关于市十七届人大二次会议第262号建议案的协办答复

市民政局：

市十七届人大二次会议沈莹代表《关于加快慈溪市智慧社区建设的建议》业已收悉，经研究，结合商务局工作实际，特就电商领域工作提出如下协办答复：

社区是城乡商贸经济的重要组成部分。慈溪市商务局着眼于新零售业态创新，通过引导社区（及周边）零售企业创新营售模式、丰富体验服务、调整经营业态、完善经营机制等途径，努力实现零售业线上线下齐头并进，不断满足社区居民日益增长的消费服务智能化需求，丰富并优化社区居民的消费体验。

一、探索体验营销，促进零售实体转型

一是布局农村体验式零售网络。为适应农村消费升级需求，我市借助苏宁易购销售平台，在传统苏宁门店基础上，通过开设农村“苏宁易购直营店”，以线下体验，扫码后在网上下单购物的模式，推动农村商业零售网络布局。截至2017年底，苏宁易购已在周巷、横河、掌起、龙山、新浦、长河镇共计开设O2O直营店7家，实现销售9690万元，加盟服务商43家，带动周边群体体验网购人数达5万人次以上。

二是引导商场体验式业态发展。积极引导商务综合体、购物中心等完善业态布局，并出台宏观性指导意见，引导商业企业丰富服务功能，满足不同层次的体验式消费需求。如慈溪银泰城二期，自开业以来，通过引入美食城、特色教育、进口商品超市、电玩等体验式业态，与银泰一期的百货、餐饮、电影院等传统业态协同发展。又如慈溪保利Mall三期，引入中影星美IMAX影院，除IMAX影厅外，同时拥有5D厅、巨幕全景声厅等特色影厅，是浙江省第二家、三四线城市首家同时拥有IMAX和中国巨幕的影院，受到消费者热捧，该影院自2016年7月1日开业以来营业收入位居全国同类城市前列。

三是创新家居体验式营销模式。为进一步拓宽家装建材市场营销方式，我市探索“家装一站式营销服务体验区”零售模式，在城区北部的舜都装饰建材市场专门腾出5000平方米营业面积，以仿照楼盘样板房的方式，整合装修公司、建材家具等装修资源，着手打造家居家装体验馆。该体验区先后推出免费设计、正品保障、标准化施工工艺、权威机构监理、全程猫眼监控、专享贷、甲醛测试、先行赔付、极速售后等特色服务与产品，从而使建材商品销售形成了资源互补、团队化服务的格局，入驻体验馆的商家平均销售额高于整个市场平均额11.5%。

二、转变经营理念，挖掘零售市场潜力

一是实行高档酒店大众化消费。面对酒店业数量锐减的高端顾客和一度下滑的销售业绩，积极引导高档酒店业将目标客户群定在普通大众身上，从产品研发、提升服务质量、营造优良环境上下工夫，不断推出亲民价格又不失高星级服务水准的餐饮商品，逐步走出生存发展困境。如慈溪白金汉爵大酒店，是该市酒店业实现转型升级的典型企业，从力推宴会厅晚宴转为吆喝式的家庭自助餐，并在营销策略上尝试“全员营销”模式，拉长圣诞、元旦、春节等节日营销战线，做足婚宴、寿宴、谢师宴等市场。

二是推行商场超市组合式营销。积极引导商场超市转变营销理念，以客户满意为中心，通过优化供应链管理、按类打折促销、移动支付体验优惠等营销组合拳，力促商场超市销售额逆势增长。如华润万家慈客隆超市，通过开通微信公众号定期推送折扣商品信息，实行各大品类或多品牌联合促销，引进“华润万家”及“Tesco乐购”等自有品牌的优质商品低价促销等举措，力促零售业回归实体超市。至2017年10月，慈溪银泰通过支付宝完成交易6600万，占总交易额17.3%，同比增长142%；华润万家超市通过支付宝、微信完成交易26723.34万元，占销售比13.1%，同比增长89.2%；慈溪大润发通过支付宝、微信完成交易4212.60万元，占销售比8.9%，同比增长163.3%。还有华胜菜市场经改造成为我市首家推广移动支付应用的智慧菜市，在第一个月试营业期间，通过支付宝、微信完成交易43万元（支付宝12万元、微信31万元），占总过秤结算额的18.7%，极大地丰富和便利的社区居民的消费需求。

三是探索月光经济特色性夜市。大力开展特色鲜明的夜市街区创建活动，我局专门出台《慈溪市发展月光经济专项资金管理办法》，凡被命名为“慈溪市级特色夜市街区”的，按投资额的20%给予补助，最高不超过30万元；被命名为“宁波市级特色夜市街区”的，按投资额的30%给予补助，最高不超过50万元；经商务部门推荐，被国家相关职能部门评为全国知名夜市品牌的，给予一次性奖励10万元，全力打造繁荣发达的月光经济。“月光保利•越夜越美丽”、月光经济汽车巡展以及鸣鹤古镇特色夜市街区建设分别认定为宁波市级月光经济的品牌活动、重点活动和特色夜市街区。

三、结合线上线下，拓展零售营销渠道

一是打造智慧商圈优化零售服务。建设e慈溪•智慧商圈项目，通过整合线下各类零售店资源，建立配送团队，至2017年底，美团网我市上线商家1.7万家之多，主要以小型商户为主，着力打造“互联网+微生活+最后一公里”的生活服务O2O电商平台，便利社区居民的日常生活。

二是借力线上营销拓展旅游零售。引导各旅游企业和旅行社通过战略合作、重组经营等形式整合资源，并借助门户网站、美团、微信、微店、微博等宣传营销渠道，拓展智能化、网络化全渠道零售。如该市的光大国际旅行社联合6家旅行社联合推出“南瓜假期”慈溪散客旅游品牌，运用PC端及手机端网店，将线下优势与线上优势结合起来，走出了旅行零售新行业“小、弱、散”的状况。同时，各旅游企业密切加强与同程网、携程网、驴妈妈等专业旅游电商合作，策划推出“客房+门票”、“餐饮+客房”等多种组合型自助旅游产品，通过构建在线网站、微信、电商三位一体的营销新模式，实现业态功能互补、客户资源共享、大小企业协同发展，让社区居民足不出户就走遍天下。

截止2017年底，我市在重点监测第三方电子商务平台上共有各类活跃网络零售网店1.25万家，占注册零售网店总数的52.89%；活跃网络零售网店总数在宁波市排名第2位，在全省排名第20位。电子商务就业创业氛围良好，直接解决就业岗位3.25～3.40万个；间接带动就业岗位8.82～9.25万个。众多电子商务经营主体立足本地、面向全国、走向世界。

今年，市商务局将牵手“阿里口碑”等知名大平台，进一步推进生活服务领域的移动支付，鼓励居民生活服务业接入移动支付，促进市民生活服务便利化；加快推进城市公共服务领域的移动支付，支持全市公共场所实施移动支付受理环境改造，促进城市公共服务便利化，提升市场交易便利化，满足社区居民多样化的便利消费需求。

慈溪市商务局电子商务科 励文科 63968971