

商务部 民政部 国土资源部 住房城乡建设部 质检总局关于推进电子商务进社区促进居民便利消费的意见

商建发[2016]255号

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团商务、民政、国土资源、住房城乡建设、质检主管部门：

发展社区电子商务，是推动社区商业创新发展、转型升级的重要方式，是完善城乡社区服务体系的重要任务，有利于适应和满足居民个性化、多样化消费需求，对扩大消费、提高居民生活品质具有重要意义。根据国务院办公厅《关于推进线上线下互动加快商贸流通创新发展转型升级的意见》（国办发〔2015〕72号）和《关于深入实施“互联网+流通”行动计划的意见》（国办发〔2016〕24号）的要求，为加快推进电子商务进社区，现提出以下意见：

一、总体思路

全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，牢固树立和贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，以服务民生为宗旨，坚持市场为主、政府引导，按照便利、品质、高效、绿色、有序、融合的要求，着力提升社区商业信息化、标准化、规范化、集约化水平，推动社区商业创新发展模式，提高服务能力，更好满足居民消费需求，提升居民生活品质。

力争到2020年，基本形成布局合理、功能完善、便利高效的社区商业综合服务体系，电子商务在社区商业领域的应用水平显著提升，居民生活消费需求基本可以在“一刻钟”社区商圈内得到满足，形成一批具有带动引领作用的示范社区。

二、重点任务

（一）促进便利消费。

以居民生活需求为导向，构建线上与线下互动融合、虚拟与实体互相补充的社区商业综合服务体系。优化社区商业实体网点布局，支持利用闲置房间、地下空间等打造多层次、多形式的便民服务点，提供购物、休闲、养老、家政、健康、文化等综合服务，打造“一刻钟”便民服务商圈。鼓励发展社区购物和服务应用软件，搭建云端平台，整合社区商业资源，打通电子商务、社区网点和配送平台

信息链，提供现场体验、线上下单、便捷支付、网订店取、配送到家、服务上门的“一站式”服务。

（二）提升服务品质。

完善社区商业商品和服务标准体系，引导企业改造作业流程，优化全过程管理，保障产品安全和服务质量。鼓励品牌连锁企业向社区延伸，改造网点环境，增加经营品类，提升消费体验。推动城市和农村电子商务互联互通，支持有实力的城市社区商业企业建设农产品生产基地或直接与农业生产合作社、大户等进行对接，促进城市生活服务需求与农村劳动力供给有效衔接。通过社区电子商务聚集服务需求、扩大服务规模、提升服务水平，为城乡社区不同消费人群提供多样化、专业化、精准化服务。

（三）提高管理效率。

利用信息化手段，优化采购、库存、物流等管理，提高企业管理水平和运营效率。通过联合采购、共同配送、特许经营、平台集聚等方式，改善社会化协作水平。探索服务网络、信息网络、营销网络和物流网络“四网合一”，促进电商、零售、服务、物业、快递等在社区跨行业融合。鼓励社区商业企业应用大数据技术，通过对消费者“画像”，开展精准营销，提高商品和服务的结构化匹配能力。

（四）倡导绿色环保。

降低社区商业服务和消费过程中的资源消耗和污染排放。鼓励销售绿色产品和开展二手商品在线交易。减少包装物的消耗，鼓励使用生物基材料的环保包装制品。提倡对配送商品适度包装，避免过度包装，对同类商品进行合理、集约包装，提高纸箱等包装物的循环再利用水平。

（五）引导规范有序。

创建公平参与、有序竞争的营商环境。引导企业创新发展，打造核心竞争力，减少无序的恶性竞争。鼓励发展社区共同配送和智能配送，采取市场化手段，利用信息技术整合电商、快递、超市和便利店等各类社区物流和网点资源，优化配送线路，降低成本。加强与居住小区物业企业合作，充分发挥其场地和人力资源优势，提供小区快递收发配送服务。加强对社区配送的管理，避免大量占用公共空间，影响正常交通秩序。鼓励企业在具备条件的社区设立具有冷藏功能的商品自提柜，提升社区冷链配送水平。

（六）推进功能融合。

有效利用社区综合服务中心等场所，提倡“一点多用”，提高设施使用效率。集成社区商业和公共服务信息资源，向居民提供社区管理、经济统计、诚信资质查询、服务点评等综合服务。逐步实现社区公共服务、商业服务等平台和设施的集成和共享，构建设施智能、服务便捷、管理精细、环境宜居的智慧社区。

三、保障措施

（一）加大政策支持力度。

各地应充分认识社区商业基本业态的准公益性作用。鼓励地方政府出资购买一部分商业用房，用于支持社区菜店等满足居民生活基本需求的商业网点建设，或在场地租金、贷款贴息等方面给予补贴。支持利用公有物业为发展社区电子商务提供经营场所，建设电子商务服务站点或物流配送终端等设施。各地可探索设立社区电子商务发展基金，支持品牌、连锁和创新型社区商业企业做大、做强。积极利用大数据等技术创新社区商业管理理念和方式。

（二）加大用地保障力度。

充分发挥社区电子商务在业态、功能等方面的融合优势，加强土地综合利用。按照土地利用总体规划和流通业建设项目用地标准，在土地利用年度计划和土地供应计划中统筹安排社区商业用地。鼓励利用闲置设施建设符合规划的社区商业设施，涉及原划拨土地使用权转让或租赁的，经批准可采取协议方式供应。政府对旧城区改建需搬迁的流通业用地，在收回原国有建设用地使用权后，经批准可以协议出让方式为原土地使用权人安排用地。鼓励各地以租赁方式供应流通业用地。

（三）优化商业网点布局。

各地应将社区商业发展空间需求纳入城市规划中予以保障。新建社区商业和综合服务设施面积占社区总建筑面积的比例不得低于 10%。严格社区商业设施的用途监管，不得随意改变设施的用途和性质。将地方商务主管部门纳入城市规划委员会和土地利用委员会成员单位。在网点规划布局中，既要重视补齐实体网点短板，也要注重发挥虚拟社区作用，实现基本业态功能。

（四）完善标准规范体系。

运用信息和互联网技术加快推进服务标准化建设，完善商贸物流、住宿餐饮、

家政服务等行业服务标准。增强标准适用性，提高标准质量。建立政府引导、社会中介组织推动、骨干企业示范应用的社区商业标准实施应用机制。各地应结合实际，制订本地区社区商业业态的配置标准，纳入居住区配套设施等有关技术规范，为规划管理部门编制相关规划提供依据。

（五）发挥示范引领作用。

各地要充分发挥市场主体的积极性、主动性和创造性，先行先试，总结宣传一批可复制、可推广的经验，发挥示范效应，带动全面发展。商务部将会同有关部门制订电子商务进社区服务规范，分阶段确定若干电子商务示范社区，具体工作程序附后。各地可自行确定省级电子商务示范社区。

附件：关于确定电子商务示范社区的工作程序

商务部 民政部 国土资源部
住房城乡建设部 质检总局

2016年10月28日

附件

关于确定电子商务示范社区的工作程序

从2016年开始，商务部、民政部、国土资源部、住房城乡建设部、质检总局将在全国范围内，分阶段选择若干具有创新性和可持续发展模式、能够发挥带动引领作用的社区，作为国家级电子商务示范社区。

一、示范社区的主要要求

一是便利。线上线下互动融合、虚拟与实体互相补充的社区商业综合服务体系比较完善。二是品质。通过产品和服务标准体系的建立和应用，提升服务品质，提供多样化、专业化、精准化服务。三是高效。利用信息和互联网技术，提升企业经营管理水平，创新发展能力强。四是绿色。消费过程中的资源消耗和污染排放水平低。五是有序。具有公平参与、有序竞争的营商环境，末端物流的运行效率和规范化水平高。六是融合。社区商业服务与社区公共服务平台的设施和功能能够有机结合。

二、示范社区的确定

商务部将会同有关部门制订电子商务进社区服务规范，并组织行业专家评选国家级示范社区。各地商务、民政、国土资源、住房城乡建设、质检主管部门按

照服务规范，负责本省（自治区、直辖市）示范社区的初选和推荐，每地限推荐2个社区。

2016年国家级示范社区，将按照《关于推进电子商务进社区 促进居民便利消费的意见》中重点任务和保障措施实施情况，从各地已上报的典型案例中选择。

三、示范推广

各地要及时总结电子商务进社区的好经验、好做法，加大宣传推广力度。商务部、民政部、国土资源部、住房城乡建设部、质检总局将选择在适当的地区召开现场会，进行经验交流和成果展示，扩大示范效应。

四、退出机制

各地对已确定的国家级和省级示范社区按期进行复核，对不再符合标准的社区取消示范称号。