

山西省零售商行业协会文件

关于积极落实《零售业创新提升工程实施方案》的倡议书

全省商贸流通企业：

为积极落实商务部联合国家发展和改革委员会等 7 部门印发的《零售业创新提升工程实施方案》，推动我省零售业高质量发展，山西省零售商行业协会在此向全省商贸流通企业发出倡议，号召大家积极参与，凝聚行业力量，激发创新活力，实现零售业的可持续发展与全面提升。

一、全面领会方案精神，强化战略布局

请各企业认真学习并深入研究《零售业创新提升工程实施方案》的精神，通过多种渠道深入宣传，确保准确理解和积极推进。将五大主要任务 33 项具体举措融入自身战略规划，以场景化改造、品质化供给、数字化赋能、多元化创新、供应链提升为指引，制定符合企业定位与市场需求的发展蓝图，明确短、中、长期目标与实施路径，积极探索创新商业模式与运营机制。

二、强化商品和服务提升，增强消费者满意度

倡导企业回归商业本质，以消费者为中心，提供好商品、好服务、好环境。树立以消费者为中心的服务理念，加强员工培训，提高服务技能与专业素养。建立健全售后服务体系，及时响应消费者诉求，妥

善处理投诉与纠纷。关注消费者反馈，持续优化商品品质与服务内容，以优质的服务赢得消费者的信任与口碑，促进零售业服务质量的整体提升。

三、加强技术创新应用，提升数字化水平

鼓励企业积极引入大数据、人工智能、物联网等先进技术，提供数字化系统等关键技术解决方案，优化供应链管理、精准营销、客户服务等环节。借助数字化平台的搭建与拓展，打破线上线下渠道壁垒，达成全渠道信息互通、资源共享与服务联动，为消费者塑造全方位、多触点、个性化的购物新生态。

四、推动业态创新融合，拓展消费新场景

积极鼓励场景化改造，全力支持零售企业突破传统边界，开展跨业态深度合作，精心打造多元化消费场景。大力发展智慧商店、即时零售等新兴零售业态，精准聚焦不同消费者群体的个性化、差异化需求，通过创新的业态模式与服务方式，有效拓展销售渠道，全面提升市场竞争力。以创新融合为驱动，深度挖掘存量资源潜力，实现存量资源的高效激活与整体商业价值的进阶式提升，重塑零售商业生态，引领消费新潮流，为消费者带来前所未有的消费体验与价值感知。

五、注重绿色可持续发展，践行社会责任

推动零售企业实施绿色采购，优先选择环保、节能、可持续发展的商品与供应商。加强门店节能减排管理，推广绿色包装与物流配送，减少资源浪费与环境污染。积极参与社会公益活动，支持乡村振兴、扶贫助困等事业，展现零售业的社会责任担当，为构建和谐社会贡献

力量。

六、加强行业自律与合作交流，营造良好发展环境

各企业要进一步加强行业自律规范的制定与执行，依法合规经营，维护市场秩序。搭建行业交流合作平台，组织开展各类培训、研讨、展会、信息发布等活动，促进企业间的经验分享与资源对接。加强与政府部门的沟通协调，及时反映行业诉求与建议，为零售业创新提升争取政策支持与良好的发展环境。

让我们携手共进，积极落实零售业创新提升工程实施方案，以创新为驱动，以提升为目标，共同开创山西省零售业更加繁荣美好的未来！

附件：《零售业新纪元：商务部等7部门力推〈创新提升工程实施方案〉深度解读》



附件：

零售业新纪元

——商务部等 7 部门力推《创新提升工程实施方案》深度解读

在消费升级与数字化转型的浪潮中，零售业正迎来前所未有的变革与机遇。近日，商务部、国家发展改革委、住房和城乡建设部、文化和旅游部、中国人民银行、国家市场监督管理总局、中国证监会等 7 部门联合印发了《零售业创新提升工程实施方案》（以下简称《方案》），这一重磅文件的出台，不仅为零售业的未来发展指明了方向，更预示着一个充满创新与活力的零售新时代的到来。本文将深入剖析《方案》的核心内容，探讨其对零售业的影响，以及我们如何共同迎接这一零售新纪元。

一、《方案》出台背景：零售业的现状与挑战

近年来，我国零售业发展整体保持向好态势，规模稳中有增，业态模式创新活跃，电子商务、即时零售、网订店取（送）、自动售货等新模式加速成长。然而，在繁荣的背后，零售业也面临着诸多挑战。业态发展不平衡、部分设施运营低效、经营承压及优质供给不足等问题日益凸显。特别是在全球经济不确定性增加、消费者需求日益多元化的背景下，零售业急需通过创新提升，实现高质量发展。

二、《方案》核心亮点：五大任务引领零售新未来

《方案》明确了到 2029 年，初步形成供给丰富、布局均衡、渠道多元、服务优质、智慧便捷、绿色低碳的现代零售体系的工作目标，并

围绕这一目标提出了五大核心任务：

1. 推动场景化改造：鼓励百货店和购物中心开展“一店一策”改造，创新演艺、展览等多元体验场景，推动商业与科技、自然等联动，形成特色空间。这一举措旨在将零售业从场地提供者转变为场景提供者，满足消费者个性化、多样化的消费需求。未来，购物中心将不再仅仅是购物的场所，更是集购物、餐饮、社交、娱乐于一体的“一站式”服务新地标。

2. 推动品质化供给：以消费者为中心，诚信经营、品质当先、服务至上，优化商品和服务体验。鼓励传统消费品“以旧换新”，推广国货“潮品”，支持设立老年服务和母婴用品专区专柜，吸引全球品牌，实施跨境直采。这一任务旨在提升零售业的供给质量，满足不同层次消费者的需求，同时促进国产品牌的崛起和消费升级。

3. 推动数字化赋能：推动实体零售与数字经济深度融合，形成新质生产力，提升效率，让消费更便捷。鼓励应用数字技术优化标准流程，赋能开店布局、物流配送等环节，推广智慧商店、自动售货等模式。数字化赋能不仅将提升零售业的运营效率，还将为消费者带来更加便捷、智能的购物体验。

4. 推动多元化创新：鼓励业态融合，“大而强”“小而美”“专而精”与“一店多能”模式百花齐放。探索深度联营、自采自营，从卖商品转向卖服务体验等。多元化创新将激发零售业的活力，推动新业态、新模式的不断涌现，满足消费者日益多样化的消费需求。

5. 推动供应链提升：鼓励强化协同，优化流通渠道，高效衔接供

销，促进降本增效。支持将托盘或周转箱作为供应链的物流单元、交接单元、数据单元，推广“全链不倒托、不倒箱”循环共用模式。供应链的提升将降低物流成本，提高零售业的整体竞争力。

三、《方案》实施路径：政策保障与试点探索并行

为了确保《方案》的顺利实施，7部门还提出了详细的实施路径和保障措施。从加大金融支持、优化经营环境、搭建交流平台、夯实发展基础等四个方面细化了保障措施；从摸底调查、编制方案、周密策划、凝聚合力、“一店一策”改造等五个方面明晰了推进路径；从申报流程、方案编制、项目清单、推广案例经验等方面划定了试点路线图。这些措施旨在形成政策合力，推动零售业实现创新提升和高质量发展。

四、《方案》深远影响：开启零售新纪元《方案》的出台，标志着我国零售业将进入一个全新的发展阶段。场景化改造将重塑零售空间，品质化供给将提升零售质量，数字化赋能将加速零售转型，多元化创新将激发零售活力，供应链提升将降低零售成本。这些变革不仅将推动零售业的转型升级，还将为消费者带来更加便捷、智能、多元的购物体验。同时，《方案》的实施也将对零售业的竞争格局产生深远影响。那些能够紧跟时代步伐，积极拥抱创新的企业将脱颖而出，成为零售业的佼佼者；而那些固步自封、缺乏创新的企业则可能面临被淘汰的风险。因此，对于零售企业而言，《方案》既是机遇也是挑战。

五、结语：共同迎接零售新纪元

《零售业创新提升工程实施方案》的出台，为我们描绘了一个充满

创新与活力的零售新时代。在这个新时代里，零售企业将不再是简单的商品销售者，而是消费者生活方式的提供者、解决方案的创造者。我们将共同见证零售业的转型升级和高质量发展，共同享受更加便捷、智能、多元的购物体验。

让我们携手并进，共同迎接这个充满无限可能的零售新纪元吧！在未来的日子里，愿每一个零售人都能在这个新时代里找到自己的位置和价值，共同书写零售业的辉煌篇章！