

山东省商务厅文件

鲁商发〔2016〕2号

山东省商务厅关于印发《山东省“十三五” 内贸流通发展规划》的通知

各市商务主管部门：

经省政府同意，现将《山东省“十三五”内贸流通发展规划》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。



山东省“十三五”内贸流通发展规划

根据《山东省国民经济和社会发展的第十三个五年规划纲要》和《山东省商务发展的第十三个五年规划纲要》特制定本规划。

一、“十二五”发展基础

“十二五”时期，我省内贸流通业积极适应经济新常态，坚持扩大消费，突出创新发展，加快转型升级，全省流通网络逐步健全，现代流通方式快速发展，生活性服务业持续提升，营商环境不断改善，内贸流通主要规划指标基本完成，行业综合竞争力进一步增强。

（一）消费规模不断扩大。2015年，全省实现社会消费品零售总额2.78万亿元，“十二五”期间年均增长14.3%，绝对额占全国的9.2%，保持了持续位居全国第二的良好态势。其中，实现商品销售额2.49万亿元，年均增长14.4%；实现住宿餐饮收入2840.1亿元，年均增长13.7%。

（二）行业贡献明显提高。2015年，全省批发零售和住宿餐饮业实现增加值9679.3亿元，分别占全省GDP和服务业增加值的15.4%和33.9%，“十二五”期间年均增长15.6%；实现国税地税收入合计713.7亿元，年均增长1.5%；全省批发零售和住宿餐饮业法人单位从业人员855.3万人，占全省就业

人数的 12.9%，年均增长 1.35%。

（三）市场体系日趋完善。全省亿元以上商品交易市场发展到 595 个、摊位总数 43.4 万个、营业面积 4150 万平方米、市场交易额 9663 亿元，市场交易额年均增长 8.1%。限额以上零售企业发展到 8705 家，营业面积 3111 万平方米，比 2010 年增加 30%以上。标准化农家店覆盖所有乡镇及 80%行政村，比 2010 年提高 10 个百分点。社区商业覆盖面达到 90%，国家级、省级商业示范社区达到 245 个，比 2010 年增加 26 个。12 家企业进入全国零售百强，10 家企业进入全国连锁百强。

（四）流通创新步伐加快。城市综合体、新一代便利店等新兴业态快速发展，线上线下、多业态融合等成为流通业转型升级的重要方向，较好满足了多元消费需求。互联网、物联网、云计算、地理信息系统、电子标签等新技术在骨干流通企业广泛应用，企业管理水平和创新能力明显增强。青岛等 7 个城市开展共同配送试点，共同配送网络覆盖全省 56%以上人口、60%以上经济总量。批零售业连锁企业 151 家，门店总数 11383 个，商品销售额 2017.9 亿元。

（五）电子商务迅猛发展。电子商务普及和应用不断扩大，与其他产业的融合加快，技术创新和新型业态不断涌现，产业规模 and 专业化程度快速提高。2015 年全省电子商务交易额 1.8 万亿元，“十二五”期间年均增长 32.5%；网络零售额达到 3500 亿元，年均增长 46.9%，相当于全省社会消费品零售总额的

12.6%；全省电商平台 3000 多个、阿里巴巴平台活跃用户 2200 多万，列全国第 4 位，活跃卖家 60 万多户。与阿里巴巴、京东等电商巨头签署战略合作协议，对接阿里“千县万村”计划，建成县级服务中心 31 个、村级服务站 1494 个，形成淘宝镇 6 个、淘宝村 64 个，分别占全国总数的 8.5%和 8.2%。电子商务示范工作成效显著，创建国家和省级示范市 4 个、示范县 10 个、示范基地 18 个、示范企业 43 个。

（六）对外开放稳步推进。截至 2015 年底，全省累计批准内贸流通领域外商直接投资项目 5893 个，实际到账外资 83.3 亿美元，分别占全省第三产业利用外资的 43%和 18.8%，比 2010 年提高 5.6 个百分点。沃尔玛、家乐福、洲际、雅高、星巴克等著名跨国连锁品牌入驻我省，世贸、恒隆、奥特莱斯等一批体量大、现代化水平高的流通大项目相继落地。省内大型企业加速省外布局，连锁企业在省外开店最多达到 354 个，匈牙利中欧商贸物流合作园区入驻商户 155 个，临沂商城国际贸易综合改革试点迈出实质性步伐。

（七）运行保障能力增强。市场信息服务体系不断完善，市场监测体系扩大到 26 大类、181 个品种，编制发布中国寿光蔬菜指数、金乡大蒜指数、昌邑生姜指数体系。建立济南、潍坊等 4 处省级应急保供商品基地，全省储备品种增加到 10 类，可满足 50 万人 7 天消费需要。开展创建诚信商贸企业承诺活动，有 1.8 万多家商贸企业悬挂承诺牌匾。“山东省行政

执法与刑事司法衔接信息共享平台”系统上线运行，并与中央平台成功对接。在济南、青岛等 7 市开展肉菜流通追溯体系建设试点，启动了中药材流通追溯体系和酒类流通电子追溯体系建设试点。

“十二五”期间，全省内贸流通取得了重大成就，为“十三五”创新发展、转型升级打下了良好基础。但在快速发展的同时，也存在一些深层次矛盾和问题，在引导生产、促进消费、服务民生等方面，与其基础性、先导性地位还不相称，与省委省政府“始终走在前列”的要求还不适应，与先进地区相比还有一定差距。**一是**行业组织化程度低。大型流通企业少，尚未形成在全国有品牌影响力的企业群体。商品流通网点虽多，但连锁经营水平不高，供应链管理能力强。全省限额以上商贸企业仅占全部商贸企业的 7%，从业个体经营户是商贸企业的 12.5 倍。**二是**转型升级步伐慢。互联网、物联网等信息技术应用不足，电子商务、O2O 等新商业模式规模偏低。经营顾客的能力偏弱，过度依赖联营扣点模式，同质化竞争较为突出，多数企业尚未探索出成熟的转型发展路子。限额以上内贸流通企业有电子商务交易活动的企业比重仅为 9.3%，比全国低 3.9 个百分点。**三是**流通效率低。物流成本高、专业化水平低，流通体系层级多、过程长，产销环节多、市场匹配能力不足，服务民生、引导生产的能力不够强。我省社会物流费用占 GDP 比率较高，零售商品存货的周转速度比全国平均水平低 0.6

次。**四是产业促进机制薄弱。**内贸流通管理手段缺乏，法规体系不健全，立法层次较低，基层管理队伍薄弱。缺乏与产业定位相配套的产业政策，政策扶持、资金投入、人才培养、理论研究等重视不够，流通基础设施重复建设与投入不足并存。流通产业的公益属性被忽视，对农产品批发市场、农贸市场、社区菜市场等事关民生、带有明显公益性的流通设施，政府缺乏必要的投入机制。

“十二五”主要规划指标完成情况

指标名称	单位	2010 年	“十二五” 目标		“十二五” 完成情况	
			2015 年 预计	预计年 均增长	2015 年	实际年 均增长
社会消费品 零售总额	亿元	14212	30000	15%	27761.4	14.3%
批发零售住宿 餐饮业增加值	亿元	4695.2	9000	13.5%	9679.3	15.6%
吸纳就业人员	万人	800	—	—	855.3	1.35%
电子商务 交易额	亿元	4400	—	—	18000	32.5%
网络零售额	亿元	510	—	—	3500	46.9%
连锁经营额	亿元	2098.5	5400	20.8%	2017.9	—

二、面临的形势

“十三五”时期是全面建成小康社会的决胜阶段，在新型工业化、信息化、城镇化和消费新常态的推动下，流通发展面

临深刻变革，呈现信息化、标准化、集约化发展趋势。

（一）消费需求呈现新的特征。国民收入水平提升、信息网络技术的运用、供给侧改革深化、新型城镇化战略实施，促进形成消费新需求、新供给、新渠道，推动消费方式由模仿型排浪式向个性化、多样化消费转变。消费结构将由商品消费向商品、服务消费并重转变，服务消费比重日益增大，文化、旅游、信息、娱乐、休闲等服务型消费将快于商品消费，城市商业与旅游、文化、娱乐等服务项目的结合更加紧密；消费品质将进一步提升，智能、绿色、健康、安全消费渐成主流，供给侧改革有利于突破品质消费供给瓶颈，品牌背后的品质和品味将受到消费者更多关注；消费渠道日趋多元，线上线下、跨境消费、信用消费、众筹营销等快速发展，并对顾客消费习惯、渠道偏好和消费时间碎片化带来影响；消费群体不断演进，新生代、新市民、老年人成为新兴消费群体，将为消费增长注入新的动力。

（二）流通产业迎来重大变革。移动互联网、物联网、大数据等现代信息技术在深刻改变人们的生产生活方式的同时，也将给流通业带来新的第三次革命。流通智慧化水平全面提升，信息化、自动化、智能化技术广泛应用，基于互联网经济思维，形成新的商业逻辑和盈利模式，迎来“智慧流通”的时代；流通渠道趋向扁平化，“互联网+流通”减少了流通环节，生产与零售、生产与消费者实现直接交易，企业实现对消费者

全方位开放，批发业功能相对弱化，批零企业地域时空界限被打破；商业模式日趋多样化，零售业在综合化、专业化、特色化等方面不断演变出新业态，批发业不断创造新的服务价值，电子商务、O2O 等新模式保持快速增长；商业组织加快网络化，连锁经营优势将得到充分发挥和更广泛运用，垂直型组织结构向扁平网络结构转变，推动流通组织化、集约化发展。

（三）商贸企业亟需转型升级。经济新常态下，流通企业服务民生、对接生产企业的方式面临转变，发展动力面临转换，加快转型升级是大势所趋。发展方式由粗放到集约，跑马圈地、大建市场、广开门店的传统模式已难以为继，兼并重组、商业模式创新成为转型升级的重要途径；经营理念由经营商品到经营顾客，回归商业本质，充分应用大数据挖掘具有市场价值的营销数据，准确锁定目标客户，实施精准化营销和个性化服务；企业功能由单一向多方面拓展，传统产业间的边界越来越模糊，商业业态间、产业间、线上线下以及交易、金融、服务等功能的融合，将成为流通企业转型的重要方向；经营方式由联营到自营，自营商品比重不断提高，逐步实现差异化、特色化发展，“通道费”、“销售扣点”等盈利模式初步改变。

（四）市场规制体系加快完善。国内贸易流通体制改革不断深入，法制化进程明显加快，统一开放、竞争有序的流通体系不断完善，逐步形成消费者自由选择、自主消费，商品自由流动、平等交换的现代市场规则体系。全国统一的市场体系加

快建立，市场封锁、地方保护等现象逐步消除，实现全国统一的技术标准、检验体系，形成全国统一的商品流通政策和贸易体制；内外贸一体化进程加快，国内外市场进一步融合，内外贸兼营企业增多，国内商品流通和对外贸易相互协调，促进国际国内要素有序自由流动和资源高效配置；市场规则更开放透明，实行统一的市场准入规则、市场竞争规则、市场交易规则和市场监管，市场在资源配置中的决定性作用充分发挥。

三、指导思想、基本原则和发展目标

（一）指导思想。深入贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神及习近平总书记视察山东重要讲话、重要批示精神，牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，以满足新常态消费需求为出发点，以扩大开放和创新为动力，以提升流通信息化、集约化、标准化为主线，着力推进传统商业转型，着力推进商业模式创新，着力推进流通体系完善，着力推进营商环境优化，着力推进民生商务能力提升，进一步增强流通业引导生产、扩大消费、服务民生的重要作用。

（二）基本原则。

坚持消费引领。积极适应“十三五”时期居民消费观念、消费习惯、消费结构的变化，进一步强化流通对消费的促进作用，在商品消费、服务消费上因势利导，创新供给、提升品质、健全体系，让消费者自由选择、自主消费，充分调动广大群众的消费热情和潜力，加快培育经济发展的新供给、新动力。

坚持民生商务。落实共享发展理念，以人民群众享受更多民生商务发展成果为目标，积极践行“便民、利民、惠民”宗旨，把解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题作为内贸流通发展重点，加大公益性流通设施投入，完善商品流通和生活服务网络，保障消费安全，营造良好市场秩序，积极促进创业，共享发展。

坚持创新驱动。把创新作为引领流通业发展的第一动力，大力推动互联网、物联网、云计算、大数据等新一代信息技术在流通领域广泛应用，提高流通信息化、标准化和智能化水平。推动绿色循环低碳流通，鼓励企业管理、模式、集成创新，加快内贸流通从规模扩张向智能集约发展方式转变。

坚持开放融合。对接国家“一带一路”、京津冀协同、长江经济带等重大战略和山东“两区一圈一带”区域发展战略，促进流通业与全国市场、与国际市场的深度融合。支持内贸流通主体跨界融合、跨产业联动、跨价值链协同，推进流通组织联盟化、合作化发展。积极培育具有国际竞争力、品牌影响力、资源整合力的大型流通企业。

坚持统筹协调。统筹城乡流通共同发展，推进工业品下乡和农产品进城“双向”流通。统筹区域流通布局，整合资源、优势互补，促进区域流通基础设施互联互通；统筹商品服务和生活服务，丰富商品品种，完善服务消费供给，提升服务品质和能力；统筹产业互动发展，供给侧与需求侧“双向”发力，

促进流通业与新型工业化、农业现代化同步发展。

（三）发展目标。

到 2020 年，全省实现社会消费品零售总额 4.5 万亿元，年均增长 10% 左右；批零住餐业实现增加值 1.4 万亿元，年均增长 8% 左右；电子商务交易规模达到 5 万亿元，网络零售额突破 1 万亿元，年均增幅 25% 以上，占全省社会消费品零售总额的比重超过 20%。

基本形成开放共享、畅通高效、城乡一体、便民惠民的现代流通体系，基本形成创新驱动、融合互动、协调共进、绿色集约的发展方式，基本形成规则健全、规范有序、安全诚信、调控有力的法制化营商环境。

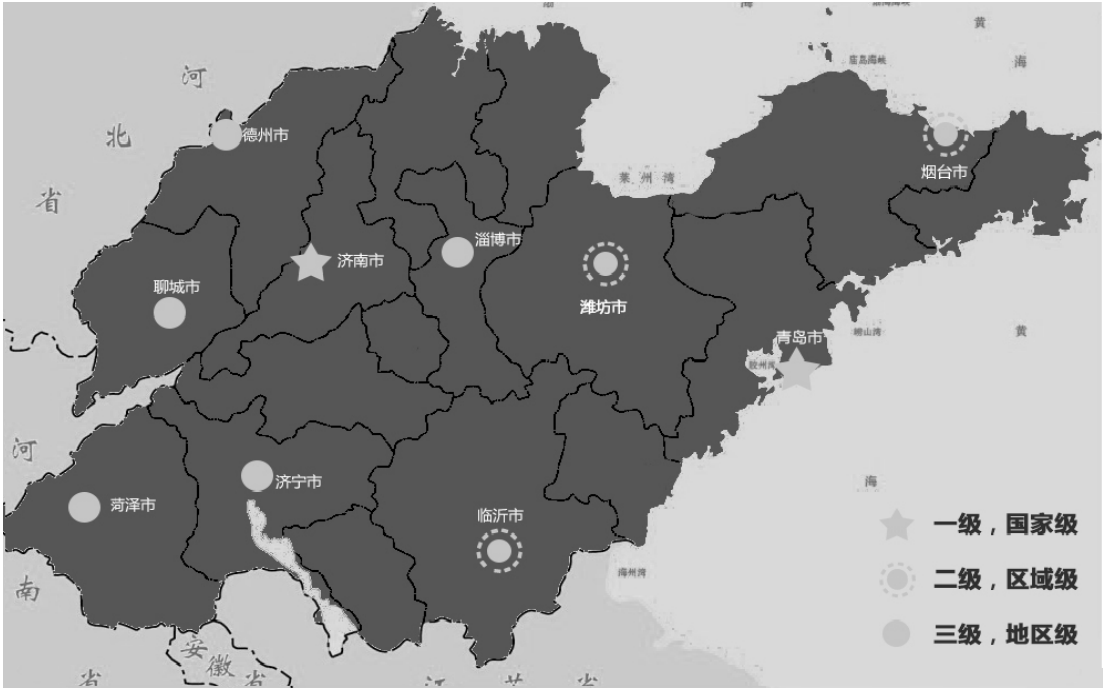
四、重点任务

（一）优化流通空间布局。以促进流通资源均衡发展、高效衔接为目标，科学谋划流通节点，构建“三横四纵”流通大通道，加快形成城乡一体化流通网络，高效融入全国流通体系。

1. 科学布局全省流通节点。根据全国流通节点城市布局规划，按照“两核三点多极支撑”的格局，科学确定全省流通节点城市，着力提升集散中转、生产服务、消费促进等功能，推进流通节点城市协调联动发展。打造济南、青岛 2 个国家级流通节点城市，支持两市融入国际流通网络，强化对其他节点城市引领，建成全国骨干流通网络中的关键节点，国家流通大通道路上的枢纽，流通节点城市网络中的中心城市。建设潍坊、烟

台、临沂 3 个区域节点，引导区域资源优化配置，强化区域辐射带动能力，发挥承上启下支撑作用，形成全国骨干流通网络中的重要节点，国家级流通节点城市发挥功能作用的重要支撑，流通节点城市网络中的支点城市。建设淄博、济宁、德州、聊城、菏泽 5 个地区级流通节点城市，形成全国骨干流通网络中的普通节点，承担网络连接功能、提供基础服务。

全省流通节点城市布局图



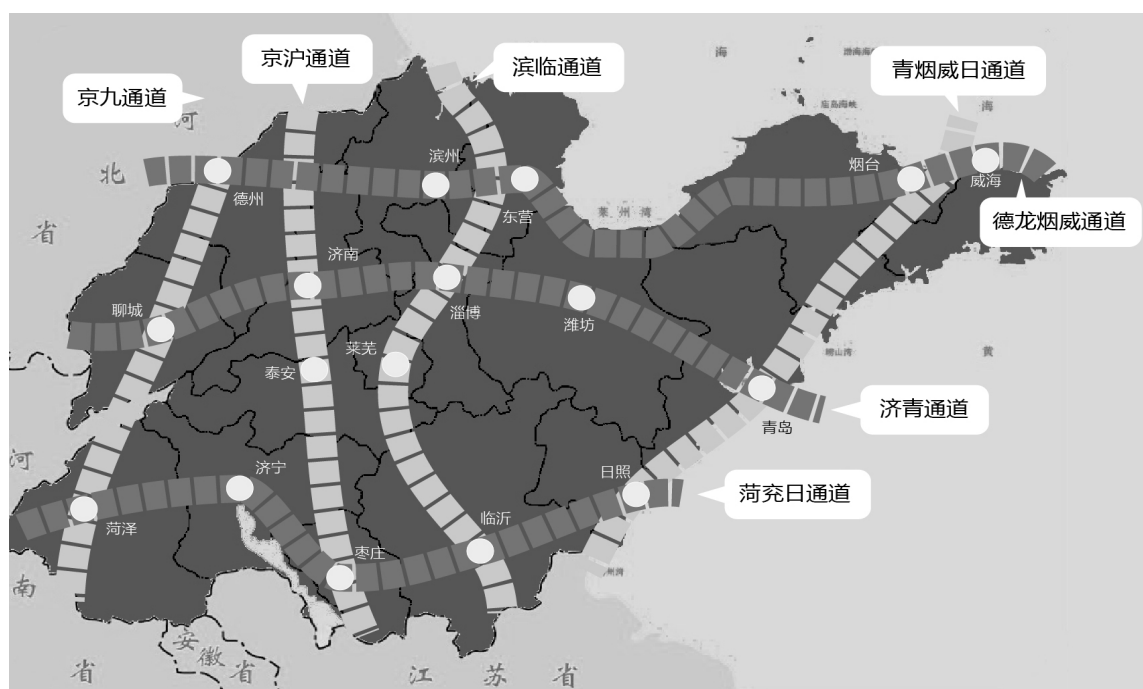
2. 构建“三横四纵”流通大通道。着眼“一带一路”等国家重大战略，立足全省“两区一圈一带”区域发展战略，依托重要物流线路，关键流通节点和重点流通设施，完善重点市场、物流基地、分拨中心、配送中心等流通基础设施建设，打通“三

横四纵”全省流通骨干大通道。

横向通道：①德龙烟威通道（威海-烟台-潍坊-东营-滨州-德州），贯穿我省北部地区，东向辐射日韩，西向链接京津冀和中原经济区，形成“蓝黄”两区融合发展的重要流通通道。②济青通道（青岛-潍坊-淄博-济南-聊城），贯穿我省中部地区，东向经青岛港辐射国际市场，西向融入中原经济区，形成省会城市群经济圈和半岛蓝色经济圈融合发展的主要流通通道。③菏兖日通道（日照-临沂-枣庄-济宁-菏泽），贯穿我省南部地区，东向经日照港辐射国内外重要港口，西向融入中原经济区，形成西部经济隆起带、半岛蓝色经济区融合发展重要流通通道。

纵向通道：①青烟威日通道（威海-烟台-青岛-日照），贯穿我省东部沿海，北向辐射东北及东北亚地区，东向辐射日韩，南向融入长三角，形成半岛蓝色经济区协调发展的重要流通通道。②滨临通道（滨州-东营-淄博-莱芜-临沂），纵贯我省中部，北向融入京津冀，南向链接长三角，形成国家东部沿海流通大通道的重要组成部分，是支撑我省流通网络的重要通道。③京沪通道（德州-济南-泰安-济宁-枣庄），纵贯我省中西部，对外链接河北、江苏两省，形成国家东部沿海流通大通道的重要组成部分，和我省链接京津冀和长三角两大流通功能区的主通道。④京九通道（德州-聊城-菏泽），纵贯我省西部，链接河南、河北、安徽、江苏四省，形成辐射中原经济区，支撑我省西部隆起带的重要流通通道。

全省“三横四纵”流通网络布局示意图



3. 打造城乡商业新格局。落实中央城市发展新理念，科学规划城市商业网点，推动商业与人口、交通、市政、生态环境协调发展，打造互联网时代以消费者为中心的新型商业体系，构建以城市商业中心和区域商业次中心为核心聚集区、社区商业为基础、特色商业街为品牌的城市消费服务体系，推动“网络终端+网上商店+快递配送”等新兴业态的布局。结合新型城镇化建设，完善以县域商业为龙头、乡镇商贸中心为骨干、村级标准超市为基础的农村高效流通服务体系，推动县级电子商务服务中心和村级服务点建设，形成以城带乡、城乡互动、统一开放、竞争有序的高效流通体系。

(二) 推进流通转型升级。积极适应消费需求新特征，突出创新、技术、体验、服务等关键环节，加快转型升级步伐，增强发展内生动力。

1. 推动线上线下互动。支持传统商贸企业全面拓展互联网新渠道，积极搭建微信购物、移动商城、第三方平台等线上销售渠道，提升线下体验、配送和服务等功能，打破时空和场景限制，不断优化消费路径。推动吃住行等生活服务业在线化，支持家政、洗染、维修、美发等行业开展网上预约、上门服务等业务，线上线下融合提供个性化、便利化服务。推动企业与消费者建立全渠道、全天候互动，通过虚拟社区等多种途径获取、转化和培育客户，打通线上线下的会员、营销、物流、订单和客服体系，形成立体化交易和服务渠道。力争到 2020 年，批发零售餐饮企业有电子商务交易的企业占比达到 1/3 左右。

2. 提升供应链管理水平。推进骨干企业加快跨界融合，实现由单一贸易功能向集供应、配送、贸易、金融、信息等服务功能拓展。推动一批企业通过整合餐饮、休闲、娱乐、健身、教育等资源，实现由商品销售商向综合服务商转变，形成供应链一体化集成服务商。支持大型商业企业利用资本市场和战略联盟，加快与农业、工业、金融、互联网、大数据等企业的合资合作，积极开展市场推广、品牌代理、渠道拓展、大数据分析等业务，实现资源优化整合、优势互补，增强供应链服务能力。推动商旅文融合发展，提升商业设施的文化内涵，引导流

通企业突出创意特色，增加商业设施和商业街区的文化底蕴，推动现代商业与传统文化、时尚艺术等融合创新。

3. 构建智慧化商圈。开展智能商店试点，鼓励零售企业利用互联网技术推进实体店铺数字化改造，增强店面场景化、立体化、智能化展示功能，建设满足客户信息获取、商品购买、意见沟通、售后服务等个性化需求的网络信息平台。强化客户功能体验和服务体验，支持商圈（商场）加大无线网络设施建设，引入支付宝、微信钱包等，完善智能交通引导、客流疏导、信息推送、移动支付等功能。实施特色商业街区提升工程，基于互联网、大数据等技术培育一批具有产业、经营、文化特色的多功能、多业态商业街区，促进商圈业态优势互补、信息互联互通、消费客户资源共享。加快经营模式转变，提高买断自营能力，发展自有品牌，推进产品定制，拓展总代理、总经销模式。

4. 推动内外贸融合。坚持高端引进，鼓励国际知名流通企业在省内设立地区总部、采购中心、物流配送中心。支持内外贸企业间的战略合作与兼并重组，发展新兴零售业态。加强国际合作，积极开展与国外企业的品牌共享、技术交流、管理创新等国际交流合作，加快引进消化吸收国际商业先进理念和新模式、新业态、新技术。推进流通“走出去”，统筹规划商贸物流型境外经贸合作区建设，鼓励流通企业与制造企业集群式“走出去”，支持企业建设境外营销、支付结算、仓储物流网

络，推动国内流通渠道向境外延伸。完善进口商品销售网络，探索建设一批集保税、展示、交易功能于一体的进口商品销售综合平台，支持烟台三站批发市场等建设韩国商品展示交易中心，鼓励以联采众筹等方式采购全球优质商品。争取建设一批进境口岸免税店和离境退税店。创新内外贸融合发展平台，培育一批经营和交易模式与国际接轨的内外贸一体化市场，发展一批连接国际国内市场、运行规范的跨境贸易电子商务综合服务平台，打造一批内外贸兼营的批发零售企业。

5. 加快商务服务业发展。提升会展业水平，鼓励展览企业建设网上展示交易平台，鼓励线上企业服务实体展会，打造常态化交流对接平台，建设功能完善、基础扎实、布局合理、发展均衡的展览业体系，培育一批有发展潜力的名展、名会、名企。支持产融结合，鼓励融资租赁公司在飞机、船舶、工程机械等传统领域做大做强，积极拓展新一代信息技术、高端装备制造、新能源、节能环保等战略性新兴产业市场，鼓励融资租赁公司支持现代农业发展。推进典当、拍卖业经营模式创新，探索发展“网上典当”和“网上拍卖”，大力开拓民品典当和拍卖业务，强化风险控制，打造品牌企业。

（三）提升流通体系现代化水平。以更好地满足群众商品和服务需求为目标，科学调控流通基础设施供给，促进流通资源的高效配置。

1. 构筑城乡便利消费网络。推动便利消费进社区、进乡村，

便民服务进家庭，打造城乡双向流通、便利消费网络。打造城市社区“十分钟”便利生活圈，鼓励各类市场主体建设集菜市场、便利店、快餐店、配送站、再生资源回收点及健康、养老、看护于一体的社区综合服务中心，强化社区综合服务功能。打造乡村“一站式”便利消费平台，鼓励骨干流通企业继续实施超市下乡，培育发展一批集零售、餐饮、维修、理发、洗浴、照相、电商物流等于一体的乡镇商贸服务中心。创新社区服务模式，推进智慧便利店进社区、智能快件箱进楼宇、品牌农产品进超市，鼓励专业化商贸企业开展社区果蔬、海鲜等快速消费品定制服务。

2. 完善商品交易市场体系。引导支持市场由单一交易功能向多功能集成发展，规划建设一批集批发、物流、电商服务于一体、辐射全省全国的商品交易市场。加大市场升级改造力度，整合提升一批规模小、层次低、同质化明显的商品交易市场，推动市场向商场化、专业化、集群化、园区化发展。结合城市新区建设、老城区改造，迁建关闭一批影响城市发展、阻碍城市交通的商品交易市场，引导其向市郊搬迁、向园区聚集、向电商转型。探索公益性商品市场建设管理模式，推动商品交易市场转型升级，构建布局合理、功能完善、特色突出、交易方式先进的全省商品交易市场体系。

3. 健全再生资源回收体系。按照“规范回收、循环利用、降低成本、提高效率”的原则，健全城乡再生资源回收网点，

合理布局再生资源分拣中心和集散市场，打造多元回收、无害分拣和高效流通一体化的再生资源回收体系，提升再生资源回收行业规范化和规模化水平。鼓励大型流通企业开展以旧换新、产品配送、安装调试等售后服务，建立绿色回收渠道，安全回收废旧电器电子产品，建立逆向物流体系。鼓励物资回收企业创新经营模式，发展网络收废、电话收废。规范家电和电子废弃物回收拆解，加快报废车回收企业、二手车市场升级改造，鼓励汽车流通企业拓展二手车业务，发展品牌连锁经营，促进汽车循环消费。

4. 建设农产品高效流通体系。打造一批全国性农产品交易、集散、物流中心，培育一批特色农产品专业市场，升级改造一批农贸市场、社区菜市场。支持批发市场开展集中配送，积极发展农产品电子商务、拍卖等现代流通方式。鼓励各市积极探索公益性农产品流通设施建设，保障城市农产品供应。支持企业创新农产品流通方式，推进农商互联，发展全产业链流通，优化农产品流通链条，减少流通环节，降低成本。

（四）加速电子商务发展。以建设电子商务强省为目标，加快培育电子商务平台，深化普及电子商务应用，健全配套支撑体系，促进电子商务与地方特色产业深度融合。

1. 培育电子商务主体。着力打造在全国有影响力的电子商务平台，依托传统大中型内贸流通企业、块状经济、产业集群及生产资料经营企业和专业市场，打造一批区域性网络零售平

台、行业垂直电商平台、大宗商品电子商务平台。建设集聚度高的电子商务产业园区，加大招商引资力度，形成电子商务产业园、跨境电商园区、电商创业园、孵化中心、创客工场和电商楼宇等多层次的电子商务产业集聚发展平台。积极培育商业模式成熟的电商企业，支持有条件的电子商务企业通过兼并重组、战略合作等方式扩大规模，鼓励中小微企业、商品市场经营户、创业青年开设网店，推动一批品牌企业开设网络旗舰店（专卖店），引导推动第三方电子商务平台开设“齐鲁专区”。

2. 深化电子商务应用。大力发展农村电子商务，实施电商进村工程，推动建立县级电子商务服务中心、村级服务站，推广“淘宝村”发展经验，促进消费品下乡和农产品进城双向流通。引导制造业企业发展电子商务，推广个性化、定制化“互联网+制造”模式，支持制造业企业开设网上旗舰店、专卖店，开展网络直销、网上订货等业务。积极发展跨境电子商务，支持济南、青岛、烟台、威海等城市探索跨境电商新模式，鼓励省内企业与境外电商平台强强联合，推动跨境电子商务企业与外贸转型升级基地、出口农产品质量安全示范区等产业集群对接。

3. 推动电子商务创新。推动电子商务经营模式创新，加快云计算、大数据、智能终端等技术在电子商务中的应用，推广下一代互联网、移动互联网、物联网等关键技术。推动电子商务服务模式创新，以物联网、基于位置的服务（LBS）、实时通

信等技术为核心，实现服务流程智能化、精准化和实时化。大力发展“线上营销、线下成交”、“线下体验、线上交易”等经营模式，支持发展制造业网络直销、微营销、网络团购等电子商务模式。

4. 完善电子商务支撑服务体系。培育和引进一批专业化电子商务服务商，为中小电子商务企业提供软件开发、系统集成、专业咨询、代运营、研发设计、广告创意等服务。支持电子商务业务流程和信息技术外包服务。鼓励国内外知名电子商务服务企业在山东设立区域总部、结算中心和物流分拨中心。支持信息技术企业为电子商务企业提供大数据服务，发展大数据产业，促进大数据应用。推动网络支付能力建设，形成多元化的电子支付体系。健全电子商务人才培养和引进机制，建设高素质的电子商务人才队伍。

（五）推动商贸物流智慧化。把商贸物流作为提升流通效率的关键环节，推进物流资源整合和设施设备标准化改造，提高社会化、专业化、信息化、组织化水平，打造智慧化商贸物流。

1. 强化现代信息技术支撑。建设智慧化物流信息服务平台，支持平台型企业发展，强化物流数据动态分析和交换分享。加快北斗导航、大数据、物联网等技术以及智能化设备应用，建设智能化仓储体系、配送系统，构建智能化物流网络。推动配送服务整合，促进物流各种模式及环节有效对接，建立互联

互通、科学有序的智慧化物流分拨调配系统，实现对运输车辆、仓储等资源的实时、高效、精准调配。加强物流标准化建设，逐步实现关键领域标准全覆盖，提高物流配送标准化、单元化水平。

2. 创新配送模式。推广城市共同配送模式，加快国家级、省级试点市建设步伐，构建以城市分拨中心、配送中心为枢纽，以连锁便利店、便民服务网点、快递末端网点、宅配服务站点、末端智能自助提货柜为基础的城市共同配送网络。鼓励大型连锁经营企业发展统一配送，支持连锁商业机构、中小企业、便民服务设施、社区服务组织、机关学校管理部门以及专业第三方企业开展多种形式合作，建立共同配送联盟，探索城乡一体化配送。促进传统仓储向现代物流配送中心转变，促进物流企业向加工、配送、定制等增值服务方向转型。

3. 加快冷链物流发展。优化冷链物流空间布局，依托农产品批发市场和骨干冷链物流企业，发挥物流枢纽城市的辐射带动作用，布局一批冷链物流集中区。构建水产品、肉类和果蔬冷链物流体系，加强产地预冷、销地冷藏、温控运输、保鲜加工等冷链基础设施建设，推广生鲜果蔬产后低温包装和保鲜技术，完善从产地到零售终端的农产品冷链链条。鼓励各类冷链物流主体整合低温加工、冷藏冷冻、运输配送、检验检疫等物流功能，拓展连锁配送网络，开展一体化物流服务。鼓励大型零售企业加快生鲜加工配送中心建设与开放，为社会提供第三

方冷链物流服务。以冷链流通标准化推广应用为抓手，推进冷链物流企业星级认定。

4. 完善电商物流终端配送体系。在农村加强部门合作，结合新型城镇化建设，整合县乡现有流通网络资源，构建农村电子商务末端配送体系。在社区支持连锁零售企业、快递企业、生活服务类企业等共同打造社区电商物流体系，试点设立电子商务综合服务点和快递末端网点，开展物流分拨、快件自取等便民服务。鼓励有实力的电子商务物流企业实施国际化发展战略，通过自建、合作、并购等方式向境外延伸服务网络，建设境外分支机构和海外仓配中心，逐步构筑起全球化的电子商务物流体系。围绕跨境交易、移动终端、社交网络为核心的电子商务物流需求，推动电子商务企业、物流企业、生产企业以及相关利益主体的战略合作和业务协同。

（六）创新生活服务业供给。以规范引导、品牌提升、创新发展为主线，健全服务网络，增加短缺服务，开发新型服务，推动生活性服务业便利化、精细化、品质化发展。

1. 健全生活服务基础设施。加大对社会投资引导，改造提升城市老旧生活性服务基础设施，完善社区服务网点，鼓励在乡村建立综合性服务网点，支持城镇服务网络向农村延伸，构建网点布局合理、业态结构齐全的生活服务网络体系。鼓励人工智能、物联网、机器人等智能服务设施推广应用，推进科技、管理、品牌、商业模式的全面创新，提升生活服务自动化、智

能化和互联互通水平，打造“互联网+生活”服务体系。推动服务质量分级管理，加快关键领域和关键环节新标准、新规范的制定，健全服务质量评价制度，培育一批服务质量标杆企业，强化品质服务保障。

2. 提高餐饮民生服务能力。实施早餐示范工程，强化主食加工配送中心建设，提高餐饮生产工业化、标准化程度。建立农商对接蔬菜直采体系，完善仓储和配送功能，提高产品保鲜与保质水平。强化中央厨房食品安全检测与可追溯制度，保障食品质量安全。推进特色餐饮发展，开展“美食推介活动”、“餐饮拓展活动”和“特色餐饮标准化活动”，培育一批地方特色小吃基地、地方风味特色菜品和特色餐饮名店。打造鲁菜文化品牌，推进鲁菜传承创新，支持各市发展特色餐饮街区，支持烟台加强“中国鲁菜之都”建设，支持企业打造文化主题餐厅，培育鲁菜名师、名菜、名点、名店。鼓励各地建设餐饮企业服务平台，开展网上采购、网上订餐、手机自助点菜、网络点评等。

3. 促进家政服务业提档升级。实施“金围裙”培训计划，每年在培训计划中安排一定比例，支持家政培训机构开展人员专项培训。建设完善公益性信息平台，健全平台供需对接、信息咨询、服务监督等功能，实现省级服务平台和各市各类服务平台有效对接。引导家庭服务企业多渠道、多业态提供专业化的生活服务，推进规模经营和网络化发展，创建一批知名家政

服务品牌。强化家政服务权益保障，规范用工管理，构建和谐劳动关系。开展家政服务示范活动，积极开展家政服务业示范城市、示范企业、示范协会、示范公共服务平台、示范培训基地创建活动，发挥示范带动作用。充分利用互联网信息技术、营销模式特别是移动互联网新技术、新模式健全国际交流合作渠道，引进先进的运营、管理理念和服务模式，提升国际合作水平。

4. 提升养老服务体系建设水平。积极运用网络信息技术，推动基本生活照料、康复护理、精神慰藉、文化服务、紧急救援、临终关怀等领域养老服务，发展紧急呼叫、健康咨询、物品代购等适合老年人的服务项目。加快推进养老护理员队伍建设，加强职业教育和从业人员培训，创新居家养老服务模式，完善居家养老服务体系。引导社会力量举办养老机构，通过公建民营等方式鼓励社会资本进入养老服务业，鼓励境外资本投资养老服务业。鼓励探索创新，推进烟台以市场化方式发展养老产业试点。积极开发切合农村实际需求的养老服务方式。

（七）完善消费促进机制。适应居民消费升级的新趋势新要求，强化有效供给，创新消费模式，挖掘消费潜力，培育消费热点，增强消费在推动经济发展中的基础作用。

1. 培育消费热点。以“诚信惠民·绿色安全”为主题，围绕拓展大众消费、新兴消费、品牌消费、特色消费、节庆消费等，组织开展系列消费促进活动，着力扩大节能型汽车、智能

化家电、绿色健康等商品消费，积极引导休闲、养老、家政等服务消费。举办“鲁货天下行”网络促销活动，推动网络消费。加强对主题活动、限时优惠以及品牌促销等信息的线上宣传，开展电子优惠券、抽奖等形式多样的活动，积极引导线上粉丝线下消费。鼓励社会资本进入新兴消费产业服务领域，完善相关配套设施，加大对新能源汽车等的推广力度，促进传统消费热点不断升级。

2. 发展绿色循环消费。积极推广合同能源管理，打造一批绿色商场、绿色市场、绿色饭店、绿色仓库。鼓励内贸流通企业加大节能改造力度，培育一批集节能改造、节能产品销售和废弃物回收于一体兼有减量化、再利用、可循环特点的绿色循环示范企业，推动形成“新商品—二手商品—废弃商品”循环流通的绿色消费模式。应用绿色节能技术，推广绿色低碳采购，扩大绿色低碳商品销售。支持流通企业与绿色低碳商品生产企业（基地）对接，打造绿色低碳供应链，推动形成绿色生产倒逼机制。引导鼓励商业企业不采购、不销售过度包装的商品，推动商业企业自有品牌商品的适度包装。

3. 提升品质消费服务水平。以实现商品的个性化、多样化为目标，推动商贸企业对接生产源头，改造商品供应链，嫁接海外供应链，探索引进设计师品牌，加大国内外知名消费品牌引进，加强与上游供应链合作，实现同一品牌在不同区域的差异化配置。加强商贸企业与消费者互动，引导消费者参与到产

品和服务的设计中。推进企业连锁化发展，支持连锁经营企业向大范围、宽领域、多行业延伸，强化企业质量责任意识，健全服务标准和规范，打造消费服务品牌。

4. 创新消费促进方式。鼓励流通企业应用大数据和移动互联网技术，全面加强零售企业获客能力、分析解读能力、服务管理能力等，实施精准营销。改革会员终端管理模式，加强会员信息收集，构建全渠道会员沟通体系。支持企业运用互联网等现代信息技术改进服务流程，采用“官网、微博、微信、微站、手机 APP”等多种方式提升新媒体营销能力，发展智慧服务。鼓励消费者通过互联网建立“消费社群”开展合作消费，鼓励商贸企业和互联网企业汇聚线下服务资源提供合作消费服务。

（八）优化流通营商环境。以改善民生为宗旨，着力保障市场繁荣稳定，不断规范市场秩序，全力打造“民生商务”，促进法制化营商环境建设。

1. 完善市场应急调控体系。推进大数据在市场运行监测工作中的运用，丰富监测手段，不断增强对重要商品、重点业态、重点地区监测能力，提高市场波动预测预警和行业运行分析水平。完善商品应急储备体系，坚持政府储备与商业储备相结合，推进储备主体多元化，建立省市分级应急保供体系，强化应急保供基地建设管理，严格落实储备商品定期检查检验制度。加强应急预案管理，细化自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等各类突发事件的市场应急保供预案和措施，综合运用信息引

导、企业采购、跨区域调运、储备投放、限量供应等方式，保障基本生活必需品应急供应。不断完善应急调运和投放网络，实施应急保供重点联系企业动态管理，合理规划设置应急商品集散地和投放网点。

2. 建设诚信商务体系。推动建立信用信息共享机制，探索建设流通企业信用信息系统并纳入全国统一的信用信息共享交换平台，建立健全企业经营异常名录、失信企业“黑名单”制度及跨部门联合惩戒机制。引导建立市场化综合信用评价机制，在商品零售、居民服务等行业推动建立以交易信息为基础的企业信用评价机制，引导商品交易市场、物流园区以及第三方电子商务平台等建立入驻商户信用评价机制。构建重要商品追溯体系，以食用农产品、食品、药品以及其他对消费者生命健康有较大影响的商品为重点，利用物联网等信息技术建设“来源可查、去向可追、责任可究”的信息链条，逐步增加可追溯商品品种，完善追溯体系管理体制，建立商品追溯体系持续有效运行的保障机制。

3. 严厉打击侵权假冒。围绕互联网、城乡结合部、民生类商品等重点领域、重点区域和重点商品，深入推进各项打击侵权假冒专项行动。完善知识产权保护制度，积极探索商业模式等新业态创新成果的知识产权保护。进一步推动打击侵权假冒行政处罚案件信息公开，实现按照一般程序的行政处罚案件应公开尽公开。坚持打建结合、标本兼治，建立健全长效机制，

提升综合治理能力。

4. 健全商务监管执法体系。创新市场监管方式，加强流通领域事中事后监管，充分发挥大数据等现代信息技术在监管执法中的作用，推进行政处罚案件信息和流通企业信息公开。加快行政执法与刑事司法衔接，建立信息共享、案情通报和案件移送制度。加强流通领域执法，创新管理机制，健全举报投诉服务网络，强化执法队伍建设，合理配置执法力量，严格落实执法人员持证上岗和资格管理制度。

五、重点工程

“十三五”期间，为实现规划目标任务，引导内贸流通创新发展，组织实施 10 大重点工程，引领、示范和带动行业发展。

（一）智慧流通示范工程。以现代信息技术为支撑，运用互联网、物联网、大数据、移动商务等新兴科技手段，对传统商店、商场、商城、特色街、商圈和物流配送体系进行数字化、智能化改造，提升流通的信息化、现代化水平，增强客户业态体验、功能体验、服务体验。通过示范工程，培育 50 家智慧商店（商场、商城）、10 个智慧商圈（特色街），打造 3 个省级智慧物流配送示范城市、20 个智慧物流配送示范基地（园区）、100 个智慧物流配送示范企业。

（二）流通标准化建设工程。以标准化作为流通业的基础和保障，围绕商贸物流、电子商务、农产品冷链、商品交易、

家政、餐饮等领域，制修订一批基本经营要求、服务规范、交易规则、信息化技术应用等方面的地方管理标准和技术标准，规范和引导流通行业发展，提升流通效率。

（三）行业领军企业培育工程。按照连锁化、集约化、规模化、品牌化、多元化发展思路，着力抓好流通大企业培育，在批发、零售、电子商务、商贸物流、住宿餐饮、家政服务等领域，分行业培育一批商业模式新、品牌美誉度高、核心竞争力强的领军企业，培育一批省级以上驰名商标和服务名牌，以流通企业组织化程度带动流通产业集中度的提高。

（四）电子商务示范工程。以促进电子商务创新发展为核心，围绕发展环境优化、制度建设、服务体系完善、商业模式创新等，加强示范创建，强化示范引领。期末，国家级和省级电子商务示范县、示范基地、示范企业分别达到 50 个、100 个和 200 家，推动电子商务普及和应用。

（五）互联网+便利店示范工程。立足便利消费进社区、便民服务进家庭，按照社区商业线上线下融合发展要求，建设改造一批商业主体在线化、商业客体数据化、设施设备智能化、商品服务集约化、服务作业标准化的“互联网+便利店”，加载快餐、生鲜、洗衣、缴费、家政、快递、社区配送等便民服务功能，打造功能完善的便民服务圈。

（六）商品市场提升工程。顺应商品交易市场集聚化、园区化、商场化、电商化发展趋势，按照迁建、关闭、改造、提

升的思路，推进商品市场转型升级，完善市场交易、集散以及价格形成、信息发布、资金结算等功能，推动线上线下融合、商流物流分离、内外贸结合，形成一批面向全国乃至国际的综合功能的新型商品市场。

（七）流通追溯体系建设工程。以提升商品质量安全与公共安全水平为目标，创建重要产品追溯体系示范省，综合运用现代信息技术手段，创新推进模式，强化互通共享，将流通追溯体系范围由 7 个城市扩大到全省 17 市和部分具备条件的县市区，将追溯链条逐步向生产环节和消费终端延伸，将追溯品类由肉菜和中药材逐步扩大到水果、酒类、婴幼儿配方食品、肉制品、乳制品等，基本形成全覆盖、全链条、多品类的“来源可查、去向可追、责任可究”的完整闭合重要商品追溯体系。

（八）服务供给创新工程。以消费引领、创新供给、提升品质为着力点，聚焦重点领域和薄弱环节，推动生活性服务业便利化、精细化、品质化发展。举办系列生活服务产品创新活动，深度开发从衣食住行到身心健康等各阶段、各环节的生活性服务，增加短缺服务，开发新型服务；构建便捷服务供给体系，建设一批早餐、家政等社区服务网点；加快发展智慧服务，培育一批生活服务业 O2O 企业，推动新业态、新模式发展。

（九）山东品牌推广工程。立足传播齐鲁品牌文化、拓宽山东名品营销渠道、提升山东品牌市场占有率，打造新常态下厚道鲁商推进体系。举办“鲁货天下行”网络促销活动，开展

“齐鲁电商节”、互联网品牌峰会、“点击山东”网络促销活动、互联网+老字号等。培育 10 个在国内具有较强影响力的品牌展会，打造我省产业优势和品牌产品展示平台，推动供给侧与需求侧相互配合。实施“山东名品进名店”，支持山东知名品牌企业和知名零售企业开展对接合作，畅通名牌产品流通渠道。

（十）消费促进工程。进一步增强消费在推动经济发展中的基础作用，围绕挖掘消费潜力、培育消费热点、拓宽消费领域，举办便民惠民消费促进活动，网上网下、节庆店庆、展销展会等全方位推动，提升大众消费、新兴消费、品质消费、特色消费能力。积极扩大服务消费，丰富餐饮、家政、养老、健康、汽车服务等产品供给。畅通绿色商品流通渠道，支持绿色批发市场、绿色商城、节能超市等建设，开设绿色商品销售专区。

六、保障措施

“十三五”内贸流通规划，是指导未来五年内贸流通发展的纲领性文件。实现规划的目标任务，主要依靠发挥市场配置资源的决定性作用和更好发挥政府作用，加强资源整合，积极创造良好环境。

（一）夯实流通发展基础。推进流通领域地方立法，加快推进《山东省商业网点管理办法》等立法进度，研究制定和修订流通设施建设、商品流通保障、流通秩序维护和市场监管等方面基本规章制度，鼓励各市在立法权限范围内先行先试。健

全以关键基础性标准、重点行业应用标准和服务规范技术标准为主的流通标准体系，加快物流仓储、电子商务、农产品流通、居民生活服务、绿色流通等重点领域标准的制修订工作，开展托盘、第三方物流、电子商务、生活服务等重点领域标准化示范试点。完善商贸物流、电子商务、生活服务、会展等统计调查制度，健全部门信息共享机制，建立政府与社会紧密互动的大数据采集机制，形成高效的流通综合数据平台。

（二）创新流通投入模式。扩大商务领域股权投资资金，发展创业投资基金，引导社会资金和金融资本加大对流通创新领域的投资。统筹使用好商务发展专项资金，保障公益性流通设施投入，完善微利性流通设施建设制度，支持流通新业态、新模式发展。鼓励流通企业建立以企业为主体、市场为导向、产学研相结合的创新体系，研究建立流通创新示范基地，加大对电子商务、线下线上、物流配送、绿色流通、生活服务等领域重点关键技术创新投入。

（三）强化重点项目建设。充分发挥项目对规划实施的载体作用，抓好项目储备，每年筛选一批重点项目，建立重点项目库。强化重点项目推介，定期向金融和投资机构发布基础条件成熟、发展前景良好的入库重点项目。加大产业招商引资力度，积极引进国际国内一流投资主体，发展一批影响力大、辐射能力强的流通大项目。建立大项目调度推进制度，健全与企业的沟通机制，集中精力抓好大项目签约、落地、建设和跟进

服务。改进流通设施建设引导方式，统筹大型实体和网络交易平台建设，支持有条件的城市开展城市商业面积监测预警，定期发布大型商业设施供给信息，合理引导市场预期。

（四）深化流通领域改革。加快流通职能转变，科学界定市场功能和政府职能边界，深化流通领域审批制度改革，积极推进网上审批，探索建立内贸流通领域负面清单制度。鼓励有条件的地方整合和优化内贸流通管理职责，探索建立大流通工作机制。积极争取先行先试，积极稳妥复制推广上海、青岛等国内贸易流通体制改革发展综合试点经验。加强对商贸业安全生产的指导。支持内贸流通领域发展“一行多会”，鼓励行业协会根据本领域行业特点和发展需求制订行业服务标准和服务规范，促进行业自律发展。

（五）加强规划组织实施。各地要制订具体实施方案，科学制定年度计划，加强年度计划、专项规划与本规划的衔接。做好商业网点规划修编，鼓励有条件的市建立规划管理和监管信息系统，推进与国土、城建等信息资源的共享与整合。实施规划目标责任制，建立规划实施监督机制。组织好对规划实施的评估分析，加强对规划的实施跟踪。加大规划宣传力度，增强规划引导作用，使规划实施成为全社会的共同行动。

本厅：厅领导，流通业处、商贸发展处、市场秩序处、市场建设处、
市场运行处、电子商务处。

山东省商务厅办公室

2017 年 1 月 16 日印发

录入：闫 晶

校对：郭宏伟
