

# 商务部关于“十二五”时期促进零售业发展的指导意见

商流通发[2012]27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主管部门：

“十一五”时期，我国零售业发展环境持续改善，企业规模不断扩大，行业集中度稳步提高，多元化、多业态发展格局进一步优化，市场销售规模稳定快速增长，社会消费品零售总额年均增长 18.1%。但是，也存在法律法规建设滞后，网点布局不够合理，经营模式转变缓慢，零供关系不够和谐；企业注重规模扩张，创新能力和品牌竞争力较弱，社会责任意识不强，行业诚信问题突出，以及流通效率和经营效益不高，中小企业发展困难较大等问题。为贯彻国民经济和社会发展“十二五”规划和《国内贸易发展规划（2011-2015年）》，进一步促进零售业发展，提出以下意见：

## 一、指导思想和发展目标

（一）指导思想。深入贯彻落实科学发展观，以提升零售业整体发展水平为目标，以加快零售业发展方式转变、结构调整为主线，以扩大消费、增加就业、引导生产、改善民生、促进和谐为根本出发点和落脚点，深化流通体制改革，提高流通效率，降低流通成本，为我国经济和社会发展作出更大贡献。

（二）发展目标。“十二五”时期，商品零售规模保持稳定较快增长，社会消费品零售总额年均增长 15%，零售业增加值年均增长 15%；零售业发展方式加快转变与创新，各种业态协调发展；大型零售企业整体优势进一步增强，跨区域发展成效显著，中小零售企业健康发展，零供双方互利共赢、和谐发展；节能减排取得明显进展，节能型购物中心、商场（店）、超市层出叠现；零售业结构布局更趋完善，城乡、区域间协调发展，基本形成结构合理、布局科学、竞争有序的现代零售业。

## 二、主要任务

### （一）调整结构优化布局。

优化零售网点布局。积极推进商业网点规划制订和实施工作，引导商业网点向总量适度、布局合理、结构优化、便民利民方向发展。适度发展大型商业网点，加强社区配套商业设施建设，引导专业市场及物流配送中心集聚发展，形成以城市中心商业区为核心、城市区域商业中心为骨干、社区商业为基础的商业格局。大力发展社区、农村连锁零售网点，鼓励开展快餐、家政、维修、快递、水电气通信费代收代缴等综合性服务。支持农村商贸服务中心建设，提供家电等产品售后服务以及农产品市场信息、金融和通讯服务。

促进业态协调发展。增强中低端百货店竞争力，拓宽品牌商品销售渠道，满足不同层次消费需求。支持社区商业中心加快发展，完善服务功能，保障社区居民消费安全。大力发展便利店、食杂店，方便居民生活。鼓励专业店、专卖店、会员店连锁化经营，满足消费者个性化需求。引导折扣店、奥特莱斯等新兴业态有序发展，稳妥发展购物中心和城市商业综合体。引导零售企业合理集聚，形成层次清晰、各具特色的商业街区，

增强企业集聚、业态融合发展的带动辐射效应。

稳步推进无店铺销售。促进网络购物、电话购物、手机购物、电视购物、自动售货机等无店铺销售业态规范发展。鼓励大型零售企业开办网上商城，重点支持以中小零售企业为服务对象的第三方平台建设，推动建设行业电子商务平台，促进线上交易与线下交易融合互动、虚拟市场与实体市场协调发展。

## （二）加快发展方式转变。

转变经营模式。鼓励百货、超市等零售企业提高自主经营比重，建立健全买手培训制度，扩大买断经营商品范围，依据顾客消费需求开发自有品牌，提升赢利能力。发挥网点优势，拓展国内外名牌产品的经销、代理业务，努力扩大代理规模。

优化竞争方式。鼓励零售企业提高专业化程度，开展差异化经营，形成专项优势。鼓励零售企业深入分析当地消费特点，开展区域营销，形成区域性竞争优势。促进零售企业由注重门店数量和营业面积扩张转向注重质量提升，提高企业核心竞争力。

加强品牌建设。鼓励零售企业完善对消费者、供应商的服务功能，大力加强零售企业自身服务品牌建设，提升企业品牌形象。

## （三）提高流通效率，降低流通成本。

发展物流配送，完善供应链。鼓励发展第三方物流配送，完善城市共同配送网络。支持大型连锁企业建设自有物流配送中心，并面向社会提供配送服务。推动零售企业与生产企业建立新型供销关系，培育一批供应链龙头企业。规范商品销售代理制，引导生产企业建立规范的直供直销体系，减少代理层次和流通环节。

加强企业管理，提升经营水平。推广供应链管理、电子商务等现代企业管理理念，优化业务流程和交易方式，提升零售企业经营管理水平。为零售企业发展特许经营提供咨询、融资、培训、财务审计等支持和服务，引导特许经营企业健康、稳定发展。

加强科技和信息技术应用。加强现代流通理论、流通技术和管理的研究与运用，加大物联网、云计算等技术在零售业的应用，加强冷链配送、共用托盘、信息管理等技术或设备的研发与采用，开展“智能商店”试点。

## （四）积极培育市场主体。

支持大企业发展。推动优势企业与金融业、制造业企业的融合，突破跨区域发展的瓶颈，采取多种方式整合商业资源，实现资本化扩张。给予大型零售企业融资便利，支持具备条件的大型零售企业集团设立财务公司。

促进中小企业发展。支持中小企业发展直营连锁经营、特许连锁经营和自愿连锁经营，实行统一采购，统一配送，统一结算，统一形象。加快完善促进中小零售企业发展的政策措施，破除投资障碍，降低经营负担，缓解融资困难。开展中小商贸流通企业服务体系建设和扶持发展一批公共服务平台和服务机构，为

中小企业提供融资、市场开拓、科技应用和管理提升等服务。支持建设以中小企业为服务对象的物流配送中心和第三方电子商务平台。

#### （五）推动零售业“走出去”与“引进来”相结合。

支持有条件的零售企业“走出去”。通过扶持零售企业“走出去”，带动商品出口，树立中国品牌形象；带动服务贸易出口，减少服务贸易逆差。支持大型零售企业到海外建立零售终端和配送中心，支持中小企业采取“抱团”方式“走出去”。支持有条件的企业构建海外营销网络，为生产企业提供配套服务。支持开发境外商业设施，带动零售企业“走出去”。

为企业提供公共服务。通过政府购买服务方式，为企业提供法律咨询、市场调查、人力资源、财务管理等服务；对零售企业“走出去”的前期开发和运营费用提供补贴；鼓励各类资本参与境外并购，为我国优势产业建立销售渠道。

创造良好的国际环境。加强国际经贸合作，为中国特色产品的通关、销售创造便利条件，为零售企业经营管理人员出入境提供便利。

不断提高零售行业利用外资的质量与水平。鼓励和规范外资开拓中小城市零售市场，带动欠发达地区流通业升级改造和健康发展；鼓励外资依托零售业拓展电子商务和现代物流等新型流通业；借鉴发达国家经验，引导建立外资零售企业社会责任机制，倡导企业自发规范经营行为。

#### （六）积极发展绿色低碳流通。

支持企业节能降耗。制订、推广零售业节能环保标准，支持零售企业开展节能环保技术改造，在全国零售业开展“节能示范商店”活动，重点支持企业实施照明、空调、电梯、冷藏及其他耗能设备的节能工作，严格控制商业建筑物装饰性景观照明能耗。

倡导绿色消费理念。积极倡导文明、节约、绿色、低碳的科学消费理念，积极开展节能、低碳认证，大力开展碳评估、碳积分工作，引导零售企业开展绿色采购，设立环保产品专柜，鼓励消费者购买和使用绿色低碳产品，继续做好抑制商品过度包装和限制一次性塑料购物袋使用工作。

建立废弃物逆向回收渠道。开展绿色产品销售和废弃物逆向回收渠道建设试点工作，引导连锁零售企业与生产制造企业、回收拆解企业建立合作关系，建设“循环消费示范门店”，收旧售新、以旧换新，逐步形成低碳环保产品销售、二手商品寄售和废弃物逆向回收的良性循环体系。

#### （七）维护市场秩序，加强诚信建设。

维护公平竞争秩序。加快建立信用信息征集、应用、共享制度，形成褒扬守信、惩戒失信的约束机制，为各类企业创造更为公平有序的市场环境。

建立和谐零供关系。规范企业经营行为，清理整顿大型零售企业利用市场优势地位向供应商违规收费行为，以及违规拖延支付供应商货款行为，推动建立长效机制，促进零供关系协调发展。

规范促销行为。规范发展单用途商业预付卡。对零售企业促销行为进行监管，督促其遵循合法、公平、诚信原则，遵守商业道德，严格执行明码标价制度，禁止违规促销行为。

保障食品安全。加快建立零售企业对消费者“先行赔付”制度，继续深入开展“百城万店无假货”活动，努力保障商品质量，特别是食品质量安全。

### 三、保障措施

(一) 完善零售业法规体系。在零售业中深入贯彻落实《价格法》、《反不正当竞争法》、《反垄断法》，积极推动《商业网点条例》、《网络零售管理条例》、《零售商供应商公平交易条例》出台，加快制订相关部门规章，形成涵盖零售业市场主体、市场行为、市场秩序、市场监测调控的法律法规体系。

(二) 落实零售业政策措施。深入贯彻落实《国务院关于促进流通业发展的若干意见》(国办发〔2005〕19号)、《国务院办公厅关于搞活流通扩大消费的意见》(国办发〔2008〕134号)精神，切实破除国内市场分割和地区封锁，继续实施促消费的系列政策。

(三) 加大零售业财税金融支持。在零售业落实内贸领域相关财税优惠政策，清理和整顿不合理收费，加快落实零售业用水用电与工业同价政策，推动解决零售企业空调、电梯等设备纳入增值税抵扣项目的政策，研究解决连锁企业跨地区经营税收收入分配问题，落实连锁企业跨地区统一纳税政策。积极推动相关扶持政策的制度化和常态化。拓宽企业融资渠道，积极支持中小企业服务体系建设，大力发展绿色低碳环保的零售业项目。进一步加强银商合作，调整银行卡刷卡手续费政策，扩大银行卡使用范围，方便刷卡消费。

(四) 完善统计体系和标准化建设。加快建立国家和省(自治区、直辖市)两级联动的统计体系，加强统计成果的应用，构建准确反映零售业发展的综合性景气指数。加快形成以国家标准为引领，行业标准为主体，地方标准和企业标准为延伸的标准体系，大力推进标准宣传贯彻和示范工作，提升零售业发展水平。积极采用国际标准和国外先进标准，促进零售业与国际接轨。对覆盖面广、零售业急需的标准优先立项。

(五) 加强中介组织和人才队伍建设。充分发挥零售业中介组织作用，规范行业协会行为，建立企业与政府间顺畅的沟通渠道，引导企业加强行业自律与交流合作。加强零售业管理人才队伍建设，有计划地开展商务系统零售业管理人员培训。注重对零售业从业人员的业务培训，提升行业队伍的整体素质，增强零售业可持续发展能力。

各地商务主管部门要充分认识“十二五”时期促进零售业发展的重要性和紧迫性，加强与相关部门的组织协调，建立工作联动机制，形成工作合力。要认真分析零售业发展趋势和存在问题，及时总结成功经验和做法，研究提出促进零售业发展的政策措施，努力构建促进零售业发展的长效机制。

中华人民共和国商务部  
二〇一二年一月

資料來源：中華人民共和國商務部網站

<http://www.mofcom.gov.cn/aarticle/b/d/201202/20120207953815.html?3722139628=856947234>