杭州市电子商务发展

“十四五”规划

杭州市商务局

二〇二一年八月

**目 录**

[一、“十三五”时期发展回顾 - 5 -](#_Toc815936143)

[（一）现有成就 - 5 -](#_Toc1380259640)

[（二）存在问题 - 10 -](#_Toc1668184375)

[二、“十四五”时期面临的形势 - 12 -](#_Toc251998712)

[（一）国际形势——电子商务正成为世界数字经济治理方案的中国贡献。 - 12 -](#_Toc1142830760)

[（二）国内形势——电子商务正成为以国内大循环为主体的双循环发展格局的重要载体。 - 14 -](#_Toc2012783728)

[（三）全省形势——电子商务正成为浙江省数字化改革和“长三角一体化”的产业枢纽。 - 15 -](#_Toc1892792842)

[（四）全市形势——电子商务正成为“数智杭州·宜居天堂”建设成果展示的“重要窗口”。 - 15 -](#_Toc2079543696)

[三、总体思路 - 17 -](#_Toc1645794958)

[(一) 指导思想 - 17 -](#_Toc116488556)

[(二) 战略定位 - 17 -](#_Toc1279689885)

[(三) 基本原则 - 17 -](#_Toc2099862565)

[(四) 发展目标 - 18 -](#_Toc367207874)

[(五) 区县功能布局 - 19 -](#_Toc675705309)

[四、重点任务 - 23 -](#_Toc507540351)

[(一) 培育电子商务生态主体，促进产业新发展 - 23 -](#_Toc854561969)

[(二) 拓展电子商务业态边界，引领行业新局面 - 25 -](#_Toc1192753027)

[(三) 投资电子商务成长要素，关注机遇新潜力 - 28 -](#_Toc1942138377)

[(四) 优化电子商务运行环境，助推市场新保障 - 31 -](#_Toc1999778670)

[(五) 搭建电子商务价值理念，展示社会新贡献 - 33 -](#_Toc1387441354)

[(六) 打造电子商务支撑体系，建设商务新窗口 - 36 -](#_Toc1623341420)

[五、保障措施 - 39 -](#_Toc355948583)

[(一) 完善领导与组织机构建设 - 39 -](#_Toc1025627431)

[(二) 优化财政与金融扶持政策 - 40 -](#_Toc620224869)

[(三) 强化标准化工作监测体系 - 40 -](#_Toc791249854)

[“十四五”规划重大项目清单 - 42 -](#_Toc352074830)

[规划名词解释 - 45 -](#_Toc386974585)

“十三五”以来，电子商务作为国民经济中最有活力的一个领域，新模式、新业态层出不穷，已成为我市社会发展的主动力、产业升级的主平台、民生保障的主窗口。根据《杭州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和二○三五年远景目标纲要》、《杭州市“十四五”规划编制目录》，同步开启我市电子商务高质量发展新征程，助力“数智杭州·宜居天堂”建设，特制定本规划。规划期限为2021-2025年。

# 一、“十三五”时期发展回顾

“十三五”以来，杭州市电子商务保持高速增长态势，行业发展水平显著提高，各领域电子商务应用进一步普及和深化，电子商务支撑体系全面完善，电子商务发展水平全国领先。

（一）现有成就

**1.电商应用持续提升。**

（1）电子商务不断推动经济发展。网络零售额实现进一步增长，“十三五”期间杭州市网络零售额由3444亿元增加到8992亿元，年均增长21%，2020年网络零售额占全省39.3%，比2016年提高5.9个百分点。2020年居民网络消费3219.7亿元，占全省的29.1%，同比增长15.8%。2016-2020年杭州市电子商务产业增加值从1027亿元增至1933亿元，电子商务持续引领杭州经济发展。

（2）新零售示范之城建设初显成效。编制了《杭州市新零售五年行动计划》，在市域范围内推广新零售为重点的商业街区建设，扩大了智慧商圈、智慧商业覆盖面，提升商贸数字化水平。在浙江省商务厅开展的全省零售模式创新工程中，杭州市被确定为浙江省新零售标杆创建城市。经浙江省商务厅评选，杭州24家新零售企业获评省级新零售示范企业。拱墅区胜利河美食街实现刷脸支付全覆盖，为新零售进一步发展奠定了基础。

**2.电商内容不断拓展。**

（1）推动直播电商高速发展。紧抓直播电商热点，围绕打造全国数字经济第一城目标，大力推动“直播+”模式的广泛应用。2020年杭州市有淘宝直播、抖音、蘑菇街、有赞、云集、有播等头部直播平台20余家，涉及主播约40万人，知名MCN机构50家，一定规模产业化的直播电商基地、园区40个。杭州位居10大淘宝直播之城第一位。2020年618期间淘宝直播开播场次同比增长123%，开直播商家数量同比增长160%，引导成交金额同比增长超过250%，15个直播间累计成交过亿。直播电商发展政策《关于加快杭州市直播电商发展的若干意见》于2020年7月9日正式印发。市委人才办、市商务局等5个单位联合出台了《关于支持直播电商人才发展有关举措的操作办法（试行）》，细化明确了杭州市直播人才分类认定、直播电商人才享受待遇、“杭商学堂”培训、组建直播电商人才协会等政策规定。另外，“云上杭行”5\*20直播电商季于2020年5月20日在中国TOP直播电商产业园正式启动。仅启动仪式短短2个小时活动就吸引到粉丝968.67万人，直播间销售总量达到26.25万件，实现成交额1777.95万元。其他直播电商大型活动，例如“云上农合、供销甄选”系列惠农助企公益直播带货32场，在线观看累计29万余人次，抖音平台发布的短视频播放量26.2万次。牵头筹建并正式揭牌成立了“中国（杭州）直播电商经济研究院”、“中国（杭州）直播电商产业教育学院”、中国（杭州）直播电商专家委员会等三大机构，开创全国先河。

（2）跨境电商加速发展。2019年6月13日，李克强总理调研杭州跨境电商综试区时给予高度肯定，指示杭州“打造跨境电商全国第一城、全球第一流”。海关系统显示，杭州海关跨境进口业务量在全国海关中位居第2位，约占全国总量的18%。在全国率先落地跨境电商出口9710和9810新模式，走通保税出口包裹退换货业务、特殊区域跨境电商出口海外仓零售业务和9610模式下包机出口包裹退货业务，实现正向物流和逆向物流的闭环。

杭州市成立全国首家互联网法院跨境贸易法庭，立足于数字化解纠纷机制创新，构建跨境贸易多元纠纷解决机制，填补了跨境电商案件在线诉讼规则空白。搭建全球首个eWTP公共服务平台，2020年3月份实现与比利时互联互通。参与跨境电商标准规则制定，发布《跨境电商平台商家信用评价规范》国家标准，起草跨境电子商务质量风险识别规范国家标准。

（3）农村电商规模不断扩大。2016-2020年间，杭州市农村电商销售额从约75亿元增长至约165亿元。2019年淳安县，2020年建德市成功入围了国家电商进农村综合示范县项目。萧山区、余杭区和临安区入围了全国淘宝村百强县榜单，临安区昌化镇白牛村被评选为全国“最美淘宝村”。农产品电商“网红”—“千岛湖鱼妈妈”食品公司把当地的土货通过微信卖给了袁隆平院士，并荣获商务部国际电商中心颁发的“2019年度中国农村电商致富带头人”称号。

**3.电商发展环境持续优化。**

（1）规范电商市场秩序。杭州秉持“包容审慎、平台主体、协同治理、智慧应用”和“三不三多”治理理念，不断加大对电子商务市场的规范力度，升级“红盾云桥”，上线网络市场监管大数据协作平台，增设支持长三角网络市场一体化治理的异地协作板块；继续优化完善互联网执法办案平台。截至2020年底，全市共有涉网主体14.67万个，共有大型电商平台320个（根据浙江省网络交易监管系统数据）。

（2）电商基础服务日臻完善。2020年，杭州市邮政行业业务收入（不包括邮政储蓄银行直接营业收入）累计完成450亿元，同比增长11.86%；业务总量累计完成1049.29亿元，同比增长41.18%。2020年，杭州市快递服务企业业务量累计完成300081.04万件，同比增长12.95%。全行业从业人员7万余人，快递业务量和业务收入均列全国各大城市第五位、省会城市第二位。

（3）电商人才吸引力放大。实施“112”杭州青年电商达人工程，在未来科技城成立全国首个“中国青年电商网红村”；在原江干区设立中国（杭州）青年电商主播培训基地；在拱墅区设立杭州物流产业青年直播基地；在富阳区设立小青团e家·知勤谷电商平台；成立杭州亚运青年主播志愿服务队。通过多地设立实体化电商阵地，努力将杭州打造成全国青年电商人才的向往地。

**4.电商影响力日益扩大。**

（1）电商帮扶工作成效显著。杭州市电商企业发挥平台优势，打造电商扶贫亮点工程。2019年4月21日，杭黔东西部扶贫协作电商消费扶贫项目网易严选雷山体验馆正式开馆，该项目采用“西江景区线下实体店+网易严选线上电商平台”相结合的模式，挖掘雷山县及黔东南州民族特色形象文化内涵，推动雷山县优质农产品销售，助推群众增收致富。2019年8月22日，贝店举行“恩施土豆吉尼斯世界纪录挑战赛”，经吉尼斯世界纪录认证官抽查和审核，贝店当日销售土豆298329.5公斤。该活动帮助当地农户将刚刚收获入仓的土豆销售出去，增加了农民收入，也把恩施的健康、富硒产品带给全国广大消费者。云集2019年一年时间为22个省份培育孵化56个农产品品牌，直接助农增收超过800万元；桐庐县搭建的“扶榕乐购”微信商铺，销售黔东南特色产品，销售金额累计780.67万元。在国务院扶贫办公布的2019年企业扶贫精准案例名单中，杭州市阿里巴巴（中国）有限公司、杭州贝贝集团有限公司、杭州网易严选贸易有限公司、浙江格家网络技术有限公司入选。

（2）进一步深化与阿里巴巴集团的战略合作。2020年9月杭州市政府与阿里巴巴集团签订全面深化战略合作协议。双方将推动5大方面18项合作，并将基于“杭州一朵云”的统一架构，构建数字经济基础设施。同时，全球规模最大的全浸没式液冷数据中心—阿里巴巴浙江云计算仁和数据中心在杭州正式开服，构建安全高效的数字治理体系，全面提升杭州电商发展水平。

（3）行业展示内容丰富。中国（杭州）国际电子商务博览会每年举办，被电商业界公认为最具规格、最前沿、最权威的行业盛会。电子商务博览会依托杭州“国际电子商务中心”、“中国数字经济第一城”、“新零售示范之城”的优势，充分发挥数字经济企业的引领作用和全球影响力，打造全新的数字枢纽。现场展馆聚焦行业龙头企业、数字服务、电商产业生态链发展的内容，进一步提高了电商品牌产业化运作程度。

（二）存在问题

一是发展水平方面，杭州“中国电子商务之都”地位的领先优势逐渐减弱。根据各地统计公报、机构研报等资料获得国内主要城市电子商务发展水平情况，见表1。可推测出杭州未来将面临电子商务产业增长率放缓以及可持续发展乏力等问题。

表1 国内主要城市电子商务发展水平情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2020年 | 北京 | 上海 | 深圳 | 广州 | 杭州 |
| GDP总量（亿元） | 36102.6 | 38700.58 | 27670.24 | 25019.11 | 16106 |
| 人均消费支出（元） | 38903 | 42536 | 40581 | 44283 | 38235 |
| “泛电商”高估值企业数量（家） | 117 | 84 | 32 | 20 | 37 |

二是生态结构方面，各类新兴电商业务蓬勃发展。随着直播电商、新零售、数字生活新服务等模式快速兴起，电子商务正不断拓展出新领域、新内容。部分实体机构数字化发展仍处于探索阶段，法规标准转型面临数字化挑战，新兴业态的市场挖掘工作需要有效扶持。

三是成长潜力方面，前沿技术正逐步应用于电子商务，未来产业体系将加速升级。现有电商行业中全国知名企业数量偏少，电商模式仍以消费互联网为主。人才的培养，特别是跨境电商的人才培养无法完全跟上下一代电子商务技术与模式应用的节奏，人才平台能级有待提升。电子商务类企业单项冠军、隐形冠军的数量不足，聚合带领功能尚未充分实现，将杭州推向国际顶层的持续能力不足。

四是市场环境方面，电子商务在关于交易过程中的个人隐私、准入门槛标准以及行业垄断等方面仍存在问题。同时在电子商务与制造业、商贸服务业等深度融合后，社会也对其提出了更高的要求。但电子商务新模式标准如何制定，新内容如何规范，行业方向如何引领未来发展值得思考。

五是社会贡献方面，在数字化改革的大背景下，如何在高质量发展中扎实推动共同富裕，如何“努力成为新时代全面展示中国特色社会主义制度优越性的重要窗口”，电子商务被寄予了重要期望。但电子商务对社会进步的贡献如何能被测度，这也需要电子商务行业有所担当。

# 二、“十四五”时期面临的形势

（一）国际形势——电子商务正成为世界数字经济治理方案的中国贡献。

世界经济在“新冠”疫情冲击下遭到重创，逆全球化思潮的兴起加剧了现有国际贸易体系的不稳定，发达国家的产业回流使得新兴国家的经济增长难度增大。**从当前全球发展环境和挑战来看**，受全球疫情影响下的国际国内形势正发生重大转变。在原有法律框架下全球贸易、国际供应链的方法、规则不再完全适用，导致当前的国际产业链分工合作和世界贸易渠道有断裂的危险。尽管人类命运共同体理念深入人心，但动荡变革期下的世界仍然面临日趋严峻复杂的环境。为避免世界退回彼此封闭孤立的状态，如何以实际行动构建重塑后疫情时代的世界，将中国的成功经验因地制宜地复制给各个伙伴国家，仍需要长期思考和探索。在此背景下中国的电子商务行业成熟度较高，普及面较广，引领着世界电子商务流通价值链的变革。这是中国构建未来人类数字经济命运共同体而贡献的一揽子解决方案和应对策略。**从当前行业发展前景和趋势来看**，以电子商务为代表的数字经济正在改变各行各业，互联网数字科技已全面融入衣食住行。新零售的应用让人们拥有了便捷的购物方式，直播电商的应用让人们拥有了智能的消费体验，这些都满足了人民对更美好生活的向往。然而电子商务行业热点迭代更新加快，现有的法规政策、市场渠道、平台场景、人才培养与产业发展速度不相匹配程度加深。这是因为随着电子商务新业态的涌现、新技术的快速兴起，会衍生出更多的内容商、运营商、服务商等，从而不断拓展电子商务发展的新领域和新内容。同时围绕着电子商务所演化起来的行业生态体系能够带来更多的投资，如大数据设施建设、智能交通基础设施、产业技术创新基础设施等；挖掘人们潜在的消费需求，如网红经济、健康经济、银发经济、夜间经济等；拉动更多的出口贸易份额，如跨境电商、柔性供应链、数字贸易、新制造行业等；创造更多的就业岗位，如科技金融行业、3D打印行业、5G通信行业、智能汽车行业、超高清视频行业等。随着从消费互联网到产业互联网全面升级工作的日益推进，有必要再次探索电子商务评价、激励、保障等一系列直接有效的政策措施。这也为电子商务行业增强综合实力，企业参与标准制定，政府建立监测体系带来了千载难逢的机遇。

（二）国内形势——电子商务正成为以国内大循环为主体的双循环发展格局的重要载体。

以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，将激发市场活力为电子商务发展迎来新契机。**从国内大循环角度来看**，中国经济未来发展的重要动力将来源于国内市场。科技创新企业众多，日用消费品产业体系健全，零售市场需求旺盛，部分人群消费能力强大，为国内大循环提供了坚实的环境基础。中国亦拥有杭州等数个电子商务建设和发展的示范地区，电子商务产品已经渗透到人们的日常生活当中。这使得电子商务等互联网经济已经塑造了用户的行为习惯，为“坚持扩大内需战略”、“同时注重需求侧改革”提供了理论和实践基础。电子商务将继续创造便利服务，创新商业模式，进一步带动消费回暖，培育壮大新的经济增长点。**从国内国际双循环角度来看**，电子商务对国内国际市场的联通作用也有助于利用“两个市场、两种资源”，将多元化的消费、投资、进出口需求转化成为电商产业发展的新增长极。在双循环发展格局背景下，电子商务将充分依托自身在当前国际供应链体系中的地位，融合研发、生产、装配、流通、消费、售后等系列环节，构建“开放共享、互惠互利”的数字丝绸之路，连接世界各地的创意、数据、资本等资源，为中国参与全球经济治理提供实践素材。

（三）全省形势——电子商务正成为浙江省数字化改革和“长三角一体化”的产业枢纽。

**从全省看，**数字化改革是浙江省新发展阶段全面深化改革的总抓手。浙江省是全球移动支付最普及、全国电商平台最集中的地区，也拥有全国数字经济发展态势最好的城市。浙江省大力推进数字经济“一号工程”2.0 版，以电子商务为基础支撑，以数字贸易中心等建设为引领，推动电子商务产业链创新发展。电子商务将助推浙江省高质量发展建设共同富裕示范区，并充分发挥数字经济和数字贸易先发优势，努力打造新型国际贸易中心、全球一流的跨境电商示范中心、数字经济高质量发展示范区。**从区域看，**浙江通过发挥以电子商务为代表的数字贸易、智慧经济等优势，在推动长三角一体化中创造了重大机遇。通过加快培育电子商务新业态模式，在长三角经济格局中的能级将进一步提升，从而能够更快更好打造长三角一体化产业枢纽。

（四）全市形势——电子商务正成为“数智杭州·宜居天堂”建设成果展示的“重要窗口”。

“十四五”期间，杭州人口稳定在千万量级，都市圈辐射面积、影响力更加扩大。政府工作将紧紧围绕“数智杭州·宜居天堂”的发展导向，全面推进 “数字经济第一城”战略目标的各项建设工作。当前，把握新一轮产业变革和技术革命，加速产业结构调整，加快新旧动能转化，实现价值提升，已成为杭州经济高质量发展的“主旋律”。电子商务行业通过坚持科技创新，提高全产业生产效率，以更优经济结构夯实高质量发展基础，将为杭州提升城市综合能级提供重要机遇。**在商贸业网络化视角下**，电子商务与传统零售结合，扩大社会消费品网上零售额规模，促进产业结构调整推动消费升级。杭州传统零售企业积极拓展线上业务，同时加强线下零售门店数字化改造，布局多样化购物场景，推动线上线下一体化，提升消费者体验。在新一代信息技术应用下，通过全流程数据积累，优化门店商品结构和布局，开展精准服务等定制化模式，打造新型电子商务商贸流通产业链。**在制造业柔性化视角下**，加强工业互联网建设，提高电子商务产品质量和附加值，培育产业自主品牌。杭州推动传统制造企业加快互联网和数字化改造，深化电子商务应用场景。鼓励生产企业利用大数据、云计算等针对消费端、需求侧进行个性化柔性生产，通过加强与产品价值链上各相关企业协同发展，优化供应链质量管理体系，创新数字经济建设成果，引导产业链向高品牌价值的服务型制造转变。

综合研判，“十四五”时期杭州市电子商务发展面临诸多新挑战、新机遇。在新一轮长周期发展的关键起步期，必须遵循特大城市发展和行业治理的规律，充分释放发展的潜能，增强“窗口”意识，提升电子商务产业的整体发展水平和持久竞争力，为高水平全面建设“数智商务”贡献更多力量。

# 三、总体思路

（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，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，牢牢把握“重要窗口”的建设方向，按照党中央、国务院决策部署，以国家“互联网+”发展战略为指引，以“四个全面”和“八八战略”布局为统领，按照“四个杭州”、“四个一流”的要求，紧紧围绕浙江省数字化改革总体方案，杭州市“十四五”国民经济和社会发展总体目标，将电子商务作为“数智杭州·宜居天堂”发展导向的重要支柱。

（二）战略定位

持续推进国家电子商务示范城市建设，推动电子商务作为“浙江高质量发展建设共同富裕示范区城市范例”的观测中心；助力电子商务作为数字经济第一城“重要窗口”的展示中心；打造杭州电子商务作为内外贸一体化的数智商务共同体活力中心。

（三）基本原则

1. **坚持高端定位，领先发展**

顺应当今行业发展的新趋势，充分发挥市场主体作用，鼓励国内国际知名的电商企业聚焦发展高技术含量、高产业附加值的领域，引导发展下一代模式和技术在杭州的落地应用。谋划培育一批细分行业全球领先的机构在杭州布局，夯实国际电子商务中心的地位和底蕴，使得杭州成为全球电商的精神朝圣之地。

1. **坚持生态优先，和谐共生**

加大对电子商务生态的培育和保护力度。全局性谋划电商行业发展，以“数字产业化、产业数字化”推动电子商务上下游产业链的共生发展。拓展电子商务内涵的深度与广度，支持电商引领实体经济建设，实现跨行业资源要素的优化配置。

1. **坚持制度完善，合规创新**

依托《电子商务法》，优化电商营商环境要素。探索创新电子商务服务机制，积极主导、制定电子商务新模式新业态的标准规则。增强杭州电子商务的国际影响力，充分发挥eWTP秘书处作用，加大电子商务“杭州方案”的国际输出。

1. **坚持民生导向，普惠共享**

深化与电商机构的战略合作，使得杭州成为全球电商资源汇聚之地。探索电商载体渗透供给、流通、需求等全领域，完善电子商务场景应用、基础支撑和公共服务供给能力，助力民生保障，满足人民对美好生活的需要。

（四）发展目标

**——发展水平显著领先，成为数字经济第一城的基础引导源。**到2025年，实现网络零售额、跨境电商出口额、农村电商销售额显著增加，在全国稳居第一方阵。

**——业态结构全面完善，成为浙江省数字化改革的支柱供给源。**到2025年，实现电商类上市企业数量累计40家，引入培育全市重大产业项目数量累计10项，电商平台主体数达400个。

**——辐射范围持续提升，成为“数智商务”建设的示范样板源。**到2025年，实现电子商务经纪人人数达 100人，电子商务公益培训 2100人次，数字生活未来社区数超100个，数字化升级软硬件设施的小微商家数达 5000家。

表2 “十四五”时期杭州市电子商务发展主要指标

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标** | **2020年****现状值** | **2025年****目标值** | **指标属性** |
| 1 | 网络零售额（亿元） | 8992 | 12000 | 约束性 |
| 2 | 跨境电商出口额（亿元） | 756.77 | 按省下达 | 预期性 |
| 3 | 农村电商销售额（亿元） | 165 | 230 | 预期性 |
| 4 | 电商类上市企业数量（家） | 24  | [40] | 预期性 |
| 5 | 引入培育全市重大产业项目数量（项） | 2  | [10] | 预期性 |
| 6 | 电商平台主体数（个） | 320  | 400 | 预期性 |
| 7 | 电子商务经纪人人数（人） | / | 100 | 预期性 |
| 8 | 电子商务公益培训人次（人次） | / | 2100 | 预期性 |
| 9 | 数字生活未来社区数（个） | / | >100 | 预期性 |
| 10 | 数字化升级软硬件设施的小微商家数（家） | / | 5000 | 预期性 |

 注：[ ]表示累计值

锚定二○三五年远景目标，坚持“争先创优、着眼未来、持中秉正、永立潮头”有机统一，对今后发展进行展望：

——发展水平，综合实力走在前列。围绕“数智商务”，加速各行业数字化转型，保持电子商务、在线经济等业态模式国内领先，加快推进新型贸易中心建设，力争杭州的网络零售额占全国的5%以上。

——产业变革，业态结构全面升级。新基建、新消费、新制造、新电商、新健康、新治理全面推进。鼓励以电子商务为代表的数字经济催动线上线下加快融合，持续建设综合性、跨境贸易、行业垂直、农产品、专业市场等超1000家电商类机构。打造世界级领军企业，力争拥有电商类世界500强企业1家以上。

——辐射范围，贡献作用更加凸显。电子商务对民生福祉的引擎作用日益彰显，保证电子商务对就业的贡献日益突出，力争带动相关就业岗位100万个以上，使得杭州成为全国新零售策源地、数字消费引领地，成为浙江高质量发展建设共同富裕示范区城市范例。

（五）区县功能布局

“十四五”期间，遵循杭州市国土空间总体规划，统筹考虑电子商务时空区域分布，兼顾各区域优势和特色，重点着眼未来电子商务业态发展，以遍布于钱塘区（大创小镇，杭州综合保税区），西湖区（中国（杭州）跨境电子商务综合试验区西湖园区，杭州电子商务产业园，文三数字生活街区），余杭区（未来科技城，杭州云城，中国良渚数字文化社区），高新区（滨江）（阿里中心，云狐科技园，西可科技园），拱墅区（智慧网谷，央广“云听”（杭州）声音数字产业基地，海蓝数创直播产业园，星汇直播小镇），上城区（钱塘智慧城（含东方电子商务园、新禾联创时尚产业园等），四季青网红孵化基地），萧山区（中国（杭州）跨境电子商务综合试验区空港产业园、开发区产业园、新塘产业园、邮政园区，中国TOP直播电商产业园，云创直播小镇），临平区（中国（杭州）跨境电子商务综合试验区临平园区，国家电子商务示范城市临平新城拓展区，全球速卖通电子商务园），临安区（中国（杭州）跨境电商综合试验区临安园区），富阳区（银湖科技城），桐庐县（迎春智谷电商产业园），建德市（浙西跨境电商产业园），淳安县（淳安电商产业园）等线下载体（见图1）为依托，提升未来电商发展空间，大力扩展杭州电子商务的影响力。



图 1 “十四五”期间杭州各区县功能定位图

# 四、重点任务

（一）培育电子商务生态主体，促进产业新发展

**1.加快产业数字化升级**

**促进数字经济与实体产业深度融合。**加快实体产业流通侧的数字化步伐，鼓励线上线下互补共生，互利互惠。构建汽车零部件、家具等大件产品质量追溯体系，实现电子商务供应链管理深度化融合。推广“新流通”理念，鼓励先进数字化技术在传统产业的生产制造、宣传推广和研发销售等环节应用，推动实体企业数字化转型。

**促进企业多元化布局。**鼓励现有大中型企业向电子商务领域发展。通过发掘自身品牌的价值，激活现有用户的账号资源，将会员、用户转化为电子商务流量。鼓励其利用自身结构的优势，发展“品牌流量导入电商”模式，拓展建设电子商务潜在市场。将服务前置，提供以人为本的互联网产品服务，提升网络交易额。

**2.积极搭建产业互联网应用场景**

**持续建设产业电商平台设施。**积极推进“产业+电商”协同发展，尤其是推进车联网、智能家居、医疗健康等产业，实现万物互联。系统布局各产业链数字化平台设施，鼓励工业云、政务云、医疗云、教育云、交通云等各类产业云平台加快发展，为传统产业与中小企业赋能，提升核心产业增加值。

**探索工业互联网应用场景**。培育若干有影响力的工业互联网平台，促进产业集群数字化发展。构思如何布局一批雾计算（边缘计算）平台，利用优势算力创新服务中国工业互联网应用场景。探索非标准工业品网络交易一体化解决方案，探索社会化C2M产业运转体系。有效推动企业生产经营管理业务的线上化进程，加大供应链上下游各环节参与力度，显著提升电子商务的GDP占比。

**面向商家构建服务资源交易市场。**将电商平台从货物资源向服务资源拓展，从产品工具层面降低商家运营障碍，提升服务商的服务效率。通过规范服务商类目体系，如数据资源、分账系统、场景资源等方面，升级打造若干品牌服务商产品，全面助力品牌服务商在电商生态中的多频道经营布局。

**3.全力助推新型贸易发展**

**深化跨境电商高质量发展。**发挥eWTP公共服务平台作用，鼓励传统外贸企业进入跨境电商领域。积极拓展综保区功能，丰富综保区业态，推广和深化“保税进口+零售加工”的综保区工厂模式。提升自贸区创新功能，积极推进跨境电商综合试验区与自由贸易试验区全面融合，以电子商务引领数字自贸区建设发展。

**积极谋划数字贸易支撑体系。**以“长三角一体化”带动城市群数字贸易错位共生发展。全力支持菜鸟网络深度参与杭州枢纽机场货运数智化建设和运营。推动基于区块链技术的跨境贸易支付与融资模式，增强跨境买卖双方之间的信任和透明度。支持网商银行直接办理跨境电商场景下的结售汇及相关资金收付服务，进一步开办面向涉外小微商家和个体经营者的对私结售汇业务；并在此基础上探索开展小微贸易融资服务，推动广大电商企业参与全球化，以贸易全链路数字化促进贸易繁荣。

|  |
| --- |
| 专栏1 产业聚合发展举措 |
| * 1. **电商与实体经济协同发展计划。**积极利用政府产业基金支持电子商务发展，形成全产业链的资本运作管理模式。支持杭州跨境电商协会等发起产业带联盟相关活动，促进区域产业带高质量融合发展。重点支持萧山区羽绒及床上用品，余杭区（临平区）纺织服装、休闲产品，临安区灯具照明和纺织用品，建德市电器工具，桐庐制笔产业，富阳体育用品产业等若干杭州电商产业集群。
	2. **产业电商提升行动。**在新材料、新能源、精密机械等领域，探索培育5个区域级和企业级的工业互联网平台。推进车联网等产业，鼓励“帅车严选”等平台加快二手车等重资产行业全面线上化。启动“线上链长”制度，推动1688产业带等重大电商工程项目发展。鼓励美仪股份等成长为产业互联网标杆品牌。
	3. **产业活力建设计划。**探索建设中国非标准品电子商务交易所。启动建设中国C2M交易交换平台，打造100个C2M等模式数字体验小店、数字小厂样板间。鼓励联通、邮政等大型国企参与电商平台建设，将其“账户资源”等转化为电商流量，将其线下服务场所升级为电商运营场所。
	4. **数字贸易推广行动。**推动国贸云商“数字化海外样品间”、国贸数字“麒麟计划”推广实施，助力跨境电商发展。加快eWTP杭州实验区建设，支持杭州乐链网络搭建全球中心仓，鼓励菜鸟参与杭州枢纽机场货运数智化建设和运营，鼓励网商银行、连连支付、Pingpong等在全球数字贸易跨境支付与融资模式方面开展尝试。
 |

（二）拓展电子商务业态边界，引领行业新局面

**1.大力推广电子商务新模式**

**助力传统电商更新升级。**支持号召现有电子商务企业抓住机遇打通线上和线下场景，优化用户体验。鼓励电子商务企业构建科技支撑体系做优做强，创新产品渠道和运营模式。通过这种升级，鼓励国内国际品牌共同对消费场景、客户端、商家端进行重塑，形成电子商务经济发展的良性互动机制。

**支持直播电商促进消费。**借助直播电商的风口，推动消费增长。加大头部直播电商MCN机构招引，推进世界知名直播电商企业总部入驻杭州，集聚一批直播平台公司、直播孵化公司、直播经纪公司、供应链公司和主播达人。促进“直播+店铺”、“直播+市场”、“直播+品牌”等模式发展。建设一批直播电商地标，打造直播电商示范城市标杆，努力提升“直播+”行业应用率。

**2.大力建设电子商务新零售**

**加强新零售理论与实践探索。**依托高校、协会、智库等研究机构，探索新零售范围、边界等统计问题。支持老字号企业向新零售方向改革创新，着力培养成长型企业。加强新零售企业经验交流，积极培育社区拼团、云逛街体验、网订店取、无接触式配送等新模式，促进电商新业态产业协同。

**加强新零售内容建设。**鼓励商场在软件上升级现有市场营销、进销存管理、会员管理、连锁仓储系统，在硬件上设置部署复眼摄像、全息影像屏幕。积极开展新零售标杆城市、示范企业培育、口碑街、品牌馆等升级升格工作，支持打造新零售商圈、新零售商场、新零售楼宇等应用场景。

**3.大力挖掘电子商务新领域**

**把握全域电商新机遇。**以“杭州亚运会”为契机，加快建设数智体育网络入口，以电子商务推动疫情常态下的赛事收益。鼓励电商与各行业跨界深度融合，探索降低行业准入门槛，试点电子商务医疗健康行业的开放。支持数字医疗、数智体育行业的发展模式探索，有效满足多层次、差异化的全景式体验和商业服务需求。

**推动数智服务业向新领域迈进。**积极推进“互联网+生产服务”的创新发展，实现数字化生产服务业的联动建设，为服务商提供引流、咨询、担保、评级等全方位服务。建设数智电商服务促进中心，鼓励各类平台创新服务模式，实现上下游企业与公共平台的互联互通。通过运用搜索引擎、社交媒体等互联网设施，为生产性服务企业精准定位市场，提供量身定制的数字解决方案。

|  |
| --- |
| 专栏2 业态结构发展举措 |
| 1. **直播电商发展行动。**支持无忧传媒、抖音电商等构建“名品直播城”，争取中国直播电子商务产业城落户杭州，建设涵盖主播培训、智能仓储、选品中心、视频制作、电商总部、市场交易、商业办公、住宿餐饮等生产生活配套功能设施。编制发布“中国（杭州）直播电商发展指数”，为杭州直播电商产业持续发展奠定扎实基础。培育和引进100个头部直播电商MCN机构，建设100个直播电商园区（基地），挖掘1000个直播电商品牌。在杭州各区县巡回举办15场直播电商大型活动，鼓励企业再创造1个以上电商节庆，繁荣直播电商内外部环境。起草直播公司商业伦理规范，规范主播私人行为，妥善应对市场舆论。建设杭州湖滨步行街、清河坊步行街、钱江新城十字金街，滨江阿里中心、西可、云狐，九堡四季青、米果七章公园，中国TOP直播电商产业园，临平颖上云裳城，桐庐春江云渡直播基地，富阳西谷银湖直播电商产业基地等直播电商地标。引导杭州直播电商产业相关机构，组建电商促进会直播电商人才分会。选取10家左右杭州生产型企业进行“制造环节直播间”建设，通过流程透明化，保证消费者安全感，增强客户粘性。
2. **新零售发展行动。**全面构建杭州电商新零售统计体系，编制发布中国新零售指数。支持10家以上老字号企业改革创新，鼓励碧橙数字为更多的品牌企业搭建互联网新业态应用场景。积极引进500家新零售门店入驻地铁站沿线、写字楼宇。实施“提货点”升级计划，设置至少500个菜鸟、蜂站等联收联投快递网点。促进“娃哈哈”等传统线下实体企业向线上销售转型，推动“网易”等电商平台企业扩大线下网点布局。筹建杭州新零售协会，杭州新零售指导委员会，组织开展500个新零售示范企业、100示范街区等多个维度的示范创建培育工作。支持银泰百货、盒马等企业积极构建现代新零售供应链体系，培育20个新零售供应链平台企业。
3. **数智电商新业态培育计划。**筹建数智电商服务促进中心。联合高校等机构适时建立“中国数智电商新发展研究会”。支持各大商圈内20个以上综合体、商业街等加强基础设施智能化改造和业态提升。抓住“亚运会”契机，建设数智亚运会网络入口，在体育、健康、休闲、教育、文旅等领域深度培育3-5批数智新业态，鼓励丁香园等互联网企业将原行业私域流量转化为电商新业态流量。
 |

（三）投资电子商务成长要素，关注机遇新潜力

**1.前瞻趋势谋划电子商务未来**

**培育未来电商机构的成长。**鼓励高校、企业、协会等设立智库、研究院等机构，探索研究电商支撑技术，聚焦区块链、边缘计算等前沿关键领域，研判未来世界电商技术发展方向。鼓励军民融合技术装备进入电子商务领域，支持电子商务企业通过自主研发、技术转让、受赠并购等方式引进前沿技术，部署新型业态，实现电子商务未来技术头部从业机构数量增加，定位于全产业的电子商务市场覆盖面增加。

**高效配置要素资源。**探索建设电子商务产业未来试验区，助推实验室技术市场化进程，积极孵化创新型小微企业，合理引导电子商务上下游资源要素加速配置。鼓励企业在各细分市场实现线上线下资源要素协同共享。投资培育一批行业领先的“单项冠军”、“隐形冠军”。

**2.投资未来电商入口建设**

**探索建设虚拟现实商城。**关注下一代人机交互技术实践应用——人体可穿戴设备的发展，鼓励其引入电子商务接口建设虚拟现实商城。定期发布国内外电子商务发展趋势报告供决策层参考。鼓励试点虚拟现实产业机构大频率测试、大规模量产、大范围入市，以虚拟现实产业融合电子商务产业。

**筑牢未来电商的发展基座。**鼓励互联网+、软件应用、云计算、大数据等优质数字经济企业凝聚在一起，通过专利布局等方式系统建设电子商务发展基座。鼓励企业和科研机构在各自领域探索实践，着力保障知识产权市场化应用进程，进行新技术实践应用有效结合，实现电子商务参与主体带动产业进步途径增加。

**3.培养电商人才满足未来需求**

**预判行业走向，培养人才兼容能力。**深入研究世界电商人才吸引要素，用好用足现有人才支持政策。统筹科研院所、高等院校、社会组织、企业和专家学者等智力资源，追踪电商新热点、持续更新现有电商知识体系。加大企业与教育机构的合作力度，以长、中、短期课程培养、培训电商从业者，实现多渠道、多层次人才共生模式。

**扩大人才培养链覆盖范围。**支持区县电商干部队伍建设。联合高校等机构建立混合所有制电子商务人才终生教育培养机构，同步解决高端人才引进，中端人才培养问题。以“电商+”为导向，保证电商教育培训投入经费达到较高水平，广泛吸纳“传媒、设计、法律、咨询”等其他行业从业者为电子商务行业服务。建立杭州电商人才“旋转门”体系，定期安排优秀人才在政府、企业、智库、协会等组织轮岗锻炼。

|  |
| --- |
| 专栏3 未来成长机遇发展举措 |
| 1. **未来电商技术示范项目。**鼓励宇树科技、浙江小远机器人等企业在各自细分市场进行产品布局。认定50家未来电商技术示范企业。建立未来电商智库，发布5期电商趋势要报供上级领导、部门、公众参考。筹划建设军民融合技术电子商务交易转让平台。
2. **虚拟现实商城建设计划。**探索可穿戴设备电商场景应用，试验第三代人机交互技术实践推广应用。支持杭州虚拟人科技等公司，将现实商场复刻至线上，打造“杭州虚拟城市”载体入口，助力开启电商新市场。在“三圈三街三站”等地，试点5家虚拟现实商城体验店。
3. **成长要素投资计划。**支持中国联通等企业系统布局中国新型电商基座。支持拱墅区智慧网谷，上城区钱塘智慧城，钱塘区大创小镇，富阳区银湖科技城，桐庐县迎春智谷电商产业园等提升软硬件，建设下一代电商数字基础设施。
4. **未来人才培育计划。**构筑电商人才金字塔，每年对电商干部队伍至少进行1次轮训。培育新生代“电商工匠”约1000人，培养电子商务经纪人100名。支持普特教育等全面搭建线上+线下平台进行电商培训。授牌建设2个左右线上培训用户端，5个左右线下杭州电商培训基地。建立杭州电商人才“旋转门”体系，安排5名优秀人才在政府、企业、智库、协会等组织轮岗锻炼。联合浙江工商大学建立中国（杭州）电子商务学院等混合所有制机构，解决高端人才引进，中端人才培养问题。
 |

（四）优化电子商务运行环境，助推市场新保障

**1.强化网络风险控制，保障数据安全**

**聚焦行业合规平衡发展。**主动提升网络安全态势感知能力。完善企业网络风控评估体系，构建常态化网络风险控制等级机制。规范数据使用方的行为，探索电商新业态下的个人数据与机构数据的保护规则。引导数据采集方、数据加工方、数据利用方尊重用户的诉求，设计更为细化、合理的新型数据安全管理方案，满足个人用户与机构用户的“选择权”、“消除权”。

**防止资本无序扩张。**引导平台企业自觉接受监管、增强规则意识、守牢法律底线。不鼓励电商公司以倾销方式扰乱正常的市场经营秩序。推动主管部门大力推进监管手段和方式的创新，不断健全公平竞争制度规则，助力电商经济创新发展、有序发展、健康发展，营造稳定、公平、透明、可预期的发展环境。

**2.推动政策规范与市场标准建设**

**加快电子商务规范更新进程。**加强对电子商务新业态理论内涵、发展趋势等问题的研究。对电子商务行业新内容，深化包容审慎和协同监管，完善相关政策规范。加快探索研究“共享员工”的基础社会保障政策，保障用人单位合法合规。

**加强数字化新型基础设施标准建设。**通过制定新一代信息网络建设公共场所终端设施的标准，拓展5G应用在“三圈三街三站”的布局。加快推广共享快递盒、冷链收货箱、智能无线快速充电站等公共设施标准建设；同时做好智能快递箱、智能自提柜的卫生、安全标准工作。探索个人、机构的数字地址应用，制定无人机、机器狗在特定区域专线场景应用方案，共同建设高标准市场体系。

**3.关注产业链环境，促进企业成长**

**鼓励头部企业融通发展。**积极引入培育一批头部电商企业在杭州发展。鼓励头部企业在产业链上寻找可以互相补充、投资的项目，积极向外输出技术、管理、商业模式。支持头部企业内部开展多层次员工创业孵化项目、分享创业发展经验、主动组织行业交流会；在完善企业自身发展同时，带动后部企业共同进步，提高企业世界影响力、市场公信力。

**推动中小型企业进阶发展。**通过各类媒体发布杭州营商环境最新动态，支持中小型电商企业成长，逐步完善电商行业梯队建设。激励中小电商企业制定长期发展目标，重点引导一批发展好、潜力大的企业开展试点示范，培育部分准备上市企业，不断提升企业竞争力。

|  |
| --- |
| 专栏4 市场环境保障举措 |
| 1. **法制示范建设项目。**支持杭州垦丁律师事务所在互联网法制创新发展领域的探索，鼓励杭州跨知通等扩大知识产权服务面，争取中国电子商务新业态法制示范区在杭州设立。发布网络风险控制及数据安全动态评价榜单。
2. **电商共同体发展计划。**鼓励市县两级协会、企业合作牵头构建“电商命运共同体”，形成谦寻、微拍堂、微念科技、桐庐正华文化、桐庐乐活网络、杭州一庵文化、杭州吉人数码等电商梯队化层次，争取延长电商企业生命周期，稳定电商统计数据基本名录库。成立电子商务发展委，共同建设高标准市场体系。试点电商企业采纳例如“稻盛和夫”经营理念等东方管理哲学，避免因忽略道德伦理规范而引发“售假”等问题。推出电商企业“共享员工”计划，加快探索研究对于此类员工的基础社会保障政策，保障用人的合法合规。
3. **市场环境设施建设工程。**在“三圈三街三站”等人流密集场所，加快网络基站建设步伐。加快推广共享快递盒、冷链收货箱、智能无线快速充电站等1000个公共设施建设试点。支持顺丰等企业探索制定无人机、机器狗在专线场景的20个应用方案。
4. **优质企业关心计划。**支持海拍客总部落户杭州，为争取中国联通直播电商总部落户杭州，制订配套特色产业体系建设规划及政策。启动“优品”计划，评定100家以上优质电商企业，对其进行表彰鼓励。突出行业领域“战略”导向，依托东方电子商务园、银湖西谷直播电商产业基地、迎春智谷电商产业园、上塘电商小镇（运河国际跨境电商园区）等平台建立包含1000家以上的“潜力电商企业储备库”。对其中杰出企业，优先推荐产业基金对其投资。对如涵等在境外退市的公司，鼓励其调整后在境内上市。
 |

（五）搭建电子商务价值理念，展示社会新贡献

**1.依托电子商务助力乡村振兴建设**

**巩固“对口支援”、“消薄增收”的电商成果。**做好对口支援地区成果信息的收集和管理工作，积极为经济薄弱地区人口创造就业机会。提升优质农产品及地标品牌在全国的影响力及溢价能力，支持引导小产区农产品依托本土电商平台开展区域品牌运营培育。全面做好优特农产品出山对接工作，增强对口支援地区经济发展的内生动力，继续打造“电商+快递+农产品”、“智慧乡村+现代农业”等金牌项目。

**提升数字乡村服务水平。**成立农村电商顾问组，指导布局数字化乡村电商网络建设，大力提升乡村电商产品体验水平，整合邮政、供销、商贸、快递、交通等资源，推动乡村商贸流通的转型和升级。鼓励结合农产品产地仓等项目，打造农产品处理“仓配一体”上行物流中心，健全农产品分级、包装、预冷等产地初加工和商品化预处理设施，提高产后商品化处理能力。“网上农博”活动建设覆盖面达百分之百，建设社区直销、休闲农业电商示范项目，完成特色农产品大数据分析建设。

**推进农村电商物流补短板行动。**推进农村物流末端网点资源共享整合，结合县、乡客货运场站升级改造项目，与县域快递共配项目积极整合，提高资源利用率，减少资源闲置，完善农村物流网络体系。鼓励和支持农村物流服务企业与电商、农业、邮政、快递、供销、客运等企业融合发展，支持客货运场站、农村客运班车、村邮站、邮车等资源与县域共同配送中心、镇村共配服务站及共配运线整合共建。

**2.发挥基层活力，加强共同富裕建设**

**以新时代党建引领电子商务成为共同富裕的路径。**积极依托基层党组织搭建学习、交流的平台，通过举办较高层次的论坛和讲座、各种类型的培训班，加大对大学生、退役军人、残疾人、小微工商户等电商后备人力资源的培养。努力提高弱势群体在电商领域的就业率、创业率及电子商务对其他行业的辐射价值，体现电子商务行业带动公众共同富裕的社会贡献。

**深耕下沉市场，共享普惠电商红利。**帮助基层小微商家加快数字化步伐。鼓励各基层小微商家贴近下沉市场的实际需求，关注基层的服务诉求。充分利用公共数据平台，积极开发合适下沉市场的产品和服务，重塑线上电商品牌，深度拓展下沉市场。

**3.实践电商价值，提升社会效益**

**针对“数字老龄化”问题开展多元服务。**对于老年人等数字学习能力弱势群体，在保持传统服务功能的同时，满足消费者多元化选择，设计推广更人性化、更有针对性的服务规范，以应对未来预期的世界“数字老龄化”问题，体现电子商务对社会的正面价值，实现包容发展。

**大力开发绿色电商等生态经济。**深入践行“绿水青山就是金山银山”理念，在守护绿水青山的同时，努力将“生态优势”转化为“经济优势”。支持低碳经济发展，显著减少过度包装等包装污染。为国家实现“碳达峰”、“碳中和”目标，作出电子商务层面的努力和贡献。

|  |
| --- |
| 专栏5 社会贡献发展举措 |
| **数智乡村建设工程。**打造以“邮乐购”为代表的“电商+快递+农产品”、“智慧乡村+现代农业”等50个金牌项目。启动“对口支援地农产品进城”活动，以杭州乡村电商为样板带动对口支援地共同富裕。持续支持“网上农博会”活动，建设覆盖面达百分之百。成立杭州数智乡村电商顾问委员会，重点在淳安等地培育10个以上全国闻名的“电商村”。建设农产品产地仓、县域快递共同配送等项目，打造5个农产品处理“仓配一体”上行物流中心。支持浙江天演维真输出“数字乡村”建设方案，提升改造100个农村物流网点，加强农村地区自营网点建设。**共同富裕示范行动。**编制发布“共同富裕——电子商务示范作用年度报告”，测算电子商务对共同富裕的贡献率。鼓励萧山张瑜互联网+科创园等专注于弱势群体的机构充分利用电商产业提升低保对象、残疾人等群体的收入水平。认定约20家“共同富裕”电商示范园区，共组织培训1000人次左右。鼓励千岛湖鱼妈妈食品，杭州安厨电子商务等企业助力5000农（商）户共同富裕。鼓励5000家小微商家数字化升级软硬件设施。**“普惠电商”计划。**推出特殊版本的电商客户端，缓解“数字鸿沟”问题。针对老年人、残疾人等特殊群体，争取推出约10款免费流量、易操作的APP客户端。开设特殊群体常态化互联网培训工作，进基层、社区培训100人次。鼓励新零售店、互联网平台线下体验店，设置至少1个特殊群体专窗。**“绿色电商”示范项目。**试点实施“固废处理”等10个环境领域“绿色电商”示范项目。鼓励使用易开启、可再生快递盒，设计3条以上新能源、低碳物流线路，以推进“碳达峰、碳中和”目标。 |

（六）打造电子商务支撑体系，建设商务新窗口

**1.深入推进数字政务服务效能**

**深化政务数字化改革，加强电商数据开放共享。**基于一体化智能化公共数据平台，扩展电商数据接入面，联合多部门优化办事流程。在企业层面，提供一站式服务，避免多次验证、反复验证、多次审批的问题，以提高电商相关监管审批、政策兑现执行效率。在个人层面，发挥城市大脑APP在政务服务建设中的便民利民作用，加强“浙里办”杭州频道与城市大脑APP深度融合及运营，拓展城市大脑APP服务内容，并将城市大脑APP作为官方权威信息发布主渠道之一。

**完善应急电商供应链体系。**针对事故灾难、公共卫生事件和国际社会事件等突发公共事件，探索政府主导、市场运营的应急电商供应链运作模式，建立电子商务民生保障的分级响应和应急体系。发挥平台型、链长型企业的作用，推动建立国家省市县四级电子商务民生应急保障协同联动机制，研究制订政府购买电子商务应急保障物资、产品、服务的相关制度。

**2.大力普及电子商务数字生活新服务**

**赋能商家积极建设新服务产业链。**加强与蚂蚁集团合作，通过本地生活平台赋能经营者数字化转型，有效匹配信息、实现降本增效。支持社区店、便利店等各类小店借助“客如云”等智能终端推进数字化升级。支持各类商家“上云”和以移动支付、数字地图、数字终端作为入口，入驻本地生活服务平台，推动线上线下、到店到家双向融合。

**完善电子商务数字生活新服务供给。**积极推进文创、旅游、体育、休闲、度假、养老、健康等产业与电子商务融合发展，以新服务带动电商新生活，增加电子商务数字生活新服务覆盖率。完善消费者在服务前、服务中、服务后的展示、交易、评价环节。完善从业者的服务技能鉴定、服务准入、服务提升、服务反馈等线上一体化信息。全面实现社区电子商务数字化生活服务，满足消费者个性化需求，打造一批“电商数字生活未来社区”。

**3.加强“重要窗口”建设**

**孵化发展一批具有传播力的电商标识。**发挥设计在电商产业价值链的作用，构建具有杭州特色的电子商务公共标识。加快“中国制造+中国设计”的双推进步伐，将现代设计理念融入产品生产过程，以设计提升电商产品的价值。突出设计在电商品牌传播中的价值，满足人民在双循环背景下对消费升级的需求，促进中国商品向国际价值链的渗透，营造若干电商产品和数字服务的行业标识。

**营造电子商务“金名片”。**启动建设中国电商成果成就展示中心。支持中国（杭州）国际电子商务博览会成为电商成果展示的“重要窗口”。鼓励各产业打造具有标杆性的电商窗口，推出线上消费展览、线上交易会、线上商业街区等，鼓励社会力量在杭州举办电商细分市场推介活动，将其打造成为杭州电商行业发展的“重要窗口”。

|  |
| --- |
| 专栏6 支撑体系建设举措 |
| 1. **数字政务建设项目。**基于浙江省数字化改革一体化智能化公共数据平台，建设杭州电商一站式入口。升级支付宝“市民中心”内容建设。建立包含100家企业的应急电商供应链机构库，保证突发事件下电子商务保障民生需求。
2. **电子商务数字生活新服务行动计划。**试点电子商务数字生活社区服务应用场景的开发，打造100个中国电子商务数字生活新服务社区。实现中国电子商务数字生活新服务研究院落户杭州，编制发布中国电子商务数字生活新服务发展指数。建设50项电子商务数字生活新服务基础设施，包括骑手站、外卖柜、无人医药柜等设施。评定100个杭州“电子商务数字生活新服务优质生活圈”，升级改造1000个店铺成为电商小店、智慧集市、数字菜场等。
3. **重要窗口建设计划。**建设中国电子商务成就“重要窗口”展示基地，争取中国电子商务博物馆落户杭州。试点打造多领域客户端“杭州矩阵”，设计发布1套“杭州电商”标识，塑造5个以上“杭州电商”公共品牌。升级中国（杭州）国际电子商务博览会规模。
4. **区县电子商务协同共生计划。**在全市范围内统筹考虑各区县自身特点,综合构建评价体系，鼓励区县主管部门从长远角度规划电商产业发展。在淳安推进农文旅融合发展,以生态经济助力电商产业发展。在桐庐试点快递优势行动工作,以物流行业力量反哺电商产业。鼓励电商人才资源地域均衡分布，安排人才资源定期为后进地区提供咨询、指导等服务200人次以上，共同推动电子商务产业整体发展。
 |

# 五、保障措施

（一）完善领导与组织机构建设

**——全面加强党的领导。**坚持以党的政治建设为统领，指导电子商务工作。充分发挥杭州市电子商务联席会议的作用，加强电子商务工作的统筹推进，形成市县（市、区）一体、部门间联动的工作局面，提高对重大问题科学决策、科学管理水平。完善杭州市电子商务发展专家库建设，推动相关领域专家参与电子商务重大政策谋划制定。

**——强化机构与合作机制建设。**探索与国家、省级电子商务机构驻杭部门协调机制。鼓励相关部门积极主动服务，细化职能分工，完善商务、网信、发改、经信、市场、财政、公安、金融、农业农村、统计、邮政、供销社、团委等部门间的协调配合机制，形成合力工作新机制。根据电子商务行业发展情况，定期对规划进行修订和完善。

**——激发行业组织作用的活力。**理顺国家、省、市、区（县）电子商务行业组织网络沟通交流机制，进一步激发行业组织的活力，积极组织千岛湖电商协会、建德跨境电商协会、桐庐电商协会、富阳电商协会等区县行业协会与市级电子商务组织共同开展经验交流、资源对接等多种形式的活动。以国际化交流与合作为着力点，优化电商资源配置，嫁接国际国内渠道，实现电子商务“杭州经验”的输出。

（二）优化财政与金融扶持政策

**——优化财政政策支持。**整合新零售、直播电商、商务发展等财政扶持政策，进一步优化政策支持方式，提高对电子商务支持的精准度和有效性。

**——完善金融政策支持。**积极鼓励社会资本参与产业基金的设立。支持电子商务产业基地、大型企业设立面向中小企业的专项发展基金，鼓励商业银行参与发展基金的建设。支持电子商务企业发展供应链金融、商业保理等新型融资方式，优化金融资源配置。鼓励电子商务相关企业积极申请创业板、科创板上市融资，支持在境外上市的电子商务企业回归境内上市。引导推动创业投资基金对电子商务初创企业的支持。

（三）强化标准化工作监测体系

**——创新电子商务监管工作机制。**依据《电子商务法》等法律规范市场秩序，形成奖罚分明的制度体系，推动遵法守法企业的良好发展。加快探索建立网上抽查、源头追溯的电子商务网络侵权的风险监测机制，完善政府与企业间的沟通与协商机制，努力探索新型政商关系新路径。利用行业协会、企业家、资深从业者、专家学者的外部智力支持，推进电子商务主管部门管理机制的专业化。

**——健全电子商务数据监测制度。**加强对电子商务统计制度的系统性研究，完善电子商务新业态统计指标与评价体系，探索各类创新型统计监测制度。建立涵盖街道（乡镇/园区）、县区、地市的多级统计监测运行制度。完善电子商务统计名录库建设，建立电子商务重点项目库及跟踪监测制度，强化重点项目服务。加强与主要电子商务平台企业的数据合作工作，建立健全数据的发布、使用、分级与保密制度。鼓励行业协会和社会性机构积极参与，探索形成合理的地区电子商务发展数据上报制度。

**——加快电子商务新业态的标准化工作。**支持建立电子商务新业态全过程的标准化体系，推动电商内容分级、产品流通、评价鉴定等环节的规格化与标准化。全面提升出台有关新业态政策文件的可操作性，着力推进电子商务园区设施、公共平台、监管等领域的标准化工作，搭建易操作、可预期的基础环境。

# “十四五”规划重大项目清单

表3 杭州市电子商务发展“十四五”规划重大项目清单

| 序号 | 名称 | 主要内容 | 地区 | 实施期限 | 牵头责任单位 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **（一）重大平台** |  |  |  |  |
| 1 | 国家新零售示范城市（在建） | 培育形成若干国家级新零售示范街区、一批领先企业， 鼓励搭建新零售应用场景，试点杭州新零售企业体系标准化建设。 积极引进新零售门店入驻地铁站沿线、写字楼宇。培育若干新零售供应链平台企业。 | 各区县市 | 长期 | 市商务局 |
| 2 | 直播电商第一城（在建） | 推动直播电商第一城建设，建造中国直播电商产业城，引入培育一批MCN机构、头部腰部主播落户杭州，评定一批市级、区级直播电商园区、机构，在“三圈三街三站”建设一批直播设施，策划包装一批衍生品牌。 | 各区县市 | 长期 | 市商务局 |
| 3 | eWTP杭州实验区（在建） | 积极推动中国（浙江）自由贸易试验区杭州片区基础设施配套与服务支撑。 | 西湖、钱塘、萧山等 | 长期 | 市商务局、杭州自贸片区管委会 |
| **（二）重大工程** |  |  |  |  |
| 1 | 杭州复刻城市（虚拟现实商城建设）工程 | 大力发展基于VR、AR等技术的新一代沉浸式体验型设备与内容。复刻整个杭州城市至虚拟空间，在具备条件的地方优先部署下一代可穿戴设备体验虚拟商场、虚拟商圈、虚拟文旅等设施，培育壮大未来电商、虚拟体验、智能生活等新模式。 | 各区县市 | 2021-2025年 | 市商务局、市文旅局、市数据资源局 |
| 2 | 电商物流智慧体系建设 | 统筹软硬件建设，进一步完善城乡物流网络节点布局。利用无人机、机器狗等智能化设施设备支撑物流全链条闭环追溯管理体系。 | 淳安、建德、临安、桐庐、富阳、萧山、余杭、临平等 | 2021-2025年 | 市发展改革委、市经信局、市商务局、市农业农村局、市邮政局 |
| 3 | 电子商务基座建设工程 | 基于浙江省数字化改革一体化智能化公共数据平台，建设杭州电商一站式入口。在“三圈三街三站” 加强数字化新型基础设施建设。办好中国（杭州）国际电子商务博览会等大型活动，设计若干电子商务公共标识，着力推动中国电子商务博物馆落户杭州，推动电子商务成就“重要窗口”城市建设。 | 萧山、余杭、钱塘、临平、滨江、上城、西湖等 | 2021-2025年 | 市经信局、市商务局、市数据资源局 |
| 4 | 电商赋能新产业计划 | 以数字化驱动产业生态重构，大力推广个性化定制、“C2M”等模式，建设中国C2M交易交换中心。适时推广用户直连制造商业模式示范建设，推动工业互联网行业探索建设中国非标准工业品电子商务交易所。 | 各区县市 | 2021-2025年 | 市经信局、市商务局 |
| 5 | 电商新生活推进计划 | 针对汽车、集成家电、家具等大件商品，组织发动智慧商圈、新零售商街、品牌企业开展线上线下联动营销活动。利用车联网、物联网等手段，聚焦云端体验、远程体验、专题体验等热点领域，实现商品售前售中售后信息联动，做到产品同标准、服务同保障。 | 各区县市 | 2021-2025年 | 市商务局 |
| **（三）重大制度** |  |  |  |  |
| 1 | 深化电商人才培养储备体系 | 关注电商人才可持续问题，增强复合全能型人才的培育工作，着眼未来人才布局。建立杭州电商人才“旋转门”体系，定期安排优秀人才在政府、企业、智库、协会等组织轮岗锻炼。联合建立中国（杭州）电子商务学院等混合所有制机构，进一步集聚吸引中高端人才，解决高端人才引进，中端人才培养问题。 | 钱塘、上城等 | 2021-2025年 | 市商务局、市委人才办、市人社局 |
| 2 | 建立电子商务促进共同富裕保障体系 | 发挥电子商务优势，全力促进对口支援地区的产业发展和人员就业。加大电子商务就业培训力度，推进线上线下就业服务和技能培训，助力高校毕业生、个体工商户经营者、退役军人、残疾人等重点群体充分就业。探索“共享员工”社会保障机制，解决电子商务行业周期性人员紧张问题。拓宽自由职业者的再就业渠道，完善新型用工方式的可持续社会保险体系。 | 各区县市 | 2021-2025年 | 市商务局、市人社局 |
| 3 | 探索建立电子商务全口径统计监测机制 | 加大对电商新业态统计方面的研究，联合高校筹备成立中国新零售研究院、中国数字新服务研究院等研究机构，继续探索完善电子商务相关统计推算方法。积极向国家、省市统计局反映杭州在新业态新模式统计方面的举措和成效，积极争取国家、省市统计局后期在杭州开展未来电商领域的统计试点。 | 各区县市 | 2021-2025年 | 市商务局、市统计局 |
| 4 | 电子商务法制创新体系 | 强化市场秩序监管，强化对不正当竞争、侵犯知识产权等违规行为的约束。加大网络监管力度，对电子商务新业态呈“审慎包容”的监管态度，保障创新者合法权益的同时，建设健全公平竞争制度规则，营造稳定、公平、透明、可预期的发展环境。 | 各区县市 | 长期 | 市市场监管局、市商务局 |

# 规划名词解释

1. C2M（Customer-to-Manufacturer）：即用户直连制造，强调的是制造业与消费者的衔接。在C2M模式下，消费者直接通过平台下单，工厂接收消费者的个性化需求订单，然后根据需求设计、采购、生产、发货。特点是需求生产。
2. 跨境电商“9610”、“9710”、“9810”：为促进跨境贸易电子商务零售进出口业务发展，方便企业通关，规范海关管理，实现贸易统计，“9610”、“9710”、“9810”均为增列的海关监管方式代码。“9610”表示“跨境贸易电子商务”，适用于境内个人或电子商务企业通过电子商务交易平台实现交易，并采用“清单核放、汇总申报”模式办理通关手续的电子商务零售进出口商品。“9710”表示“跨境电商B2B直接出口”，适用于境内企业通过跨境电商平台与境外企业达成交易后，通过跨境电商B2B直接出口的货物。“9810”表示“跨境电商B2B出口海外仓”， 是指境内企业先将货物通过跨境物流出口至海外仓，通过跨境电商平台实现交易后从海外仓送达境外购买者。
3. eWTP（世界电子贸易平台）：由企业发起，各利益攸关方共同参与的面向全世界的电子贸易平台，以帮助全球发展中国家、中小企业和年轻人更方便地进入全球市场、参与全球经济。
4. MCN（Multi-Channel Network）：即多频道网络，一种多频道网络的产品形态，是一种新的网红经济运作模式。这种模式将不同类型的专业生产内容联合起来，在资本的有力支持下，保障内容的持续输出，从而最终实现商业的稳定变现。
5. “三圈三街三站”：“三圈”，即吴山商圈、湖滨商圈、武林商圈。“三街”，即延安路、南山路、东坡—武林路。“三站”，即火车站、机场、地铁站。
6. 雾计算：在雾计算模式中数据、（数据）处理和应用程序集中在网络边缘的设备中，而不是几乎全部保存在云中，是云计算的延伸概念。
7. 边缘计算：边缘计算指在靠近物或数据源头的网络边缘侧，融合网络、计算、存储、应用核心能力的开放平台，就近提供边缘智能服务，满足行业数字化在敏捷连接、实时业务、数据优化、应用智能、安全与隐私保护等方面的关键需求。
8. VR(virtual reality，虚拟现实)：可以让用户沉浸其中的由计算机生成的三维虚拟环境，并与现实环境相隔绝。
9. AR(augmented reality，增强现实)：指在真实环境中增添或者移除由计算机实时生成的可以交互的虚拟物体或信息。

杭州市商务局办公室 2021年9月14日印发