

烟台市芝罘区人民政府办公室文件

烟芝政办发〔2016〕62号

烟台市芝罘区人民政府办公室 关于印发芝罘区电子商务产业“十三五” 发展规划等文件的通知

各街道办事处、园区管委，区政府各部门，有关单位：

《芝罘区电子商务产业“十三五”发展规划》、《芝罘区服务外包产业“十三五”发展规划》、《芝罘区商贸流通业“十三五”发展规划》、《芝罘区社区商业“十三五”发展规划》已经区政府同意，现印发给你们，望认真组织实施。

烟台市芝罘区人民政府办公室

2016年12月7日

芝罘区电子商务产业“十三五”发展规划

电子商务是依托现代信息技术进行的新型商务活动，是现代服务业的重要组成部分，具有信息技术承载度高、附加值大、消耗低、污染少、人力资源密集、国际化水平高等特点。“十二五”期间，电子商务在我国范围内正以前所未有的速度迅猛发展，并逐步渗透到研发、生产、流通、消费等实体经济活动的全过程，成为引领生产生活方式变革的重要推动力。为进一步加快我区电子商务的发展，根据国务院办公厅《关于加快电子商务发展的若干意见》（国办发〔2005〕2号）、《烟台市人民政府关于促进电子商务健康快速发展的意见》（烟政发〔2013〕31号）等文件编制本规划。

一、“十二五”期间发展情况及存在问题

（一）“十二五”期间发展情况

“十二五”期间，电子商务在我市商贸流通、交通运输、金融、旅游和城乡消费等各个领域的应用不断拓展，跨境电子商务、移动电子商务等新型业态不断涌现，呈现出与实体经济深度融合、共同发展的新态势。2014年3月我市先后获批跨境贸易电子商务服务试点城市及创建国家电子商务示范城市。

2015年烟台市电子商务市场交易额达到2126.1亿元，同比增长35.8%；网络零售额358.3亿元，增长56.8%。5家企业被授予

全省电子商务示范基地和示范企业。2015年我区电子商务市场交易额达到452亿元，同比增长39%。在经营中运用电子商务的企业有770余家，活跃的个体经营户有510余家，电子商务从业者约有12000人。

1. 电子商务应用进一步普及。一是本土电商企业迅速崛起。“冻品优选网”、“张裕酒先锋”、“淘烟台”和“万商通”等自营平台先后上线，其中“张裕酒先锋”利用其行业龙头地位及品牌优势，整合了果酒、白酒、黄酒、保健酒等品类的国内外资源，加快抢占线上市场，2015年网上交易额达到2.42亿元。益商物流与浪潮集团共同建设的“万商通”，采取批发商城+移动O2O的运营模式，已发展8000多家线上商户，交易额突破1.27亿元。二是电商运营企业发展迅速。涌现出蓝途、兄弟海味、程果、高衙等一批交易额突破1000万元的中小电商企业。三是电子商务模式创新亮点不断。“阳光乔”规模农业综合服务平台，为规模农业种植户提供从农资、农技、标准、销售、融资等一系列服务，业务范围已拓展到24个省市59万亩农田，“速佳玉兔”、“蜗牛家族”等一批新涌现的传媒电商、社交电商和社区生活电商业态，显现出勃勃生机。2015年，“速佳玉兔”已累计完成交易1.3亿元，会员数15万人；“蜗牛家族”拥有活跃粉丝32万。

2. 电子商务发展环境进一步优化。一是加强组织领导。2013年成立了由区政府主要领导为组长的烟台电子商务产业园工作领导小组，负责协调解决产业园建设发展中的重大问题，同时出台

了《关于加快推进烟台电子商务产业园发展的实施意见》、《关于促进电子商务产业发展的扶持政策》以及《电子商务招商联动机制和考核办法》，对加快推进我区电子商务的发展做出了部署。

二是电商人才培训工作常态化开展。先后引进了淘宝大学、阿里学院、腾讯营销学院等国内知名电商培训机构，在电商产业园内建设了怡和洛德商学院，与阿里巴巴签订了电商人才培养合作协议，加入阿里“百城千校、百万精英”培训项目。“十二五”期间，共培训电商人才 8000 余人次。

三是大力推动电商“双创”工作。先后在烟台电子商务内打造了“青创驿站”、“创客码头”和“火把创客”等电商创业孵化平台，定期举办活动，实现资源共享，带动大批电商人才创业，目前已孵化小微企业 80 余家。

四是加强品牌打造。先后举办了“互联网+营销峰会”、烟台第一届网商节、烟台第二届移动互联网大会暨烟台微商大会和烟台电子商务论坛，成功树立了芝罘区电子商务在全市的领先地位和在全省的知名度，引进了众多电商企业。

五是加大财政资金引导力度。区财政先后投入 1600 余万元专项资金，主要用于园区硬件建设、平台搭建及企业房租补贴；烟台电子商务产业园与山东省人民政府、烟台市人民政府共同成立了总额为 1.6 亿元的山东建海创科投资基金，投资于省内现代商贸企业、电子商务企业和科技企业，目前已储备项目 56 个。

3. 跨境电商推进迅速。在第一届网商节上与阿里巴巴（中国）网络技术有限公司签订了跨境电子商务建设合作意向书，共

同推动我区跨境电子商务发展。制定了《烟台跨境综合服务平台建设方案》和《烟台电子商务产业园打造跨境电子商务综合试点园区工作方案》；在电子商务产业园内打造了跨境电商聚集区，建设海关监管场所，一站式跨境业务办事大厅；同时区政府与园区建设共同出资 1000 万元成立公司，打造跨境电商公共服务平台。2015 年 11 月份，市政府在下发的《烟台市跨境电子商务发展行动计划实施方案》（烟政办发〔2015〕72 号）中，明确提出支持烟台电子商务产业园二期园区建设市级跨境电商综合园区。

（二）载体建设情况

2013 年 8 月，市政府第 22 次常务会议同意在我区创办烟台电子商务产业园。烟台电子商务产业园自 2013 年开始规划建设，总建筑面积 62 万平方米，总投资 43 亿元。2014 年 9 月正式获批山东省电子商务示范基地，2015 年 4 月份，园区二期被确定为省级重点建设项目，同年 7 月份，园区获批国家电子商务示范基地。

烟台电子商务产业园主要包括：烟台电子商务创新港、电商产业园二期、电商人才培养基地、烟台物联网产业园（原服务外包基地）和安德国际冷链物流中心等等。

烟台电子商务创新港，建筑面积 5.4 万平方米，已于 2014 年 7 月正式启用，同时烟台市电子商务协会也在创新港内正式成立。创新港内分为 5 个功能区，其中 2-13 层为电商企业办公区；3 层为公共服务区，含会议室、多媒体教室、公共机房、企业产品集中展示区等；1 层为生活配套区，含银行网点、快捷餐厅、超市

等；地下 1 层为电商企业仓储区；地下 2、3 层为停车场。已有指尖电商、玉兔网、乐盟网络科技、云帮家等 44 家企业入驻，完成虚拟注册企业 40 家，总注册资本 1 亿元，年营业额超过 25 亿元。

电商产业园二期，位于烟台市高新技术产业开发区卧龙园，占地 132 亩，总建筑面积约 21 万平米。园区以电子商务为主线，以农产品、海产品、葡萄酒、花生油以及服装五大传统产业为支柱，以跨境电商、O2O、金融投资为三大驱动，力争打造成为山东省乃至全国最具影响力、最具特色、最具独创力的产业园区。项目于 2014 年 11 月开工，将于 2018 年底前全部投入使用。园区于 2015 年 11 月 23 日被烟台市政府认定为“烟台市跨境电商综合园区”，同时获批海关监管场所的建设。

电商人才培训基地，建筑面积 10000 平方米，基地内配备了网络营销、网页设计、美工等电脑机房和实训机房，已引入淘宝大学、阿里学院、电商美工大学等国内知名电商培训机构，入驻企业 38 家，电商人才培训工作已常态化开展。2015 年共开设了电商创业、精英、职业经理人等 40 个班次，培训学员 3000 余人。

烟台物联网产业园，总建筑面积 10400 平方米，前身为烟台服务外包基地。为加快推动物联网产业的发展，2015 年我区对基地进行改造升级，打造烟台互联网+智慧产业园暨烟台物联网科技产业园。大楼内包括物联网展厅、小微企业孵化中心、休闲咖啡吧和办公区，供从事物联网应用的小微企业使用，每年可以孵

化十家以上物联网企业。

（三）发展优势

1. 芝罘区服务业高度发达，具有发展电子商务的产业优势。

芝罘区是山东半岛重要的水陆交通枢纽，同时也是烟台市的商贸、金融、物流、文化、卫生、教育中心，服务业增加值占比达 81.26%。已形成海、陆、空相衔接的立体现代交通运输体系，同时，拥有顺丰、“三通一达”、天地华宇等物流、快递企业 1000 余家，其中 3A 级物流企业 16 家，为电子商务的发展提供了便利的物流基础。

2. 烟台的海产品、农产品、葡萄酒等产业在发展电子商务方面具有很大的货源优势。

海产品方面，“十二五”以来，烟台海洋经济总量由 1265 亿元增至 2800 亿元，稳居山东省第二位，年均增长 16%。2015 年我区海洋经济总产值 437 亿元，其中渔业产值 60.2 亿元，水产品总产量达 29950 吨。

农产品方面，烟台是中国北方著名的水果产地，烟台苹果、大樱桃、梨等水果享誉全国，烟台苹果被评定为中国驰名商标、最具影响力的中国农产品区域公用品牌，品牌价值 94.05 亿元，烟台大樱桃品牌价值 30.5 亿元。

葡萄酒方面，烟台是中国最大的葡萄酒工业基地，亚洲唯一的“国际葡萄·葡萄酒城”，烟台葡萄酒品牌价值达 896.4 亿元。2015 年底，全市葡萄酒生产企业达 153 户，其中规模以上企业 35 家，

规模以上葡萄酒企业实现产量33万千升、主营业务收入228亿元。

（四）存在的问题

1. 电子商务龙头企业和大型电商平台缺乏。在省商务厅公示的40家省级电子商务示范企业中，我区只有一家上榜。区内企业开展电子商务多依托淘宝、京东等电商平台，缺少本地化、大型电子商务平台作为产业支撑和示范引领。

2. 电子商务人才缺乏。在对我市50家电商企业的问卷调查中，92%的企业提出“人才缺乏”是影响公司未来发展最重要的因素。目前，我市各大高校、职业学校对电子商务所需人才的培育体系仍处于探索阶段，尚不能培养出足够的、符合电子商务发展趋势的各类人才。而有经验的专业人才，在积累一定经验后，大部分会离开烟台去江浙沪等电子商务发达地区发展，导致人才缺口不断加大。

3. 传统企业电子商务的普及应用仍有待加强。“十二五”期间，我区大部分商贸及生产企业已经认识到电子商务的重要性，但由于缺乏专业咨询和指导，企业对电子商务流程设计，运营管理，资金投入等方面没有把握，不敢多投入，也有很多企业简单的认为，电子商务就是建个网站，没有真正的实现利用网络开展采购、销售。

4. 企业融资困难。电子商务企业属于轻资产企业，没有质押物，难以从金融机构获得贷款扩大经营规模，制约了企业的发展。特别是从事网店经营的个人，大部分为刚毕业或毕业几年的

学生，经济基础薄弱，自有资金少，因融资困难而难以扩大经营规模。

5. 物流成本高。电子商务的顺利发展与物流业息息相关，和南方其他城市相比，目前我区电子商务企业在物流方面成本要高出 30%。

二、指导思想、基本原则和发展目标

（一）指导思想。“十三五”期间，我区将根据烟台市人民政府《关于促进电子商务健康快速发展的意见》（烟政发〔2013〕31号）和《烟台市创建国家电子商务示范城市工作方案》精神，以建设“首善之区”为目标，立足我区经济社会发展水平，着眼于调整优化产业结构，以电子商务应用普及为突破口，以建设烟台电子商务产业园为载体，以扶大引强为重点，以技术创新为支撑，构建完整的电子商务产业链，推动我区经济转型升级、快速发展。

（二）基本原则。坚持政府引导与企业主体相结合；坚持网络经济与实体经济相结合；坚持促进发展与规范管理相结合；坚持示范引导与全面推进相结合；坚持合理规划与发挥特色相结合；坚持对外引进与对内培育相结合。

（三）发展目标。到 2020 年末，我区电子商务产业规模和竞争力在全省领先，产业聚集程度不断提高，网络市场辐射度和综合实力更加凸显，电子商务在全区社会经济各领域深入应用。

1. 产业发展水平进一步扩大。到 2020 年末，全区电子商务交易额突破 1500 亿元，网络零售额占社会消费品零售额的比重达

到 16% 以上，跨境电商交易额突破 20 亿美元。

2. 应用水平全面提升。到 2020 年末，规模以上企业电子商务利用率达 80% 以上，力争培育 5-10 家营业额过亿元的电子商务企业。

三、“十三五”工作重点

(一) 打造电子商务聚集区

1. 加快推进烟台电子商务产业园建设。依托烟台电子商务产业园，加快载体建设和招商力度，按照“全省领先、全国一流”的要求，进行高标准策划包装，将产业园打造成为全市电子商务聚集发展的“洼地”。充分发挥烟台电子商务创新港作为全市电子商务产业规划、形象展示、政策衔接、融资服务的示范窗口作用，加大人才培养力度和配套服务区建设，着力引进和培养电商平台企业；加快产业园二期项目的建设进度，2018 年年底全部竣工并交付使用；安德国际冷链物流中心、物联网产业园等，要根据自身特点，分别开展信息消费与电子商务、跨境电子商务与高端奢侈品 O2O 电子商务、冷链仓储与配送、物联网等，将烟台电子商务产业园打造成为特色明显、产业链完整、服务体系完善的电子商务产业聚集区。深入推进国家级电子商务示范园区创建工作，使园区的管理和服务工作更加规范、更加完善，使产业园的发展能得到更多的支持。

2. 打造电子商务特色楼宇。对区内商务楼宇进行排查，摸清我区电子商务基本情况，同时，支持现有商务楼宇进行结构、

功能的改造和升级，引导其面向电子商务企业进行招商，打造多个电子商务特色楼宇。

（二）普及电子商务应用

1. 鼓励龙头企业发展电子商务。重点引导和支持海产品、农产品、葡萄酒和纺织等优势产业的龙头企业发展电子商务。发挥行业龙头企业主力军的作用，进一步促进企业电子商务应用的规模发展和品牌建设，提升电子商务的应用水平。鼓励龙头企业建设电子商务平台，实现采购、销售和售后服务全流程电子商务，打造 1-2 个在全国有影响力的电子商务品牌。

2. 推动中小企业应用电子商务。依托园区组成专家团队，引导中小企业顺应电商发展趋势，依托线下资源优势，利用第三方电子商务平台开展采购、销售等生产经营活动，提高企业生产经营和流通效率，实现线上线下资源互补和应用协同。

3. 大力发展跨境电子商务。以电商产业园为抓手，加快推进烟台跨境电商综合园区的建设及市级跨境电商公共服务平台的搭建，尽快启用跨境电商一站式办公大厅，引进海关、商检等跨境电商通关监管部门，完成跨境电商公共服务平台的搭建和海关监管场所的改建，并投入运营开展业务；积极争创国家和省级跨境电商示范园区；加快招大引强，瞄准大龙网、敦煌网等跨境电商巨头和 G-market、11st、Nanning9 等韩国大型跨境电商企业，吸引其到我区开展跨境电商业务；鼓励区内有实力的企业，通过租用或自建等方式，在日韩建立跨境电商公共海外仓，开展日韩

仓储配送，体验展示，品牌宣传，提升企业的国际竞争力；积极引导区内培训机构和企业，开展以淘宝速卖通、ebay和亚马逊为主的跨境平台业务培训课程，培养国际卖家，打造跨境电商发展氛围；引导区内进出口企业积极利用第三方平台开展跨境电子商务，培育一批集报关、退税、国际物流、海外仓储、汇兑服务为一体的跨境电子商务服务企业，为企业开展跨境电子商务提供配套服务。

4. 推动专业市场向网络商城转型。鼓励幸福蔬菜批发市场、三站小商品批发市场等商贸聚集区、大型商场、批发市场和专业市场建立电子商务平台或利用第三方电子商务平台，开展网上交易，推动我区专业市场向网络特色行业商城转型。

5. 加快推进民生领域电子商务应用。推进旅游、教育、文化、医疗、金融、保险等民生领域的电子商务应用，建设面向消费者的电子商务公共服务平台，发展集网络交易、电子认证、在线支付、物流配送等环节于一体的全程电子商务服务。

（三）打造完善电子商务生态圈

1. 大力培养引进高素质人才。鼓励鲁东大学等区内大专院校，改进教学方式，面向市场需求，探索电子商务定向培训；利用淘宝大学、中北职业培训学校、怡和洛德商学院等专业培训机构，开展电子商务职业教育和专业技术培训；充分发挥电商人才培养基地的作用，在基地内设立教学和实训基地，提升学员的专业水平；加大对电子商务高层次人才引进，鼓励企业面向国内

外引进一批高素质、有丰富经验的职业经理人队伍，切实提高企业的运营水平。

2. 创建多层次投融资体系。积极构筑包括风险创投、产业投资、融资担保等多层面的金融服务平台，以支持处于不同发展阶段的电子商务企业。创新贷款担保机制，推动政策性担保公司为中小电子商务企业提供短期贷款担保，对符合条件的企业，鼓励其用无形资产进行抵押，并对企业贷款利息按照一定比例给予补助；引进风险投资，积极鼓励引导企业、个人、外商以股份制或有限合伙制形式，组建风险投资公司或创业投资公司，开展股份制投资。

3. 建立完善统计监测制度。建立完善发展评价体系，提升电子商务统计监测、分析科学化水平，研究制定客观、科学、可行的电子商务产业统计指标体系。定期开展电子商务统计，建立信息发布制度，及时准确反映我区电子商务发展总体规模、结构变化、发展水平、发展趋势和存在问题，为政策制定提供可靠依据。

4. 大力发展物流企业。加强电子商务企业与物流配送企业的对接，鼓励物流配送企业与电子商务企业深度合作，推进电子商务与第三方物流互动发展，为网上交易提供快速高效的物流支撑，推动电子商务和物流配送融合发展，建立高效通畅的电子商务物流配送体系。

5. 积极培育和引进电子商务服务企业。成立电商协会，定

期举办企业沙龙，促进电商企业融合发展，打造特色产业生态圈。鼓励区内软件研发、系统集成研发企业转型，积极引进电子商务技术服务企业，为区内电子商务企业提供平台及应用系统开发、信息处理、数据及网站托管、运营和管理等外包服务。

（四）加大招商力度

通过新闻媒体、互联网等各种途径，广泛宣传我区电子商务的优越环境和优惠政策，切实提高知名度；加强招商队伍建设，提高招商水平和针对性，打造一支能招商、善招商的队伍；积极与江浙沪等电子商务发达地区的大型电子商务企业进行对接洽谈，吸引其在我区设立区域总部、服务中心和运营中心。探索“以商招商”、“人脉招商”等招商方式，利用在外地从事电子商务业务的烟台老乡的人脉关系，拓展招商途径。

芝罘区服务外包产业“十三五”发展规划

一、“十二五”期间产业发展总体情况及存在问题

烟台市的服务外包产业从“十一五”期间开始发展，起步较晚。2008年以来，受金融危机的影响，烟台市经济发展总体呈回落态势。烟台市委、市政府及时调整对外开放的格局，把服务外包产业作为未来支柱产业培植。

目前，烟台市及我区服务外包产业正面临着产业发展的重要时期。我区作为烟台市的中心区，具有较为突出的区位和交通条件，“十二五”期间我区在发展服务外包方面的基础逐步增强，在以日、韩服务外包市场为工作重点的同时，积极开拓欧美市场，推进与印度的合作，进一步拓展服务外包发展空间。

（一）“十二五”期间产业发展总体情况

1. 产业规模与结构

经过“十二五”期间良好发展，我区从事离岸外包相关业务的企业主要包含中集来福士、东方电子集团有限公司、烟台富士沃森技术有限公司等。从产业结构来看，主要体现如下几个方面：

ITO 业务方面，经过多年的发展，我区已基本形成以软件研发及开发服务、软件技术服务、集成电路和电子电路设计、信息系统运营和维护服务等相关业务主体。其中，以阿特电子为代表的集成电路和电子电路设计服务、以东方电子为代表的信息系统

运营和维护服务已成为我区离岸外包业务的重要组成部分，服务市场包含韩国、印度、马来西亚、非洲等多个国家和地区；软件研发及开发服务、软件技术服务等相关业务主要以在岸外包业务为主，并形成了以瀚诺科技等企业为代表的一批区域性知名企业，正逐步成为全区在岸外包快速发展的重要推动力。

BPO 业务方面，从我区服务外包业务发展现状来看，在全区的离岸外包服务中 **BPO** 相关业务涉及较少。从在岸外包业务来看，我区该类业务主要包含呼叫中心、客户服务、互联网营销推广服务等方面。

KPO 业务方面，我区已基本形成以数据分析服务、工业设计服务、工程技术服务等相关内容为主体的 **KPO** 服务基础。其中，以富士沃森、迪思泰克、宙隆钢结构等为代表的工业设计服务和工程技术服务方向是我区当前离岸外包业务的重要组成，其服务市场以面向日本、韩国为主，也是我区离岸外包企业数量最多的业务种类之一；以泰瑞咨询为代表的数据分析服务也是全区离岸外包业务的代表之一，主要服务市场面向加拿大。同时，如东方电子等当地大型服务外包企业也在积极拓展 **KPO** 相关市场。

2. 国际市场结构

截至十二五末期，我区离岸外包市场主要以韩国、日本、印度、马来西亚、加拿大、非洲等国家和地区为主。

其中，针对韩国、日本和加拿大市场，我区基本是以提供企业专门化的服务方式进行的。如阿特电子、迪思泰克、宙隆钢结

构等企业完全以承接韩国市场业务为主；富士沃森完全以承接日本市场业务为主；泰瑞咨询完全以承接加拿大市场业务为主。针对印度、马来西亚、非洲等区域市场，我区当前主要是依托以东方电子为代表的当地企业积极参与国际招投标业务获取市场机会来进行的。

从国际市场的分布来看，当前我区完全针对欧美市场的服务外包业务相对较少。一方面是当地企业尚缺乏欧美到岸市场拓展和服务能力；另一方面也是长期以来没有积累出针对欧美行业市场的关键技术及解决方案能力。在未来的一段时间内，以日、韩为代表的东南亚市场仍将是我区服务外包最主要的国际市场服务区。

3. 人才方面

截至“十二五”末期，我区主要离岸外包企业基本可实现本科以上学历覆盖率达到 80% 以上，其余多以具备一定专业技术能力的大专学历人员为主。在专业人才的选取方面，我区从事离岸外包的企业对于从业者学历、语言技能、员工综合素质具备一定的要求，对于专业资格和所学专业等方面的要求普遍不高。

“十二五”期间，我区针对人才短缺的问题采取了积极措施，协调鲁东大学、中北职业培训学校等区内培训机构以企业需求为导向，采取校企合作等方式，开设服务外包培训课程，为企业发展提供人才支撑。以中北职业培训学校为代表的服务外包人才培训机构拥有较为成熟的培训体系，能够为创迹软件、东方电子等

市内重点企业及省市内其他企业输送人才，较好地满足了我区乃至烟台市企业对于中低端人才的部分岗位需求，但无法满足企业对于高端复合型人才的需求。

4. 载体建设方面

“十二五”期间，我区把握国际服务外包转移的历史性机遇，重点布局载体建设。位于我区峰山路的烟台市服务外包基地建筑面积 10400 平方米，已被认定为山东省国际服务外包示范基地。截至“十二五”末期，已有 24 家企业签约入驻，总注册资本 3000 余万元，员工 400 余人，服务行业涵盖软件研发、人力资源、电子商务、网站开发与维护、网络营销等，主要服务外包国家和地区为日本、韩国、美国、澳大利亚、东南亚等。“十二五”期间，累计孵化企业 50 余家。

（二）产业发展优势

我区发展服务外包产业的优势主要表现在四个方面：

1. 区位和地缘优势

烟台市与日本、韩国隔海相望，也是“一带一路”国家战略重点建设的港口城市。芝罘区是山东半岛重要的水陆交通枢纽，同时也是烟台市的商贸、金融、物流、文化、卫生、教育中心，服务业增加值占比达 81.26%。凭借地缘优势，我区成为烟台市的中心城区和全市服务外包业务的重要承载地区，发展对日、韩离岸外包优势尤为突出。

2. 较为完善的组织结构和管理体系

我区打造了专门的服务外包示范园区，并专门成立服务外包办公室，研究和协调解决全市服务外包发展的重大问题，制定调整有关政策和措施，建立政府引导促进、行业自律监督、企业守法经营的运行模式。我区政府还积极帮扶区内企业，每年组织相关服务外包企业和培训机构申报商务部和省级服务外包扶持资金及出口贴息资金，近年来共累计申请到位约 1500 余万元。除此之外，还密切与企业联系，随时解决企业发展中遇到的各种困难，为企业在人才引进、招工培训、业务拓展等方面做了大量的工作。

3. 成本优势

相对于北京、上海、大连、青岛等一、二线城市，我区的商务经营成本包括楼宇租金、人力资源成本、物业管理成本等相对较低，可以有效降低企业的运行成本，提升盈利空间。我区从事软件开发的人才工资成本相比北京、上海、大连、深圳等一线城市低 50%；相比济南、西安、武汉等二线城市低 30%，房租低 50% 以上，竞争优势明显。

4. 政策扶持优势

“十二五”期间，烟台市政府、我区政府先后出台了《烟台市人民政府关于加快服务外包发展的意见》（烟政发〔2007〕110 号）、《烟台市芝罘区关于加快服务外包发展的意见》（烟芝政发〔2007〕46 号）、《烟台市扶持服务外包产业发展的若干规定》（烟政办发〔2008〕118 号）、《烟台市商贸发展专项资金管理暂行办法》（烟财企〔2015〕24 号），在办公用房、载体建设、人才录用、

人才引进、人才培养、产品研发、企业入驻等诸多方面予以政策优惠、资金扶持等措施，大力支持烟台市及我区服务外包产业的发展。

（三）存在问题

“十二五”期间，我区服务外包产业呈现出一定增长势头。但由于全市发展服务外包产业起步较晚，与国内外服务外包产业发展早、发展快的地区和城市相比，无论是在企业数量、产业规模、人才总量还是资金扶持等方面都有较大差距。综合起来，我区外包产业主要存在以下几个问题：

1. 服务外包战略定位不明晰，对外开放水平不高

由于服务外包是新兴产业，尚为大多数人所不知，对服务外包产业的发展还存在着“看不见”、“看不清”、“看不准”的问题。从当前我区服务外包的整体发展情况来看，全区服务外包产业整体定位尚不够明晰，产业发展缺乏特色，其对外开放的水平也总体不高，并未形成与山东省内重点城市经济地位和作用相适应的发展战略。

2. 缺少复合型的服务外包人才

人才是激发服务外包产业成长的巨大动力和重要保障。服务外包所需的复合型人才必须具备三种能力：第一，熟练使用或开发软件及信息网络的技能；第二，掌握一门以上外语交流能力；第三，要有项目涉及的专业领域的知识，如承接金融外包业务的人才还需要具备金融管理方面的知识，包括国际结算、外汇管理、

金融衍生产品知识等。虽然烟台接受过高等教育的人力资源较为丰富，但具有从事服务外包业务能力的复合型人才匮乏，尤其是中高端服务外包专业人才匮乏。服务外包企业普遍存在着用人难、育人难和留人难的“三难”情况，主要表现在：现行教育体制培养的人才缺乏项目实践经验和实际操作能力，与企业需求相脱节；在外语能力、专业技能和项目管理上能全面满足外包企业需求的复合型人才不足；中高级技术和管理人才短缺，企业组织培训的成本较高。以烟台软件产业为例，目前软件产业对人才的需求呈金字塔形结构，而软件人才结构则呈“橄榄型”，位于产业上层的软件架构师、系统设计师严重短缺，属于产业基础的软件蓝领非常稀少，而处于金字塔中层的系统工程师相对过剩。专业人才匮乏，制约了本地服务外包产业的发展。

3.缺少龙头型的服务外包企业

目前，我区缺少带动能力强、辐射作用大，对外能作为一级接包商，对内能带动中小企业快速发展的龙头企业。现有企业普遍规模较小、业务类型较为单一、竞争力弱，无法形成企业间相互配套的协作体系和增值链条，难以承接到国内外发包商的大额订单。我区服务外包承接行业仍然处于价值链低端，没有形成有规模的特色品牌企业群体。当前，我区服务外包主要集中在嵌入式软件、应用软件开发等劳动力密集领域，这种短期可能获利的外包加工对服务外包产业带来潜在的威胁，不利于服务外包产业的长远发展。

4. 企业对于资质认证重视程度较低

近年来，越来越多的发包方在选择接包企业时关注接包企业的资质认证情况。获取资质认证能够在一定程度上提升外界对于企业品牌的认知度，但我区企业普遍存在对于资质认证重视程度不够的问题。我区现有的离岸外包重点企业中，仅有东方电子、中集来福士拥有 ISO9001 质量体系认证、CMMI 开发能力成熟度模型集成、PCMM 人力资源成熟度模型等 3 项认证，多数企业没有获取任何资质认证，虽然并不影响区内企业现有业务的开展，但是对于企业未来开拓潜在商业机会、成为合格供应商构成一大隐患。

5. 现有服务外包企业的发展面临困境

现有服务外包企业受规模限制，接包及交付能力较低，很难承担国际大型外包项目。企业面临资金周转不畅、融资难的困境，缺乏融资渠道。企业普遍面临缺乏中高级软件及管理人才，且高端人才境外培训费用高，无财政补贴等问题。对于在岸外包的优惠政策及扶持力度相较离岸外包而言较为薄弱。

二、指导原则和发展目标

（一）指导原则

结合我区经济与产业发展现状与实际需要，我区服务外包行业发展主要遵循如下原则：

1. 坚持政府推动与市场引导相结合

充分发挥政府对服务外包产业的培育和支持作用，加强组织

领导，统筹规划全区服务外包产业，明确空间布局，加大政策支持力度，优化发展环境，推动服务外包产业快速扩张和跨越式发展。同时充分发挥市场在资源配置中的基础性作用，发挥企业主体作用，着力增强企业承接服务外包的内在动力，激发企业在服务外包中的主观能动性。

2. 坚持创新引领与转型升级相结合

围绕提升产业竞争力的总目标，创新服务外包产业发展的技术、模式、路径，不断完善我区服务外包产业区域创新体系，以创新带动服务外包产业大发展，以服务外包产业创新发展促进我区现代服务业与先进制造业协调发展，推动我区乃至烟台市产业结构优化调整，城市发展转型升级。

3. 坚持加强在岸与挖掘离岸相结合

依托于我区服务外包产业基础，大力加强在岸服务外包业务，鼓励本地企业积极向外发包业务，探索地方政府公共服务业务外包新路径，为本地服务外包企业开拓更广阔的接包市场。积极尝试吸引国际知名服务外包企业落户我区，特别要面向全球市场承接附加值高、技术含量高的离岸服务外包业务，不断拓展我区服务外包市场。

4. 坚持载体建设与产业集聚相结合

结合我区服务外包产业现有发展优势，不断优化产业发展布局，重点建设基础设施先进、配套服务完善的高质量专业服务外包园区，加强服务外包园区相关公共服务平台建设，营造服务外

包产业良好发展环境，集聚一批国内外知名服务外包企业，做到服务外包发展有载体、载体有特色。

5. 坚持人才资源与创业资本相结合

人才和资本是服务外包企业发展的两大关键要素。不断创新人才培养模式，构建多层次人才培养体系，鼓励企业与大专院校、国际知名外包公司合作，共同培养外包专门人才。鼓励金融机构加大对外包企业的投融资支持力度，探索以创投、担保等形式扶持创业型外包企业做大做强，支持符合条件的企业通过上市、发债等形式筹集发展资金。

（二）发展目标

“十三五”是服务外包取得突破发展的重要时期，是打响我区服务外包品牌的关键时期。我区要抓住机遇，综合考虑未来发展趋势和条件，大力发展服务外包产业，形成若干特色鲜明、优势互补的服务外包集聚区，并培育一批具有自主知识产权、自主品牌、高增值服务能力的服务外包重量级企业，打造“芝罘服务”。争取到2020年，基本形成以企业为主体、特色园区为载体、产学研一体发展、金融资本深度参与、布局合理、要素集聚的我区服务外包区域创新体系，基本建成结构优化、功能完善、基础扎实、布局合理、发展均衡的服务外包产业体系。

1. 发展环境日益优化。完善法规政策，理顺管理体制，逐步消除影响市场公平竞争和行业健康发展的体制机制障碍，形成平等参与、竞争有序的市场环境。

2. 市场化水平显著提升。厘清政府和市场的关系，规范和减少政府干预，鼓励各种所有制企业根据市场需求开展服务外包业务，园区、基地管理运营的市场化程度明显提高。

3. 国际化程度不断提高。遵循国际通行的服务外包业务规则，发挥我区产业基础好、市场需求大等比较优势，逐步提升服务外包产业的规模和水平。在服务外包产业中的影响力显著提升，培育一批具备竞争力的知名服务外包企业。

三、工作重点

（一）产业主体升级工程

着眼于烟台市对我区的发展定位，加快发展高技术、高附加值服务外包产业，通过加强区域开放型体系的建设，不断提升我区服务外包产业发展的集聚力和扩散力。

1. 加快产业载体建设。载体建设是服务外包产业发展的基础和依托，配套设施建设则是载体建设的重要方面。当前我区成型的服务外包载体单体面积较小、布局分散，周边生活、娱乐配套设施不完善，对外吸引力较弱的问题，下一步将制定产业载体建设发展规划，明确区内服务外包产业载体聚集区的功能定位。依据上级文件精神，经区政府批准后，出台区级扶持政策。

2. 应用先进技术，推动产业空间创新，实现服务外包产业升级。当前，越来越多的国内外企业面临经营成本提高、环境压力加大等问题，并逐渐意识到通过服务外包的方式能够有效降低成本、优化资源配置、提高市场竞争力，服务外包产业的市场潜

力将加快释放。随着数据管理、数据分析、数据挖掘、大数据、云计算、虚拟现实等新技术的出现、发展与完善，积极鼓励区内企业在电子商务平台服务、软件研发及开发服务、数据处理服务、数据分析服务、信息技术解决方案、医药和生物技术研发外包、供应链管理服务、营销推广服务、工业设计外包、工程技术外包、检验检测外包、信息系统运营和维护服务、人力资源管理服务、财务与会计管理服务、云服务外包等热门领域实现技术升级及服务质量优化，提高接包实力。鼓励区内企业加大研发投入，不断提高核心技术的自主研发能力，推动自主创新。推动产业载体从土地增量开发向存量空间优化转变，促进产业集聚发展、集约发展，鼓励区内企业向服务外包产业的规模化、高端化方向发展，提升单位土地面积的产值。借助信息技术形成新型空间网络结构，依靠发达的信息通信网络进行业务辐射与集聚，放大服务外包发展空间，解决实体空间不足的问题。

3. 注重服务外包产业人才培养与人才引进。建立完善的服务外包产业人才培训体系，制定服务外包人才规划，实施针对大学生的服务外包人才实训工程。鼓励企业与高校开展深度合作，在符合条件的高等院校、职业中专设立信息技术、软件及相关专业，优化课程设置，培养高端技术型人才以及部分精通外语的技术型人才，使其对接我区服务外包接包企业的实际需求。加快建设经商务部和教育部授权的服务外包培训中心，组织下辖的培训机构安排定期与不定期培训，为人才培养提供大力支持。对接区

内重点企业，深入了解企业对于高端人才的需求，充分利用现有的人才政策，每年前往国内外重点城市开展人才巡回招聘活动，协助企业引进中高端技术型人才及复合型人才。

（二）产业发展延伸工程

基于区位条件、社会人文、行业资源禀赋等因素，我区服务外包产业应以电子政务和通信、医疗、保险、银行、港口、科研院所等国内信息化应用项目为重点大力发展在岸外包，并以日本、韩国和俄罗斯等市场为重点发展近岸外包，进而带动离岸外包稳步发展，加快发展已具备一定发展基础和规模实力的优势行业，通过应用先进技术、促进产业集聚实现产业高端化发展。重点突破潜力巨大的服务外包领域，聚焦关键环节，着力培育代表未来服务外包发展方向的新兴领域。

1. 大力发展在岸外包。随着我国对于新兴技术的认识，以及在信息技术、信息安全、知识产权保护等方面的完善，我国也开始释放出大量的发包需求。把握国内的在岸外包机会，积极培育我区在岸服务外包市场。促进移动互联网、云计算、大数据、物联网与现代制造业结合，发展技术先进型在岸服务外包，带动我区在岸服务外包业务快速发展。

2. 积极发展近岸外包，带动离岸外包逐步发展。基于我区承接日本、韩国、俄罗斯等国服务外包的比较优势，积极推动中日、中韩及中俄软件及信息技术企业的合作，完善物流运输体系，并以此为契机进一步扩大对日、韩、俄以及东南亚等国服务出口。

培育精通外语的服务外包专业人才，拓宽服务外包营销网络。搭建公共服务平台，及时为企业提供发包方的有效信息服务。引导区内企业与部分国外大型外包公司进行分包合作，巩固区内企业与国外服务外包公司的合作关系，提升区内服务外包企业的知名度与影响力。

3. 大力发展软件开发外包业务。软件开发外包现已成为我区技术实力雄厚、产业规模较大、发展基础最成熟的服务外包产业。进一步加强推进我区软件开发外包发展，不断提升产业能级，向产业链高端拓展延伸。重点发展针对用户的运营、生产、供应链、客户关系、人力资源和财务管理、计算机辅助设计、工程等业务，进行软件开发，如定制软件、嵌入式软件、套装软件、系统软件和软件测试等，还包括应用软件集成、测试以及维护管理等。鼓励区内企业与跨国公司在我国设立的软件开发机构及市场开拓机构加强交流与合作。大力支持区内研发型软件外包企业的发展，鼓励其不断提升其研发水平，承接世界范围内技术先进的软件研发项目，并逐步提升承接项目的层级，借鉴国际上先进的软件研发技术和软件项目研发管理经验，提升企业自身的硬实力。

4. 大力发展物联网外包。万亿级的物联网产业将有可能激发千亿级的服务外包业务需求。重点发展物联网信息处理平台开发、医疗领域互联健康的应用、智能楼宇相关的设备开发、传感网络、智慧交通、智能电网、智能装备等相关领域，协助策划招商引资，提升企业规模和层级，打造国际核心竞争能力，布局国

际服务外包高端产业链。规划物联网外包载体建设，打造信息技术设施、通讯设施、电力供应、商业及生活配套等。鼓励企业培育或引进数据挖掘工程师、软件工程师、网页设计师等专业技术人才，以及精通无线传感器网络、互联网、移动互联网、全球定位系统、射频识别装置、红外感应器等物联网关键技术的高端人才，为人才培育及引进提供资金及政策扶持。

（三）产业品牌提升工程

致力于整合我区服务外包产业资源，通过企业培育、项目扶持、大型活动承办等举措打造我区特色服务外包品牌，提升我区服务外包接单能力，扩大我区服务外包产业影响力，塑造特色鲜明、口碑优良的芝罘服务外包品牌。

1. 大力培育骨干企业、积极引进龙头企业。建立区内服务外包骨干企业名录并定期更新，出台骨干企业培育办法。通过安排培训等形式，不断提升区内服务外包企业的专业能力和核心竞争力，进而提升整个产业的创新能力。鼓励有实力的区内骨干企业加快“走出去”，支持骨干企业依据实际需求引进精通外语的高端人才，协助企业解决在对外投资合作项目准入中遇到的困难。帮助有实力的骨干企业吸引国外大订单，通过承接国际服务外包，吸收先进的技术和管理经验，进而带动自身技术和管理升级。支持有条件的区内大型骨干企业通过并购重组做大做强，提升区域影响力。搭建大型骨干企业服务平台，设立财务金融、技术创新、品牌营销、政策法规、招商引资、大数据应用等核心板块，为骨

干企业提供全面咨询服务、搭建交流平台。为骨干企业开展企业管理、知识产权、技术标准等专题培训，树立良好的行业标杆，发挥骨干企业的带头示范作用，为服务外包产业的发展引领方向。鼓励区内服务外包企业培育自主知识产权、打造自主品牌，加大自主创新的研发投入，提升自身接包实力。建立帮扶机制，骨干企业带动中小型企业共同进步，扩大骨干企业的辐射范围及区域影响力，充分发挥其带动作用。完善政府与企业之间的沟通联动机制，建立骨干企业联系制度，及时指导帮助企业切实解决困难。积极引进服务外包龙头企业，可采取一事一议的方式对其进行扶持和鼓励，充分发挥其显著的产业链带动效应，提升我区服务外包产业知名度与影响力。

2. 打造重点服务外包项目，发挥项目带动效应。逐步完善提升重大项目论证及审批、整体规划和专项规划的水平，超前规划布局，建设一批接包能力强、能够带动产业发展的优质项目。拓宽大型项目融资渠道，促进投资主体多元化、融资模式多样化，吸引社会资本参与项目建设，实现市场化运作。充分利用互联网、社交媒体等多种现代传媒方式信息传输速度快、范围广、效率高、成本低的优势，助推全区服务外包产业招商引资工作创新发展。优化项目管理模式，明确项目实施路线图和时间计划表，根据产业发展动态进行必要调整，强化各参与主体的工作责任，同时加强各主体间的统筹联动，紧密协调配合、共同推进项目高质量高效率建设。结合中国服务外包研究中心 2015 年发布的《服务外包

产业重点发展领域指导目录研究报告》中“在长三角、环渤海、珠三角地区打造国际化的金融中心、航运服务中心、物流采购中心、研发设计中心、信息服务中心、文化创意中心、商务营运中心、技术交易中心”的战略规划，根据我区实际资源禀赋情况，打造重点服务外包项目，完善周边基础设施建设及公共服务设施配套建设，力争打造具有较强区域影响力的服务外包中心。

3. 鼓励企业获取资质认证，提高企业品牌认知度。积极宣传资质认证对于服务外包企业长远发展的重要性，鼓励区内有条件的服务外包企业依据其主营业务及自身资质获取 ISO9001 质量体系认证、ISO14001 环境体系认证、ISO 27001/BS7799 信息管理体系认证、CMMI 开发能力成熟度模型集成认证、TL 9000 电信业质量管理体系认证、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证、CMM 开发能力成熟度模型认证、PCMM 人力资源成熟度模型认证、ISO20000IT 服务管理体系认证、技术先进型服务企业等不同方面的资质认证，对于获取资质认证的企业予以一定的扶持或奖励。

4. 在国内外积极开展品牌宣传及推广。制定我区服务外包品牌建设和推广计划，包含国内外交流合作、品牌展览、智力成果输出等工作。加强与中国服务外包研究中心等机构合作，不断提升我区服务外包企业整体形象，为企业承接国际服务外包业务提供平台支撑。加强与服务外包供需发达国家与地区的交流合作，主动对接国际服务外包组织与协会，积极搭建各类合作交流平台，

推介我区承接国际服务外包的产业环境和接包能力，积极洽谈。组织我区现有的知名服务外包企业参加国内、日韩及其他国家的展会，宣传芝罘服务外包品牌。借助互联网、多媒体、社交网络等多种传播渠道，树立我区服务外包特色品牌，定期到国外服务外包主要发包国家组织宣传推介活动。力争承办世界服务外包博览会、论坛，强化与世界 500 强等跨国公司进行交流合作的纽带，扩大我区服务外包产业的区域影响力。

四、保障措施

“十三五”是我区服务外包产业发展的关键时期，围绕加快落实规划目标、任务和重点工程，需要在体制创新、政策支持、对外合作等方面不断完善保障机制，形成长效推进的产业发展新局面。

（一）加强政府的宏观引导

认真学习《国务院关于促进服务外包产业加快发展的意见》、《国务院关于加快发展服务贸易若干意见》精神，谋划好“十三五”期间工作，研究制定有效工作措施，扎实地推动服务外包工作健康快速发展。进一步发挥区服务外包办公室作用，统筹规划全区服务外包产业发展，提高政府部门对服务外包产业的重视程度，交流经验、表彰先进，形成长效推进机制。不断完善工作目标考核机制，健全统计评价体系，加强调查统计，科学评价发展状况，为服务外包产业的发展、决策提供科学依据。

（二）引导金融机构加大支持力度

鼓励金融机构加大对服务外包企业的支持力度，鼓励创投、担保等形式支持服务外包企业发展，加强扶持资金的使用审核和管理，支持符合条件的服务外包企业通过上市、发债等形式筹集发展资金，不断完善区域产权市场，引导社会资本积极进入服务外包领域。支持外包企业投保信用保险，推动政策性担保公司积极为服务外包企业提供融资担保。对于中小服务外包企业，通过基金运作扶持其做大做强，支持符合条件的服务外包企业通过上市、发债等形式筹集发展资金。不断完善区域产权市场，引导社会资本积极进入服务外包领域。

（三）完善行业统计考评机制

根据国家最新的服务外包产业界定和分类标准，结合我区实际，建立反映服务外包特点的分类标准和统计标准，制定科学、合理、可量化的本区服务外包产业发展指数及评价指标体系，对全区服务外包产业发展的总体质量和总体效果等进行经常性评价考核，出台相应的奖惩政策措施，并依据评价结果对符合条件的企业进行扶持。完善服务外包数据采集工作，进一步调动外包企业主动反映企业经营状况的积极性，及时督促服务外包企业做好离岸和在岸业务数据填报工作，增加统计数据真实性。逐步建立一套完整的服务外包园区认定、考核、评价体系，形成服务外包园区认定动态发展格局，激励服务外包园区不断创新发展，起到引领示范作用。

（四）加强产业的监督与监管

加大对服务外包产业的市场监管和执法力度，严厉打击扰乱行业发展秩序、市场秩序及涉及违法的行为。提高商业道德水准，通过建立服务外包产业企业信用档案，约束经营者行为。支持行业协会等民间组织发挥社会监督管理功能，增强行业自律性。规范行政行为，简化关于企业落户、市场建设的行政审批程序，促进服务外包产业快速有序发展。

芝罘区商贸流通业“十三五”发展规划

商贸流通业是指商品流通和为商品流通提供服务的产业，是国民经济的重要组成部分，在拉动经济增长、服务社会、保障民生、吸纳就业、增强完善城市功能等方面发挥着重要作用。“十二五”期间，我区商贸流通业取得明显发展，为加快“十三五”商贸流通业发展奠定了良好的基础。“十三五”将是我区商贸流通业发展的重要时期，大力促推商贸流通业的发展是我区“十三五”期间国民经济和社会发展的重要任务。

一、“十二五”期间全区商贸流通业发展情况

“十二五”以来，我区商贸流通业保持平稳较快发展的良好局面。商贸规模持续扩大，流通效率不断提高，市场运行更加协调稳定，对社会经济发展的贡献力明显增强，为“十三五”的跨越发展打下了坚实基础。“十二五”期末，全区实现社会消费品零售总额 399.87 亿元，是 2010 年的 2.04 倍，年均增长 15.4%，高于 GDP 年均增幅 3 个百分点。全区限额以上批零贸易销售额达到 746.53 亿元，年均增长 29%；限额以上住宿餐饮业实现营业收入 20.06 亿元，年均增长 25%。批零住餐业占 GDP 和第三产业的比重分别上升到 37.49% 和 46.12%。

（一）全区商贸流通总量增长，流通规模不断扩大。芝罘区全区批发零售商业网点总数达到 43529 个，餐饮住宿网点 4491

个，商业区商贸设施面积超过 300 万平方米，商业网点及批发配送吸纳就业人数达到 20 余万人。按商贸流通行业划分，2015 年全区限额以上批发业实现销售收入 456 亿元，同比增长 26%；限额以上零售业销售收入 290 亿元，同比增长 4.6%；限额以上住宿业实现营业收入 2.3 亿元，同比增长 24.1%；限额以上餐饮业营业收入 17.7 亿元，同比增长 19.2%。全区商贸流通产业结构日趋多元化，多种经济成分的流通组织得到快速发展，业态结构和经营结构日趋合理。先后培育销售收入过亿元的商贸骨干企业 10 家，培育发展了滨海广场广仁路商业步行街、万达十字金街、海中宝海参市场等新兴的特色街区及专业市场。

（二）现代商贸流通水平迅速提高，商业模式不断创新。2015 年，全区实现电子商务交易额 452 亿元，同比增长 39%，网络零售额 60 亿元，为 2014 年的 3 倍。全区在经营中运用电子商务的企业有 770 家，个体经营户 510 家，电商从业者约 1.2 万人。烟台电子商务产业园先后获批省级和国家电子商务产业示范基地，引进了淘宝大学、阿里学院、腾讯营销学院等专业培训机构，涌现出淘宝特色中国·烟台馆、酒先锋等一批规模较大、国内知名度较高的电子商务网站，培育出蓝途、玉兔网、云帮家等一批特色电商企业；连锁经营继续向批发零售业、餐饮业、洗染业、美容美发业、家政服务业等多行业扩展，物流配送水平稳步提高，流通设备、设施现代化和信息化水平显著提高。城市共同配送体系加快建设，以山东齐畅、烟台益商、瑞康医药为代表的一批现代

化物流配送中心相继建立，较好地解决城市共同配送“最后一公里”问题。

（三）骨干流通企业迅速崛起，品牌影响力明显增强。重点培育了振华集团、汽车交易广场、海中宝海产品交易中心等一批商贸流通骨干企业。其中，振华集团年销售额已突破 200 亿元大关，占全区连锁经营销售收入的 50% 以上；商贸流通领域更加开放，新引进中粮大悦城、世茂、麦德龙、万达、红星美凯龙等内外资商业零售企业 30 多家，其中包括世界五百强企业 6 家；国际知名品牌引进成效显著，古驰、杰尼亚、博百利、阿玛尼、万宝龙、星巴克等 20 多个国际一线品牌成功入驻，我区商业国际化程度和品牌档次得到进一步提升。商贸企业走出去步伐加快，振华集团在天津、威海、聊城等地，百纳餐饮在北京、威海、济南等地建店发展。

（四）全区各类市场建设稳步推进，住宿餐饮业蓬勃发展。全区各类专业市场达 60 余家，涵盖了蔬菜、水产、粮油、五金、汽车、汽配、建材等 20 余个行业。专业市场综合经济效益得到明显提高，各类市场营业额达 600 亿元以上。其中，三站批发交易市场、烟台汽车交易市场、海中宝批发市场营业额超过 100 亿；特色街区建设稳步推进，全区已形成上乔西路美食街、烟台滨海广场 1861 开埠商业街区等 10 条较成熟的商业街区；住宿、餐饮业积极克服行业转型发展中的困难和压力，整个行业始终保持着较快增长，住餐业企业达到 3452 家，从业人员超过 4 万人。

(五)社区生活服务网络逐步完善,企业培育取得成效。“放心早餐”工程扎实推进,以培育发展早点连锁经营、提升改造早餐经营单体店、规范整治流动摊点为主,蓝白、同亨达等餐饮企业已在辖区内各个社区建立了符合食品卫生标准的规范早餐服务网点。目前全区连锁经营网点(早餐店、早餐亭、早餐车)500余个,从业人员3000余人,市区已形成固定经营网点和流动餐车相互补充的早餐经营格局;“菜篮子”工程保障有力,引导市场主体参与到全区蔬菜店的网点建设中,培育了幸福蔬菜、鸿润、鼎丰蔬菜等一批“菜篮子”企业,幸福蔬菜批发市场2500吨的大型蔬菜储备库建成运行,开设市区平价蔬菜连锁超市45个;新建社区中型连锁超市20余家,不断推进15分钟便民服务圈建设;家政服务方兴未艾,新建社区家政服务连锁店51处,联民家政、嘉泰物业被省商务厅确定为大型龙头家政服务企业,联民职业培训、嘉合职业培训等2所家政服务培训学校被列为“全省家政服务工程培训单位”。

(六)会展等特色产业经济日趋繁荣。大力推进会展业发展,市区展会数量年均以10%以上的速度递增,初步形成了以“国际汽车工业展览会”、“海中宝海参展”等为骨干的一批品牌展会。其中,烟台汽车商会主办的国际汽车工业展览会已成为我市最具影响力的汽车专业营销、博览展示展销会;新兴会展知名度不断提高,人力资本论坛和国际国内知名人力资源公司服务展、动漫高峰论坛峰会、电商产业博览会、婚庆文化博览会等会展日趋成熟,

催生出金诺会展、天方会展等多家本土会展服务机构，并吸引一大批外地会展企业前来我区办展。

总体看，“十二五”以来，我区商贸流通业在迅速发展的同时，也存在如下问题：一是商贸流通业新型业态发展缓慢，在特色街区建设、连锁经营等新型业态方面创新发展不足，现代城市配送发展滞后。二是部分商贸行业效益下滑。受宏观经济低迷导致消费增速放缓、费用刚性上涨和网络零售新业态的冲击等多重因素的影响，我区商贸零售业发展后劲不足。大型商贸企业在销售收入增长的同时，企业利润却出现较大幅度下滑。餐饮业，特别是中高档餐饮企业依然面临行业整体转型升级的外部压力以及企业内部经营成本持续加大的严峻形势，企业经营状况欠佳。三是行业发展“软环境”有待加强。仍然存在行政效率不适应企业发展要求、城市功能相对单一，专业化程度不高，城市服务能力和水平相对落后等问题，对我区商贸流通业发展环境造成一定影响。

二、“十三五”全区商贸流通业发展指导思想、发展目标和重点任务

（一）指导思想

以党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神为指导，以引导生产、促进消费、改善民生、繁荣市场为重点，依托我区特有的经济、交通、区位优势和商贸流通业发展的良好基础条件，培强做大流通主体，完善商品市场体系，发展现代流通方式，提升流通服务功能，建立与我区经济发展相适应、布局合理、功能

齐全、竞争有序的商贸服务体系，努力把我区打造成为胶东地区最具凝聚力和辐射功能的区域性商贸中心。

（二）发展目标

到“十三五”末，全区商贸流通业增加值力争突破 260 亿元；社会消费品零售总额突破 630 亿元；电子商务交易额突破 3000 亿元，网络零售额突破 1000 亿元；亿元以上商品市场数达到 20 家，交易额达到 700 亿元。

（三）发展重点

1. 加快商业中心建设，增强城市综合服务功能。结合《烟台市商业网点规划》等相关规划要求，充分考虑我区商贸流通业发展的实际特点及趋势，规划期内在全区形成“一核两翼、中心突出、多点支撑”的商贸空间格局。即以一个市级商业中心（海港路中心商贸区）为核心，培育壮大 2 个区域商业中心（南部和北部两个特色商贸区），形成以社区商业、专业市场、特色街区等多种业态为补充的资源共享、特色互补且与本地经济发展良性互动的商贸体系。

（1）培育壮大市级商业中心。规划以南大街和北马路为两条横向轴线，在现有振华商厦等高端商业综合体的基础上，通过振华国际广场、万达商业综合体、中粮大悦城、慎礼商住区、经伦区片改造等重点大项目促进高端新型商业业态对市级商业中心的补充，形成以两轴为核心的高端品质消费商业区。规划以青年路、西南河路、大海阳路为三条纵向轴线，整合周边的专业店、

专卖店、餐饮连锁、小商品销售等业态，打造时尚休闲服务商业区。“两横三纵”商业架构共同形成层次清晰、重点明确、特色突出的市级商业核心区。

（2）完善升级区级商业中心。南部以机场路、港城大街为发展轴线，结合南部新城建设以及城铁周边商业空间的建设，打造服务于居民生活、商贸物流、文化创意的现代化区级商业中心；北部以幸福路、幸福中路为发展轴线，根据幸福区片规划功能定位要求，完善商业发展空间，活跃幸福区片商业氛围。沿环海路结合临港物流配套园区，建设相应商业服务业设施，提高商业品质，丰富商业业态，打造市区北部宜居的区级商业中心。区级商业中心以发展社区购物中心或大型超市为主，发展与居民日常生活相关的商业业态；引导百货店、大型超市、专业店等商业设施在区级商业中心的合理集聚，满足区域内居民的综合消费需求及外来游客的需求，全面提升城区商业的网络化服务水平。

（3）打造特色商业街区。立足实现商贸、旅游、历史、文化有机融合，进一步完善提升 1861 开埠商业街区的服务功能和辐射力，加快朝阳街、东方巴黎、上乔西路美食街的转型升级，全力推进万达芝罘金街、振华风情美食街及南尧婚庆产业园区、东方文化产业园等项目建设、招商工作，加快形成一批集聚效应显著、文化底蕴深厚、有品牌效应的特色商业街区，打造传承历史文化、彰显胶东特色、提升生活品质的重要载体，力争用 3-5 年时间打造 1-2 条国家级特色商业街区。

2. 培强做大商业实体，推动传统业态转型升级。按照分类指导的原则，加大行业重点企业培育力度，推动传统零售、批发、餐饮以及商品市场整体提档升级，通过产业联动发展，实现服务业全面提升。

(1) 培育商贸流通龙头企业。大力实施品牌建设工程，对辖区商贸流通龙头企业自有品牌建设给予重点扶持。引导现有优势企业积极拓展异地业务，大力培育区域性龙头商贸流通企业。依托国内外大型展会平台，展示、推介本地商贸流通企业，为企业发展创造商机。支持和鼓励振华集团等具有竞争优势的本土龙头企业参与全区经济建设，加快国际知名商业品牌引进步伐，在巩固我区商业龙头地位的同时，积极协助企业实施走出去战略，不断提升综合竞争力。继续优化服务发展环境，助推大悦城、万达等城市综合体创新发展，营造“宜商芝罘”新名片。

(2) 提升发展住餐业。推广放心早餐工程，着力打造以大型餐饮龙头企业为主体，以现代主食加工配送中心为支撑，以连锁早餐销售网点为载体的现代化早餐供应服务体系。大力推进特色餐饮一条街、美食之都建设，培育发展特色餐饮业，鼓励餐饮企业对绿色餐饮、养生餐饮等特色餐饮模式的探索与创新。加大对龙头餐饮企业的培育和支持力度，指导餐饮企业创新特色产品、创新生产经营模式、创新经营管理理念，加快实现转型升级，支持企业以婚宴餐饮、商务特色餐饮、海鲜特色餐饮、地方特色餐饮、中餐连锁和休闲酒吧为重点，开展品牌经营和连锁经营，加

大市场开发的力度。结合烟台山-朝阳街及所城文化街区，幸福、芝罘岛等区片改造及建设，积极打造一批酒吧、咖啡吧、海鲜大排档、24小时店为主的休闲餐饮聚集区。坚持存量转化和集约发展原则，加快资源整合，促进经济型酒店品牌化和连锁化发展。引导支持竞争优势明显、品牌影响力强、经营网络覆盖面广的住宿企业发展连锁经营，培育一批特色宾馆品牌。积极推进住宿业与文化、体育、旅游、会展等相关产业融合，加快产业化发展步伐。按照国家标准、行业标准、地方标准、企业标准规范宾馆（酒店）经营服务，保障住宿业市场有序竞争和健康发展。

（3）做大做强批发业。大力发展以进出口商品分销为基础的各类新型交易中心，鼓励商贸企业依托烟台港、保税港区，建设食品、酒类、化工等国际大宗商品、原材料进出口基地和分销中心。引进一批国内外大型商贸企业在我区设立营销总部、采购中心、物流中心；强化规划引导，促进同型同质市场聚集发展，引导家居建材、五金机电、二手车交易等现有市场的整合，打造有区域性影响、专业化经营的交易中心。重点抓好三站新区、海中宝市场、烟台国际商品城等大型市场的招商运营，推进毅德国际商贸城、深国际物流园、海吉星农产品批发市场等项目建设，为全区特色产业聚集区建设提供载体和平台。

（4）做精做尖零售业。借助中心商贸区丰富的商贸设施和人流优势，积极培育发展城市综合体，发展高端百货、体验式购

物中心、大型超市等商业业态，在社区及周边大力发展便利店、折扣店、自动售货亭等新兴业态；鼓励现有大型实体零售企业开设网上商城，加快培育一批产品丰富、消费便捷、售后服务完善的购物网站，打造零售业在不同区域的独特个性，营造层次多样、充满活力的零售商业体系。

3. 创新现代流通方式，满足多元消费需求。积极推进以现代物流配送业为主体的新型流通配送模式，加快构建现代商贸物流体系。充分利用信息化改造商贸流通业，提高流通组织化和现代化水平，扶持和促进电子商务的健康发展。

（1）推进商贸服务业连锁经营步伐。优先发展社区连锁品牌，加快发展与市民生活密切相关的品牌连锁便利店和社区超市等业态，在新建社区、交通枢纽出入口、繁华街道以及楼宇集中地等区域，整合发展品牌连锁便利店、超市和生活服务品牌连锁店。鼓励大型连锁企业、老字号企业，利用品牌、商号、配送体系和经营管理等优势发展特许经营，形成“规范化、可复制、易扩张、能够有效监管”的特许经营体系。积极引进跨国连锁企业和国内大型连锁企业在我区设立总部、采购（物流）配送中心、结算中心，提升我区连锁经营发展层次。

（2）合理构建物流配送体系。依托大型连锁经营企业、第三方物流企业，培育一批在供应链一体化管理中起主导作用的企业，提高管理服务能力。支持连锁企业加强物流配送中心建设，合理布局物流结点，培育第三方物流，优化运输配送线路，完善

连锁配送体系。引导辖区物流企业开展城市共同配送，搭建公共信息服务平台，整合城市物流资源，构建低成本、广覆盖的系统化配送网络，重点支持“万商购”电商平台上线运营，推进冷链物流公共配送中心、公共末端智能配送网络等项目，加快规划建设现代物流聚集区，打造以家电、日用百货、食品等生产生活资料为重点的区域性物流配送集散地。

（3）加快发展电子商务。依托烟台电子商务产业园的建设，加快提升商贸流通业电子商务应用水平。大力发展 O2O 电子商务，引导振华集团、益商物流等企业利用其品牌优势，结合实体店面和物流配送体系，促进线上线下互动，满足不同层次消费需求；支持海产品、农产品和葡萄酒等优势产业电子商务的发展，积极扶持张裕、海中宝等龙头企业发展，进一步促进企业电子商务应用的规模发展和品牌建设；推动专业市场向网络商城转型，鼓励三站小商品批发市场等一批商贸聚集区、批发市场和专业市场建立电子商务平台或利用第三方电子商务平台，开展网上交易，推动我区专业市场向网络特色行业商城转型。大力发展跨境电子商务，打造市级跨境电商综合园区和跨境电商公共服务平台，完善电子商务配套服务体系，大力培养引进高素质人才，创建多层次融资体系，积极培育和引进电子商务服务企业。

4. 围绕居民生活需求，大力发展社区服务业。以便民、利民、惠民为指导思想，推进社区服务业线上线下融合创新发展，形成一批有效满足居民生活服务需求、具有较强专业化服务能力

的本地生活服务平台和生活服务网点，保障和方便群众日常生活消费需要。

（1）支持家政服务业与互联网深度融合，积极推进区级民生服务平台建设。重点做好与市级“12343”服务平台的对接，打造功能完善的家政公共信息服务体系和层次多样、竞争有序、覆盖城乡的家政服务市场格局，全面提升我区家政服务业的规范化、产业化、品牌化和信息化水平。实施品牌经营战略，开展“家政明星企业”、“家政服务明星”评选活动，培育发展省级家政服务龙头企业。引导区属家政职业技能培训学校根据全区家庭服务市场需求和用工情况，探索开展家政服务、养老护理、病患陪护等定向培训工程，扩大家政服务人才储备。

（2）推进社区服务连锁经营体系建设。以提升居民生活品质为目标，以创建示范商业社区为抓手，积极实施便利消费进社区、便民服务进家庭的“双进”工程，鼓励建设和改造餐饮、住宿、零售、休闲、娱乐、家政、洗染、维修、美发、再生资源回收等居民生活服务网点，大力发展连锁经营体系，促进线上交易和线下服务相结合，开展网上预约、上门服务等业务，丰富服务内容，提高服务质量，推进居民生活服务便利化。改善购物消费环境，实施“放心早餐”工程，逐步将中心城区马路早点摊退路入室。大力发展各种类型的专业化或连锁的家政服务公司和机构，积极鼓励个体、私营和社会各方共同兴办社区服务设施和网络，扩大就业渠道，完善服务功能，提供优质、周到的社区服务。

(3) 引导社区养老服务协调发展。以国家市场化养老试点资金为引导，加大政府对社区居家养老服务站、老年人助餐服务点、老年人日间服务中心、托老所、老年活动中心等服务设施建设的资金投入力度，增加数量，完善功能；鼓励社会力量和民间资本参与市场化养老服务产业发展，重点支持建设居家、社区养老的家政、餐饮服务体系，完善养老服务网点布局、搭建养老服务信息平台，为居家老人提供生活照料及医疗服务，推动以居家为基础、以社区为依托、以机构为支撑的市场化社会养老服务体系早日建成。

5. 做好资源整合，推动会展、婚庆等新兴产业发展。以推进项目品牌化、运作国际化、服务专业化为手段，扩大会展和婚庆企业主体规模，做好行业资源整合，构建新兴产业服务体系，壮大会展和婚庆经济。

(2) 引进和培育品牌展会。加大招会引展力度，加强与国内外行业组织和展会机构的联系，吸引更多具有影响力的专业化品牌展览会来我区举办。全力打造我区自主品牌展会，学习和借鉴国内外先进的办展理念、运行模式，把烟台国际汽车展示交易会、海参展、人力资源论坛、电商博览会等培育成为国内外知名品牌。培育以大型专业会展企业为龙头、中小型专业化服务企业为补充，分工明确，相互配套的企业集群，提高会展企业市场竞争力。力争到 2020 年，培育引进一批具有较强竞争力的优秀会展主体，发展壮大一批具有较高知名度的优秀会展品牌，基本形成

运作高效、功能完善、设施齐备的会展经济产业框架。

(1) 整合发展婚庆产业。依托已建成的亚太婚庆产业园区，进一步优化产业发展环境，为后续发展打下坚实基础；充分利用辖区现有资源，探索婚庆与旅游、电商的有益结合；在产业链整合延伸方面下功夫，引导和鼓励中小型婚庆企业在专业领域做强做大，积极培育若干各具特色的专业化婚庆服务企业，将婚庆产业打造成为具备区域影响力的品牌。通过政策引导，市场运作的方式，调动社会各方的积极性，设立新兴产业发展扶持资金，推动会展以及婚庆行业协会建设，优化行业管理和行业布局，努力形成核心突出、配套齐全的会展以及婚庆服务体系。

6. 优化商贸流通环境，营造良好经营氛围。重点强化政府职能部门对商贸服务业的组织协调和监督管理职能，加强流通市场运行监测和分析，加快推进商贸服务业诚信体系建设。

(1) 加大综合执法力度。强化商务行政监管职能，着力解决执法力量薄弱及工作缺位问题。建立健全流通领域食品协议准入、检验检测、索票索证溯源和不合格商品退市制度，确保流通领域食品安全。依法从严查处制假售假、以次充好、哄抬物价、欺行霸市等违法行为，维护公平、有序、规范的市场环境。

(2) 加强市场运行监测和调控。高度重视市场运行状况、重要商品供求和价格走势的实时监测工作，提高对突发事件的预测预警能力。建立商贸流通业重点企业网上监督直报系统。建立商贸流通业统计调查制度和信息管理制度，完善商贸流通业统计

调查系统和指标体系，建立政府统计和行业统计互补互助的商贸流通业统计调查体系。

（3）营造诚信经营环境。大力推进商业信用体系建设，引导企业诚信经营、规范经营，强化守信意识和诚信自律。指导行业协会等社会组织制定诚信创建标准，开展企业信用评价，培育一批诚信经营先进典型。积极开展重点行业、岗位从业人员执业行为信用记录，依法探索建立失信惩戒和守信奖励机制，打造诚信商贸首善之区。

三、保障措施

（一）加强组织领导。成立由区政府分管领导牵头、区相关部门共同参与的商贸服务业发展领导协调机构，全面负责领导、统筹协调我区商贸服务业发展工作。设立由知名专家组成的商贸服务业发展决策咨询机构，为我区商贸服务业发展提供决策咨询。

（二）完善政策体系。积极争取国家、省、市的支持，把我区商贸服务业重大项目纳入国家、省、市发展规划。加强对产业发展方向、空间布局、政策实施、重大项目引进、用地指标落实等环节的统筹和协调，确保有关政策和各项工作落实到位。科学设置统计指标体系，探索完善新兴业态的统计方法。把推进现代商贸服务业体系建设纳入考核指标体系，作为评价各相关部门及街道（园区）工作的重要依据。

（三）健全工作推进机制。实施项目动态管理，及时化解项目建设中出现的矛盾和问题。通过引进、建设一批大项目，滚动

实施一批骨干项目，带动产业提质升级和新兴产业发展。引导全区服务业发展，重点支持关系商贸服务业全局的关键领域及新兴产业的龙头项目，推动全区商贸服务业整体健康有序发展。

芝罘区社区商业“十三五”发展规划

社区商业是以社区范围内的居民为服务对象，以满足和促进居民综合消费为目的的商业类型。经过多年发展，我区社区商业已成为满足居民日益增加商业需求的不可或缺的重要组成部分。“十二五”期间，我区的社区商业设施规模不断扩大，网点布局不断延伸拓展，服务功能趋于多元化，已经成为城市最具活力的商业形式之一，为“十三五”行业加快发展奠定了良好的基础。

一、“十二五”期间全区社区商业发展情况

“十二五”期间，社区商业作为商贸流通业的重要组成部分，已经成为社区服务业的重要内容，服务范围更加宽泛，已经渗透到居民生活的各个领域，主要呈现以下特点：

1. 社区商业服务设施趋于完善，基本实现社区服务网络化。“十二五”期间，我区加大投资力度，先后兴建了一大批社区服务基础设施，建设完成 126 处社区活动场所，常年为老年人提供娱乐、健身、休闲等服务，建立社区老年人日间照料中心 33 处。托儿所、小饭桌 600 多处，居民学校、文化站、图书室 200 多个，全区共设置社区卫生服务机构 74 家，门诊部、诊所、卫生所等各类医疗机构 574 家。各类便民利民服务网点 2000 多处，形成了比较完善的社区服务网络，大大增强了社区服务功能。“十二五”期间累计完成升级改造农贸市场 22 家，完成新建农贸市场 8 家，实

现了每个街道至少 1 个以上标准化农贸市场。新建社区中型连锁超市 20 余家，社区家政服务连锁店 51 处，不断推进 15 分钟便民服务圈建设。近年来，我区积极创建社区商业示范社区，其中芝罘区上夼西路社区、奇山社区、白春社区被命名为“全省社区商业示范社区”，通伸街道顺和社区获得“全国社区商业示范社区”称号。

2. 社区商业服务范围更加多元，服务项目实现了系列化。“十二五”以来，围绕中大型社区的超市、零售等服务业已初具规模。社区超市以日用百货、时令蔬菜为主路线，社区便利店方面，多以柴米油盐为主，清晨也代售早餐。全区社区商业网点的服务范围进一步扩大，一批新兴业态在社区商业网点中应运而生，现已发展到保姆、清洁维修、物业绿化、家教、技能培训、网络服务、婚庆礼仪、餐饮、保健、培训、代理、摄影、中介代理等多个门类的多项服务，并不断向专而细的方向延伸，各种专卖店、便利店、超市、连锁店因其具有经营特色和市场空间，已经成为社区商业网点的主导。

3. 社区商业项目实现品牌化，引入社会多元化投资。社区商业服务机构逐步转变运营机制，按照市场经济规律运作，开始由一般服务向品牌服务发展，涌现出“蓝白快餐”、“联民家政”、“嘉泰物业”、“振华量贩”等深受群众信赖的社区商业品牌，实现了社会效益和经济效益双丰收。积极鼓励社会力量兴办项目，目前全区共有各类养老机构 25 处，其中民办养老机构 23 处，占总数的

92%。其它如老年人、残疾人服务站，托儿所、小饭桌，文化活动室、图书室，各类便民利民网点等，50%以上是由社会各类力量兴办，初步实现社区服务社会化。

4. 社区商业网点数量不断增长，商业化布局更加完善。当前，随着城镇居民人均可支配收入日益提高，消费需求和消费结构发生显著变化，社区居民对服务餐饮、休闲娱乐等多样化、综合性的消费不断增长。城市居民不仅需要繁华的城市、地区商业中心，更需要网点齐全、业态合理、功能完备，并具有一定服务水平的社区商业。芝罘区现有 147 个社区，各社区商业网点数量持续增长。目前共有各类社区商业门店 5600 余个，其中，社区便利店 3213 个，大小超市 234 个，洗衣店 112 个，美容美发店 390 个，早餐快餐店 450 个，再生资源回收网点 260 个，农贸市场 30 个，其他日用品店 690 个，社区商业的覆盖率实现 100%，较好的满足了社区居民的生活需求。

“十二五”期间，社区商业在便民利民、促进就业、提高人民生活质量、维护社会稳定等方面发挥了积极的作用，但是与先进城市比较以及人民生活日益增长的需求相比，还有很大差距。一是缺乏宏观规划。由于单纯靠市场来调节，配置资源和调节供求，致使商业网点处于一种自由、盲目发展的状态，导致社区商业功能不全；二是部分社区网点设施配套不足的矛盾也较为突出，尤其是肉菜店和早餐供应成为目前社区商业中最薄弱的环节，一些社区的购物环境、服务质量和业态配置，尚不能完全满足居民

需求。三是政府对社区商业的投入依然偏小，社会资金、经济组织参与度较低，全社会资助社区商业发展的浓厚氛围尚没有形成；四是社区商业服务人才建设不足，职业培训相对滞后，无法满足商业服务的需要。上述问题在一定程度上延缓了社区商业的发展，因此需要政府加强引导和扶持，以促进社区商业的发展。

二、“十三五”期间行业发展指导思想及总体目标

（一）指导思想

全面贯彻党的十八大和习近平总书记系列重要讲话精神，按照建设和谐商业的要求，本着“以人为本”和“便民、利民、为民”的宗旨，以促进现代商贸流通业的发展为目标，以满足居民日益增长的需求为出发点，坚持新建和调整相结合，侧重对现有社区商业网点的整合、改造、完善和升级，提高社区商业的现代化、网络化、信息化水平，逐步形成布局合理、业态结构优化、服务功能完善、设备设施先进、方便居民生活、竞争适度有序的城市经济发展与建设相适应的社区商业体系。

（二）布局原则

1. 坚持以人为本，符合便利、安全、一站式、不扰民的要求；与居民的消费习惯和消费水平相适应，不同区域发展不同特色的社区商业，满足居民多方位消费需求；

2. 结合城市建设情况，发展多种布局形态的社区商业中心，合理协调与城市商业中心的关系；

3. 结合城市旧城改造及新社区建设，合理预留集中的社区

商业用地，鼓励新建社区按照商业示范社区标准配备商业业态，完善各类社区商业设施配置；

4. 利用信息化技术，建立家政网络服务平台，为居民的日常生活提供便利快捷的服务。

（三）总体目标

“十三五”期间，进一步优化、整合老社区商业布局，完善新社区的商业功能，着力打造社区十五分钟便民生活服务圈。加快推进“便民消费进社区、便民服务进家庭”为主题的社区商业“双进工程”，扩大商业服务项目数量和范围，合理布局社区便民店、早餐店、菜市场、家政服务点、邮政和快递服务等日常生活必需的商业网点，实现服务项目各社区全覆盖。引进一批大型商业企业和连锁企业进入社区，完善社区商业网点配置，严格落实新建社区商业和综合服务设施面积占社区总建筑面积的比例不得低于10%的政策，同时加强社区商业网点用途监管，确保社区商业规范健康发展。

三、“十三五”期间社区商业区域布局和发展重点

（一）完善社区商业规划布局，突出社区商业网点服务功能

社区商业的规模配置应和服务范围内的居住人口及公共服务设施数量相适应，以方便居民日常生活需要为目标，符合《城市居住区规划设计规范》。社区商业必备性网点包括综合超市、便利店、标准化菜市场、餐饮店、理发店、书报店、药店、洗衣店、维修店等；指导性网点包括文化、休闲、娱乐以及其他卫生、医

疗等社区公共服务网点。商业示范社区的必备网点包括综合超市、室内菜市场、便利店、书报音像店、药店等商业网点和餐饮、照像冲印、美容美发、洗衣熨烫、维修服务、家庭服务、再生资源回收等 12 种服务网点及文化娱乐、休闲健身、代邮代收、邮政通讯、金融储蓄、网上购物、电话购物、专业店、专卖店等 9 种具有现代服务功能的商业服务网点。

（二）合理进行业态组合，建设完善社区商业中心

以现状社区商业为基础，采取独立配置、相对集中和互补错位三种发展方式来配置社区商业中心。按照“方便居民服务、优化商贸资源配置”的原则，在全区规划布局 20 处社区商业中心，打造独具芝罘特色的“便民服务”品牌，形成居民 15 分钟便民社区商圈。社区商业中心内应有不少于 10 种业态店铺的规划，各业态搭配协调。新规划的社区商业中心与居住区的距离不少于 100 米，辐射半径约 1000 米。社区商业中心不仅应该包括超市、菜市场、特色专卖店、各种休闲娱乐场所等各种商业设施，还应有满足居民基本消费和服务需求的餐饮、修理、理发、洗衣、再生资源回收、家政服务等功能，形成多重功能复合的社区商业体系。

（三）突出便民利民商业服务理念，体现社区商业邻里特色

在新社区的建设中，社区商业应从空间上和时间上实现便利性，便利居民的消费，便利服务的提供；社区商业设施的建设布局应实现商业的相对集中及住宅和商业的相对分离，以保证住宅的宜居性和商业不扰民；各社区商业设施的外观与社区整体风格

相协调。新建大中型社区应配置能满足居民餐饮、购物及其它多种服务的多样性、多层次需求的营业网点，按人口、地块条件配置多点式便利商业组合，小型社区可结合自身情况集中配置便利社区商业组合，使社区商业设施应配置在社区对外开放、人流多、道路相对宽敞，便利的地方。社区商业在经营商品的同时，还将以多种形式提供快捷、便利服务，如送货上门等形式，不断创造条件，把电话购物、网上购物导入社区服务，提高社区商业信息服务水平。鼓励有条件的社区商业企业建立客户需求信息系统，及时为社区居民提供服务项目、服务内容、服务价格、服务方式等信息，为居民提供便捷、周到的服务。

（四）积极发展社区连锁服务，培育打造社区商业连锁品牌

加快引进组织形式和经营方式先进的新型业态和知名品牌店，同时严格按照规划和规范要求，改善社区商业的服务环境。在社区商业建设，特别是便利店、超市的新建和改扩建过程中，支持有实力的连锁企业积极进入社区，通过自建分店或采取收购、兼并、特许加盟等多种形式整合分散的社区商业资源，规范发展方便居民日常消费的经营网点，不断提高现代化管理水平，实现资源共享，综合利用。“十三五”期间引进 10 家以上各类连锁机构进社区。支持有实力的企业建设面向社区商业网点服务的物流配送中心，做到管理、服务、标准的统一。推进餐饮和超市、家政、蔬菜店连锁化建设。积极引进市级早餐工程示范企业进驻中心，进行连锁化经营，力争社区连锁早餐亭、早餐车、早餐销售网点

覆盖率达到 100%。提升规范社区菜市场和社区菜店，“十三五”期间新增社区水果、蔬菜等鲜活农产品连锁直营店 10 处以上，并打造一批农产品流通服务品牌。

（五）积极打造商业示范社区，进一步完善商业服务功能

加强调查研究，因地制宜提出适合我区发展的社区商业示范工作要求，积极开展创建省级、国家级商业示范社区工作，及时发现和解决社区商业建设和发展工作中的困难和问题，不断总结经验，推动社区商业示范工作和社区商业的建设共同发展。努力改变传统的经营服务模式，积极引导社区商业参与社区相关共建活动，按照社区商业服务要体现“心贴心”的特点，积极推进区级民生服务平台建设。重点做好与市级“12343”服务平台的对接，全面提升我区社区商业服务的规范化、产业化、品牌化、信息化水平。探索开展家政服务、养老护理、病患陪护等定向培训工程，扩大家政服务人才储备。积极引导下岗失业人员进入社区，把社区创业就业与发展社区经济有机结合起来。实施家政服务业从业人员定向培训工程，加强家政服务、养老服务、社区照料服务和病患陪护服务从业人员业务技能培训，帮助社区就业困难人员实现再就业。鼓励企业采取收购、兼并、特许加盟等多种形式整合分散的社区商业资源，规范社区内的小型门店，实现资源共享，综合利用。

（六）加大社区商业政策扶持力度，建立多方参与管理机制

“十三五”期间，根据省市相关政策，逐步将社区商业中的基

础部分纳入公共服务范畴。特别是逐步将基础型业态和业种网点建设纳入社区公共服务设施范围，安排部分专项资金，给予政策扶持。由政府主导，重点对菜市场、农贸市场、废品回收等社区公共服务项目给予政策扶持，分期分批实施公益化改造。由商贸流通主管部门牵头，协调财政、住建、城管、市场监管、税务等部门，出台相关政策，鼓励和支持社区商业建设，对规划范围内不同能级社区购物中心的建设改造、社区必备性商业业态特别是居民生活服务业态给予相关政策优惠，对不同层次商业示范社区、特色商业街进行奖励，商业开发在费用和税收上给予支持。商务部门提前介入商业配套工作，支持连锁商业服务企业进入已建大型居住社区。以国家市场化养老试点资金为引导，加大政府对社区居家养老服务站、老年人助餐服务点、老年人日间服务中心、托老所、老年活动中心等公共服务设施建设的资金投入力度，增加数量，完善功能。鼓励各类组织、企业和个人进社区开展与居民生活密切相关的社区服务业务，对发展基础型业态和业种给予租金或税收等方面的扶持。同时加强社区商业的规范管理，出台我区商业网点详细规划及管理条例，加快网点规划和标准制定，推进社区商业建设的标准化、规范化。

四、保障措施

（一）加强组织领导。各有关部门和单位要将发展社区商业工作列入重要议事日程，区政府成立专项工作领导小组，切实加强工作调度和规划落实。各相关职能部门和单位要根据各自工作

职能，推进各项优惠政策落实到位，为社区商业发展提供指导和保障。

（二）加强行业管理。积极探索反映我区商业设施建设、服务管理、社区就业、居民需求、满意程度等内容的信息采集和工作评估体系，逐步建立社区商业统计和考核机制。建立行业协会组织，健全社区从业认证制度，严格规范社区商业经营行为。

（三）加强社区商业发展人才队伍的建设。社区商业的繁荣和发展需要一批懂经济、会管理、有经验的人才，要加强对社区工作者的培训，增强经济意识，提高经济管理水平；采取面向社会公开选聘、竞争上岗等方式，选聘政治素质好、文化程度高、工作能力强、热心社区工作的专业人才，努力建设一支高素质的专职社区经济工作者队伍。

（四）加大宣传力度，营造社区商业发展的良好氛围。各相关单位要根据工作进展情况，积极组织开展各类现场观摩会、工作推动会、经验交流会以及座谈研讨会，并借助新闻媒体，加大对社区商业建设工作的宣传力度，形成全社会关注、支持社区商业建设发展的良好氛围。