中国人民政治协商会议昆明市五华区第九届委员会第二次会议第18A08号提案：

《从苏宁向互联网转型看五华传统商贸业升级的意见和建议》

提案单位：财贸组

内 容：当前，互联网正改变着我们的消费行为，大数据、云服务、万物互联、人工智能等新技术持续驱动零售业变革。五华作为传统商贸聚集区，正面对未来零售变革的挑战，该如何走出一条有自己特色又锐意进取开拓创新之路，是一个值得思考的问题。如何做？怎样改？成功转型的苏宁集团，有很多经验可以借鉴。

苏宁集团从1990年一个200平的专营店, 到中国连锁经营龙头，再到线上线下融合发展的世界500强企业，它的转型变革之路，是中国传统商业向智慧零售转型的一个成功案例，也是未来新零售发展的趋势。

一、苏宁传统商业模式转型智慧零售情况简介

苏宁转型之路 从+互联网到互联网+

（一）通过“+互联网”，开辟新渠道

所谓“+互联网”，就是运用IT技术，开发网络产品，建立企业和用户的连接，基于互联网向用户提供商品交易和产品服务。

在“+互联网”过程中，苏宁基于电脑端、移动端和电视端，先后上线苏宁易购网店。通过不断简化流程、优化搜索引擎、丰富支付手段，提升用户购物体验。电子商务作为一种虚拟的数字化渠道，成功的关键是低成本获取稳定的高流量。围绕流量经营，苏宁采取了三大举措。一是打造开放平台，丰富线上商品，不仅满足国内用户一站式购物，也能提供海外购和中华特色购物，通过丰富商品扩大用户规模稳定用户粘性。二是打通线下会员数据，双线同价多渠道销售归集店面，依托店面资源发展全渠道会员，通过线下引流线上，低成本获取用户。三是收购数字广告运营团队和播放平台，全网开展数字广告精准营销，充分延展版权内容，创造营销的品牌传播价值，通过内容丰富的全网传播持续激活用户。

（二）通过“互联网+”，再造新业态

所谓“互联网+”，就是把互联网技术应用在实体场景中，通过嫁接、叠加互联物联、人工智能技术，改造和优化实体店面的商品展示、销售、支付和服务流程，打造零售新物种、优化零售新业态。

万物互联网时代，零售业态不断变迁，苏宁线下门店经过多年的互联网融合，实现转型升级，互联网目前已经成为苏宁智慧零售最有力的基础资源。围绕实体零售店面的互联网升级，苏宁除了布局各类商品经营业态，更加注重餐饮、娱乐、休闲、健康、学习等服务业态的布局，以服务业态的高频流量，激活线下平台的商品消费。打造精而鲜的品类专业店，和网店长期竞争并存、相融共生是所有实体店业态变革的时代前提。实体店面要扬长避短，围绕新、奇、特、鲜、活、动的属性，进行商品选择和场景营造，苏宁先后打造红孩子母婴、苏鲜生超市、苏宁体育、苏宁影城等品类专业店，取得良好的业态创新成果。

同时苏宁认识到建设多而近的社区网点，服务线上购物、服务本地生活是未来实体店的重要职能，为此苏宁近年来在农村市场和城镇居民小区，融合线上资源开设了2000多家社区网点，发展线上会员、服务本地生活，建立起销售拉动和效益增加良性互动的O2O模式。

（三）通过资源共享，开创盈利新模式

数字经济时代，智慧零售的发展表面上看是渠道和业态的变化，但深层次的变革是零售资源的重塑和再利用。苏宁在转型过程中，始终围绕零售经营中信息流、资金流、商品流的变化，建立数据云、金融云、物流云这一互联网时代的零售新资源。苏宁构建数字零售云服务体系，自下而上的定制采购，线上引导的线下营销，刷脸支付无人店面、人工智能客服等技术产品大量地应用到全渠道中。从传统配送到现代物流，苏宁整合了行业和社会的供应链服务。自动化仓储共享、第四方物流信息接口、第三方快递服务等一系列物流云资源，不仅成为苏宁盈利的新来源，也极大地提高了行业的效率和效益。从第三方支付到金融科技，苏宁建立了互联网金融的服务体系。基于数字征信的风控体系，苏宁金融立足实业服务小微，扎根零售服务消费，大力发展供应链融资和消费信贷，以无质押、无担保、低成本的承诺，形成苏宁金融云的服务特色。开创了盈利的新模式。

二、五华区传统商贸业情况分析

我们来看一下五华区的优势和目前存在的问题。通过对比，可以帮助我们找到传统商业模式与互联网经济接轨转型的契机。

（一）五华区商贸业的优势

1.区位优势：位于昆明市老城区核心区域，是昆明政治、经济、文化中心，有悠久的历史底蕴。由顺城商圈、小西门商圈、护国商圈组成的区域性中央商务区建设逐步形成。

2.金融中心优势：截止2017年底，五华区共有金融机构130家。其中商业银行18家（含外资银行4家）；保险公司22家；证券期货公司21家；融资担保公司34家；典当公司21家；小额贷款公司9家；资产管理公司2家；信托公司1家；形成了功能先进、服务高效、运行良好的金融服务体系，产生了较高的金融集聚效应。

3.商贸服务业地位突出：五华区拥有苏宁、沃尔玛、家乐福、金鹰、王府井、百盛、昆百大、五星、国美以及已经签约的宜家等国内外知名商业企业，有南屏步行街、昆明老街等特色商业街区，历来是昆明市现代商贸业的核心区。

（二）五华区商贸业发展存在的问题

1.信息化基础建设落后：目前五华区还没有形成利用网络技术、通信技术、现代信息技术来管理、支持辖区企业发展的多功能信息化集群体系。

2.新零售生态体系建设不够完善：在五华辖区的大多数商贸企业还没有形成依托大数据、人工智能等实现线上服务、线下体验以及现代物流进行深度融合的新零售新模式，发展后劲受到一定的制约。

3.传统商贸企业竞争优势不足：目前五华辖区内部分商业还停留了初级传统商贸经济阶段，商贸企业规模小、实力弱，经营活动中缺乏特色，竞争优势不足。

4.交通配套设施跟不上发展需要：中央商务区和步行街附近由于客观条件限制，交通配套设施及基础建设不能满足发展需要。交通部门不允许货车进城，极大影响了商贸企业的进货和送货服务，给最后一公里配送带来困难，制约了企业的快速发展。近年来同德、万达、爱琴海购物中心等新建业态分流消费明显，削弱了五华中心商贸区的优势。

三、五华区传统商贸升级智慧零售的意见和建议

围绕提升五华区综合竞争力为核心，坚持商业本质，以科技引领、模式创新、业态融合、商圈提升为重点，推进传统商贸业转型。

（一）加大信息化建设步伐，为商户提供数据支持，形成线上线下融合发展的商业模式

随着移动互联时代的到来，必然对实体店造成冲击，面向未来零售，实体店和电子商务都不能死守老路。零售业态的创新永远要围绕商品经营，专业细分品类，提高供应效率、提升服务品质。只有打造与商品属性最匹配的实体场景，才是最佳的零售业态创新。实体百货、商超、专卖店等传统零售都面临着效率低下、供应链复杂、信息化程度不高，难以盈利等问题。他们急需围绕大数据、围绕用户需求来开展经营活动。但目前五华辖区很多企业不具备独立开发应用大数据的能力，这就迫切需要我们政府相关部门积极进行互联网化改造，加快信息化建设步伐，打造基于五华的大数据服务，为辖区企业提供信息支持。为商户提供精准的供应链数据、立足产出及自身经营情况，减少流通环节、降低经营成本。

未来实体商贸业的变革，要么是让实体渠道越来越贴近顾客，要么是让顾客越来越喜欢接近实体渠道。将传统企业原有的有形资产变为撬动线上线下联动盈利模式的有效杠杆，颠覆传统商业以及电子商务单边渠道经营发展的方式，通过贯通线上线下，实现线下实体商圈的互联网化，鼓励实体零售模式创新，鼓励拓展线上业务，运用互联网工具提升营销和服务水平，开展多样化、智能化、网络化的全渠道经营。通过互联网技术应用形成叠加效应，提升实体经济的价值。

力争在五华形成传统百货、商超、街铺、电脑端、移动端、电视端、无人售货端等多渠道多端口的融合。形成全渠道、全产业、全客群的零售场景。为消费者提供用户购物体验的多元化，提供“智能推荐、智能搜索、智能购物、精准导购”等服务。利用大数据，为消费者提供“商户价格、产品质量、售后服务”等服务要素。提升辖区内商户商业竞争力。

（二）发挥金融中心优势，激发企业持续发展活力

五华区应发挥现有金融中心优势，为上游供应商和下游用户在支付结算、融资、保险等金方面提供服务。通过政府牵线搭桥为优质商户提供无抵押、无担保、全程系统申请的金融服务产品，切实解决中小微企业融资难、融资贵的问题，激发中小微企业持续发展的活力。同时，通过支持发展面向个人用户的线上支付、线下扫码付和信用消费贷款等业务，提升消费者在各类消费场景中的服务体验，切实促进消费升级。为中小企业在店面实行全产品的电子价签、布设多媒体互动大屏，优化下单和支付方式等提供支持和便利，通过发挥五华金融中心功能，打破支付壁垒，帮助商贸企业形成真正意义上的线上线下互通模式。

（三）推进特色商圈升级改造，提升综合竞争力

推进特色商圈改造，创建现代特色商业街区。推进五华区南屏步行街、昆明老街等特色商业街规范化、特色化管理和建设。发挥特色商业街区的集聚作用，鼓励名企入街、名品入店。挖掘商业街历史文化内涵，引进具有地域特色、适合网络销售、旅游购物的老字号产品，推进商贸品牌振兴，促进老字号传承创新，支持一批老字号企业应用互联网提升知名度，提高销售。在特色商圈的运营方式上要由以往的以商品销售为主向“商品+服务并重”转型。加快经营模式创新，发展自有品牌，鼓励线上线下优势企业通过战略合作、交叉持股、并购重组等多种形式整合市场资源，培育线上线下融合发展的新型市场主体。推动“商旅文”一体化发展，把南屏步行街、昆明老街打造成统筹布局、重点发展、现代与特色融合的特色商圈样板工程。

促进社区商业提升发展，打造一刻钟便民生活服务圈，支持商贸企业与各社区合作建设邻里街区，配备餐饮、便利店、生鲜超市、维修配送服务等基本业态，拓展社区居家养老、老年大学、社区食堂等业态。大力发展快餐早餐、休闲小吃等便民餐饮，健全家庭服务体系，提升家政服务水平，增强零售业综合竞争力，使五华在产业规模、现代化水平、市场环境等方面实现新突破。

（四）加大基础设施建设，解决最后一公里痛点

进一步加强基础设施的建设，形成有效支撑五华跨越发展的综合交通设施体系。依托地铁4号线和片区主次干道的建设，逐步完善交通网络，构建立体交通格局，为消费者营造方便快捷有序的交通环境。与交警部门协调沟通解决辖区企业小型货车进城通行证问题，保障最后一公里配送顺畅。

在物流建设方面，通过五华桃园片区规模化仓储资源建设，吸引一批具备自动化作业、智能化物流企业的入驻。在辖区内形成物流、仓储代运营、仓配一体、供应链金融、仓储租赁等多元化的开放型、延伸型服务产品。

（五）坚持政策引导、扶持，助力商贸企业转型

建议五华区根据《国务院办公厅关于推动实体零售创新转型的意见》（国办发(2016)78号）等文件，结合五华特点和自身需求，制定传统商贸业转型升级的指导方针和具体目标，出台相关扶持政策，助力传统商贸业转型升级。

总之，随着国家“互联网+流通”战略的持续推进，五华应该在“互联网+”新产业、新技术、新业态等方面继续进行大胆探索，打造智慧零售生态圈，持续构建具有五华特色的商业、金融、投资、服务产业协同发展的新格局。