



Product Variety: Evidence from Restaurants) 中提出：“最稀有的烹饪只有在最大、最密集的城市才有。”不仅餐饮业如此，零售业更是这样。只有市场环境足够宽容，才能容得下各种新零售。

5月28日上午，山姆中国会员旗舰店项目在外高桥保税区正式开工建设，预计2021年开业，将为上海开拓在线新零售的“新高地”带来新亮点。值得一提的是，该项目从签约到开工建设仅用了两个多月，创造了疫情期间的“山姆速度”。

黄宇认为，山姆中国会员店的迅速落成，离不开上海发展在线新零售过程中的政策制度创新。原来，今年疫情期间，外高桥山姆会员店项目作为定制物业，面临着时间紧、体量大、方案布置难等一系列问题。为保证开工开业时间，保税区管理局与外高桥集团股份、客户方构建了三位一体的工作推进机制，同时创新审批管理模式和服务机制，为项目顺利开工奠定了基础。在此过程中，由于双方沟通存在时差问题，保税区管理局采用云会议、建立专项工作群等方式在线服务，做到了24小时零时差靶向精准服务。山姆中国会员店这种“在线新零售”的典范，其迅速落成的背后是“外高桥创新+”的缩影。

说到政策制度创新，不得不提盒马鲜生。2016年，为什么盒马的第一家店诞生在上海？除了上海城市体量大外，更是与这座城市的监管环境密切相关。由于盒马鲜生属于前所未有的新零售业态，所以也给监管方出了“难题”：面对已出现的新业态，在当时没有现成的审查标准，监管部门该如何应对？对此，上海市政府率先核发了《食品经营许可证》，将餐饮和食品流通证“两证合一”，支持盒马这一种混合业态。

政策上的创新，得以铺下一片适合“在线新零售”生长的土壤。2020中国“TOP100新经济头部企业”研究报告显示，来自上海的企业数量达到了20家，且主要集中在拥有数字交互技术赋能的新兴领域。

新技术引领新概念

前期优质的商业环境与政策制度创新，让上海的“在线新零售”发展之初有了好开头。而未来，上海发展“在线新零售”将会是一个系统工程。“这个系统工程主要包括在线新零售主体和平台的引进培育，相关政策制度的创新突破，营商环境的优化完善。”黄宇对《新民周刊》说道。

新概念、新系统的打造，必须要配以最新最先进的技术。刘敏在介绍上海打造在线新零售创新高地的工作时曾提出，“上

海将加快智慧商圈建设，推进步行街、大型商业综合体在消费行为分析、购物积分兑换、虚拟现实导购等领域开展数字化改造，探索开展商业领域5G商用平台搭建和应用，持续推进12家智慧商圈建设试点。”

5G技术商用，显然与打造在线新零售的“新高地”不谋而合。

而5G投入商用后，3D购物成为最受科技界期待的新技术之一。此前受疫情影响，不少线下商业体的客流尚未恢复正常，实体商业格外关注如何通过新技术实现业务的在线化。而3D购物背后的实景技术能够将购物体验从平面陈列式升维为立体场景，这是电商未来发展的主流方向，同时亦是“在线新零售”的技术赋能。

就在5月28日，天猫宣布开启3D购物时代，首次将3D购物技术大规模应用于宜家等100个大型商业体，消费者可以在手机上逛商场，所见将与亲临现场近乎一样。具体来看，消费者进入天猫3D购后，可以“站在”任意货架前，360度查看商品款式、价格，看中商品还可一键加入购物车。此外，消费者还能将沙发、茶几、地毯等家居商品自由搭配，提前预览放在自家中的真实效果。有消费者直言：“站在手机上的宜家里，感觉像是在看科幻电影。”

“消费者不能去店里，那我们就想办法把店送到消费者手机上”，天猫iHome项目成员奋斗表示，疫情之后加速了该技术的研发工作，赶在6月之前完成了新技术的应用。他透露，新技术在试用阶段就得到了线下商超的关注，上述品牌几乎是第一时间接入。

除了3D购物，如今在技术引领下，上海的“在线新零售”还玩出了另一种新花样：“云柜台”。5月20日，跨境电商线下品牌体验店在上海丝芙兰旗舰店开幕。这个跨境电商新零售的“样板间”，位于上海南京西路的丝芙兰旗舰店。《新民周刊》注意到，这个约80平方米的空间中包含跨境品牌展示区、云货架、虚拟试妆区等区域。现场体验后，消费者们通过手机扫码“云货架”上的二维码，即可进入天猫国际“丝芙兰海外旗舰店”选购跨境商品。这种“线下展示、线上购买”的跨境新零售理念在上海得以实践，无疑为消费者带来了全新购物体验。

无论是3D购物还是“云柜台”，这些最新的购物方式都需要行业标准不断更新以匹配其发展。“既然是一个系统工程，那么在线新零售的新标准和规范体系的建设，也是影响行业长远发展的重要方面。”黄宇说。在她看来，接下来上海对于在线新零售“新高地”的打造，技术和政策的引领肯定是最关键的。■