作用，推动商业与人口、交通、市政、生态环境之间的协调发展。瞄准建设世界级商业城市的目标，统筹考虑实体商业和网络商业布局。构建完善以“市级商业中心、地区级商业中心、社区级商业中心、特色商业街”为核心的“3+1”的实体商业布局，推动发展以“网络终端+网上商店+快递配送”为核心的网络零售商业布局，引导优化“商贸物流园区+城市公共配送中心+末端物流配送点”的商贸物流网络布局，形成互联网时代以消费者需求为中心的“多层次实体店+跨区域网店+高效率物流配送网络”的新型商业布局体系。突破消费空间和时间限制，最大限度满足消费者体验消费、享受服务的需求，形成多中心、集聚型、超广域、网络状、高能级的国际大都市商业新格局。

（二）推动商圈功能转型，构筑体验式智慧化商圈

根据商业规划和各商圈发展基础和特点，推动商圈依据自身功能定位进行经营、业态、品牌的结构调整。支持南京东路加快改造大型百货商厦，形成都市型购物中心，引进全球精品百货和新型经营管理模式，强化商旅文的联动发展。鼓励淮海路、南京西路按照国际大都市一流商业街区定位，引入买手制精品百货、购物与艺术紧密结合的体验主题购物中心、国际高端品牌旗舰店、潮流主题旗舰概念店等多种与时尚艺术相关的新型商业业态，打造错位发展、互补联动，具有国际影响力的时尚艺术商业街区。推动陆家嘴、中山公园、新虹桥等商圈形态改造，打造规模结构、业态组合、功能配套、环境空间、交通导流等各元素协调配置的生态商圈。选择徐家汇、四川北路、五角场、曹家渡等一批市级、地区级商圈，扩大商圈无线网络覆盖，引入智能交通引导、移动支付体系、商圈VIP移动服务平台等现代信息技术，打造线上线下协同发展的信息化智能型商业街区。引导郊区新城和重点区域新建商圈加强信息化和智能化建设，并注重商圈生态环境的打造，休闲娱乐等体验功能的完善，积极发展建设体验式智能化商圈。

（三）创新发展社区商业，提升社区商业服务品质

推动发展社区商业新模式，完善社区商业综合服务功能，促进扩大社区消费。深入推进社区商业连锁化、品牌化发展，推动更多国内外知名品牌进入社

区。加快新建大型居住社区商业配套，明确商业业态设置规范，支持配置具有一定公益性质的必备业态。顺应社区消费群体多元化趋势，鼓励大型综合商业企业发展网上定制服务，针对高端社区消费人群，提供高品质、全方位网上购物、餐饮等个性化定制服务，进一步提高社区居民生活品质水平。鼓励专业型商业企业针对一般社区居民，开展水果、海鲜、时蔬等食品、快速消费品日常定制配送服务。鼓励企业依托物联网、大数据、云计算，搭建发展云服务智慧社区平台，整合小区周边各类商业网点和生活服务网点的相关信息，为居民提供一站式生活服务。顺应线上线下融合发展趋势，探索社区商业“电子商务平台+社区智能便利店+集成网络终端”的发展模式，推动社区实体店和网络零售商之间的优势互补，加快提升社区商业服务水平和质量。

（四）提高专业特色集聚度，做深特色商业街区

加快特色商业街区建设，进一步发展多元化、个性化特色经营。推动各区县充分挖掘商业街区历史和文化内涵，发挥自身的区位条件、历史传承、文化资源、建筑形态等优势，加强商业街区独特性和差异化塑造，形成一批有国内外影响力的特色商业街区。注重集聚效应、功能互补和宣传推广，进一步做特做深餐饮、服饰、古玩、文化、休闲、国别风情等特色商业街区，提高商业能级，扩大辐射范围。鼓励有实力有影响的商业地产开发商和商业企业采用现代时尚的形象设计、先进的经营方式和信息化手段，参与特色商业街区建设。重点培育一批定位明确、特色鲜明、消费便捷、服务优秀、管理完善的精品特色商业街区，发展夜市消费和假日消费，成为展示上海海派城市文化形象的标志性窗口。

（五）发展新型商业业态，培育新型消费需求

从满足需求向满足需求与创造需求并重转变，推动商业业态创新，培育新型消费需求。引导购物中心进行差异化主题定位，增加体验型、服务型业态，实现商旅文体融合发展。引导传统百货店提高自有品牌商品比例，向主题型自主经营百货发展。引导品牌专卖店通过创意改造，升级为旗舰店、品牌之家、沙龙等高端定制业态，营造体验式环境，增强与顾客互动，增加服务附加值。引导便利店增加服务内容、拓展服务品类、对接电子商务，发挥共同配送终端网点功能。探索发展买手制百货、体验型购物中心、品牌集成店、主题概念店、会员制商店、个人定制商店等具有市场潜力的体验化新型业态。

（六）创新商业发展模式，激发商业发展活力

推动商业技术创新，以技术创新推动商业模式创新。引导传统商业企业发展线上业务，网络零售企业拓展线下功能，实现线上线下业务、品牌、渠道、

顾客等多方面资源整合，资源共享、优势互补。推动传统商业企业依托线下网点渠道资源、商品品牌和服务优势，自建线上平台或利用第三方平台发展电子商务。加快互联网支付、物联网信息智能处理等电子商务相关领域新技术创新应用，推动电子商务企业与线下便利店、超市合作，或自建线下服务中心，开展“网订店取”服务，形成区域配送中心——中转分拨中心——社区配送服务站的多层级配送网络，提升零售终端最后一公里的物流配送服务能力。引导商业企业拓展移动互联网和家庭物联网领域，实现门店端与 PC 端、手机端、TV 端四大渠道的优势互补，探索全渠道融合发展的新模式，为上海商业发展注入新的活力。

（七）鼓励企业自主经营，打造新型零售经营模式

聚焦主业，回归零售本质，从品牌导向向品牌导向和模式导向并重转变，打造新型零售经营模式。适应多样化消费需求日益增长趋势，引导商业企业根据自身经营条件，不断提高自主经营能力。推动商业企业通过集中采购和买断经营，加强品类管理，提高商品毛利率。引导商业企业建立健全买手培训制度，培育形成高素质的买手队伍，拓展全球采购业务能力，扩大进口商品经营规模，丰富商品市场选择度，实现内外贸融合发展。进一步推动零售企业发展自有品牌，逐步提高自有品牌经营比重，掌握商品定价权，提升企业赢利能力。引导商业企业强化市场需求研究，加强商品设计创意和开发，发展订单制造加工和个性化经营，发挥商业满足消费、创造消费的作用。

（八）培育发展集成服务商，提高商业综合竞争能力

顺应商业流程再造趋势，引导龙头商贸企业逐步由单一贸易功能向集采供、货运、配送、贸易、金融、信息等服务功能拓展，形成一批控股生产基地、制造加工、物流配送、终端销售，集物流、商流、资金流和信息流于一体的商业集成服务商。针对消费者成为市场主导趋势，引导企业加快转变管理理念，逐步从价值链管理向价值链管理与供应链管理并重转变。推广新型价值链管理模式，以消费者需求为起点实现产品创意设计、原材料采购、质量管理、生产控制、物流配送、分销促销联动、销售售后服务等供应链一体化管理。支持本市大型商业企业利用国内外资本市场加快发展，进行跨地区、跨行业的收购兼并、资产重组，实现资源优化整合，提高上海商业综合竞争力。

（九）创新企业服务营销，探索会商旅文体联动新形式

推动商业企业从静态定位向动态定位转变，适应消费需求不断变化，创新营销模式，加快服务化转型。选择一批重点商业企业推行新型服务营销方式：提供消费需求解决方案的服务营销，研究建立有特点的服务体系，为顾客提供

分级差异化服务。运用大数据、云计算、移动通讯等科技手段的精准服务营销，锁定和扩大忠诚客户群体，为顾客提供贵宾服务。不断优化全方位顾客体验的服务营销，打造声光色独特的建筑形态、商场环境和商品陈列，为顾客营造舒适愉悦的购物氛围。开展会商旅文体等产业联动服务营销，融合各类资源，形成叠加效应，带动综合消费不断增长。

（十）持续推进品牌战略，培育高品牌价值企业

引导商业企业实施品牌战略，加快建立品牌促进、评价、推广、保护等公共服务体系，健全完善商业企业品牌成长推进机制。推动商业企业培育品牌文化，制定品牌发展规划，确立品牌定位、品牌模式和品牌形象，提高品牌管理能力和经营水平，实施企业品牌、商品品牌、服务品牌和商业人才品牌等全方位品牌发展战略。发挥上海品牌各类传统优势，重点培育和扶持一批“专、精、特、新”品牌商品和具有高品牌价值的商业企业，扩大“上海品牌”在全国市场的影响力。

（十一）发展新型贸易平台，提高资源配置效率

加快平台经济发展，推动发展新型贸易平台，提高资源配置效率，促进商业贸易倍增，提高上海商业辐射力和影响力。在有色金属、钢铁、化工等大宗商品交易领域，加快发展形成一批整合资源、集成服务、辐射全国、连接国际的大宗商品交易和资源配置平台。推动电子商务、大数据、移动互联网在个人消费领域的应用，形成一批特色鲜明、能级较高的消费品交易类平台和生活服务型平台。聚焦金融、物流、信息服务等贸易服务关键环节，培育一批新型专业服务平台，优化平台经济生态链。搭建跨境电子商务公共服务平台，对跨境贸易中的信息、交易、支付、物流等环节提供技术支持，培育壮大一批跨境电子商务平台企业，优化过境通关、外汇结算、退税等环节，推动跨境贸易规模和能级提升。

（十二）提高对外开放水平，提升商业国际化水平

顺应全球经贸发展新趋势，进一步提升上海商业对外开放水平，引导商业企业拓展和利用国际国内两个市场、两种资源，开展包括资本合作、品牌共享、技术交流、管理创新、网络互通等灵活多样的国际交流与合作，引进和消化吸收国际商业先进理念、新兴技术、新型业态、管理方式和运作模式，带动商业转型升级。推动有条件的商业企业“走出去”，通过新建、并购、参股、增资等方式建立海外分销中心、展示中心等营销网络和物流服务网络，推进内外贸一体化，培育形成一批拥有自主品牌和开展国际经营的本土跨国商业企业集团。

三、保障措施

加快商业转型升级，是上海“新技术、新产业、新业态、新模式”经济发展的重要内容，关系到商业可持续发展和经济稳定增长，要加大政策支持力度，落实必要保障措施。

（一）深化商业管理体制变革。创新政府管理手段和模式。探索行业发展管理与行政执法相分离，推行综合执法试点。打破条块分治管理体制，加强政府部门间的协调合作，整合资源，信息共享。抓住自贸试验区改革契机，放宽市场准入，逐步引入自贸试验区“负面清单”管理思路开展全社会商业管理，先行先试，有所突破。适应新型商业企业跨地区、跨渠道、跨行业发展，研究完善税收支持政策。推广网店实名制，逐步扩大电子发票、电子合同、电子签名试点范围。

（二）支持重点项目建设。根据国家《促进产业结构调整暂行规定》、《国内贸易发展“十二五”规划》和《产业结构调整指导目录》，依托国家和市级层面的流通业、服务业等综合试点和商贸流通业发展支持资金，把商业结构调整纳入本市产业结构调整的范围，建立完善市、区县两级政府共同支持商业结构调整转型升级的工作机制，建立指导目录，重点支持生态和智慧商圈建设，社区商业模式创新，新型商业业态培育，新型贸易平台发展，现代商品物流配送体系建设等领域的项目建设。

（三）支持商业技术创新和应用。进一步研究和制定以鼓励企业技术创新推动商业转型升级的政策措施，重点关注基于大数据的精准信息服务，基于第三方支付及互联网金融的支付服务，基于物联网、位置服务、智能物流的供应链服务等技术的示范应用。鼓励大型商业流通企业开展技术改造，建设后台技术支撑体系；培育一批创新能力强、服务模式新、发展速度快的科技型中小企业，使其成为未来服务商业转型的一支主力军。对采用先进技术改造，并被认定为先进技术型流通企业的，给予政策支持。贯彻落实《国务院办公厅关于金融支持经济结构调整和转型升级的指导意见》，加大金融支持商业领域实体经济力度。加强知识产权保护，保障商业企业加快自主创新。

（四）加强中小商贸企业公共服务平台建设。各相关部门协同配合，市、区县联合搭建金融服务、产品营销、创业咨询、信息技术、创新孵化、数据查询等各类公共服务平台，向中小商贸企业提供商圈融资、供应链融资、市场开拓、企业管理、科技应用、品牌建设、商业征信、市场分析等一系列支持服务，优化企业发展环境，提高中小商业企业市场拓展能力。

（五）加强商业人才队伍建设。加快培育一批具有互联网思维的创新型商业领军人物，带动商业转型升级，重点培养本市紧缺的复合型高端商业人才和电子商务、信息服务、网络支付、物流配送等专业人才。完善高等院校、职业院校、社会职业教育、企业培训等多层次的商贸流通人才培养体系，保证商贸人才的稳定输送。营造宽松的人才引进环境，吸引国内外优秀商贸人才集聚发展。

（六）加强商业法制、标准化和诚信体系建设。运用和完善法制手段，完善市场经济制度，提升企业市场主体地位。加强商业行业新业态、新模式的地方标准体系建设，增强商业转型升级软实力。充分利用现代科技手段，加强商业领域诚信体系建设。维护公平竞争秩序，规范商品定价机制。各方协调配合，建设食品安全、质量安全、环境安全的商品流通安全体系。充分发挥行业协会作用，加强行业自律。完善商务举报投诉服务网络平台，严厉打击制假售假、商业欺诈、侵犯知识产权等行为，营造公平、有序、规范的市场环境。

（七）加强统计监测和评价工作。加强市场运行分析和统计监测工作，完善商业地理信息系统，健全全市商业地产开发的动态预警机制，密切关注并着力克服阶段性结构性商业设施供过于求现象。研究编制发布上海商业景气指数，并向社会发布评估信息和指数，引导社会各类市场主体合理把握商业开发节奏，科学配置商业资源，推动市场健康有序发展。探索建立第三方独立评估运作机制，组织开展上海商业转型升级发展第三方评估。

上海市商务委员会

2014年7月15日