

上海市商务委员会文件

沪商电商〔2021〕172号

上海市商务委员会关于印发《上海市推进商业数字化转型实施方案（2021-2023年）》的通知

各区商务主管部门，机关各处办、委属各单位：

为贯彻落实市委、市政府关于全面推进上海城市数字化转型的要求，加快推进我市商业数字化转型工作，现将《上海市推进商业数字化转型实施方案（2021-2023年）》印发给你们，请认真组织实施。

上海市商务委员会

2021年7月12日

（此件主动公开发布）

上海市推进商业数字化转型实施方案

（2021—2023 年）

为深入贯彻市委、市政府《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》（沪委发〔2020〕35 号），落实商务部《关于加快数字商务建设服务构建新发展格局的通知》（商办电函〔2021〕39 号），加快推进我市商业数字化转型，更好满足新型消费需求，更快促进商业流通创新，特制定本实施方案。

一、总体目标

紧抓数字化变革和数字经济发展契机，把数字化转型作为上海商业“十四五”发展的主攻方向之一，围绕商业领域线上线下深度融合和创新，坚持整体性转变、全方位赋能、革命性重塑，推进新流通、新零售、新服务发展，全面提升商业数字化、网络化、智能化水平。到 2023 年，商业在我市各行业率先实现数字化转型，在全国商业数字化建设中发挥引领示范作用，助力上海国际消费中心城市和国际数字之都建设。

——**商业数字化全面转型**。实体商业企业全方位向数字化转型，数字化头部企业 and 创新平台集聚，培育形成 10 家左右千亿级电商平台，重点支持 50 家左右高成长性的商业创新型企业加快数字化转型步伐。

——**场景应用加快拓展**。在智慧零售、智慧供应链、生活服务、跨境电商、直播电商、云会展和商务信用等领域，形成 50

个左右具有显著成效的应用场景，建设 10 个左右有全国示范引领作用数字商圈商街，打造一批商业数字化转型示范区。

——**数字技术广泛应用**。数字技术全面融入商业发展，建设一批数字技术研发与转化的功能型平台，推动支付系统、数字地图、生活场景等领域的数据互通和业务协同，公共数据资源加快开放共享，数字治理能力稳步提升。

——**消费基础设施更加完善**。构建高效便捷、布局合理的智慧零售终端、智能末端配送设施和智慧物流基础设施网络。推动冷链仓储中心、快件仓储中心、分拨中心、转运中心、配送站等基础设施布局，消费基础设施的智能化、协同化、绿色化水平显著提升。

二、重点任务

（一）加强市场主体培育

1. 加快实体商业企业数字化创新。推动连锁商业企业向全方位、全渠道、全流程数字化转型，提升数字化经营能力，实现品牌数字化、客户数字化、供应链数字化、场景数字化和组织架构数字化。推动实体商业提升基于大数据的商铺选址、经营决策、招商决策、消费分析、全渠道营销等智慧经营能力。

2. 培育商业数字化领军企业。在综合百货、大宗商品、生鲜食品、生活服务、工业品、农产品等领域，培育一批数字化水平领先、便民惠民利民、具有引领效应的百亿千亿级电子商务标杆企业。鼓励线上平台与实体商业深度合作，打造智能化、定制化、

体验式的商业新业态新模式。

3. 支持跨境电商做大做强。进一步提升辐射长三角、服务全国的跨境电商运营中心、物流中心、结算中心能级。培育集聚一批强辐射、高能级的跨境电商、跨境金融、国际物流及综合配套龙头企业。支持物流企业、电商平台、贸易企业共建共享“海外仓”。打响“出海优品”品牌，鼓励跨境电商平台提供优惠扶持措施，支持打造外贸自主品牌。

4. 鼓励老字号企业数字化改造。培育一批老字号数字化转型示范企业。重点推动老字号产品数字化、营销数字化、场景数字化和运营数字化。鼓励老字号新品线上发布，引导新媒体推广宣传自主品牌。支持老字号集合店、旗舰店与电商平台、第三方技术供应方开展合作，推动线下店铺运营的数字化转型。支持老字号与技术型企业合作建设智慧运营体系。

5. 推进网络新消费品牌建设。支持电商平台整合网络直播、社交媒体、产品供应链以及各类专业服务机构等资源，形成100个具有特色和影响力的上海网络新消费品牌。鼓励电商平台发挥大平台、大流量优势，与上海制造品牌、商业品牌开展深层次合作，设立上海品牌专区，开展C2M反向定制，推出国潮新品等品牌计划。

（二）推动数字载体建设

6. 建设商业数字化转型示范区。支持浦东新区、黄浦区、静安区等创建“国际消费中心城市数字化示范区”。支持长宁、普

陀等创建“生活服务数字化示范区”。支持嘉定、青浦、松江、奉贤、南汇五个新城创建“新城商业数字化示范区”。

7. 提升电子商务示范园区能级。提升电子商务示范基地能级，建设国家级电子商务示范园区。建设 30 家特色鲜明、具备国内外影响力的直播电商园区和基地。完善市级跨境电商示范园区管理体系，在空海港口岸、海关特殊监管区、优势产业带，以及浦东新区、奉贤区等增设一批跨境电商示范园区。

8. 打造线上线下联动的公共平台。以“五五购物节”为重要载体，推动消费内容、消费模式和消费场景的数字化升级。结合中国国际进口博览会、上海旅游节、上海时装周等，打造一批具有全国影响力、线上线下联动的节庆活动平台。支持电商平台打造全球新品网络首发平台。发挥“上海购物 APP”等平台功能，打造会商旅文体联动的数字化载体。

（三）加快应用场景创新

9. 建设数字化商圈商街。建设 10 个左右在全国具有示范引领作用的数字商圈商街，实现精准营销、虚拟导购、智能购物、AR 互动、无感支付等功能，提升消费者体验感、商户经营效率和商圈服务能级。支持电商平台与南京路商圈、徐家汇商圈、淮海路商圈、豫园商圈、五角场商圈、虹桥商圈等重点商圈商街在流量和数据方面开展合作，形成示范。

10. 推进智慧早餐。以数字化赋能和供给方式创新为主线，合理规划、整体布局“新零售+早餐服务”门店，依托网订柜（店）

取、智能取餐等项目，助推早餐门店线上线下融合发展。鼓励发展“门店+分布式智能取餐柜”，支持在商务楼宇、产业园区等探索设置早餐自助柜，实现网订柜取和现场自助购买双重功能。发布早餐地图，便利市民通过“随申办”查询早餐网点。

11. 建设智慧菜场。立足菜市场民生消费需求和主体实践，指导有条件的区开展智慧菜场试点，建设一批运营高效、管理智能、交易便捷、体验升级的智慧菜场，系统提升菜市场经营管理水平和保供能力。

12. 发展云会展。支持展览企业与互联网、云服务企业加强合作，培育 2-3 家以“云会展”为主要业务的新型会展企业。推动展会线上线下联动，引导 100 个国际性优质品牌展会开展线上运营。打造 3-4 家具有高智能化水平的智慧场馆，依托国家会展中心（上海）、新国际博览中心和世博展览馆等展馆，逐步建成集客流大数据分析和场馆管理为一体的综合服务平台。

13. 构建智慧供应链生态圈。推动大宗商品交易全面实现数字化转型，提升大数据服务、供应链金融服务、仓储加工服务、智慧物流服务和研发创新服务等功能，力争 2023 年线上交易规模达到 2 万亿元。创新交易规则，推进宝山区建设钢铁领域平台经济示范区，支持浦东新区扩大期现联动试点规模。

14. 发展高质量直播电商。建设国内领先、具有全球影响力的直播电商高地，直播电商带动网络购物年交易额超过 2000 亿元。打造 10 个具有引领作用的直播电商平台，集聚一批具有行

业影响力的直播电商服务机构。培育一批品牌直播活动，打造一批体现上海特色的潮流直播消费场景，涌现一批吃住行、游购娱一体的多元化直播应用场景。

（四）强化数字技术支撑

15. 提升数字技术应用能力。加快推动 5G、大数据、区块链、人工智能、云计算、虚拟现实等技术在智能分析、营销推广、商品管理、售后服务等商业场景的融合应用。推广智能收银系统、AI 系统、PDA 作业终端、智能机器人等智能软硬件应用。提高智能技术无障碍服务水平，便利老年人网上购物、订餐、预约家政服务 etc 日常消费。开展数字人民币应用试点。

16. 支持数字商务服务企业发展。扶持一批提供数据分析、系统开发、SaaS 云服务、专业运营和数字化综合解决方案的数字商务服务企业，为商业企业特别是中小企业数字化转型提供支撑。支持建设电商创新中心，培育一批面向行业研究、标准制定、人才培养及技术创新的行业服务机构。

17. 加强商务领域数据安全保障。完善商务领域安全测评、风险评估、安全防护、应急处置等数据安全保障体系，提升重要数据资源和个人信息安全保护能力。落实商务大数据应用体系建设，推进长三角地区电商数据共享。建立网络安全评估指标，开展商务领域网络安全评估。

（五）完善数字基础设施

18. 完善城市物流基础设施。优化城市物流配送网点布局，

形成高效便捷绿色的商贸物流网络。推进物流仓储设施智能升级建设,对离散的仓储市场进行标准化、信息化整合,建立网络化、共享型仓储平台。引导生鲜电商加快建设冷链物流体系,优化前置仓布局和规模,新建改建 300 个生鲜前置仓和 3 个城市分选中心。

19. 优化智能末端配送体系。构建覆盖 15 分钟社区生活圈和住宅小区的智能末端配送体系。加大智能快件箱在社区、商务楼宇、医院、学校、机关和园区等场所的布设力度,新建智能快件箱 1.2 万组以上,基本实现社区全覆盖。在有条件的区开展智能取餐柜示范试点。

20. 加快智慧零售终端建设。鼓励智能售货机、智能饮料机、智能回收站等各类智慧零售终端发展。在社区、商务楼宇、交通枢纽、医院、学校和园区等场所,以垂直、细分、智能的商业模式,打造一批覆盖面广、类型丰富的新零售应用场景。

(六) 优化数字生态环境

21. 健全数字监管服务体系。建设大宗商品现货交易监管平台,对市场主体风险和信用等级状况实施监管。深化跨境电商公共服务平台建设,加强与海关、外汇、税务、国际贸易“单一窗口”等系统对接和数据共享,对接企业累计超过 3000 家。推进电子商务地方性法规修订。

22. 强化商务信用治理。建立商务信用治理数字化公共服务平台,构建信用的信息归集、查询、等级评估、风险预警和联合

奖惩等全景式信用分类监管体系。打造商务信用应用场景，推广特色信用商圈，为商圈商场、商户、零售企业提供信用等级自查、信用数据申报、长三角“七日无理由退货”信用承诺自主公示等服务。开展单用途预付卡治理数字化试点，推动宝山区新型单用途预付消费卡监管服务平台建设。以家政管理平台为支撑，推行家政人员上门服务证，强化家政行业信用监管。

23. 完善商业数字化规范标准。推动商业数字化转型相关标准建设。研究制订直播电商等新型业态的行业规范和服务标准。完善商业服务质量标准体系，研究制定《上海商业服务规范》，建立首席质量官制度。加强跨境电商双边监管合作，推动与境外口岸监管信息共享，促进标准互认。

24. 创新运行调控和监测体系。以数据决策为核心、制度机制为保障，分步建设主副食品运行调控系统，逐步覆盖主要品种和生产、屠宰、加工、配送、批发、零售等六大环节。建设消费市场大数据实验室，整合多渠道数据，构建实时、动态、精准的上海消费市场监测体系。研究反映商业数字化转型成效的监测指标。

25. 加强研究和人才培养。发挥上海资源优势，加强商业数字化转型基础环境、技术研发、商业应用等研究。推广商业数字化转型的新技术、新模式、新规范和新应用。强化专业人才支撑，加强行业指导，发挥企业、行业组织、社会公益机构作用，培养和引进商业数字化转型领域的专业型、复合型人才。

三、保障措施

（一）加强组织领导

市商务委成立推进商业数字化转型领导小组，由委主要领导担任组长，统筹协调全市商业数字化转型工作。领导小组下设办公室，办公室设在电商处，负责商业数字化转型工作的日常推进工作。各有关部门加强协作配合，梳理重点项目，研究创新举措，全面推进商业数字化转型各项工作。各区商务主管部门建立工作推进机制，制定和实施本地区商业数字化转型方案。

（二）明确工作责任

建立完善市区联动、部门协同的工作机制，协调解决商业数字化转型推进中的各类重大问题。市商务委加强对全市商业数字化转型工作的统筹协调和指导，各区商务部门抓好本地区商业数字化转型工作，结合实际推出一批重点项目和示范场景。

（三）加强政策支持

通过贴息贷款、产业基金等支持方式，带动金融和社会资金投入消费基础设施建设。加强人才支撑，重点引进商业数字化转型高端人才。强化制度供给，持续推出各项创新举措，营造良好发展环境。鼓励各区结合自身发展定位，发挥财政资金引导作用，因地制宜出台相关支持政策。