

中共浙江省委全面深化改革委员会办公室
浙江省最多跑一次改革办公室 文件
浙 江 省 商 务 厅

浙商务发〔2020〕26号

中共浙江省委全面深化改革委员会办公室
浙江省最多跑一次改革办公室 浙江省商务厅
关于印发《浙江省商圈服务大提升行动方案》
的通知

各市、县（市、区）委改革办（跑改办）、商务主管部门，省级各有关部门：

现将《浙江省商圈服务大提升行动方案》印发你们，请结合实际抓好贯彻落实。

中共浙江省委全面深化改革委员会办公室
（浙江省最多跑一次改革办公室）

浙江省商务厅
2020年7月22日

浙江省商圈服务大提升行动方案

商圈是城市承载商流、物流、价值流和信息流的空间载体，是以城市核心商业网点（购物中心、百货店等）或商业街（区）为中心，汇聚吃、住、行、游、娱、购等设施，形成的多业态、多功能、复合型商业商务集聚区，是服务群众的重要公共场所。为贯彻落实省委十四届六次全会关于“加快‘最多跑一次’改革延伸覆盖，推动公共场所服务大提升”的决策部署，以商圈智慧化改造为引领，推动全省商圈服务大提升，制定本方案。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展理念，坚持以“最多跑一次”改革为牵引、以数字化变革为动力，坚持问题导向和目标导向，坚持政府引导与市场主体作用发挥相结合，围绕“重要窗口”建设目标，聚焦商圈服务便利化、智慧化、人性化、特色化、规范化“五化”要求，结合各地商业网点规划，突出高品质生活主轴，推进商圈智慧商务、智慧设施、智慧服务、智慧营销、智慧环境、智慧管理等“六大”场景应用创新，实现政府公共服务和商圈场所公共服务有机融合，促进商圈经济繁荣、品质高端、服务齐全、智慧共享。

（二）基本原则。

1.以人为本，智慧引领。坚持以群众满意为本，通过商圈范围内人、货、场设施智慧改造，为居民、游客、消费者和商家提供更加安全、便捷、舒畅、诚信的人居环境、消费环境和营商环境，使商圈经营环境明显改善，群众满意度明显上升，更好满足人民日益增长的对美好生活的需要。

2.政企合作，协同运作。坚持政府推动，商圈核心企业带头，其他市场主体、经营主体上下联动、协同运作，探索形成政府指导的商圈联盟模式，全面推进商圈智慧化试点改造。

3.迭代创新，试点推进。坚持贯彻《浙江省商务厅等13部门关于完善商业网点规划管理的指导意见》，不断优化商业网点规划，鼓励影响力大、商业集聚度高、基础条件好的商圈先行开展智慧化改造试点，鼓励通过发展数字商业、智慧商业、数字市场，统筹改造提升商圈相关设施。

4.多措并举、分类施策。坚持共性共存，个性差异，结合城市实际情况，以“五化”为总要求，“六大”场景应用创新可适度留白，精准施策、分类推进，实现各项服务持续提升。

（三）主要目标。力争用3年左右时间，打造百个智慧商圈。一是打造20个省级示范智慧商圈（含数字生活新服务标杆街区、智慧商业地标、特色步行街区）。二是各市、县（市、区）因地制宜，突出重点，开展商圈服务大提升行动，打造一批智慧商圈。

二、主要任务

（一）整合提升商圈智慧商务场景。推动电子商务企业和实体商业企业双向融合，发展商圈网订店取、互动体验等 O2O 新业态服务。引导商圈线上线下融合，鼓励店铺数字化改造，增强店面场景化、立体化和智能化展示功能。鼓励商圈内实体零售店增加餐饮、休闲、娱乐、文化等体验消费，组织开展以“商业+”为主题的“商业+咖啡”“商业+美食”“商业+文化”“商业+运动”“商业+艺术”等系列商旅文活动。推广“无接触”配送模式，鼓励电商、快递等企业与商圈内实体店、商务楼宇和小区物业合作设立新零售自提点，开展定点收寄、订单投递等“无接触”配送等商务场景。

（二）整合提升商圈智慧设施场景。借助移动、联通、电信等通信资源，推进智慧商圈宽带、无线 Wi-Fi 网络和交通监控等公共基础设施建设，率先实现 5G 网络覆盖。商圈区域铺设智能传感器、高清摄像头等感知设备，自动感知、识别和采集商圈不同来源的数据。核心公共区域内铺设人脸识别、视频监控、能耗管理、空气监测、红外线测温及电气设备运行管理等检测设备，智能监控商圈人流、车流、空气质量及设备运行等情况。适当位置配置集商圈导览、广告发布、商户搜索展示等公共服务信息于一体的自助服务设施。提升、改造无障碍设施，在人流密集的场所设置母婴室、AED 设备等便民设施，鼓励有需求、有条件的场所设置微型医疗服务点，满足特殊人群需求。归集商圈各停车场库信息，建设商圈智慧停车系统，通过智能

手机、互联网等途径实现商圈内的交通引导、车位查询、车位预订、移动支付、车辆流量统计与分析等智能交通服务。整合商圈物流资源，对接物流服务商，建设商圈物流配送体系，实现商圈内商户协同配送。

（三）整合提升商圈智慧服务场景。整合商圈及周边便民服务资源，提升公共厕所配套设施，提供物品租借、免费上网、免费充电、休息座椅、小件物品寄存、失物招领、寻人广播、邮政明信片及邮政投递、纪念品售卖、服务机构和公共设施查询、水电气缴费、公交查询缴费等各类便民和公共服务。设置衔接市场监管、公安、交管、税务、城管、社保等政务服务一体机，提供便捷的政务集成服务。提供商业展示、节庆活动、交通出行、商品导购等信息咨询服务，以及简易救护、紧急救难收容及临时医疗协调等应急服务。以“浙里来消费 美好夜生活”为主题，鼓励商圈延时经营，结合不同时节消费特点、地域特色，植入夜间消费元素，丰富商旅文娱业态，打造夜间消费的“文化 IP”“体育 IP”“娱乐 IP”。鼓励有条件商圈布局 24 小时药店、便利店、深夜食堂、运动馆和无人值守门店，提供 24 小时便民生活服务。加强与金融机构、金融服务商合作，建立基于大数据的商家征信体系，共享商圈内商户销售、订单、资金流、物流等信息，提供小商户金融服务。

（四）整合提升商圈智慧营销场景。打造地理信息平台数字入口，为商圈内商业网点吸引客流，为民众消费提供商家、

商场导航与商品导览、导购。对接各类主流电商平台，运用微信、微博、APP等渠道开展电子会员等营销服务，实现会员信息、订单、积分管理和查询功能，根据消费者偏好和消费记录推送个性化资讯，优惠卡券线上发放、线下核销。推行商圈内移动智能支付全覆盖，发展刷脸支付，注册或支付即成为商圈和商户双会员，商户间实现统一会员积分规则和兑换体系，共享会员积分和优惠政策。

（五）整合提升商圈智慧环境场景。开展商圈景观灯与广告融合规划建设，深化绿化景观改造，根据商圈整体属性和不同商业区块的特性，系统化布局商圈景观升级，融功能性、现代化于景观，提升商圈体验感。增设夜景灯光设置，在商圈主要出入口或节点，利用“声、光、电”与艺术、美学相结合，运用3D激光投影等技术，开发独具风格的夜间灯光、水幕、造型设计等表演艺术，营造舒适、宜商、美丽的商圈消费环境。结合商圈历史文化和时尚元素，设计一个展现商圈特征、辨识度高的商圈专属标识；提炼一句响亮、市场、易读、易懂的形象口号；制作一部展示商业氛围、人文历史等内容的形象展示片；推出一系列如手绘明信片、手绘地图、网红小吃等的文化手信；打造一批具有历史文化特色、繁华时尚元素、青春潮流基因或主旋律色彩内涵的网红打卡点或直播基地，吸引群众打卡签到，通过各类自媒体宣传推广。

（六）整合提升商圈智慧管理场景。加强商圈人流、物流

数据的获取、统计与监控，提供政务和宣传消息的推送、危险事件预警、应急管理等服务。与当地消防、公安、城管等部门进行数据互通，提供消防报警、防盗报警、活动审批、店招设置等服务。引入商业、交通、物流、金融等协同服务构建统一信息服务平台，通过标准的 API（应用程序接口）接入商家自主开发的 APP、ERP 等商业信息，实现商圈人流动态、商家经营情况、业态景气程度、商业热区等统计监测和消费分析，促进商圈业态优化布局和商业结构调整。加大对老字号、商标品牌等知识产权保护力度，严厉打击价格欺诈、虚假宣传、侵权假冒等不正当竞争和侵害消费者权益违法行为，规范市场秩序，创造公平有序的消费环境。健全完善在线消费纠纷解决（ODR）机制，建立放心消费街区。加强商业零售企业促销监管，强化重要节日、重点时期促销活动检查，确保诚信、文明、安全促销。

三、组织实施

（一）试点选择。

按照基础设施齐全，吃住行游娱购等商业业态具备且相对集聚，试点单元区公共交通便利，地上地下空间高度复合，人流集聚潜力大等需求选择试点。原则上每市推荐 1 个商圈作为首批省级试点。

（二）工作步骤。

1. 试点启动阶段。2020 年，择优启动 11 个基础较好的商圈

开展省级智慧商圈试点，启动建立评价标准；培育 9 个备选商圈。

2.循环推进阶段。2021 年下半年，启动第二批 9 个智慧商圈试点；年底，根据试点情况，开展首批试点评价验收，总结阶段成效，形成可复制、可推广的经验做法。

3.总结提升阶段。2022 年杭州亚运会前，开展第二批 9 个试点验收，通过验收，总结试点成效，形成若干全国领先、世界一流的高品质智慧商圈和商圈智慧化改造标准。

（三）基本程序。

1.组织申报。各市商务部门根据调查摸底情况，组织辖区内商圈所在地管理机构向所在地县级商务部门提出申请，并提交试点思路。县（市、区）商务部门会同相关部门编制试点方案，经所在地政府批准同意后，向设区市商务部门提出申请，由设区市商务部门推荐，将申报材料（申报表、试点方案、重点任务清单等）于当年 8 月底前报送省商务厅。

2.试点评审。省商务厅会同省级商业网点规划管理相关部门及专家，评审各地申报的智慧商圈试点方案，确定并联合发文公布首批智慧商圈试点名单。

3.方案实施和指导。结合本方案重点任务，组织智慧商圈专家库成员，根据实际情况修订完善创建准则并下发《智慧商圈创建规范指导意见》，开展对试点商圈的培训指导。

4.整改自评。试点智慧商圈于次年 3 月中旬前，开展自查整

改，并对照“规范指导意见”完成自评，上报创建报告。

5.验收及公布。次年3月底4月初，组织专家库成员对照相关准则进行验收。验收合格的，在省商务厅官网上进行公示，公示无异议的，向社会公布确认为首批省级示范智慧商圈，并在省级商务促进财政专项资金中予以激励；验收不合格的，持续开展整改。

四、保障措施

（一）加强组织领导。由省商务厅牵头，联合宣传、发展改革、公安、财政、自然资源、建设、交通运输、文化旅游、卫生健康、市场监管、统计、大数据、邮政管理、综合执法等部门建立智慧商圈创建部门联席会议机制，按照省领导要求和工作需要组织召开会议，研究破解智慧化改造过程中遇到的重点难点问题，统筹推进各项工作任务。承接试点任务的县（市、区）应明确相应管理机构，具体推进各项任务落实，并与相关政府部门开展衔接，加强商业网点及配套服务设施的规划。各相关部门要切实强化对服务大提升和智慧商圈建设工作的组织领导和责任落实，加强沟通协作，形成工作合力。各地改革办（跑改办）要加强改革工作的统筹协调服务，共同推进商圈服务提升平稳有序开展。

（二）强化督促指导。商圈智慧化改造作为公共场所服务大提升的重要内容，纳入省委全面深化改革（“最多跑一次”改革）重点任务清单和考评内容，纳入省商务厅对各地商务主管

部门的年度考核，各地要细化任务清单和责任清单，挂图作战、跑表计时、倒排工期，抓好各项任务落实。要强化统筹指导、督促落实，适时邀请群众开展体验式督查，用好“12345”热线、“浙里督”、微信公众号等平台，开通商圈意见征求渠道，接受群众监督。要强化工作督察，对工作推进缓慢、责任落实不力的及时通报整改，鞭策后进，确保改革实效。

（三）注重规划引领。依据商圈现状、热点、优劣势，明确发展目标和方向，结合各地商贸流通业发展规划，确定商圈重点商贸流通设施的总体布局、分区定位、建设规模、业态结构等内容，绘制中长期发展蓝图。利用集聚优势，进一步强化商圈专题招商，突出现代商贸、数字生活新服务、文化创意、旅游休闲、星级酒店、特色品牌餐饮的行业布局。

（四）加强监测与评价。研究制定健全智慧商圈改造和管理指标评价体系。开展第三方评估，客观评价服务提升和智慧化建设工作成效。探索建立商圈商业网点建设监测预警制度，依托省公共数据平台，加强部门之间信息和数据共享和引导，利用大数据分析研究商圈发展趋势，为企业和社会资本的商贸项目投资决策提供帮助，为商业网点规划提供支撑。

（五）加强宣传推广。通过电视台、网络、纸媒等多种渠道，加大对典型智慧商圈的宣传力度，通过现场会、新闻发布会等方式，加强各地交流和典型经验推广，在全省营造模范引领、创先争优的良好氛围。

联系人：省商务厅 陈亚丽、秦琪文，电话 0571—87057594、87058237。

- 附件：
- 1.商圈智慧化改造提升试点申报表
 - 2.商圈智慧化改造提升重点任务清单
 - 3.省级有关单位名单

附件 1

商圈智慧化改造提升试点申报表

商圈名称:			
商圈地址:			
智慧商圈建设主体名称:			
智慧商圈建设主体地址:			
联系人		联系电话	
商圈范围		商圈建筑面积	
大型商业网点 (购物中心、综合体、百货等)	个	核心商业街(区) 名称	
主要业态		2019 年商圈总 营业额(万元)	
商圈商户数		启动智慧商圈 建设时间	
市商务主管部门 意见	盖章 年 月 日		

附件 2

商圈智慧化改造提升重点任务清单

改造任务	具体内容	改造起止时间	责任主体
智慧商务	推动线上线下融合，鼓励数字化改造；鼓励增加体验消费，开展“互联网+”为主题的系列商旅文活动；推广“无接触”配送等商务场景。		
智慧设施	推进 5G 网络覆盖和交通监控等公共基础设施建设；铺设智能感知设备、人脸识别、视频监控、能耗管理、空气监测、红外线测温及电气设备运行管理等设备；改造无障碍设施，设置母婴室、AED 设备等便民设施，按需设置微型医疗服务点，完善交通引导、车位查询、车位预订、移动支付、车辆流量统计与分析等智能服务。		
智慧服务	整合商圈及周边便民服资源；设置政务服务“就近办”窗口或一体机；鼓励商圈延时经营，植入夜间消费元素；建立基于大数据的商家征信体系，共享商圈内商户销售、订单、资金流、物流等信息，提供小商户金融服务。		
智慧营销	提升商场导航与商品导览、导购设施；开展电子会员营销服务，实现会员信息、订单、积分管理和查询功能，推送个性化消费；推行商圈内移动智能支付全覆盖，发展刷脸支付，实现统一会员积分规则和兑换体系，共享会员积分和优惠政策。		
智慧环境	整合商圈景观与广告融合规划建设，深化绿化景观改造，提升商圈体验感；增设夜景灯光设置，整合历史文化和时尚元素，营造舒适、宜商、美丽的商圈消费环境。		
智慧管理	加强商圈人流数据获取、统计与监控，提供政务和宣传消息的推送、危险事件预警、应急管理等服务；提供消防报警、防盗报警、活动审批、店招设置等服务；构建统一信息服务平台，加大知识产权保护力度，规范市场秩序，创造公平有序的消费环境。		

省级有关单位名单

省委宣传部、省委改革办、省发展改革委、省经信厅、省教育厅、省科技厅、省公安厅、省民政厅、省财政厅、省人社厅、省自然资源厅、省生态环境厅、省建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、浙江省税务局、省市场监管局、省地方金融监管局、省广电局、省体育局、省统计局、省供销社、省大数据局、人行杭州中心支行、浙江银保监局、杭州海关、宁波海关、省邮政管理局。