

杭州市电子商务 发展报告

HANGZHOU SHI DIANZI SHANGWU FAZHAN BAOGAO

· 2015 ·

杭州市商务委员会◎主编



中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

杭州市电子商务 发展报告

HANGZHOU SHI DIANZI SHANGWU FAZHAN BAOGAO



杭州市商务委员会◎主编

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

杭州市电子商务发展报告. 2015 / 杭州市商务委员会主编. —北京: 中国财富出版社, 2016. 7

ISBN 978 - 7 - 5047 - 6184 - 2

I. ①杭… II. ①杭… III. ①电子商务—研究报告—杭州市—2015 IV. ①F724. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 142601 号

策划编辑 禹 冰

责任编辑 禹 冰

责任印制 何崇杭

责任校对 梁 凡

责任发行 斯 琴

出版发行 中国财富出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 6184 - 2/F · 2613

开 本 787mm × 1092mm 1/16 版 次 2016 年 7 月第 1 版

印 张 12.5 印 次 2016 年 7 月第 1 次印刷

字 数 274 千字 定 价 60.00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

杭州市电子商务发展报告 (2015)

编委会

主 编 杭州市商务委员会

执行主编 刘晓明

副 主 编 郑永标

执行副主编 许 新 胡新平 王智海 蒋长兵

编 委 孙 凡 杨统昆 朱红武 麻晓筠

山 琳 李信赢 穆 楠 韩莉君

施凌芸 许翀寰 陈庭贵 毛超群

刘东升 张皓南

支持单位 杭州市电子商务促进会

序 言

2015 年是中国电子商务发展“十二五”收官之年，又是“十三五”的谋划之年。随着“一带一路”、“互联网+”行动计划、“大众创业·万众创新”、跨境电商综合试验区等国家战略的实施，电子商务已经成为经济发展的新引擎、产业转型的新业态、对外开放的新窗口。2015 年中国电商市场规模正式超越美国，成为全球第一大电商市场，几年的风雨兼程和探索发展使我国电子商务的发展规模和取得的成就令世界瞩目。

杭州是国际著名的风景旅游城市、长江三角洲南翼中心城市，人间天堂、风景如画是它所散发的人文和气质，电商之都、创新之城是它所表达的精神和魅力，作为中国电子商务之都和阿里巴巴的诞生地，杭州见证了电商产业在世界的发展、辉煌和创新。2015 年杭州深入贯彻落实“一号工程”，以建设国际电子商务中心为目标，不断夯实电子商务发展基础，作为国务院批复的首个中国跨境电子商务综合试验区，在跨境电商制度、管理和服务上不断开拓创新、先试先行；梦想小镇、跨贸小镇、云栖小镇的快速崛起也为无数创客搭建了梦想的舞台，营造了浓厚的创业氛围，小镇经济撬动了转型的大格局，杭州电子商务的全球辐射力和影响力不断提升。2016 年即将举办的 G20（20 国集团）峰会和 2022 年举办的亚运会，使杭州拥有了面向世界更宽广的视野，朝着“成为全球区域电子商务投资合作便利、产融创新突出、服务体系健全、营销环境规范且最具创新竞争力的国际电子商务中心”继续努力。

由杭州市商务委员会（杭州市粮食局）、杭州市电子商务促进会组织专家编写的《杭州市电子商务发展报告（2015）》的出版发行为其他城市电子商务的发展提供了相应的理论参考和决策建议，也为广大电子商务从业者、电子商务科研工作者、电子商务爱好者学习研究电子商务提供了必要的参考用书。相信本书将为企业与社会公众了解杭州电子商务发展和应用电商提供更好的理论依据。

杭州市商务委员会主任



二〇一六年六月

前 言

2015 年以来,杭州市紧紧围绕建设“国际电子商务中心”的目标,认真贯彻落实《关于加快发展信息经济的若干意见》(市委〔2014〕6 号)精神,深入实施“一号工程”,稳步推进中国(杭州)跨境电子商务综合试验区和国家自主创新示范区建设,杭州市电子商务产业继续高速增长,电子商务已融入文化、旅游、金融、医疗、生活服务等相关领域,发展态势迅猛。

从国家电子商务应用试点城市、国家电子商务应用示范城市、国内唯一的中国电子商务之都、国务院《长三角地区区域规划》明确的全国电子商务中心,到 2015 年确认为中国首个跨境电商综合试验区,杭州电子商务的快速发展,已成为我国信息经济浪潮汹涌来袭的最好见证。

鉴于当前杭州电子商务的发展趋势和现状,我们经过充分调研,编写了《杭州市电子商务发展报告(2015)》。本书分为三大部分:第一部分是杭州市电子商务发展整体报告;第二部分是杭州市电子商务发展各领域专题报告;第三部分是杭州市电子商务发展区县市分报告。这三部分比较详细全面地对杭州电子商务发展情况进行了介绍,希望对该领域的研究者以及机构单位提供参考。在报告撰写过程中,得到了杭州市商务委员会刘晓明主任、郑永标副主任,杭州市商务委员会电商处许新、胡新平、孙凡、杨统昆、朱红武、麻晓筠、山琳、李信赢,杭州市电子商务促进会王智海、韩莉君、施凌芸等领导,浙江工商大学蒋长兵教授、刘东升教授、许翀寰副教授、陈庭贵副教授、毛超群(研究生)、穆楠(研究生),中南民族大学张皓南等人不遗余力的支持。感谢杭州市电子商务促进会章剑林、张铁柱、琚春华、方永飞、李聪、沈继荣、陈文武、傅强、寿邹等各位专家的编写建议。由于时间和水平所限,错漏之处恳请读者批评指正。

杭州市商务委员会
杭州市电子商务促进会
二〇一六年六月

目 录

第一部分 杭州市电子商务发展整体报告

1 杭州市电子商务发展概况	3
1.1 杭州市电子商务发展历程	3
1.2 杭州市电子商务发展概况	6
1.3 杭州市发展电子商务的主要工作举措	17
1.4 电子商务产业存在的问题	21
1.5 电子商务产业发展趋势	22
1.6 杭州市电子商务发展的对策和建议	28
1.7 2016 年杭州市发展电子商务的思路	31

第二部分 杭州市电子商务发展各领域专题报告

2 电子商务交易平台发展专题报告	37
2.1 浙江省电子商务交易平台发展概况	37
2.2 杭州市电子商务交易平台发展状况	38
2.3 杭州市电子商务交易平台发展新形势	40
3 电子商务法律服务发展专题报告	42
3.1 杭州市电子商务法律服务业发展状况	42
3.2 杭州市电子商务产业发展的法律制约因素	49
3.3 杭州市电子商务法律服务产业发展建议和展望	53
4 电子商务物流发展专题报告	56
4.1 杭州市电子商务物流发展现状	56
4.2 杭州市电子商务物流发展面临的问题	60
4.3 杭州电子商务物流的发展建议	62

5 电子商务人才培养发展专题报告	65
5.1 杭州市电子商务人才培养发展现状	65
5.2 杭州市电子商务人才培养存在的问题	69
5.3 杭州市电子商务人才培养发展趋势	72
5.4 杭州市电子商务人才培养对策建议	73
6 电子商务金融支付发展专题报告	75
6.1 杭州市电子商务金融支付发展概况	75
6.2 杭州市电子商务金融支付发展制约因素	76
6.3 杭州市电子商务金融支付发展建议	78
6.4 杭州市电子商务金融支付发展趋势与展望	81
7 电子商务技术咨询发展专题报告	83
7.1 杭州市电子商务技术咨询发展概况	83
7.2 杭州市电子商务技术咨询发展制约因素	89
7.3 杭州市电子商务技术咨询发展建议	90
7.4 杭州市电子商务技术咨询发展趋势和展望	92
8 电子商务运营服务发展专题报告	96
8.1 运营服务商概念	96
8.2 杭州典型运营服务商基本情况	97
8.3 杭州市运营服务发展主要特征及存在问题	98
8.4 杭州市运营服务发展方向	102
9 电子商务美工设计发展专题报告	105
9.1 杭州市电子商务美工设计发展现状	105
9.2 杭州市电子商务美工设计存在问题	107
9.3 杭州市电子商务美工设计发展趋势	108
9.4 杭州市电子商务美工设计对策建议	109

第三部分 杭州市电子商务发展区县市分报告

10 上城区 2015 年电子商务发展报告	113
10.1 2015 年发展概况	113
10.2 2015 年主要成果	115
10.3 2016 年发展思路	117
10.4 电商保障体系建设	120
11 下城区 2015 年电子商务发展报告	122
11.1 2015 年发展概况	122

11.2	2015 年主要成果	122
11.3	2016 年发展思路	124
12	拱墅区 2015 年电子商务发展报告	125
12.1	2015 年工作回顾	125
12.2	2016 年工作思路	128
13	江干区 2015 年电子商务发展报告	130
13.1	2015 年主要工作	130
13.2	2016 年工作思路	131
14	西湖区 2015 年电子商务发展报告	133
14.1	西湖区平台型电商发展概况	133
14.2	平台型电商发展存在的问题	135
14.3	推进平台型电商发展的策略建议	136
15	杭州高新区(滨江) 2015 年电子商务发展报告	139
15.1	2015 年发展概况	139
15.2	2015 年工作举措	140
15.3	2016 年发展思路	142
16	萧山区 2015 年电子商务发展报告	144
16.1	2015 年发展概况	144
16.2	2015 年工作举措	145
16.3	2016 年工作思路	147
17	余杭区 2015 年电子商务发展报告	149
17.1	2015 年发展概况	149
17.2	2015 年主要工作	150
18	杭州经济技术开发区 2015 年电子商务发展报告	153
18.1	2015 年发展概况	153
18.2	2015 年工作措施	154
18.3	2015 年工作亮点	156
19	富阳区 2015 年电子商务发展报告	157
19.1	2015 年发展概况	157
19.2	2015 年工作举措	158
19.3	2015 年工作亮点	160
19.4	存在困难与问题	160
19.5	2016 年发展思路	160
20	桐庐县 2015 年电子商务发展报告	162
20.1	2015 年主要工作	162

20.2	2016 年发展思路	163
21	临安市 2015 年电子商务发展报告	165
21.1	2015 年发展概况	165
21.2	2015 年主要工作	165
21.3	存在困难与问题	167
21.4	2016 年发展思路	168
22	建德市 2015 年电子商务发展报告	169
22.1	2015 年发展概况	169
22.2	2015 年工作措施及亮点	169
22.3	存在困难与问题	172
22.4	2016 年发展思路	172
23	淳安县 2015 年电子商务发展报告	174
23.1	2015 年发展概况	174
23.2	2015 年主要成效	175
23.3	存在困难与问题	175
23.4	2016 年发展思路	176
附录 1	2015 年杭州市电子商务大事记	178
附录 2	2015 年杭州市电子商务主要政策	183

第一部分

**杭州市电子商务发展
整体报告**

1 杭州市电子商务发展概况

杭州市是国家“九五”电子商务应用试点城市，国家“十五”电子商务应用示范城市以及国家信息化试点城市，也是目前唯一的“中国电子商务之都”。杭州市电子商务的建设与应用起步早、发展快、领域广、人才聚集度高，特别是近几年的快速发展，已经在全国乃至全球都形成了广泛的影响，电子商务成为杭州市名副其实的重点发展领域。2015年以来，杭州市紧紧围绕建设“国际电子商务中心”的目标，认真贯彻落实《关于加快发展信息经济的若干意见》（市委〔2014〕6号）精神，深入实施“一号工程”，稳步推进中国（杭州）跨境电子商务综合试验区和国家自主创新示范区建设，杭州市电子商务产业继续高速增长，电子商务已融入文化、旅游、金融、医疗、生活服务等相关领域，发展态势迅猛。

1.1 杭州市电子商务发展历程

随着经济全球化、社会知识化、信息网络化、文化多元化的快速发展，杭州市的电子商务经历了“由无到有、由小到大、由大到强”的发展道路。

在整个发展历程中，杭州以 B2B^① 信息服务模式为主的电子商务建设国内领先，并与传统产业紧密结合，取得了良好的经济效益和社会效益。一批商贸、工业等大型企业以企业内部供应链为基础，加快发展 B2B 电子商务。大企业供应链与 B2B 电子商务结合的经济模式，已经在杭州形成并走向成熟。杭州市大中型企业 80% 以上建立了计算机管理和应用信息系统，注册域名数和网络用户数居全国前列。近年来，杭州市通过试点和示范，大力推广 CAD/CAM（计算机辅助设计）、ERP（企业资源计划）、CRM（客户关系管理）、SCM（供应链管理）等先进信息技术在企业生产、经营和决策等领域的应用，促进了企业和产品竞争力的提高。

杭州市面向城市百姓生活的电子商务网在国内独具特色，社区电子化服务水平得到快速发展，涌现出祐康电子商务公司、杭州网上商城、杭州粮网、三替购物网等一大批 B2C^② 电子商务企业。他们以销售居民日常消费品为主，具有信息资讯、商品交

① B2B：企业与企业之间通过专用网络进行数据信息的交换、传递、开展交易活动的商业模式。

② B2C：企业对消费者的电子商务模式。

易、客户服务、物流管理和会员社区平台的功能,电子商务的开展不仅仅依赖于 Web 形式,还同时借助客户服务呼叫中心等多种媒介。

随着政府信息化建设与应用的不断推进,政府网上采购、报税、报关、年检等业务相继推出,并取得较好的成效。在杭州国税系统中,90%以上的纳税人通过自助电子税务系统或电话报税系统实行远程申报和缴纳税款。

2000年8月,杭州市被列为国家信息化试点城市,同时,杭州市作为国家“九五”电子商务应用试点城市和“十五”国家电子商务应用示范城市,先后完成了基于城市信息化和旅游电子商务为主要内容的城市流通领域电子商务试点工程和现代物流电子商务示范工程。

2004—2008年,杭州市已经连续五年被美国《福布斯》杂志评选为中国大陆最佳商业城市第一名,被世界银行评为中国城市投资环境“金牌城市”,被联合国评为“最佳人居奖”,被世界康乐组织评为“国际花园城市”。

2008年3月,由《电子商务世界》杂志主办的“第三届中小企业电子商务应用发展大会”在杭州召开,入选2007年中国行业电子商务网站TOP 100的杭州企业共有31家。

2008年5月29日,中国电子商务协会正式复函杭州市政府,决定授予杭州市“中国电子商务之都”称号。近年来,电子商务在城市经济转型升级中,起到了越来越重要的作用。杭州市在该产业已覆盖一、二、三全产业领域,渗透到电子商务的仓储、物流、快递、信息服务外包、商业模式创新等各个环节,形成了较为完备的产业链。电子商务的普及应用和服务水平处于国内前列。在“中国电子商务之都”的基础上,杭州市全力打造“全球电子商务之都”和“互联网经济强市”。

2009年9月,由杭州市贸易局、共青团杭州市委、杭州市电子商务协会联合举办的“2009年杭州市推进电子商务进校园——网上购物节”,是杭州市“1+9”购物节和大学生贸易节的重要组成部分,进一步推进了杭州市电子商务B2C的发展,引导大学生充分利用知识和网络,开展网上创业实践。同时,在新生报到期间,通过网上商城的促销活动,使大学生在网上能够买到价廉物美的商品,促进学生网上消费,都具有十分重要的意义。

2010年,杭州电子商务产业园正式开园,总占地面积28亩,建筑面积约6万平方米,配套拥有报告厅、商务会议室、健身中心、党员活动中心、小型图书馆、员工餐厅、便利超市、地下车库等公共设施。杭州电子商务产业园作为国内最早成立的专业电子商务园区之一,集聚了品牌电商、代运营、第三方平台、电商培训、信息软件、物联网、移动互联网等电子商务相关企业,构建了良好的电子商务生态圈。杭州电子商务产业园以打造国家级电子商务示范园区、国家级科技企业孵化器为宗旨,在主园成功建设的基础上,以“一园多点”模式开拓分园,并进军跨境电商,打造杭州电子商务产业网络园区,为更多的电商企业、科技企业,以及其他国内相关企业开拓海外市场、高科技项目投融资对接进行全面服务。

2011年11月杭州被国家发展和改革委员会、商务部、财政部等八部委列为全国首批21个国家电子商务示范城市之一,引领产业快速发展,电子商务实现服务收入181.01亿元,同比增长63.9%;实现增加值126.79亿元,增长47.2%。

2012年8月,杭州市成为首批跨境贸易电子商务试点城市。为切实做好杭州市跨境贸易电子商务服务试点工作,率先发展跨境贸易电子商务,探索和规范电子商务管理,进一步加快推进杭州“中国电子商务中心”建设,促进电子商务健康快速发展,杭州市政府制定了《跨境贸易电子商务服务试点实施方案》。利用杭州市的现有产业平台与资源优势,探索制定跨境电子商务综合服务体系,以及跨境电子商务进出口所涉及的在线通关、检验检疫、退税、结汇等基础信息标准和接口规范,实现海关、国检、国税、外管等部门与电子商务企业、物流配送企业之间的标准化信息流通,率先形成跨境贸易电子商务产业集聚区。

2013年5月,根据国务院和各部委的文件精神以及《杭州市创建国家电子商务示范城市工作方案》的要求,结合《杭州市“十二五”电子商务发展规划》,出台了《杭州市人民政府关于进一步加快电子商务发展的若干意见》,包括8个方面共29条,从宏观层面对杭州整个电商发展进行了全面的指导,围绕电商产业所涉及的各个环节提出了针对性的意见。确立了杭州市进一步加快电商发展的基本原则,是后续政策的精神之依,进而为电商健康快速发展创造良好环境,为杭州电商大发展奠定基础格局,也为已经或者即将“触电”的企业打了一针定心剂。国家电子商务产品监测中心落户杭州。武林商圈获“中国最具竞争力中央商务区”称号。

2014年9月,阿里巴巴集团在纽约证券交易所正式挂牌,IPO^①融资额达到250.3亿美元,开盘总市值2383亿美元。资金规模超过了Facebook^②、亚马逊和eBay(易贝网),也超过了腾讯和百度的总和,成为仅次于谷歌的全球第二大互联网公司。2014年的“双11”,淘宝销售额突破571亿元,产生2.78亿个包裹。以阿里巴巴成功上市为标志的平台发展增强了杭州在国际电子商务领域的影响力,带动了新一轮电商经济的发展。

2015年3月7日,国务院国函〔2015〕44号批复,同意设立中国(杭州)跨境电子商务综合试验区,明确提出要以深化改革、扩大开放为动力,着力在跨境电子商务交易、支付、物流、通关、退税、结汇等各环节的技术标准、业务流程、监管模式和信息化建设等方面先行先试,通过制度创新、管理创新、服务创新和协同发展,破解跨境电子商务发展中的深层次矛盾和体制性难题,打造跨境电子商务完整的产业链和生态链,逐步形成一套适应和引领全球跨境电子商务发展的管理制度和规则,为推动我国跨境电子商务的发展提供可复制、可推广的经验。

① IPO:首次公开募股。

② Facebook是美国的一个社交网络服务网站。

1.2 杭州市电子商务发展概况

1.2.1 电商产业规模持续扩大

1. 从整体数据来看，杭州电商产业在全省乃至全国继续保持领先优势

从国家电子商务应用试点城市、国家电子商务应用示范城市、国内唯一的中国电子商务之都、国务院《长三角地区区域规划》明确的全国电子商务中心，到2015年被确认为中国首个跨境电商综合试验区，杭州电子商务的快速发展，已成为我国信息经济浪潮汹涌来袭的最好见证。在“互联网+”上升为国家重大战略的新时期，杭州将信息经济“一号工程”确立为主攻方向，其核心正是以电子商务为代表的新经济。当前，杭州以跨境电商综合试验区和“电商换市”工程为核心载体，努力营造电子商务创新发展新环境，加快建设具有杭州特色的国际电子商务中心。

2015年，浙江省网络零售总额7267.0亿元，同比增长48.4%，规模排名全国第2位，仅次于广东省（见表1-1）。根据中华全国商业信息中心发布的“2015年度中国网络零售百强城市榜单”，浙江省11个地市除舟山市外，其他10个地市全部入围百强，其中杭州全国排名第1；根据阿里研究院发布的“2015年中国大众电商创业最活跃的50个城市”排行榜，浙江省9个城市入选，其中金华排名第2，杭州排名第4（见表1-2）。

表 1-1 2015 年网络零售交易额前十名省/直辖市排名

排名	省/直辖市	交易额（亿元）	同比增长（%）
1	广东省	8567.2	29.7
2	浙江省	7267.0	48.4
3	北京市	7024.3	63.6
4	上海市	4904.0	41.1
5	江苏省	2832.0	45.3
6	福建省	1342.8	37.9
7	山东省	933.8	26.8
8	湖北省	647.2	43.8
9	河南省	468.0	42.5
10	四川省	451.0	25.7

资料来源：中华全国商业信息中心。

表 1-2

2015 年度浙江省各地市各类排行榜

城市	各市 GDP 排名 (省内排名) ^①	全国网络零售 100 强城市排名 ^②	全国大众电商创业最活跃的 50 个城市排名 ^③	全国 GDP100 强 城市排名 ^④
杭州市	1	1	4	10
宁波市	2	11	18	16
温州市	3	10	7	35
嘉兴市	6	12	8	50
湖州市	8	30	15	94
绍兴市	4	26	22	36
金华市	7	6	2	54
衢州市	9	67	—	—
舟山市	11	—	—	—
台州市	5	17	10	48
丽水市	10	50	30	—

资料来源：①浙江省统计局；②中华全国商业信息中心；③阿里研究院；④国家统计局。

经过多年的发展和沉淀，杭州市以电子商务为代表的信息产业呈现爆炸式增长，增长速度和产业影响力均位于国内领先水平，在云计算、大数据、电子支付、快递等领域，优质电商企业持续涌现，具有物种多样性的电子商务生态系统正逐步形成。

2. 从年度数据来看，杭州电商产业继续保持高速增长

据浙江省商务厅网络消费数据显示，2015 年杭州市电子商务增加值达 826.54 亿元，同比增长 34.5%，占全省（2347.5 亿元）的 35.21%，占全国（11962 亿元）的 6.91%，占杭州市 GDP（国内生产总值）比重达 8.22%，与杭州市社零之比达 57.05%，如图 1-1 所示。2015 年杭州市网络零售 2679.83 亿元，占全省（7610.62 亿元）的 35.21%，同比增长 42.57%；全年实现居民消费额 1119.1 亿元，占全省（4012.34 亿元）的 27.89%，同比增长 38.23%；实现网络零售顺差 1560.73 亿元，占全省（3598.28 亿元）的 43.37%，网络零售、居民网络消费和网络零售顺差三项主要指标均稳居全省首位（见表 1-3）。

自 2015 年 8 月浙江省商务厅首次发布县（市、区）网络零售数据以来，杭州市西湖区、江干区连续 5 个月位居全省前三甲；萧山区、余杭区、滨江区、拱墅区、下城区连续 5 个月入围全省前十名；在排名前十的县（市、区）中，杭州市占据了 70%。2015 年杭州市有 7 个区县市网络零售进入杭州市前十名，其中西湖区、江干区仅次于义乌市位居全省第二和第三，萧山区、余杭区、滨江区、拱墅区、下城区也入围前十名，如表 1-4 所示，杭州市网络零售无论是占比还是增速都远超过同期 GDP 表现，由此可见网络零售是杭州市保持 GDP 高速增长的新引擎。