

經濟部幕僚單位人員從事兩岸交流活動（參加會議）報告書

兩岸現代商業服務業合作發展交流考察  
報 告 書

研提人單位：經濟部商業司

姓名與職稱：江司長文若

翁科長靜婷

參訪期間：104年11月08日至11月12日

報告日期：104年12月07日

## 壹、交流活動基本資料

- 一、活動名稱：兩岸現代商業服務業合作發展交流考察團。
- 二、活動日期：2015 年 11 月 08 日至 12 日。
- 三、主辦（或接待）單位：財團法人商業發展研究院、大陸商務部國際貿易經濟合作研究院、北京東城區、北京京東商城、鄭州丹尼斯百貨、鄭州三德利珠寶公司、鄭州合記燴麵。
- 四、報告撰寫人服務單位：經濟部商業司

## 貳、活動（會議）重點

### 一、活動性質

鑑於兩岸服務業往來將會更加活絡發展，但是面對新的時代來臨，產業全球化、服務化、網路化、速度化等趨勢也不斷地影響兩岸服務業現代化發展。經濟部因此委託商業發展研究院「104 年度商業服務業發展動能推升計畫」工作項下，規劃辦理「兩岸現代商業服務業合作發展會議」，藉由兩岸交流與合作研究，發現商業服務業發展瓶頸與問題，分析並擬定未來優化商業服務業發展之前瞻策略。此次參訪最主要的目的，即在與中國大陸合辦單位商務部國際貿易經濟合作研究院，進行明年度會議籌備細節之溝通，討論兩岸商業服務業發展合作議題，並參訪當地商業發展之現況及拜訪臺商代表，以了解臺商需求及在大陸市場的發展現況。

### 二、活動內容

- (一)拜會「兩岸現代服務業合作發展會議」之承辦單位中國大陸商務部國際貿易經濟合作研究院，洽談「2016 年兩岸現代服務業合作發展會議」之召開形式及重點議題。
- (二)參加「兩岸現代商業服務業合作發展工作會議」，進行兩岸現代商業服務業之議題探討。

(三)參與「2015·老店創新交流考察」，學習業者經營創新及永續發展之關鍵成功因素。

### 三、本次考察團重要活動紀要如下：

2015 年 11 月 8 日赴中國大陸北京，參與「兩岸現代商業服務業合作發展工作會議」，以及參與「2015·老店創新交流考察會議」，出國期間為 2015 年 11 月 8 日至 2015 年 11 月 12 日，共 4.4 日。行程如下：

- 2015 年 11 月 8 日(日)啟程至北京
- 2015 年 11 月 9 日(一)
  - 拜會中國大陸商務部國際經濟貿易合作研究院及參與「兩岸現代商業服務業合作發展工作會議」
  - 觀摩北京東城區南鑼鼓巷商圈與京東商城
  - 北京飛往鄭州
- 2015 年 11 月 10 日(二)
  - 參訪「丹尼斯大衛城」
  - 參訪「丹尼斯百貨七天地」
- 2015 年 11 月 11 日(三) 09:00~20:00
  - 參訪「三德利珠寶首飾有限公司」
  - 參訪「合記燴麵」
- 2015 年 11 月 12 日(四) 返臺

### 重點紀要如下：

#### (一)參與「兩岸現代商業服務業合作發展工作會議」

- 1.會議目的：參與「兩岸現代商業服務業合作發展工作會議」，並洽談「2016 年兩岸現代服務業合作發展會議」之召開、行程及重點議題。
- 2.會議時間：2015 年 11 月 9 日上午 9:00-17:30。

3.會議地點：中國大陸北京貿研院 4 樓會議室

4.會議成員：

我方：經濟部商業司江文若司長、翁靜婷科長、商業發展研究院謝龍發院長、政策所黃兆仁所長、朱浩副所長、李曉雲研究員、蕭衛鴻研究員、謝淑榕秘書及李世琪經理。

陸方：商務部國際貿易經濟合作研究院顧學明院長、海峽兩岸經貿交流協會俞波副秘書長、商務部國際貿易經濟合作研究院張威所長、張穎副主任、董超副主任、李文利高級商務師、路紅豔副研究員、王世鵬博士及王惠敏博士。

5.會議重點紀要：

- 研討議題包括三大部分：兩岸高齡化與少子化對商業服務業發展、電子商務 (跨境)、商貿物流標準化及農產品流通現況探討。
- 第四屆會議陸方主辦單位為商務部國際貿易經濟合作研究院(以下簡稱貿研院)，本屆希望交流重點放在二個產業左右，但做較深入的討論，採用個案探討方式，邀請臺灣業者經驗分享，並直接與大陸業者交換實務意見，助於兩岸企業間之交流。
- 第四屆會議舉辦時間陸方希望能在 2016 年 5-6 月間，陸方 2015 年年底前將確定開會議題、時間與地點，預計明年初即展開相關作業。
- 第四屆會議規模朝向精緻聚焦辦理，陸方預計主要代表為商務部、海峽兩岸經貿交流協會 (以下簡稱海貿會)、貿研院、議題相關業者代表，會議規模為 100 人。

- 希望雙方主辦單位能先各提出 2 個議題，供雙方指導單位參採選定。

## (二)2015 年老店創新交流考察

- 1.考察目的：進行「2015 年老店創新交流考察」，了解業者品牌經營、創新永續發展
- 2.考察時間：2015 年 11 月 9~11 日
- 3.考察地點：中國大陸北京與鄭州
- 4.考察成員：商業司江文若司長、翁靜婷科長、商發院謝龍發院長、蕭衛鴻研究員、謝淑榕秘書與李世琪經理、中華民國商業總會賴榮坤秘書長、劉美玲副處長及臺灣老店業者
- 5.考察重點紀要：

### (1)東城區南鑼鼓巷商圈觀摩

- 參訪時間：2015 年 11 月 09 日
- 參訪地點：北京—南鑼鼓巷南口(平安大街南口)
- 重點簡介：東城區南鑼鼓巷商圈於 1267 年（中國元朝時期）建立，北起鼓樓東大街，南止地安門東大街，全長 786 公尺，為北京 25 片舊城保護區保存最為完整、規模最大的棋盤式商圈。早期有經營手工藝品的店家，從 2000 年起陸續出現酒吧和其他服務業，如老北京風味的餐飲業、小吃店、服飾店等精緻商鋪，為北京旅遊與文創的著名商圈。

### (2)京東商城參訪

- 參訪時間：2015 年 11 月 09 日
- 參訪地點：北京—京東商城（北京亦莊經濟開發區科創 11 街京東大廈）
- 重點簡介：京東（JD.com）是中國最大的自營式電商

企業，京東 2015 年第一季在中國自營式 B2C 電商市場的佔有率為 56.3%。2014 年，京東市場交易額達到 2,602 億元人民幣，淨收入達到 1150 億元人民幣。2015 年第二季，市場交易額達到 1,145 億元，同比增長 82%，淨收入達到 459 億元人民幣，同比增長 61%。京東集團旗下設有京東商城、京東金融、拍拍、京東智能、京東到家及海外事業部。2014 年 5 月，京東在美國納斯達克證券交易所正式掛牌上市，是中國第一個成功赴美上市的大型綜合型電商平臺，並躋身全球前十大互聯網公司排行榜。2015 年 7 月，京東因高成長性入選納斯達克 100 指數和納斯達克 100 平均加權指數，成為納斯達克 100 指數中僅有的 2 家中國互聯網公司之一。

### (3) 鄭州市百貨通路考察

- 參訪時間：2015 年 11 月 10 日
- 參訪地點：鄭州-丹尼斯大衛城（鄭州市金水區二七商圈二七路 150-178 號）、丹尼斯七天地百貨（鄭州市金水區眾意西路）
- 重點簡介：丹尼斯集團（臺灣東裕集團）旗下有丹尼斯百貨，丹尼斯大賣場，全日鮮便利店，丹尼斯網站四個品牌。2015 年 4 月，集團在河南市場有 16 家百貨公司，50 餘家大賣場。位列「中國零售連鎖百強」第 48 名，2009 年集團銷售額達到創紀錄的 71 億元人民幣，並保持 20% 的年均增長率。丹尼斯百貨於 1998 年 6 月 27 日開設，為鄭州第一家台商獨資百貨，也是中國大陸國務院在大陸範圍內選定的兩家台商百貨零售試點之一，其中人民店連續多年進入中國百貨單店銷售額

20 強，2009 年丹尼斯人民店創造 24 億元的業績。丹尼斯集團投資 20 億元人民幣，打造丹尼斯大衛城，由一棟 14 層的高層百貨和一座 24 層的酒店組成（總建築面積近 40 萬平方公尺），業態上橫貫國際精品店、百貨公司、超市、MALL 及酒店五大商業業態，內部配有 108 部扶梯，45 部升降梯，地下設有 2000 個停車位，成為一個城市綜合性、體驗型的新型購物休閒中心。

#### (4)鄭州老字號參訪

■ 參訪時間：2015 年 11 月 10 日。

■ 參訪地點：鄭州-三得利珠寶首飾有限公司（鄭州市二七區德化街 36 號）、合記燴麵人民路店（中華人民共和國河南省鄭州市金水區人民路 3 號）。

■ 重點簡介：三得利珠寶首飾有限公司，創立始於 1933 年，被當地市場譬喻為「鄭州德化街老金店傳奇的見證者」、「全品類珠寶大陸本土品牌的傳承者」，以及「傳統工藝商譽的堅守者」等殊榮。另外，合記燴麵的前身由「老鄉親」、「怡蘭軒」、「順和樓」三家老闆合夥經營，起名為「陝西牛羊肉炒菜館」，由名廚趙榮光擔任主廚。1949 年後，「合記」經公私合營成為國有企業。

### 參、心得及建議：

#### 一、心得

##### (一)「兩岸現代商業服務業合作發展工作會議」

1.亞太地區電商市場規模成為全球之最，兩岸電商市場呈現持續成長態勢

根據本次會議得知，全球 B2C 電商市場規模 2012

年至 2017 年之複合成長率(CAGR)為 17.3%，並且電商產業被研究機構評選為 2020 年最佳明星產業之一，可見未來電商產業無論市場規模或成長潛力，皆呈現高度發展態勢。在全球主要區域電商市場當中，亞太地區市場規模於 2014 年首次超越北美地區成為全球最大市場，其中 B2C 電商營業額到達 5,252 億美元，並且 2014 至 2017 年 CAGR 預估為 26.1%，其主要原因為亞洲新興市場網路日益普及、網民人數增加，以及金物流發展進步，造就亞太電商市場之規模與成長速度皆名列前茅。2014 年台灣電商市場交易額到達 8,909 億新台幣，預計 2015 年底突破 1 兆元新台幣。2008~2015 年 B2C 與 C2C 模式之交易額皆持續增長，其中又以 B2C 交易模式為主，占電商市場 6 成之份額。中國大陸 2014 年網路零售交易規模達 2.8 兆人民幣，其中又以 B2B 交易模式為主，占電商市場 8 成之份額，故得知兩岸電商市場呈現持續成長態勢。

## 2. 中國大陸跨境電子商務發展趨勢不容小覷

中國大陸跨境電子商務發展服務方式不斷創新，例如國際直郵、保稅備貨、自貿區保稅展示銷售等多元化服務方式並存。為縮短與海外消費者的距離，增強消費者體驗，體驗店、海外倉儲、智慧供應鏈等亦快速發展。大型跨境電子商務平台開始朝向綜合平台方向發展，不僅為企業提供通關、退稅、結匯、融資、物流等一體化綜合服務，而且運用大數據預測海外消費者需求，幫助企業合理布局海外商品倉儲與銷售。中國大陸跨境電子商務交易額 2014 年達到 3.75 兆人民幣，年成長率為 39%，交易規模增長迅速。中國大陸跨境電商市場不僅在美國、英國、澳大利亞、德國等歐美地區持續增長，還陸續擴展到俄羅斯



、阿根廷、以色列、挪威、印度、巴西等新興地區。2014年，美國、英國、澳大利亞已成為中國大陸賣家的三大主要市場，而阿根廷、以色列和挪威等新興市場的貿易增速最快，分別達到 130%、78%與 69%。由此得知，中國大陸是跨境電子商務發展最快的地區之一，中國大陸跨境電子商務未來發展值得持續關注。

## (二)東城區南鑼鼓巷商圈觀摩

根據本次參訪得知，東城區南鑼鼓巷商圈經營創新及永續發展關鍵因素，主要包括如下：

1. 政府單位支持：政府單位對歷史文化、古蹟文物的重視與保護支持。
2. 商圈管理有方：以文創產業優先、餐飲業具備特色才能進駐。
3. 商圈特色顯著：以歷史文化為底蘊，打造集商業、休閒、文化、旅遊、藝術品交易、文化創意為一體的特色商街。
4. 遊客有感體驗：讓遊客有感體驗走入時光隧道，回到古老的北京城胡同裡，並成為北京現代城市裡，仍保有這塊幽靜的小角落與心靈沈靜之處。
5. 良好廣宣效果：遊客口碑宣傳與電影雜誌取景報導，加上與名聲鼎沸的中央戲劇學院（註：國際巨星章子怡、鞏俐等皆畢業於該校）緊鄰，為國內外遊客必訪之地。
6. 紀念品具特色：商圈紀念品具備獨創、限量與當地販售等特色。
7. 週邊交通便捷：南鑼鼓巷南口處已蓋地鐵站，克服交通不便之問題。

## (三)京東商城參訪

根據本次參訪得知，京東商城經營創新及永續發展關鍵因素，主要包括如下：

1. 打造線上購物網站人性化界面與顧客愉悅的體驗。
2. 提供富有競爭力的商品價格，豐富產品品類及優質品質的商品和服務。
3. 為協力廠商賣家提供線上銷售平臺和物流等一系列加值服務。
4. 快速可靠的物流，將商品送達消費者手中。
5. 為消費者提供靈活多樣化的支付方式。
6. 截至 2015 年 6 月 30 日，京東在全國擁有 7 大物流中心，在全國 44 座城市運營 166 個大型倉庫，擁有 4,142 個配送站和自提點，覆蓋全國 2,043 個區縣，並且為消費者提供一系列專業服務，如：211 限時達、次日達、夜間配和三小時極速達，GIS 包裹即時追蹤、售後 100 分、快速退換貨以及家電上門安裝等服務，上述服務將值得台灣業者借鏡，創造全面的物流配送和完整的消費者購物體驗。

#### (四)鄭州市百貨通路考察

根據本次參訪得知，丹尼斯百貨經營創新及永續發展關鍵因素，主要包括如下：

1. 內陸城市投資遠見：搶在新光、遠東等大型台資百貨業者之前，早就在中國大陸百貨業立足。
2. 充沛的財力資源：憑著過去長期經營製造業的雄厚財力，以先買地、再建百貨大樓的原則站穩腳步。
3. 價格低廉與品質良好策略：把丹尼斯的零售領域從百貨、量販、便利商店一路推升到大型購物中心。
4. 當地市場強大購買力：河南當地的購買力遠超過一般人想像。

5. 企業主與專業經理人的互動與互補：總裁王任生認為企業主與專業經理人之間相處最重要的是信任、個性、分工與和諧，讓董事長與總經理需發揮各自所長，達到互補及分工的效果，讓經營百貨達到最佳綜效。

#### (五)鄭州老字號參訪

- 1.三得利珠寶經營創新及永續發展關鍵因素，包括如下：
- (1)珠寶加工技術精良、質量充足：以款式新、品類全、價碼公道、服務貼心，深得市民喜愛。
  - (2)良好的品牌形象與口碑：深獲「買金器就來三得利」、「黃金珠寶誰家好，三得利是老字型大小」等口碑。
  - (3)打造前店後廠的特色：生意慢慢做大後，又擴大產銷經營，並增設了珠寶玉器的收購、寄賣，形成前店後廠服務特色。
- 2.合記燴麵發展關鍵成功因素，包括如下：
- (1)精心配製燴面：選用上好的鮮羊肉，放入各種原料將肉煮爛，麵條下鍋時用原汁肉湯，再放入羊肉、黃花菜、木耳等調料，燴面的味道十分鮮美，逐漸成為該店的熱賣品種。
  - (2)成為鄭州當地特色麵食：推展老店轉型發展，成為一種集葷、素、湯、菜、飯於一體的風味小吃。
  - (3)燴麵流程嚴格控管：數十年堅持「一鍋一碗」，享有良好的聲譽。上述老店業者的經營成功關鍵，值得我國借鏡。

## 二、建議

- (一)兩岸智庫研究和服務業業者應持續交流，有助於兩岸合作透過中國大陸貿研院與商業發展研究院共同主辦「兩岸現代商業服務業合作發展工作會議」，參與「2015•

老店創新交流考察會議」，以及拜會「兩岸現代商業服務業合作發展會議」之陸方主辦單位，將強化兩岸產業交流合作平台功能，兩岸主辦單位（貿研院與商發院）透過關鍵議題的討論及雙方研究成果等意見交流，運用台灣商業服務業優勢協同大陸企業朝向現代化發展，提昇臺灣企業研發能量，這樣的作法不只可以深化兩岸互動關係，亦可以及早發現兩岸商業現代化發展之問題，分析並擬定雙方合作策略與解決問題方向，為商業服務業發展與現代化鋪路。

## **（二）傳統實體商業服務業者應打造網路店鋪無法替代的消費者體驗**

隨著電子商務的成熟普及，傳統實體商業服務業者，包括本次參訪對象如北京東城區南鑼鼓巷商圈業者、丹尼斯百貨、三得利珠寶與合記燴麵等，皆受到電子商務提供消費購物服務所帶來的衝擊。上述業者為了因應此挑戰，已朝向打造「網路店鋪無法替代的消費者體驗」。舉例來說，今年新成立的丹尼斯百貨之大衛城，經營策略著重在如何提升消費者體驗的課題，例如：在電影院服務方面，打造河南唯一 IMAX 規格等級劇院；在溜冰場設施方面，打造河南最大室內溜冰場域等；在餐飲方面，則提供台灣地區特色美食，如王品牛排、拉亞漢堡 Laya Burger、都可 COCO 珍珠奶茶等，打造網路店鋪所無法感受到的消費者體驗，因應電子商務業者所帶來的衝擊。

## **（三）台商應擅用一條龍式跨境電商服務快速進軍國際電商市場**

跨境電商已成為協助製造商與品牌商，將產品輸出給國外消費者，打出品牌知名度，攻占海外市場商機，成為電商明日之星。然而，物流、金流與資訊流是電子商務的

重要構成元素，尤其在跨境電商領域中，上述三流所帶來的挑戰，往往比過去電子商務更顯為複雜與困難。再者，觀察一站式跨境電商開店平台服務崛起，將有助於實現賣家快速進軍國際電商市場，例如中國大陸方面，台灣店家可透過中國電子商務代營運商，如淘拍檔、淘金信息科技等，協助前往中國大陸電商平台開店，如天貓、京東等；或者透過台灣本地電商代理商，如藍新科技一條龍跨境電商服務，在中國大陸上架銷售。如此一來，賣家運用一條龍式的服務平台即可達成自建品牌官網（樣版型套入式線上商店設計、多屏響應式 RWD 官網等）、倉庫管理（當地倉庫管理、在地商品包裝等）、快速物流服務（商品寄送、進度查詢等）、金流服務（支援多種貨幣、第三方支付、帳務處理等）與行銷廣告（串連當地合作業者電商市集、行銷分析）等，整體解決跨境電商的作業需求，讓賣家可以集中資源投入產品的研發或品牌經營。如此一來，台灣業者將更有機會借助跨境電商服務的力量，把台灣優質的產品輸出全球市場，打出 MIT 品牌知名度、全力攻佔海外電商市場。

謹檢附參加本次活動（會議）之相關照片資料如附件，報請鑒核並請轉送相關單位備查。

|        |  |
|--------|--|
| 所屬機關意見 |  |
|--------|--|

附件、本次活動（會議）之相關照片資料  
一、兩岸現代商業服務業合作發展工作會議



致贈禮品合影留念



工作會議研討情形

## 二、參訪東城區南鑼鼓巷商圈



東城區參訪南鑼鼓巷商圈（I）



東城區參訪南鑼鼓巷商圈（II）



### 三、參訪京東商城



京東商城參訪（I）



京東商城參訪（II）



#### 四、鄭州市百貨通路考察



丹尼斯百貨通路考察（I）



丹尼斯百貨通路考察（II）

## 五、鄭州老字號參訪



三得利珠寶參訪



合記燴麵參訪