

# 广东省人民政府办公厅文件

粤府办〔2017〕21号

---

## 广东省人民政府办公厅关于印发广东省 推动实体零售创新转型实施方案的通知

各地级以上市人民政府，各县（市、区）人民政府，省政府各部门、各直属机构：

《广东省推动实体零售创新转型实施方案》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。实施过程中遇到的问题，请径向省商务厅反映。



# 广东省推动实体零售创新转型实施方案

为贯彻落实《国务院办公厅关于推动实体零售创新转型的意见》（国办发〔2016〕78号），推动我省实体零售创新转型，释放发展活力，增强发展动力，制定以下实施方案。

## 一、总体要求

全面贯彻党的十八大及十八届三中、四中、五中、六中全会精神和习近平总书记系列重要讲话精神，牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，按照国办发〔2016〕78号文要求，坚持以市场主导、需求引领、创新驱动为基本原则，着力加强供给侧结构性改革，以体制机制改革构筑发展新环境，以信息技术应用激发转型新动能，大力发展新业态、新模式，扩大有效供给，推动实体零售由销售商品向引导生产和创新生活方式转变，实现实体零售战略变革、模式再造和服务提升，进一步降低流通成本、提高流通效率和服务水平，更好适应经济社会发展的新要求。到2020年，全省实体零售业区域、业态、商品结构显著优化提升，基本形成更加适应需求变化的供给结构，实体零售促进商品流通的基础作用进一步巩固，引导生产、扩大消费的载体作用进一步增强。

## 二、调整商业结构

（一）调整区域结构。支持商业设施富余地区的企业利用资

本、品牌和技术优势，由珠三角地区向粤东西北地区转移，由一二线城市向三四线城市延伸和下沉，形成区域竞争优势，培育新的增长点。支持商务、交通运输、供销、邮政、新闻出版等领域龙头企业向农村延伸经营服务网络，鼓励发展一批集商品销售、物流配送、生活服务于一体的乡镇商贸中心。加快农村物流县、乡、村三级网络节点体系和县级分拨中心、乡镇快递网点布局建设，鼓励小件快运等运输组织模式创新，提升农村物流装备水平，促进农村物流健康有序发展。大力推动供销社龙头企业与基层社及其经营服务网点的对接，通过投资入股、项目合作、连锁配送和品牌共享等形式，共建综合经营服务平台。支持新闻出版龙头企业向农村延伸，健全实体书店布局。统筹城乡商业基础设施建设，实现以城带乡、城乡协同发展。加快布局建设一批区域性仓储、加工、物流、快递基地，支持广州、深圳市建设辐射国内外的国际性快递转运中心，在重要流通节点城市加快建设快件集散中心，形成布局合理、运转高效的快件转运体系。（省商务厅、发展改革委、交通运输厅、新闻出版广电局、供销社，省邮政管理局，除特别说明外，列在第一位的为牵头单位，下同）

（二）调整业态结构。坚持盘活存量与优化增量、淘汰落后与培育新动能并举，引导业态雷同、功能重叠的购物中心、百货店、大型超市、家居市场等业态及时调整经营结构，改变千店一面现象。支持具备条件的大型商业网点丰富体验业态，提升服务环境，由传统销售场所向集文化艺术、休闲健身、教育培训、影

音娱乐等多功能于一体的社交体验中心和公共服务载体转型。鼓励百货商超等连锁企业加强与电子商务、物流、金融、电信、市政等对接，设立社区超市和社区便利店，拓展终端服务网点和便民增值服务，鼓励企业通过整合利用现有商业、邮政便民服务等设施加强快递末端服务平台建设，开展多种形式的投递合作，打造一刻钟便民生活服务圈。抓紧推动快递企业小型专用车辆设计和运营管理措施落地，为城市收投服务提供便利，解决快递进社区、校区、办公区等“最后一公里”难题。（省商务厅、发展改革委、国土资源厅、住房城乡建设厅、交通运输厅、文化厅，省邮政管理局，省通信管理局，人行广州分行，广东银监局）

（三）调整商品结构。引导企业改变千店同品现象，不断调整和优化商品品类，兼顾各类消费群体需求。鼓励实体零售企业利用大数据等技术强化市场需求研究，引导生产企业研发新产品和高技术产品，着力增加智能、时尚、健康、绿色商品品种，满足品质化、品牌化、个性化、定制化消费需求，促进供需对接。支持广州、深圳市打造世界级消费城市和国际化商圈，鼓励各地发挥好商圈的载体和平台作用，不断深化品牌消费集聚区建设。大力推进工贸结合、农贸结合，积极开展地方特色产品、品牌产品、老字号产品“全国行”、“网上行”和“进名店”等供需对接活动，加快培育商品品牌、商店品牌，扩大品质消费，完善品牌消费环境。建立健全重要商品追溯体系和商品质量标准体系，向社会公布进出口商品质量安全信息，为实体零售企业采购符合

国家质量标准的产品提供指引。引导企业树立质量为先、信誉至上的经营理念，加强商品质量查验把关，用高标准引导生产环节品质提升。（省商务厅、经济和信息化委、科技厅、质监局、工商局，广东、深圳、珠海出入境检验检疫局，各地级以上市人民政府）

### 三、创新发展方式

（四）创新经营机制。鼓励企业加快商业模式创新，改变引厂进店、出租柜台等传统经营模式，通过加强商品设计创意和开发、建立高素质的买手队伍，积极发展自有品牌，提高自营比重，实行深度联营和买断经营，强化企业核心竞争力。探索发展众筹、众包、众扶等“互联网+”创新创业模式。推动企业管理体制变革，实现组织结构扁平化、运营管理数据化、激励机制市场化，提高经营效率和管理水平。强化供应链管理，支持实体零售企业运用全流程供应链管理服务，构建与供应商信息共享、利益均摊、风险共担的新型零供关系，提高产品设计、生产、采购、销售、交付全过程资源整合、运营协同能力。（省商务厅、经济和信息化委、科技厅、人力资源社会保障厅、国资委）

（五）创新组织形式。鼓励连锁经营创新发展，改变以门店数量扩张为主的粗放发展方式，逐步利用大数据等技术科学选址、智能选品、精准营销、协同管理，提高发展质量。鼓励特许经营向多行业、多业态拓展，引导发展自愿连锁。支持大型龙头企业建立集中采购、配送、分销平台，通过生产协作、开放平

台、共享资源等方式，带动上下游中小微企业和创业者共同发展、降本增效。开展商贸物流标准编制和修订工作，培育多层次、社会化物流信息服务平台，促进物流信息平台互联共享，推进商贸物流标准化、信息化。支持连锁企业自有物流设施、零售网点向社会开放成为配送节点。引导企业运用专业化物流外包服务，促进企业内部物流需求社会化，提高物流资源利用和运行效率，降低物流成本。（省商务厅、发展改革委、经济和信息化委、科技厅、交通运输厅、质监局）

（六）创新服务体验。引导企业顺应个性化、多样化、品质化消费趋势，弘扬诚信服务，推广精细服务，规范服务流程，提高服务技能，延伸服务链条，提升服务品质，提供个性化、便利化服务。鼓励各地依托行业商协会制定商圈服务标准，成立商家服务联盟，联动进行设施设备升级改造和人员技能培训，对商圈内经营场所的基础设施、服务质量、消费环境、自律管理等予以指导和规范，不断提升商圈服务水平。规范和加强零售药店执业药师配备管理，逐步提高零售药店药学服务能力。支持企业运用大数据技术分析顾客消费行为，通过网络平台、移动终端、社交媒体等多种渠道与顾客互动，建立及时、高效、准确的消费需求反馈机制，开展精准服务和定制服务，做精做深体验消费。支持企业顺应新兴消费主体需求，开展服务设施人性化、智能化改造。鼓励社会资本参与无线网络、自助服务、停车场等商业配套设施建设。（省商务厅、发展改革委、经济和信息化委、科技

厅、住房城乡建设厅、质监局、食品药品监督管理局，省通信管理局)

#### 四、促进跨界融合

(七) 促进线上线下融合。充分发挥线上线下功能差异化优势，引导百货商场、连锁超市、便利店等传统零售企业依托原有实体网点、供应商、客户等商业资源，广泛应用电子商务，逐步提高信息化水平。增强零售业线上信息交互、在线交易、精准营销等功能，提升线下真实体验、物流配送、售后服务等功能，发展体验式、定制化营销模式，拓展智能化、网络化的全渠道布局。鼓励大型实体零售企业利用品牌、采购分销和运营管理优势，与线上优势企业通过战略合作、交叉持股、并购重组等多种形式整合市场资源，培育线上线下融合发展的新型市场主体。建立社会化、市场化的数据应用机制，鼓励电子商务平台向实体零售企业有条件地开放数据资源，提高资源配置效率、经营决策和社会化协作水平，实现线上线下共赢发展。(省商务厅、发展改革委、经济和信息化委、科技厅、国资委、工商局、质监局)

(八) 促进多领域协同。推动实体店铺数字化改造，鼓励发展设施高效智能、功能便利完备的智慧商业街区、智慧商圈，开展智慧商店、智慧商圈示范创建工作，促进业态功能互补、服务资源整合、信息互联共享、企业协同发展。大力发展平台经济，积极争取开展流通创新基地试点，鼓励发展生活服务、社区综合服务等平台，支持创新创业服务中心运用“互联网+”提升对

入孵团队、创业团队、创客空间等创新主体的公共服务水平，培育一批为中小企业和创业者提供专业化服务的平台载体，提高协同创新能力。深化国有商贸企业改革，鼓励各类投资者参与国有商贸企业改制重组，积极发展混合所有制。鼓励零售企业与创意产业、文化艺术产业、会展业、旅游业融合发展，实现跨行业联动。依托省前沿与关键技术创新专项资金（重大科技专项），支持企业联合高校及相关研究机构，加快服务实体零售创新升级的大数据关键技术、公共服务产品的研发与应用，推动跨行业跨领域大数据互通共享，促进企业在研发设计、生产制造、经营管理、销售服务等方面的全流程、全产业链综合集成应用。（省商务厅、发展改革委、经济和信息化委、教育厅、科技厅、人力资源社会保障厅、文化厅、国资委、旅游局）

（九）促进内外贸一体化。进一步提高零售领域利用外资的质量和水平，通过积极有效引进国外资本、先进技术、管理经验、商业模式和知名品牌推动实体零售企业创新转型。优化食品、化妆品等商品进口卫生安全等审批程序，进一步简化进口食品检验检疫审批手续，2017年年底实现进境食品检疫审批“无纸化”，进一步缩短进境食品检疫审批时限。优化进口商品通关环境，推进国际贸易“单一窗口”建设。推广时长测算系统，科学动态调整集装箱、食品等在口岸的抽查比例。完善信息、交易、支付、物流等服务支撑，完善电子商务进出口快件清单核放、汇总申报的通关模式，优化外汇结算等关键环节，提升

跨境贸易规模。鼓励具有技术、品牌、质量、服务优势的外向型企业建立国内营销渠道，进一步提升加工贸易监管货物内销便利化水平，大力推进出口食品生产企业内外销“同线同标同质”，拓展内销、外销渠道。充分利用中国进出口商品交易会、中国加工贸易产品博览会、广东 21 世纪海上丝绸之路国际博览会和境外知名展销活动等会展平台，促进大型实体零售企业对接国际市场。支持有条件的企业“走出去”建设境外广东名优商品展销中心。创新原产地证签证模式，指导企业在“海外仓”建设过程中充分利用自贸试验区关税优惠政策，助推企业构建海外营销和物流服务网络，促进广东产品整体营销，提升国际化经营能力。（省商务厅，海关总署广东分署，广东、深圳、珠海出入境检验检疫局，人行广州分行）

## 五、优化发展环境

（十）加强网点规划。推动各地充分调查研究市政设施、交通、人口规模和分布、环境容量等情况，统筹考虑经济社会发展与城乡人口规模、生产生活需求，科学规划商业网点的商业功能、结构和空间布局，并纳入当地城乡规划和土地利用总体规划，引导各类市场主体合理把握开发节奏、科学配置商业资源。加强对城市大型商业网点建设的听证论证，引导市场饱和度较高的业态有序退出城市核心商圈，鼓励有序发展，避免恶性竞争。结合土地利用总体规划调整完善工作，统筹安排生产、生活、生态用地，全面优化市域建设用地结构与布局，为商业网点发展建

设提供用地规划保障。在编制城市控制性详细规划时，落实城市、镇总体规划中商业设施的布局和配套建设要求，明确新建社区的商业设施配套要求，确定商业设施的服务半径和规模，以及配套商业地块的用地功能比例。按规划推进城市更新、城市修补，将旧工业厂房、旧办公楼等更新改造成商业综合体或商业办公楼，利用公有闲置物业、社区配套用房改造成商业用房或以回购廉租方式保障老旧社区基本商业业态用房需求，完善商业网点。发挥行业协会、中介机构作用，支持建设公开、透明的商铺租赁信息服务平台，引导供需双方直接对接，鼓励以市场化方式盘活现有商业设施资源，减少公有产权商铺转租行为，有效降低商铺租金。（各地级以上市人民政府，省发展改革委、国土资源厅、环境保护厅、住房城乡建设厅、商务厅）

（十一）推进简政放权。推动各地深化住所（经营场所）登记改革，制定和完善放宽住所条件、简化住所登记手续等有关措施，分行业、分业态释放住所资源。放宽市场主体及企业分支机构名称登记限制，为连锁企业提供便利的登记注册服务，地方政府不得以任何形式对连锁企业设立非企业法人门店和配送中心设置障碍。统一各地设立门店办理证照要求，简化个体、小微企业办证流程。除设立商事主体涉及前置许可事项或者企业名称核准与企业设立登记不在同一机关的，申请人可不申请办理名称预先核准。连锁企业从事出版物等零售业务，其非企业法人直营门店可直接凭企业总部获取的许可文件复印件到门店所在地主管部门

备案。放宽对临街店铺装潢装修限制，取消不必要的店内装修改造审批程序。允许实体门店在不影响通行和消防安全的前提下，使用 LED 显示屏或在门店前一定范围内张贴或摆放符合要求的道具进行销售推广。在保障公共安全的情况下，简化审批流程，放宽对户外营销活动、外墙广告的限制。完善城市配送车辆通行制度，在对货运车辆实行通行管控措施的城市，积极研究为配送车辆（黄标车除外）在城市禁行时段、路段通行和临时停靠作业创造条件，保障日常生活用品尤其是生鲜食品配送车辆便捷按需通行。（省公安厅、住房城乡建设厅、交通运输厅、工商局、新闻出版广电局、食品药品监督管理局和各地级以上市人民政府按各自职责分别负责）

（十二）促进公平竞争。健全部门联动和跨区域协同机制，完善市场监管手段，加快构建生产与流通领域协同、线上与线下一体的监管体系。加强流通领域商品质量监管，充分利用消费者投诉举报以及日常监管发现的问题，建立不合格商品追溯制度，及时组织调查不合格商品的供货商信息，加强对不合格商品的溯源。严厉打击制售假冒伪劣商品、侵犯知识产权、不正当竞争、商业欺诈等违法行为。指导和督促电子商务平台企业加强对网络经营者的资格审查，加大网络市场监管综合信息平台应用推广力度，以网络交易平台、大型购物网站、团购网站和企业官网等为重点整治目标，以家用电子电器、儿童用品、汽车配件、装饰装修材料、服装和农资等为重点监管商品，以驰（著）名商标、

涉外商标、守合同重信用企业等为重点保护对象，对网络经营者开展全面深入检查，及时发现和重点查处网络销售假冒伪劣商品等各类违法行为。2017年年底制定出台《广东省网络食品经营监督管理办法》，强化网络食品经营监管。强化连锁经营企业总部管理责任，重点检查企业总部和配送中心，减少对销售普通商品零售门店的重复检查。依法禁止以排挤竞争对手为目的的低于成本价销售行为，加大对零售行业经营者达成垄断协议或零售行业协会组织推动达成垄断协议行为的监管。建立覆盖线上线下的企业及相关主体信用信息采集、共享与使用机制，按照“谁产生、谁提供、谁负责”的原则，及时、准确、统一归集并公示依法履职过程中产生且应当公示的企业信息。加快推进商务诚信公共服务平台建设，健全守信联合激励和失信联合惩戒机制。将企业信用信息作为市场准入、资质认定、享受财政补贴、政府采购、银行信贷、工程招标投标、国有土地出让、企业上市、劳动用工、产品质量、食品药品安全、授予荣誉称号等的重要参考，依法在行政许可和行政监管中对失信企业的经营行为予以限制和禁止。（省发展改革委、商务厅、工商局、质监局、食品药品监督管理局、知识产权局和人行广州分行按各自职责分别负责）

（十三）完善公共服务。加快建立健全连锁经营、电子商务、商贸物流、供应链服务、食品加工及预包装等领域标准体系，进一步提升实体零售竞争能力和服务水平。加强零售业统计监测和运行分析，密切关注商品流通领域中出现的新业态、新模

式的发展情况，及时纳入新产业、新业态、新商业模式统计，为政府决策和社会化应用提供全面、准确的统计数据。依托行业商协会开展实体零售行业发展研究，整合各类信息资源，构建反映零售业发展环境的评价指标体系。配合国家部门开展商务公共服务云平台建设，为企业创新转型提供技术、管理、咨询、信息等一体化支撑服务。鼓励校企联合办学，开展多种形式的培训和业务交流。大力开展实体零售产业相关职业（工种）的职业技能培训，推动复合型高端人才合理流动，完善多层次零售业人才队伍，提高从业人员综合创新能力。组织专场招聘会，为实体零售产业的发展提供技能人才支撑。（省人力资源社会保障厅、商务厅、统计局、质监局按各自职责分别负责）

## 六、强化政策支持

（十四）减轻企业税费负担。加强政策解读和宣传，严格落实国家各项税收优惠政策，严格规范涉税事宜相关程序。落实好总分支机构汇总缴纳企业所得税、增值税相关规定。全面落实和完善营改增相关政策和过渡性措施，确保所有行业税负只减不增。落实高新技术企业优惠政策和符合条件的研发费用加计扣除政策，不断扩大政策覆盖范围，全面简化备案程序。零售企业设立的科技型子公司从事互联网等信息技术研发，符合条件的可按规定申请高新技术企业认定。落实取消税务发票工本费政策，不得以任何理由强制零售企业使用冠名发票、卷式发票，大力推广电子发票。全面落实工商用电同价政策。按国家统一部署适当降

低企业社保单位缴费比例。持续优化银行卡受理环境。（省国税局，省发展改革委、经济和信息化委、科技厅、人力资源社会保障厅、地税局，人行广州分行）

（十五）加强财政金融支持。有条件的地方可结合实际情况，发挥财政资金引导带动作用，对实体零售线上线下融合发展、商业模式和技术创新、信息化建设、智能化改造、标准化建设、人才培养、知识产权保护、拓展海外市场等予以支持。用好我省新兴产业创业投资引导基金、中小企业发展基金，鼓励有条件的地市按市场化原则设立投资基金，引导社会资本加大对新技术、新业态、新模式的投入。积极稳妥扩大消费信贷。支持符合条件的市场主体发起设立消费金融公司，积极推进申设条件已成熟的消费金融公司向中国银监会申请批筹。创新发展商圈融资、供应链融资等融资方式，拓宽企业融资渠道。鼓励银行业金融机构开发符合小微企业特点的动产质押融资、创业担保贷款等产品，改进和完善实体零售小微企业金融服务。支持商业银行在风险可控、商业可持续的前提下发放中长期贷款，促进企业固定资产投资和兼并重组。引导银行业金融机构、非银行支付机构搭建安全、高效的支付服务平台，加快推广手机支付、网上银行等移动金融服务，采取多种方式支持零售企业线上线下融合发展的支付业务处理，拓展电子商业汇票在大型零售实体上下游产业链的应用，完善支付服务环境。（省发展改革委、经济和信息化委、科技厅、财政厅、人力资源社会保障厅、商务厅、知识产权局、

金融办，人行广州分行，广东银监局，各地级以上市人民政府按各自职责分别负责)

(十六) 开展试点示范带动。支持有条件的地区完善政府引导推动、企业自主转型的工作机制，在财政、金融、人才、技术、标准化及服务体系建设等方面进行探索，推动实体零售创新转型。复制推广广州市共治共管商圈发展模式、物流标准化体系建设等国内贸易流通体制改革发展综合试点先行先试经验和模式，突破制约实体零售创新转型的体制机制障碍，示范带动全省实体零售创新转型。(各地级以上市人民政府，省商务厅)

各地、各部门要加强对实体零售创新转型工作组织领导和统筹协调，抓紧研究出台配套政策，明确责任主体和工作目标、工作分工、完成时限等，采取切实有效的工作措施推动实体零售创新转型。省商务厅要会同有关部门加强业务指导和督促检查，综合运用第三方评估、社会监督评价等多种方式科学评估实施效果，推动各项任务措施落到实处。

公开方式：主动公开

---

抄送：省委有关部委办，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省  
纪委办公厅，南海舰队、省军区，省法院，省检察院，中直  
驻粤有关单位。

---

广东省人民政府办公厅秘书处

2017年3月30日印发

---

