

# 2014金城峰会·兰州大学管理学院 甘肃产业发展与管理研究系列报告

## 甘肃省电子商务 调研报告

兰州大学管理学院危机信息管理研究所项目组

2014年12月



## 2014金城峰会·兰州大学管理学院甘肃产业发展与管理研究系列报告课题组

组长：包国宪

副组长：丁志刚、吴建祖

项目合作伙伴：甘肃银行

地址：甘肃省兰州市天水南路222号兰州大学管理学院

电话（传真）：0931-8910402

电子邮箱：glxy@lzu.edu.cn

互联网址：<http://ms.lzu.edu.cn>

### 本项目组成员

项目负责人：沙勇忠

项目成员：赵盼盼 韩雪婉 赵二宁

电话：13893322647

邮箱：shayzh@lzu.edu.cn

声明：本系列研究报告版权归兰州大学管理学院所有。未获得兰州大学管理学院书面授权，任何人不得对本系列研究报告进行任何形式的发布、复制。本系列报告基于兰州大学管理学院项目研究团队认为可信的公开资料，但我们对这些信息的准确性和完整性均不作任何保证，也不承担任何外部机构或个人因使用本系列研究报告而产生的任何责任。

## 目 录

摘 要.....	I
一、基本概念与报告框架.....	1
1、基本概念.....	1
2、报告框架.....	2
二、甘肃省电子商务现状.....	4
1、甘肃省电子商务概况.....	4
2、甘肃省地方电子商务发展状况.....	6
3、甘肃省电子商务发展特征.....	14
三、甘肃省电子商务环境建设.....	16
1、电子商务政策.....	16
2、电子商务基础设施.....	22
3、电子商务人才队伍.....	25
四、甘肃省电子商务存在的问题.....	28
1、整体水平位于全国末位.....	28
2、顶层规划落后于地方实践.....	30
3、配套体系不健全.....	30
4、网络贸易逆差悬殊较大.....	30
5、电子商务专业人才稀缺.....	31
五、甘肃省电子商务发展对策.....	31
1、从战略高度推进电子商务.....	31
2、做好电子商务规划引领.....	32
3、发展电子商务标杆企业.....	32
4、完善电子商务支撑体系.....	33
5、培育电子商务专业人才.....	33



## 摘要

由于互联网的延伸和数字信息技术的推广，我们所处的世界变得日益平坦，特别是信息技术的普及和应用，为商务模式的创新带来了前所未有的便利和巨大的空间。“要么电子商务，要么无商可务”，这是比尔·盖茨的一句震撼全球的名言，不仅说明了电子商务在优化资源配置方面的重要作用，更反映了互联网时代商务活动的发展趋势。我国电子商务近些年迅速发展，在《电子商务发展“十二”五规划》中明确指出：“加快发展电子商务，是企业降低成本、提高效率、拓展市场和创新经营模式的有效手段，是提升产业和资源的组织化程度、转变经济发展方式、提高经济运行质量和增强国际竞争力的重要途径，对于优化产业结构、支撑战略性新兴产业发展和形成新的经济增长点具有非常重要的作用，对于满足和提升消费需求、改善民生和带动就业具有十分重要的意义，对于经济和社会可持续发展具有愈加深远的影响。”甘肃省作为西部欠发达地区，在地域、人才、自然资源等生产要素缺乏明显优势的情况下，要缩小与发达地区的差距，促进地区经济又好又快地发展，不但要抓住机遇，大力发展电子商务，更要结合本地实际，积极探索电子商务发展模式。

甘肃省电子商务起步较晚，但近两年发展势头良好。政府对电子商务工作高度重视，出台政策意见大力扶持电子商务快速发展，把发展电子商务作为转方式、调结构、扩消费、促就业、惠民生的重要途径，进一步提高经济发展质量和效益。但甘肃省电子商务发展尚处于起步阶段，机遇与挑战并存，需要对甘肃省电子商务发展情况进行摸底，把握情况、发现问题。鉴于此，本项目组对甘肃省电子商务发展情况进行了实地调研，查阅了各类统计年鉴及各类公开电子商务数据，对甘肃省电子商务发展现状进行了概括，在总结已有成绩的同时，也发现甘肃省电子商务存在整体发展水平低、顶层规划落后于地方实践、配套体系有待进一步健全、网络贸易逆差悬殊较大、电子商务人才稀缺等突出问题。下一步需要在培育电商企业、做好顶层规划、完善支撑体系以及大力培育电商人才等方面做好支持与规划，引导甘肃省电子商务抓住机遇，紧跟时代潮流，实现稳定、健康、有序发展。



## 一、基本概念与报告框架

### 1、基本概念

(1) 电子商务。电子商务是指在互联网（Internet）、企业内部网（Intranet）和增值网（VAN, Value Added Network）上以电子交易方式进行交易活动和相关服务的活动，是传统商业活动各环节的电子化、网络化。电子商务，涵盖的范围很广，一般可分为企业对企业（Business-to-Business, 即 B2B），企业对消费者（Business-to-Consumer, 即 B2C），个人对消费者（Consumer-to-Consumer, 即 C2C），线上对线下（Online To Offline, 即 O2O）等。

(2) B2B 模式。B2B 模式是商家（泛指企业）对商家的电子商务，即企业与企业之间通过互联网进行产品、服务及信息的交换。通俗的说法是指进行电子商务交易的供需双方都是商家(或企业、公司)，他们使用了 Internet 的技术或各种商务网络平台（拓商网），完成商务交易的过程。这些过程包括：发布供求信息，订货及确认订货，支付过程；及票据的签发、传送和接收，确定配送方案并监控配送过程等。

(3) B2C 模式。B2C 模式是中国最早产生的电子商务模式，如今的 B2C 电子商务网站非常的多，比较大型的有天猫商城、京东商城、一号商城、亚马逊、苏宁易购、国美在线等。

(4) C2C 模式。C2C 同 B2B、B2C 一样，都是电子商务的几种模式之一。不同的是 C2C 是用户对用户的模式，C2C 商务平台就是通过为买卖双方提供一个在线交易平台，使卖方可以主动提供商品上网拍卖，而买方可以自行选择商品进行竞价。

(5) O2O 模式。O2O 是新兴的一种电子商务新模式，即将线下商务的机会与互联网结合在了一起，让互联网成为线下交易的前台。这样线下服务就可以用线上来揽客，消费者可以用线上来筛选服务，还有成交可以在线结算，很快达到规模。该模式最重要的特点是：推广效果可查，每笔交易可跟踪。如美乐乐的 O2O 模式为例，其通过搜索引擎和社交平台建立海量网站入口，将在网络的一批家居网购消费者吸引到美乐乐家居网，进而引流到当地的美乐乐体验馆。线下体验馆则承担产品展示与体验以及部分的售后服务功能。

(6) P2P 电子商务又称对等电子商务，是使用对等网络技术，互联网用户不需要通过中央 WEB 服务器就可以直接共享文件和计算机资源。这个网站帮助 Internet 用户查找和共享网上音乐文件 MP3。

(7) 跨境电子商务。跨境电子商务是指分属不同关境的交易主体，通过电子商务平台达成交易、进行支付结算，并通过跨境物流送达商品、完成交易的一种国际商业贸易活动。

(8) 第三方支付。跨境电子商务是一些和产品所在国家以及国外各大银行签约、并具备一定实力和信誉保障的第三方独立机构提供的交易支持平台。在通过第三方支付平台的交易中，买房选购商品后，使用第三方平台提供的账户进行贷款支付，由第三方通知卖家货款到达、进行发货；买方检验物品后，就可以通知付款给卖家，第三方再将款项转至卖家账户。

(9) 移动电子商务。跨境电子商务是利用手机、PAD 以及掌上电脑等无线终端进行的 B2B、B2C、或者 C2C 的电子商务。它将因特网、移动通信技术、短距离通信技术及其它技术完善的结合，使人民可以在任何时间、任何地点进行各种商贸活动，实现随时随地的线上线下购物与交易、在线电子支付以及各种交易活动、商务活动、金融活动和相关的综合服务活动等。

(10) 网络零售。网络零售是指通过互联网或其他电子渠道，针对个人或者家庭的需求销售商品或者提供服务，属于针对总端顾客（而非生产性顾客）的电子商务活动，因此属于 B2C 的电子商务范畴。其提供的产品包括有形商品和无形商品。

## 2、报告框架

(1) 报告内容。本报告主要概括了甘肃省电子商务发展现状，介绍了典型地区电子商务发展情况，总结了甘肃省电子商务发展特征，并系统回顾了甘肃省电子商务的环境建设（政策扶持情况、基础设施投入情况、人才队伍状况），在此基础上分析了甘肃省电子商务存在的问题，并有针对性地提出了若干促进电子商务更好发展的建议。

(2) 研究方法。本项目组实地调研了甘肃省电子商务发展成绩较为突出的陇南市以及陇南所属若干县（文县、礼县、两当县、康县等地），访问了甘肃省商务厅、兰州市商务局的相关领导，对甘肃省电子商务整体发展情况、兰州市、陇南市在大力扶持电子商务发展的重要举措有了深入了解，获取了第一手资料。在此基础上，进一步搜集淘宝网、1688 采购批发平台（<http://www.1688.com/>）等电商平台数据以及阿里研究院（<http://www.aliresearch.com/>）、艾瑞咨询、各类新闻报道所公布的数据，最后撰写了该报告。



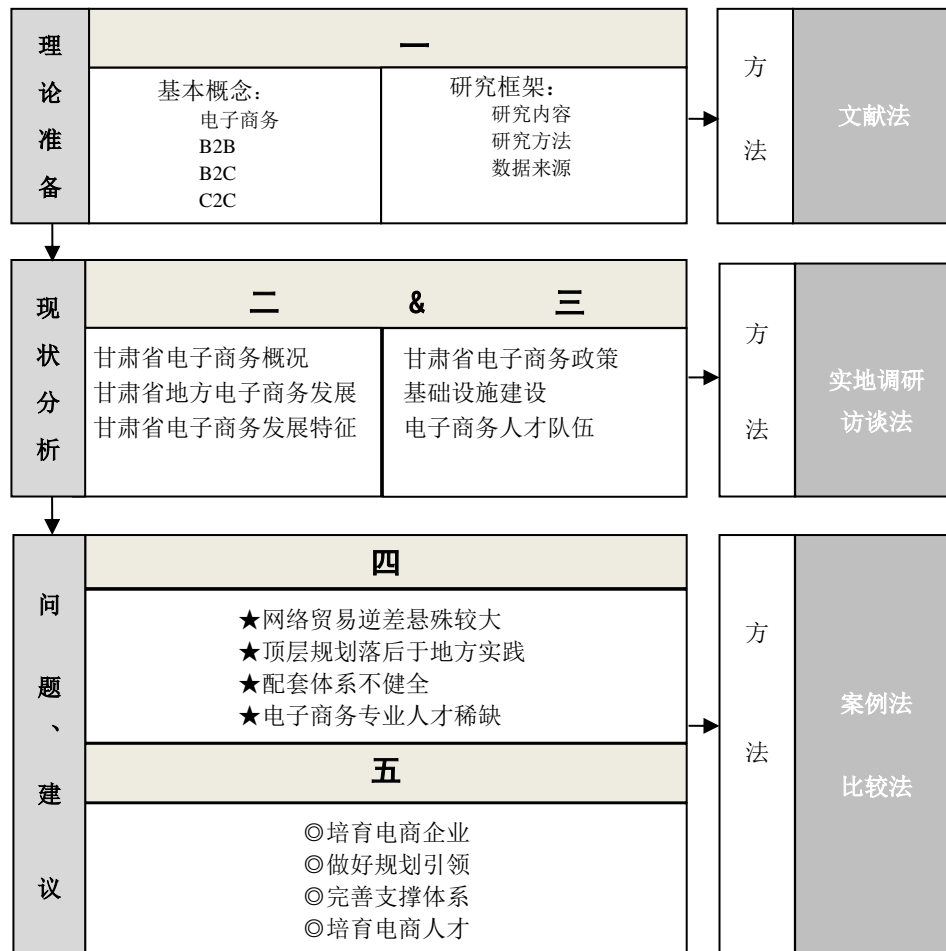


图 1 研究框架

(3) 数据来源。本次报告所涉的数据来源主要包括：

——统计资料：《中国电子商务统计年鉴》（2010-2013）、《甘肃省统计年鉴》（2010-2013）、《甘肃发展年鉴》（2012-2013）等。

——文本资料：国务院《物流业调整和振兴规划》、《电子商务“十二五”规划》、《甘肃省十二五规划》、甘肃省《关于加快电子商务发展的实施意见》、《甘肃省发展跨境电子商务实施意见》、《甘肃省人民政府关于加快电子商务产业发展的意见》、《甘肃省电子商务培训工作方案》、《甘肃省“十二五”物流业发展规划》、甘肃省《现代商贸物流基地和城市共同配送建设试点项目实施方案》、《甘肃省“十二五”通信业发展规划》、兰州市《促进信息消费扩大内需工作实施方案》、《兰州市电子商务发展年工作方案》、《兰州市关于加快电子商务发展的扶持政策》、《兰州市城关区电子商务产业扶持办法》、《安宁区加快电子商务产业发展的实施意见》、《安宁区电子商务发展扶持办法》（试行）、陇南市《电子商务三年发展规划》（2014-2016）、康县《关于加快推动康县电子商务发展实施方案》、渭源县

电子商务发展意见》、《渭源县电子商务中长期发展规划》、《渭源县电子商务三年培训规划》、《渭源县电子商务扶持政策和奖补办法》、《文县推进农特产品电子商务工作方案》、《文献关于加快发展电子商务的实施意见》、《礼县发展电子商务推进特色优势产品销售的实施意见》、《礼县发展电子商务奖励扶持办法》等。

——网站资料：甘肃省商务厅网站（<http://www.gsdofcom.gov.cn/>）、兰州市商务局（<http://swj.lanzhou.gov.cn/>）、中国陇南网（<http://www.cnlongnan.cn/>）、康县电商网（<http://www.kangxianec.com/>）、文县电子商务中心（<http://www.shanshuiwenxian.com/>）、西和乞巧电商网（<http://www.xiheqiqiao.com/>）、每日甘肃（<http://www.gansudaily.com.cn/>）、淘宝网（<http://tw.taobao.com/>）、1688 采购批发平台（<http://www.1688.com/>）阿里研究院（<http://www.aliresearch.com/>）、艾瑞咨询（<http://www.iresearch.cn/>）等。

——访谈资料：与甘肃省商务厅、兰州市商务局以及陇南市工商局的相关领导进行了交流，获取了甘肃省以及相关地区电子商务发展状况的一手资料。

## 二、甘肃省电子商务现状

近年来，随着电子商务在经济发展中的优势日益明显，甘肃省已经将电子商务作为转变经济增长方式、调整产业结构、扩大市场消费、促进就业的重要手段来抓。为促进电子商务快速发展，省政府成立了促进电子商务产业发展领导小组，出台了《甘肃省电子商务产业发展意见》、《甘肃省电子商务工作培训方案》、《甘肃省发展跨境电子商务实施意见》等文件，力推电子商务健康快速发展。

### 1、甘肃省电子商务概况

(1)电子商务平台建设加强。甘肃省电子商务业务虽然起步较晚，但发展很快，平台建设为电子商务的发展夯实了基础。目前，已初步实现了通讯平台、数据交换平台、信息平台构架的网络平台的建设；开通了“甘肃商务”网站；甘肃省商务厅与商务部中国国际电子商务中心合作，开通了甘肃国际电子商务应用平台，打造甘肃全方位、数字化、覆盖在线交易、电子支付、贸易金融、货物跟踪、贸易管理、单证传输、跨境追踪等全流程的第三方电子商务平台。兰州兰新通信设备集团公司和铁通甘肃分公司联手合作，打造甘肃电子集团公司电子商务信息平台，以甘肃电子大厦进入铁通网为突破口，正向全行业和区域单位辐射。兰化、兰炼、天水 213 厂、天水长城开关厂、兰州铁路局等近 20 家大中型企业建立了内联网；兰新超市、华联超市、兰州民百集团、兰州工贸集团、天水华西商厦、甘肃省新华书店等一批商场都建起了商业 POS 系统。以农产品批发为主的西部

电子商务网、对外经贸信息网、兰州百合网站、陇西中药材网站等已对外开展商务活动。依托第三方平台，淘宝网“特色中国·甘肃馆”线上馆、线下馆均已开始运营，特别是淘宝网“特色中国—甘肃馆”线下馆以会展式营销为依托，结合支付宝线上支付模式，推出了全国首个不用现金消费的特产大卖场，作为甘肃省目前建成的规模最大、基础设施最完善的线下实体馆，标志着甘肃省电子商务进入线上线下融合发展的 O2O 新时代。

(2) 电子商务基础设施不断完善。电话与互联网等信息技术是电子商务发展的催化剂，随着 3G 的发展，甚至 4G 时代的到来以及“三网融合”的加快，为电子商务的发展提供了重大机遇。从电话使用情况以及宽带接入情况看，2013 年，全省新增电话用户 131.32 万户，全省电话用户总数达到 2141.32 万户（其中固定电话用户 377.77 万户，移动电话用户 1763.55 万户）。全省互联网宽带固定接入用户达到 163.3 万户，互联网固定接入用户总数达到 174.08 万户；互联网移动用户达到 1257.71 万户，全省接入网设备容量为 305.22 万门，移动电话交换机容量达到 2502.8 万门，光缆总长度达到 29.54 万公里，互联网宽带接入端口达到 384 万个。

(3) 电子商务支撑体系完善。电子商务应用给甘肃企业带来了实惠，2010 年，甘肃省商务厅下发了《关于促进我省电子商务推广及应用》的通知，大力促进电子商务在甘肃省的应用，重点推广中国国际电子商务中心电子商务产品。在资金支持上，甘肃连续三年申请西部发展资金，给予企业补助，支持 500 家企业成为电子商务应用平台的会员，帮助政府与企业、个人之间打通业务流转的绿色通道，增加贸易机会，降低运营成本。2012 年，苏宁云商集团股份有限公司在兰州建设了苏宁物流基地。2014 年，兰州成为国家发展改革委、财政部、商务部等部门批复的 30 个创建国家电子商务示范城市之一，兰州市电子商务产业园区已开始筹建，甘肃中小微企业创业产业园暨电商孵化中心也封顶，中国网库“甘肃电商谷”落地甘肃，出台了《甘肃省人民政府关于加快电子商务产业发展的意见》，提出实施“精品陇货网上行”促销工程等发展规划。

(4) 电子商务市场规模逐年增长。甘肃省 2005 年开通了电子口岸，海关、商检全部实现无纸化。从进出口业务申报与审批，到贸易的采购、物流、结算全程都融入了电子商务内容。甘肃省已有 80% 以上的进出口企业注册开展了电子商务。从各类电子商务企业数量上看，经过几年的摸索，2013 年，甘肃省已经培育涉及电子商务的企业 20000 余家。其中，个人经营 C2C 店铺 4000 余家，法人自营 B2B 店铺 40 余家，阿里巴巴平台商家 14000 余家，支持团购的商家 2800 余家。截至 2014 年 9 月底，甘肃省在线注册的个人网店达 24100 多家，企业网店达 3500 多家，较去年底增长 9.4%，利用电子商务开展团购促销的企业达 2800

多家，2014年4月，淘宝网“特色中国·甘肃馆”线上馆上线，已经有519家企业(店铺)、146类5000多种特色产品入驻。从交易额上看，2013年，甘肃电子商务市场交易规模达到860亿元，同比增长39%，网络零售市场交易规模达151亿元，较2012年的104亿元同比增长45.1%。2014年上半年，甘肃省电子商务市场交易规模达480亿元，同比增长39.5%。其中网络零售市场交易79亿元，同比增长43.6%，网络零售占社会消费品零售总额的6.9%。2014年1至10月，我省电子商务市场交易规模达980亿元，其中，网络零售额182亿元，均超去年全年交易水平

(5) 电子商务在农村迅速普及。随着农村基础信息设施的不断完善，电子商务的发展也逐渐延伸到甘肃省农村地区，尤其是特色农副产品生产基地。甘肃省地处内陆，经济发展相对落后，交通运输网络密集度不高，但是甘肃独特的环境，能够产出中药材、百合、玫瑰等特色农产品，电子商务的兴起，为甘肃特色农产品打开了销路。自2012年起，甘肃本地人就开始利用电商这一平台销售土特产，两年时间里，电商已成为带动农村经济的‘倍增器’，中药材、特色农产品(礼县的苹果，成县、徽县的核桃，定西的药材，河西地区的牦牛肉、枸杞等)、民族工艺品、文化旅游产品等特色产品网络营销规模不断扩大。农村电子商务发展初具规模，纷纷建立电子商务发展中心和产业园区，成立电子商务与物流协会等。渭源县截至2014年9月底，已经新建网购平台6个，发展网上销售产品的企业(合作社)40家，发展网店经营户48家，实现线上交易额2000多万元。全省网络店铺中近80%从事农产品销售，主要产品有百合、玫瑰、核桃、枸杞、大枣、花椒、党参、黄芪、当归等，主要销往北京、上海、广州等地，农产品电子商务交易额已占全省电子商务总交易额的65%。

## 2、甘肃省地方电子商务发展状况

甘肃省电子商务发展处于起步阶段，限于自然条件、经济发展水平等的限制，电子商务的发展还未在全省形成规模，但是作为省城的兰州市以及盛产特色农副产品的陇南市，为甘肃电子商务的发展起了带头与示范作用。

### (1) 兰州

兰州市作为甘肃省的省会，经济发展水平、交通运输等相对水平高、条件好，在本地企业大力发展电子商务内联网的基础上，不少知名电商企业也将目光聚焦兰州。围绕创建国家电子商务示范城市、信息消费试点城市这两大目标，兰州市进一步推进电子商务发展，并将电子商务当做重要考核指标，纳入到今后市委、市政府及各区县的政府目标考核体系中，对相关单位和各县区进行半年和年终考

核。市委市政府提出了“12359”发展电子商务构想，即：围绕把兰州打造成为“丝绸之路经济带”电子商务聚集发展区这一目标，充分发挥“丝绸之路经济带”节点城市的区位优势、创建国家电子商务示范城市的平台优势等两大优势，积极推进电子商务配套服务体系、扶大引强一批电商企业、普及深化电子商务应用等三个支撑，着力完善网络设施、信用评价、安全保障、投融资、物流配送等五大体系，大力实施电子商务聚集区建设、企业电商化转型升级、知名电商企业引进、陇货网上行、文化旅游电子商务推广、公共服务交易平台建设、移动电子商务建设、跨境电子商务发展、电商人才培养等九大工程，不断提升兰州市电子商务发展水平。

在发展契机上，2014年，兰州成为国家发展改革委、财政部、商务部等部门批复30个城市创建国家电子商务示范城市之一，为了推进电子商务发展，并把该年定为“电子商务发展年”，成立了电子商务发展领导小组，出台了《兰州市电子商务发展年工作方案》，并设立2000万元的电子商务发展专项资金，多方面支撑电子商务发展。在发展的过程中，兰州市各城区也出台扶持电子商务企业、促进电子商务发展的相关文件。2014年，兰州市七里河区政府与甘肃丝绸之路电子商务有限公司举行了“电子商务战略合作协议”的签约仪式，开通了“百合之都”网站，并正式启动了兰州市电子商务产业园区的筹建工作。城关区制定了《电子商务产业发展扶持办法》，给予相关企业资金资助或奖励。安宁区电子商务产业发展通过“电子商务进企业”、“电子商务进商场”、“电子商务进居民生活”等积极拓展电子商务应用环境，培育经营主体。并通过“完善网络基础设施体系”、“优化电子商务物流配送体系”、“完善电子商务支付体系”、“健全电子商务安全保障体系”等进一步完善配套体系，强化支撑要素。另外通过“做大第三方电子商务平台”、“搭建行业电子商务联盟公共服务平台”、“搭建移动电商公共服务平台”等加强平台建设，促进产业集聚。安宁电子商务产业园区已有中国玫瑰交易网、中国花椒交易网、中国当归交易网、中国虫草交易网、中国百合交易网、中国焊丝交易网、中国磁力泵交易网等15家单品网站企业有意入驻。

为完善兰州市网络基础设施体系建设，2014年兰州市工信委和各县区政府全面开始实施4G（TD-LTE）网络建设，上半年完成建设TD-LTE基站700个，新建传输管道120公里，光缆线路250公里，打算全年完成建设TD-LTE基站1400个，新建传输管道240公里，光缆线路500公里。从物流建设上看，兰州市作为西北地区物流节点城市，在北部建设京东物流中转中心、顺丰配送中心、联合弘分拣配送中心；在东部建设“天狼”运营中心；在西部建设苏宁配送中心，争取在年内建成兰州市物流公共信息服务平台，启动13个城际物流站场和6个城区配送中心建设。依托“三维服务网”建成352个社区服务网，1482个网格，

突出同城一小时配送，加快末端配送网点建设，通过网定点取、代收代寄、自提储物柜等方式，解决“最后一公里”服务问题。在人才培养方面，兰州市通过就业培训中心、淘宝大学等电商专业培训机构，邀请全国电商专家和教授，对各部门、各县区、企业负责人及电商创业人员进行培训，已举办电子商务人才培训班 90 多期，培训人员达 11700 多人（次），并计划由人社局负责引进 20 名以上电子商务人才。通过电商人才培养，进一步推进兰州市电子商务发展。

在良好的发展氛围与发展环境下，兰州市一些大型企业的电子商务平台建设，已出现了一些可喜现象。2013 年，兰州市拥有 1500 多家电子商务企业，包括 1400 多家应用型企业，40 多家服务型企业，12600 多家各类网上网店，全市电子商务交易规模约 320 亿元，占全省同期电子商务交易总额的 37.2%，同比增长 38% 左右。电子商务零售额约 50 亿元左右，占同期社会消费品零售总额的 6%。兰州支付宝网购用户人数超过 150 万人，人均网上支付 11021.13 元，排全国第 67 位。全市有规模的物流企业 228 家，各类公路货运站及物流园区 34 个，其中一级站 14 个、二级站 14 个、三级站 2 个、四级站 4 个，有 8 家国家 A 级物流企业，物流从业人员近 65000 人；形成了以兰州货运集散中心、东岗物流、建东市场、新东部市场等为重点的城东物流园区及以欣星、天奇等为重点的物流园区，构成了我市电子商务仓储物流配送基地。2014 年兰州市电子商务发展更上一层楼，根据前三季度的数据统计，兰州市共有电子商务企业 1860 多家，新增三百多家，各类网店 1.33 万家。其中，有 1400 多家应用类企业已经通过第三方企业实名认证，依托阿里巴巴等平台获取网络订单；有 28 家企业通过了 B2C 平台品牌认证；有 40 多家中小型电商服务企业和大型电商渠道已在兰注册。

目前，兰州市在 B2C 领域，利用“民情流水线”工程和“三维数字”社会服务管理品牌的优势，构建“三维商城”电商平台，集商品销售、资金流转、信息流和物流为一体，提供商品发布、在线购物交易、优享团、金融理财等服务，拥有 500 户注册商户，实现交易商户 286 户，线上经营商品 2300 多种；构建甘肃安翔商旅电子商务平台，开通机票、酒店、餐饮、景点旅游等业务的线上交易和手机端平台，在线票务销售额达 3 亿元。在 C2C 领域，“秀宝网”包括秀宝商城、庆阳民俗文化商城等平台，36 个分网遍布全国，配送中心 70 家，入驻商户 7200 多户。在 O2O 领域，有陇萃堂、甘肃苏宁易购、淘宝特色中国甘肃馆等电商平台。在 P2P 领域，即将上线运营的“金城敦煌贷”互联网金融电商平台。在移动电子商务方面，兰州市工信委将负责牵头全年打造 3-5 个移动电子商务平台；兰州市旅游局将建设“智慧旅游手机平台”；市商务局负责“食惠生活手机平台”、服务业 O2O 电子商务联盟平台建设，推动兰州帮移动电子商务平台建设。

从交易额上看，2013 年兰州市网络购物交易额 147 亿元，增速 28.2%，排名

全国 58 位，网购支出占兰州个人薪资的 46.8%。截至 2014 年前三季度，兰州市电子商务市场交易规模达 342 亿元，同比增长 67%，占全省同期电子商务交易规模的 40%；预计全年电子商务交易规模达到 533 亿元，同比增长 66%，占全省的 41%。

## （2）陇南

甘肃省陇南市山大沟深、交通不便、信息闭塞，却被我国著名的地质学家李四光称为“宝贝的复杂地带”，当地不仅地质结构复杂，矿产资源丰富，而且气候环境多样，物产种类多，核桃、油橄榄、花椒、中药材等特色农产品远近闻名。但由于分布零散、信息不畅，农产品的销售是制约其快速发展的瓶颈。2013 年起，陇南市把电子商务集中突破列为全市经济社会三大集中突破战略之首进行部署。2014 年，陇南市及九县区均成立了电子商务发展领导小组；在人员和机构上，建立了市、县两级电子商务发展办公室，选配了专业人才；在政策支持上，出台了电子商务集中突破实施意见和奖励扶持办法；在资金投入上，市、县两级政府通过招商引资、土地置换、争取项目等多种渠道筹措发展资金。在《陇南市电子商务三年发展规划（2014-2016）》中提出了推动电子商务应用普及和深化、完善电子商务支撑服务水平、优化电子商务发展环境、提高对外贸易电子商务应用水平等主要任务；并重点发展电子商务应用培训、示范工程、平台建设、重点行业推进、企业普及应用、社区电子商务推进、移动电子商务应用推进等七项工程。

陇南市立足本地实际，充分利用地方性特色农林产品，实现了电子商务的从无到有，从小到大的发展，推动了陇南市经济的跨越式发展。陇南市电子商务发展的基础条件较好，互联网宽带用户较多，移动互联网用户逐年上升，目前“陇南电子商务产业孵化园”、“陇南农产品(核桃)交易中心”等一批项目相继开工建设，各县区正在规划建设物流中心，配套发展仓储、物流等服务业。2014 年上半年，陇南市农民人均现金收入达到 2053 元，同比增长 14.3%，高于全省平均增速 1.3 个百分点，增速居全省 14 个市州第二位，电子商务是这一显赫成绩的助推器。2014 年 11 月份数据显示，全陇南市已开办网店 5446 家，兴办和加盟网购平台 26 个，新增就业 1.2 万人，农产品电商销售收入达到 4.2 亿元。

表 1 陇南市各县区电子商务网店发展目标

县区 年份	县区									
	陇南市	成县	西和县	两当县	徽县	礼县	武都区	康县	文县	宕昌县
2014	1000	70	110	35	60	180	225	115	100	105
2015	1000	70	110	35	60	180	225	115	100	105
2016	1000	70	110	35	60	180	225	115	100	105

——成县。成县以发展农林产品电子商务为主，以核桃网络销售为突破口，以农产品电子商务为切入点，依托产业优势，注重市场运作，强化行政推动，围绕“实现电子商务集中突破”，探索出了一条整合资源自建服务平台、内联外引借力外援合作“两条腿”走路的电子商务发展路子。

2013年7月成县成立西北首个县级电子商务协会，以“走出去、请进来和办节会、抓培训”为载体，借2013·中国陇南成县核桃产销对接商贸洽谈会，举办了阿里巴巴国内农村电商讲习所首期培训班、农产品电子商务论坛。通过紧扣探索推行微媒体网络问政走群众路线，找准微媒体与电子商务的对接点，把持续开展微媒体“营销成县”系列活动作为助推电子商务发展的重要手段和力量，发展“成县”ID各类微博3600多个；县乡都开通微信办公平台，有微信公众号60多个。启动了产业孵化园、成县顺通物流园区、农产品(核桃)交易中心、淘宝“特色中国·陇南馆”为主的“两园一馆一中心”建设。围绕产品包装设计、品牌打造、价格体系形成，扶持县电商协会注资成立旗下电子商务公司、合作社、产品包装设计和仓储中心等；注册“陇上山珍”、“山泉老树核桃”等10余类商标。为了把“软服务”做规范、上水平，在产业孵化园建成之前，临时划拨两处商业铺面，建成了陇南馆运营中心和线下体验馆、县电子商务运营客服中心。为了同步推进“农村信息化建设和电子商务融合发展”的思路，成县先后在苏元、红川等十个乡镇和有条件的村先行试点。对电子商务工作先进单位和个人进行表彰和奖励，2014年上半年奖励总额达61万元。

目前，成县有网店近500家，积累27个省、1万多网络消费客户群，线上销售产品由最初的成县核桃扩大到20多类近80个规格的陇南农特产品、省内外生活类小商品数十种。

——两当县。陇南两当县电子商务已经作为现代服务业中的重要产业，以市场为导向、网店个体户为主体、以品牌为拳头，深化电子政务、电子商务及信息网络技术在经济社会领域的综合应用，促使了越来越多的本地特色农产品跻身电



子商务市场。

在大力发展电子商务之前，两当县由于缺少交易平台，对农产品价格的形成、交易结算的影响力较差，制约当地农业特色产业优化升级。为此，两当县率先建立了电子商务发展中心和产业园区，运用电子商务，完善农产品和特色产品交易中心信息发布、价格指导、网上交易、支付、结算、物流等服务功能，丰富交易模式，提升运营水平，为客户提供高效、规范、公正的第三方服务，确保在短期内取得突破性进展。继而在产业示范基地和示范园区建设电子商务服务网点，打造和包装上档次的农林产品和衍生产品。并以龙头企业为抓手，以产业链为基础，以供应链管理为重点，完善电子商务平台功能，向上端延伸设计与研发，向下端延伸渠道和品牌，先后指导黄波菌业有限公司、西坡镇核桃油加工厂、兴源中药材饮片厂、站儿巷镇机制木炭加工厂、绿野天然香料开发有限公司等企业率先建立电子商务中心，不断提升特色产业综合竞争力，加大宣传和营销，塑造特色产品品牌，提高知名度，扩大影响力。另外，两当县依托全县现有的乡镇惠农服务大厅创建电子商务网店，在每个乡镇、工作站至少创建 1 个电子商务服务网点，培育 1 个电子商务示范基地，建设 1 个特色产业电子商务平台，特别是在狼牙蜜、核桃、食用菌、中药材、蔬菜、苗木、玫瑰精油等服务网点谋划和建设方面，两当县有关职能部门发挥主体作用，率先创建起了网点，已成功培育电子商务产业示范基地 1 处。

目前，两当县电子商务中心建设已全面完成，收集展示了包括狼牙蜜、核桃、食用菌、中药材、蔬菜、苗木、玫瑰精油等特色农产品 10 大类 57 个品种，共发展淘宝网店 15 家，销售总额达 186.3 万元。

——礼县。礼县电子商务的发展由县委、县政府主要领导亲自部署安排，成立了礼县电子商务体系建设工作领导小组，并成立了礼县电子商务协会和 29 个乡镇电子商务协会，在全县范围内初步形成了“协会+公司+合作社”的电子商务发展模式；制定出台了《关于加快发展电子商务的实施意见》、《礼县发展电子商务推进特色优势产品销售的实施意见》和《礼县发展电子商务奖励扶持办法》等制度办法，建立了电子商务工作目标责任制，把电子商务纳入各乡镇和有关部门年终考核范围内，细化量化考核内容，为推进电子商务发展提供了有力的制度机制保障。在发展导向上，礼县把打造优势网销商品作为推动电子商务快速发展的重要环节，挖掘和包装了一批网销主推商品，确定电子商务发展主体企业 11 个、合作社 49 个、农村商业网点 300 个，确定苹果、核桃、花椒、中药材、油类、漆器、根雕、泥塑、奇石、剪纸、字画等为主推产品，并对中药材、花椒、苹果相关产品进行精深研发包装，形成了适宜网销的特色商品。目前，全县投入使用的特色产品商标共有 42 个。在广泛调研学习与合作基础上，礼县综合考虑

当地发展情况，与福建兰田世纪之村集团公司建立了合作关系，支持秦皇伟业文化传播有限公司加快“礼县地淘网”建设，统筹落实专项扶持资金 130 万元，用于网销平台建设、培训和奖励扶持等专项开支，奖励扶持网店店主 405 家 32 万元。全县有邮政、圆通、韵达、顺丰、汇通、中通、华宇物流等物流快递公司 18 家，乡镇物流配送代办点 58 个，覆盖 24 个乡镇、覆盖率达 82.8%。县电商中心主动与快递公司协调沟通，将物流成本降到“5+3”最低标准，切实为电商发展创造了良好便利条件。

另外，礼县按照“店主地域全覆盖、特色产品全覆盖、扶持政策全跟进、培训指导全免费、舆论宣传全推进、网店效益全提升”的标准要求，启动实施了电子商务示范网店创建活动。创建活动共涉及示范店主 45 名，分布全县各乡镇、各行业，网销商品包括苹果、中药材、核桃、花椒等 16 类 65 个品种，实现了网销产品的全覆盖；每名店主补助 2000 元，用于本乡镇本行业网销商品的挖掘和包装等工作。鼓励各级干部和各乡镇、各有关部门开通微博、微信等新媒体，扩大对农特产品和电子商务工作的宣传，全县已开通政务微博 234 个，县四大班子领导分别带头在微博、微信上推销礼县苹果、中药材等优势产品，新型媒体对电子商务宣传推广的优势日渐明显。礼县电视台、《礼县报》开设了“电子商务”专栏，开设礼县电子商务微信公众平台 1 个，在全县 8 条公路主干线设立电子商务大型宣传牌 34 个，上报各类信息 94 条，县内外主流媒体刊播电子商务新闻报道 321 篇（条），微博、微信刊发电商信息 2053 条，为全县电子商务发展营造了良好的舆论氛围。

——文县。为了发展好电子商务，文县县、乡（镇）两级分别成立了电子商务领导小组，设立了办公室，专人办公。2014 年成立了县、乡（镇）及产业电子商务协会，制定下发了《文县推进农特产品电子商务工作方案》和《文县电子商务奖励扶持办法》，明确了各乡镇“三固定”工作制度，完善了“月督查、季评比、年考核”的督办检查制度。广电、宣传部门开辟电子商务专栏，同时利用微信、微博，大力宣传报道文县电子商务发展情况，累计举办电子商务专题培训 13 期 3784 人次。发展网货供应商 23 家，首批签订供货协议 7 家，快递物流企业 21 家，签订协议快递 3 家，全县快递代办点增加到 52 个。推行了“一乡一品，一乡一示范点”的电商发展模式，先后建成文县嘉诚农副产品有限公司、文县雷实电子商务有限公司、文县金果电子商务有限公司、陇上春茶叶有限公司，以及碧口镇、中寨镇、桥头乡电子商务服务中心和天池乡农产品线下体验店、益丰宝电子商务网货供应等一批电子商务示范点。成功实施了“文县—大连直通车计划”，通过云端会议举办了三期电商沙龙，邀请专家就文县农特产品的市场定位、品牌包装等进行研讨，成功研发“文椒·香瓶”文创产品（试销阶段），挂牌成立了

“大连海事大学交通运输管理学院县域电子商务发展文县研究基地”，与大连海事大学签署了《县域电子商务合作备忘录》。

文县电子商务中心暨农产品网上交易平台，于 2014 年 7 月正式启动投入运营，总建设面积 1200 平方米，建设了“山水文县”电子商务平台（<http://www.shanshuiwenxian.com>），开通了“文县电商中心”（微信号：wxdzswzx）公众平台。目前，已入驻 6 家个体网商（其中残疾人 4 名）、6 家电商企业、3 家物流快递公司，有工作人员 20 人。截至 2014 年 8 月中旬，全县累计开设网店 484 家，线上线下销售额达 2484 万元（其中线上 973.8 万元），带动就业 883 人。

——宕昌县。宕昌县认真贯彻落实市委“433”发展战略，大办电子商务，努力使大山深处的名优农土特产品通过网络渠道转化增值。宕昌县成立了电商协会，发展协会会员 125 名，吸收 17 家中药材专业合作社加入协会。出台奖励政策，将对销量较好的电商从业人员进行奖励。发展邮政 EMS、圆通、中通、韵达等快递公司，不但解决了快递公司人员就业问题，还为电商的发展做好了后勤保障。截止目前，全县宽带覆盖 25 个乡镇 225 个行政村，覆盖率达 67%，已在中药材天地网、淘宝网等网站开设网店 493 家，完成各类农特产品交易额 4628.13 万元，其中线上交易 502.13 万元，线下交易 4126 万元。建成物流网点 18 家，中药材信息监测站 1 家，注册各类信息资讯公司 15 家，乡级商业信息网店 29 家，新增社会创业人员 480 人，为 1200 余人提供了就业岗位。发展六合、康华、顺达、安顺等中药材合作社 10 余家，与四川新绿药业公司、北京市冠诚药业有限公司、江苏亚邦中药饮片公司、安徽腾达医药销售公司 etc 公司签订中药材购销合同，发展订单中药材 1206 吨，价值 3000 余万元。

——康县。特色产品品种较多，品质较优，但规模不大，分布零散，十分适宜发展电子商务。电子商务不仅能够增加农民收入，而且符合当今物流形态和交易方式变革的趋势，对于转变经营模式，畅通产品销售渠道、扩大社会就业，提高我县知名度，推动全县经济社会转型具有十分重要的意义。康县把电子商务发展纳入各乡镇和相关部门年度考核范畴，确立了“市场运作、政府引导、全民动员、社会参与”的总体思路，制定了《关于加快推动康县电子商务发展的实施方案》，提出了“每年在农村建立农民网店 120 家，三年达到农村网店全覆盖，中小企业达到 60% 以上，年电子商务交易达到 5000 万元”的奋斗目标，县上计划每年安排资金 100 万元以上，用于支持电商发展。目前，全县共开网店 154 家，其中：县直单位职工开网店 17 家，乡镇网店 66 家，村级网店 71 家。正常经营的 124 家，非正常经营的 30 家。已产生交易的 86 家，新增销售业绩 32.85 万元，累计销售额达 1110.7 万元（包括线上联系线下交易），未产生交易的 68 家；全县从事快递物流的企业 13 家，网销产品主要由康县兴源、信康、龙神、茗芝、

龙祥、恒丰、恒康、梅园公司和阳坝天麻合作社等 21 家农特产品生产加工企业供应。

——徽县。2014 年以来，徽县把电子商务作为加快经济发展的突破口来抓。徽县以农产品销售为突破口和切入点，全面推进电子商务发展。为推动电子商务体系建设，徽县制定出台了电子商务集中突破的发展规划、实施意见、监督管理办法，鼓励传统商贸企业网上开店，实现“店商”与“电商”的有机融合，大力支持县内传统商贸企业、电子商务企业及相关机构采取合资、协作、托管等不同形式，合作建立电子商务经营机构。县政府投入 150 万元专项资金，建成了 400 多平方米的电子商务中心及特色产品展示馆，县电子商务中心、电子商务协会、电子商务培训实习基地正式运营，建成了集信息交流、商品交易、推广服务为一体的电子商务综合性服务平台“徽县电商之家网站”和“徽县电商微信平台”，并在“核益康”等全市销售额名列前茅的电商带动下，利用徽县丰富的农特产品资源优势，做大做强银杏系列产品、核桃、木耳、土蜂蜜、豆制品、中药材、山野菜、板栗、压榨油等主推产品，培育了一批农特产品、林特产品、旅游产品、文化产品供货商队伍，统一产品质量要求，保证电商供货渠道。同时，徽县论证规划了占地 10 亩投资 800 万元的“核益康”农特产品深加工项目，全县已有 3 个乡镇建起了电子商务服务大厅并正式运行。

目前，全县共开办网店 427 家，其中淘宝三皇冠网店 1 家、两皇冠网店 1 家、一皇冠网店 1 家、上钻网店 14 家、天猫店 1 家。2014 年 12 月，全县通过电子商务实现销售总额 6759.5 万元，其中线上交易 1511.5 万元。

### 3、甘肃省电子商务发展特征

甘肃省政府及有关部门结合经济发展情况、地理位置特征，在促进电子商务发展方面不断探索，清晰地明确了自身定位，在现有的发展基础上归纳总结，因势利导，并给予适当支持，营造宽松的政策和环境，努力打造西部电子商务发展模式，适应社会经济发展。概言之，甘肃省电子商务发展体现出以下几个特征。

(1) 电子商务采取“政府引导，市场运作”模式。甘肃省坚持政府引导，努力为全省电子商务发展营造良好环境。2009 年，甘肃省电子商务厅与商务部中国国际电子商务中心（简称 CIECC）合作建设开通了“甘肃省国际电子商务应用平台”，采取“政府支持、资源共享、专业服务、企业受益”的模式，打造全方位、数字化、覆盖在线交易、电子支付、贸易金融、货物跟踪、贸易管理、单证传输、跨境追踪等全流程第三方电子商务平台。2010 年甘肃省商务厅在《关于促进甘肃省电子商务推广及应用的通知》中提出，为了提高甘肃省外贸企业的

电子商务应用能力，省商务厅申请西部发展资金（连续申请三年）支持 500 家企业（内外贸均可），给予企业适当的补助，使甘肃省的 500 家乃至更多地方企业成为电子商务应用平台的会员，帮助企业寻找外贸商机，服务区域经济发展。为了促进甘肃本地网络平台发展、提高省电子商务经营水平、解决银企合作问题，2013 年甘肃省成立了电子商务协会；实施了甘肃省“一村一电”工程；开通了西部中药材 B2B、B2C 交易平台。2014 年出台了《甘肃省人民政府关于加快电子商务产业发展的意见》，提出实施“精品陇货网上行”促销工程。依托全国农产品商务信息公共服务平台、甘肃新农村商网和“万村千乡”农家店，探索采取“企业+基地+网店”或“协会+基地（合作社）+网店”模式。

(2) 电子商务发展势头强劲。相对于当前主流的电子商务模式（如 B2B、B2C、C2C 等）而言，甘肃省作为西部欠发达地区，起步较其他地区晚。甘肃省不像广州、深圳、上海等地可以在网上销售衣服等各种轻工业品，但是甘肃在看到电子商务作为现代发展经济的有效手段之后，依托产业特色（主要是农产品），近几年发展迅速。从地理位置上看，甘肃处于我国中部地区与西北地区的接合部，如一只狭长的“链条”从六个方向把川、陕、宁、青、新、内蒙古串联起来，是西部地区唯一具有承东启西、南拓北展区位优势省份，这种优势被国内外电商尤其看重。目前全省从事各类电子商务的企业 2 万余家，在阿里巴巴等网站开展商品销售的企业和个体经营者有 1 万余家。电子商务、物流配送、连锁经营、特许经营等现代流通模式已经在甘肃省企业与企业间、企业和消费者之间得到较为广泛的应用。特别是省会兰州，主动出击，打造西北电子商务区域中心，已成为全省电子商务发展的“领头羊”。2012 年，苏宁云商集团股份有限公司与兰州新区签约，建设了苏宁物流基地；淘宝网“特色中国-甘肃馆”首批入馆企业对接推进会取得良好效果；兰州成为国家发展改革委、财政部、商务部等部门批复 30 个城市创建国家电子商务示范城市之一。2014 年正式启动了兰州市电子商务产业园区的筹建工作，甘肃中小微企业创业产业园暨电商孵化中心也封顶，中国网库“甘肃电商谷”落地甘肃，中国网库拟建立 20 个特色单品电子商务交易总部，涉及工业品、农产品、药材等，对促进电子商务发展迈出了实质性步伐，为兰州市乃至甘肃省电子商务发展高开高走奠定了基础。

(3) 电子商务成为西部特产开拓市场的助推器。甘肃省地处内陆，相对封闭，但是甘肃独特的地理以及气候环境，盛产很多特色农产品。传统销售模式下，由于受销售渠道少、信息不灵敏、交通不便等因素制约，很多优质产品卖不出去或者以低廉价格出售。近些年，甘肃省部分地区已经看到电子商务在拓展销售渠道、缩短买卖双方距离以及减少成本、去除时间限制等突出优势，把发展本地区电子商务作为争创农民收入的关键手段。结合农村地区基础设施相对落后以及开展电

子商务所需基础设施情况，将发展移动电子政务作为突破口，成为新农村电子商务的亮点。随着无线互联网功能的不断优化，大批优秀电子商务平台的服务功能完成了向移动终端的移植，再加之低成本智能手机的大规模推广以及移动上网成本的大幅降低，移动电子商务的用户可以不受时间和地域限制，方便地进行信息交流，访问速度更加快速通畅，使用户节省了大量的时间。手机与手机之间直接的浏览与沟通，使交易双方实现零距离接触，足不出户就可以完成交易，提高了效率。在电子商务的支持下，特色农产品（礼县的苹果，成县、徽县的核桃，定西的药材，河西地区的牦牛肉、枸杞等）、民族工艺品、文化旅游产品等，过去是“养在深山人未识、藏在深闺人不知”，而如今在淘宝、京东、天猫知名门户网站上实现了快速销售。

(4) 电子商务带动现代服务业快速发展。电子商务是产业关联度和带动性都很高的新兴产业，电子商务的快速发展，不仅直接拉动了信用、物流、支付、云计算等电子商务支撑服务发展，而且还促进了相关的交易、技术、运营、信用、支付、培训等衍生服务的发展，带动了金融、人才、第三方物流、信息服务、教育培训等多种现代服务业的发展，加快了传统服务业升级调整的步伐。据有关资料显示，目前兰州已建成各类公路货运站及物流园区 34 个，全市物流企业达到 1000 多家，物流从业人员 6.5 万人，构成了我省区域性电子商务仓储物流配送网络。陇南西和县建成了 2 处县级物流配送中心，在各乡镇建立了至少 1 处快递代办点。礼县有邮政、圆通、韵达、顺丰、汇通、中通、华宇物流等物流快递公司 18 家，乡镇物流配送代办点 58 个，覆盖 24 个乡镇、覆盖率达 82.8%。2014 年 11 月份数据显示，全陇南市开办网店 5446 家，兴办和加盟网购平台 26 个，新增就业 1.2 万人。

### 三、甘肃省电子商务环境建设

为了助推电子商务发展，优化电子商务发展环境，大力发展电子商务产业，甘肃省人民政府努力为电子商务发展营造一个良好的发展环境，在政策、基础设施规划与投入以及人才培养方面给予了大力支持。

#### 1、电子商务政策

##### (1) 省级层面主要措施

在《甘肃省“十二五”规划》中提出要“加快培育面向区域、行业和中小企业的第三方信息服务，发展面向消费者的新兴电子商务。”

2013 年，甘肃省电子商务协会在甘肃省商务厅成立，会上表决通过了《甘肃

省电子商务协会章程》以及《会费及使用管理办法》，电子商务协会的成立对于促进甘肃本地网络发展、提高电子商务经营水平具有重要意义。甘肃省商务厅、省发改委、省工信委等 10 部门联合下发了《关于加快电子商务发展的实施意见》，对加快电子商务发展进行了全面部署。《意见》提出，要立足本省特色产业经济，大力推动电子商务与特色产业深度融合，打造一批特色产业电子商务品牌，提升特色产业综合竞争力。要做好农村商务信息服务试点工作，支持涉农电子商务平台建设，促进大宗农产品网上交易，促进农民增收。鼓励传统百货、超市开设网上商城，实现在线交易、在线支付及物流配送的局部集成应用。支持生产企业通过第三方平台开设网络旗舰店、专卖店等，实现全网营销，有条件的可自建平台，开展网络零售、网上订货和洽谈签约等业务。《意见》还提出，我省将大力发展网上展会、电子旅游、网络教育、网上医院、社区电子商务等电子商务应用。特别是加快发展社区电子商务，向城市社区提供社会管理、家政服务、便捷购物、投递配送等便利电子商务服务，全面提升社区服务质量。

2014 年 2 月 9 日，甘肃省商务厅出台《关于淘宝网“特色中国—甘肃馆”建设的指导意见》，加大政府资金扶持力度，支持淘宝网“特色中国—甘肃馆”运行。《意见》指出，凡申请入馆企业（店铺）经特色甘肃馆筹建领导小组审核确认，通过 3 个月运营考核后，给予 3000 元入馆补贴。《意见》要求，各市州商务部门要积极做好甘肃馆建设及入馆企业扶持政策的宣传和落实，依托政府扶持的当地电子商务重点联系企业组织当地淘宝店铺入驻“特色中国—甘肃馆”线上馆，鼓励未开店企业积极开店。各市州商务部门依据此指导意见制定当地支持“甘肃馆”线上、线下馆建设的奖励措施，加快“特色中国—甘肃馆”建设进度，早日建成发挥作用。

2014 年 7 月 29 日，在出台的《甘肃省人民政府关于加快电子商务产业发展的意见》中对甘肃省电子商务发展目标、发展模式等作出了宏观层面上的指示。

《意见》指出，要依托甘肃外经贸服务网络平台，建立我省向西开放项目及贸易数据库，积极与中西亚国家开展电子商务合作，打造甘肃向西开放“网上丝绸之路”；加快推动兰州新区综合保税区开展跨境电子商务服务，积极推进兰州市国家电子商务示范城市基地建设；在香港贸发局“贸发网”建立甘肃海外馆，推动甘肃产品走向国际市场。实施“精品陇货网上行”促销工程，依托全国农产品商务信息公共服务平台、甘肃新农村商网和“万村千乡”农家店，探索采取“企业+基地+网店”或“协会+基地（合作社）+网店”模式，发挥协会和专业合作社作用，大力发展农产品网络营销和订单农业，进一步拓展我省特色农产品的销售渠道，扩大特色农产品销售规模，促进农民增收；不断扩大中药材、清真食品、民族民俗工艺品、文化旅游产品等特色产品网络营销规模，促进我省特色优势产

业发展。鼓励个体工商户、下岗职工、农村致富带头人、大学生、“两后生”等开设网店，实现创业就业；积极推广“一村一电”模式，鼓励大学生村官开设网店，到2017年底网店村级覆盖率达到50%以上；大力引进国内外知名电商企业、区域总部或营销中心、数据中心、研发中心等落户甘肃，壮大电子商务经营主体规模。《意见》要求，积极推进兰州市国家电子商务示范城市、酒泉市国家电子商务示范基地建设；到2017年力争打造2至3个国家级电子商务示范基地，培育4至6家国家级电子商务示范企业。开展省级电子商务示范城市、示范县、示范基地和示范企业的创建工作试点。《意见》提出，到2015年底，全省电子商务交易额年均增长30%，网络零售额年均增长35%，占全省社会消费品零售总额的比重达到9%以上。规模以上企业应用电子商务比率达80%以上。2017年底，全省电子商务交易额和网络零售额年均增长35%，网络零售额占全省社会消费品零售总额的比重达到11%以上。规模以上企业应用电子商务比率达90%以上。

2014年8月28日，省商务厅、省财政厅、兰州海关、省国税局、甘肃检验检疫局、国家外汇管理局甘肃省分局、省邮政管理局联合发布了《甘肃省发展跨境电子商务实施意见》。根据《意见》，将根据企业经营规模和产品特点，扶持一批企业自建跨境电子商务销售平台，扶持、引导现有电商平台开展跨境电子商务服务，扶持、引进跨境电子商务物流企业和支付机构，培育和引进提供交易服务、物流仓储、报关、报检、退税等专项服务或综合服务的跨境电子商务第三方平台或服务企业。培育一批电商服务企业，为自建平台企业、电商应用企业统一办理报关、检验检疫、结汇和退税等业务。《意见》提出，今后将内外贸市场统筹、进出口结合，大力发展跨境电子商务业务，积极构建中小网商、专业化跨境电商、传统外贸企业升级转型，第三方跨境电商平台和自建平台同步推进，境内外电商服务企业互动发展的甘肃跨境电子商务发展格局。对以行邮、包裹等方式开展的跨境电子商务，积极创造条件，申请在兰州设立国际邮件互换机构，培育和引进支付机构、物流企业，扶持综合电商服务企业，解决支付、结汇、物流、仓储、报关、报检和售后服务等问题。将依托国际空港、口岸、海关特殊监管区，建设跨境电商仓储物流中心。为经营主体提供入区及退税、仓储、配送、分拣、加工和邮递等服务，完善跨境电商的货物监管流程。将择优遴选、扶持和引进一批国际物流、快递等企业，与跨境电商物流仓储中心进行业务对接，为跨境电商企业提供国际物流服务。鼓励物流等企业拓展电商服务等业务，为中小跨境网商提供统一采购、仓储和配送等服务，逐步形成与跨境电商相适应的物流体系。同时鼓励银行机构和支付机构为跨境电子商务提供支付服务；鼓励银行为跨境电商提供跨境人民币结算服务，鼓励符合条件的支付机构和银行机构作为试点，通过入驻跨境电商仓储物流中心等方式，为我省跨境电商经营主体提供支付服务。此外，



根据跨境电子商务业务发展需要,鼓励跨境电商企业建设境外服务网点。支持有条件的跨境电商企业开展境外陇货公共服务平台建设,为甘肃省省跨境电商企业提供贸易、仓储、配送和售后服务。同时开通外贸备案、报关、报检、结汇和退税等业务管理接口,为甘肃企业开展跨境电商提供一站式的服务。将积极争取中国邮政集团公司支持,开通省内主要城市至国外主要城市的国际普邮包裹、航空挂号包裹线路,增加快递直封、直发邮路服务功能,按需扩大邮政服务试点业务网络覆盖范围,不断完善甘肃邮政全球服务体系;在武威保税物流中心和兰州新区综合保税区建立代办点,开展分拨业务。

2014年,为培养电子商务专业人才,甘肃省制定了《甘肃省电子商务培训工作方案》,以强化全省电子商务发展的人才支撑,着力解决当前我省电子商务人才紧缺的瓶颈问题自2014年从9月上旬开始,计划利用1年左右的时间,分三个阶段开展电子商务业务培训活动,预计培训人员将达2万人。

## (2) 地方主要措施

兰州市出台了《促进信息消费扩大内需工作实施方案》,以获批示范城市为契机,结合兰州市产业特点,重点谋划、实施一批电子商务重点支撑项目,启动实施“宽带中国”行动计划、文化信息化行动计划等6大重点工作,使促进信息消费、扩大内需的示范效应进一步显现。

为了落实“电子商务发展年”计划,兰州市制定了《电子商务发展年工作方案》(以下简称《方案》)。据《方案》,兰州市将从完善网络基础设施体系、构建电子商务信用体系、健全电子商务安全保障体系、创新投融资保障体系、加快建设电商物流配送体系等五个方面开展工作,以完善配套支撑服务体系。《方案》提出,将鼓励支持涉农、涉文、生产、流通企业依托或建立第三方电子商务平台,强化网上交易和信息化管理功能,创新商务交易模式,发展移动电子商务,促进线上和线下交易的有机结合,提高企业电子商务应用普及率。《方案》要求,结合兰州市实际,制定和出台促进电子商务发展的财政扶持政策为加快电子商务平台建设,打造全省电子商务聚集区。

根据《兰州市关于加快电子商务发展的扶持政策》,兰州市财政将每年预算2000万元作为该市电子商务发展专项资金,并对知名电商企业在兰设立总部、建设电子商务集聚区、企业利用电子商务平台销售产品、电商企业争先创优和创新发展、引进和培训电商应用人才、电商协会发展、重大电商项目建设给予资金、政策等方面的扶持。

兰州市城关区在设立1000万元电子商务产业发展基金的基础上依据现代服务业发展规划出台了《兰州市城关区电子商务产业扶持办法》。办法规定,国内排名前十名电子商务企业在城关注册设立总部,一次性给予100万元奖励;对年

营业额达到 5000 万元以上、在辖区租用办公用房的电子商务企业，连续两年按照不超过年租金的 20% 给予房租补贴，最高不超过 30 万元；对新注册登记的电子商务企业，前两年所缴纳的企业所得税区级留成部分给予奖励扶持；对年营业额首次超过 5000 万元的自建平台类电子商务企业，按平台建设项目实际投资额的 5% 给予奖励，最高不超过 100 万元；电子商务培训机构按计划进行人员培训，考试合格后按每人 300 元标准给予补助等。

兰州市安宁区出台《安宁区加快电子商务产业发展的实施意见》及《安宁区电子商务发展扶持办法》（试行）。旨在依托具有区域产业集群优势，通过政策支持和市场引导，建设电子商务基地，着力打造区域性电子商务物流枢纽，从而走出一条独具特色的产城融合之路，更好的促进区域经济发展。安宁区财政连续三年每年安排 800—1000 万元的专项资金，按照坚持扶持重点、示范带动等三项原则，扶持和引导区内电子商务发展。并积极引进著名的电子商务总部企业，对其进行最高不超过 300 万元的补贴。同时鼓励知名电子商务企业在区内设立电子商务结算中心、营运中心、分支机构。并对达到相关纳税要求的按照区财政实得部分 50% 的比例给予一次性的奖励；并通过奖励等多种措施鼓励区外的电子商务企业落户。安宁区还相应的制定了“平台建设及应用支持政策”、“租金及其他补贴政策”和“奖励政策”等，对入驻“甘肃电商谷”的电子商务企业、微型电商企业提供各种相应的优惠和补贴。

陇南市作为西北电子商务“领头雁”，为发展好电子商务，制定《电子商务三年发展规划》（2014-2016），提出到 2016 年，全市建起规范的电子商务综合应用平台，在创建淘宝网《特色中国·陇南馆》的基础上，发展一批电商企业，经常性应用电子商务的中小企业比例达到 60% 以上，力争全市电子商务网店达到 3000 家以上，交易额突破 10 亿元，电子商务产业集聚度和市场辐射力明显提高，电子商务企业竞争力进一步增强，涌现出一批有影响力的电子商务龙头企业；逐步形成较完善的电子商务政策和标准体系，建立适应电子商务发展的组织管理体制和机制；建成与电子商务发展水平相适应的安全、信用、认证、支付、物流等电子商务支撑服务体系。

康县制定出台了《关于加快推动康县电子商务发展实施方案》。《方案》指出大力发展以农特产品网上交易为切入点的电子商务，引导传统实体店积极转变经营模式，加快与电子商务的融合发展，鼓励支持全民开办网店，推进电子商务向各个商业领域拓展，从 2014 到 2016 年，全县每年在农村建立农民网店 120 家，三年达到全县农村网店全覆盖。建立规范的电子商务综合应用平台，发展一批电商企业，经常性应用电子商务的中小企业比例达到 60% 以上，力争全县电子商务年交易总额突破 0.5 亿元，电子商务产业集聚度和市场辐射力明显提高，电

子商务企业竞争力进一步增强，涌现出一批有影响力的电子商务龙头企业；逐步形成较完善的电子商务政策和标准体系，建立适应电子商务发展的组织管理体制和机制；建成与电子商务发展水平相适应的安全、信用、认证、支付、物流等电子商务支撑服务体系。

渭源县以扩大消费为目标，以带动创业就业为导向，以促进城乡居民增收、特色优势产业转型升级为取向，坚持把电子商务与物流快递业发展作为双联扶贫工作中的创新举措，制定出台了《渭源县电子商务发展意见》、《渭源县电子商务中长期发展规划》、《渭源县电子商务三年培训规划》、《渭源县电子商务扶持政策和奖补办法》等协调推进机制，成立电子商务与物流协会，通过培育电商平台、建设“一村一店”工程、电子商务培训，全面促进特色优势农产品和生态文化旅游业联动发展，全力推进农村市场活跃、增加农民增收。

文县高度重视电子商务发展工作，先后召开县委常委会、电子商务启动会、全县电子商务培训会，专题研究部署了全县电子商务发展工作，结合电子商务发展形势和资源现状，研究制订了《文县推进农特产品电子商务工作方案》，对全县电子商务发展做出科学规划。工作方案将文县的电子商务工作分为起步阶段(2014年元月底前)、成长阶段(2014年2月至8月)、成熟阶段(2014年9月至12月)三部分。起步阶段包含建立领导小组、组建骨干队伍、产品资源评定、优势品牌及示范点确定、相关数据库建设、宣传工作、外派人员学习、示范点运营、外请专家培训等9项工作内容；成长阶段包含成立电商协会、示范点建设、示范点模式推广、借力外部平台、普及推广等5项工作内容；成熟阶段包含品牌建设及产业链整合、完善相关政策及配套服务、自建电商平台、专业人才培养等4项内容。

礼县成立了电子商务中心，礼县电子商务协会和29个乡镇电子商务协会，制定出台了《关于加快发展电子商务的实施意见》、《礼县发展电子商务推进特色优势产品销售的实施意见》和《礼县发展电子商务奖励扶持办法》等制度办法，确定了全县发展电子商务的指导思想、目标任务、工作重点和保障措施，明确了相关单位职责和工作责任。建立电子商务工作目标责任制，把电子商务纳入各乡镇和有关部门年终考核范围内，细化量化考核内容，健全评价标准，突出督促检查，强化结果运用，为推进电子商务发展提供了有力的制度机制保障。统筹落实专项扶持资金130万元，用于网销平台建设、培训和奖励扶持等专项开支，奖励扶持网店店主405家32万元。专门成立了礼县电子商务体系建设工作领导小组和礼县电子商务中心，落实电子商务专项经费160万元，为礼县电子商务中心提供了700平方米的工作场地。《礼县发展电子商务奖励扶持办法》指出计划每年投入70万元扶持奖励电子商务发展。其中，对乡(镇)政府电子商务工作年终进

行考核，前三名分别奖励 5000 元、4000 元、3000 元；对加入电子商务协会，主营农特产品或其他特色产品并销售县外，年底业绩位列全县前 10 名的网店业主，授予礼县“十佳”网商称号，依次奖励 10000-1000 元；同时，对进驻阿里巴巴、天猫、京东、1 号店等主流大型电商平台的电商经营企业，按实际缴纳的平台运营管理费的 50% 给予补助；对网商店主通过电子商务零售礼县苹果的，每单补助快递费用 2 元；对满足政府发展电商目标和要求的第三方专业机构所提供的公共服务，政府以购买服务的方式给予扶持补助。

另外，徽县、两当县、宕昌县等为认真贯彻落实市委“433”发展战略，促进电子商务发展，也都制定、出台了一系列政策措施。

## 2、电子商务基础设施

### （1）物流体系情况

甘肃处于我国中部地区与西北地区的接合部，如一只狭长的“链条”从六个方向把川、陕、宁、青、新、内蒙古串联起来，是西部地区唯一具有承东启西、南拓北展区位优势省份。根据国务院《物流业调整和振兴规划》，兰州被确定为全国 9 大物流区域、10 大物流通道和 21 个物流节点城市之一，辐射周边 8 个省区和 3 亿多人口，区域内批发、零售等商贸物流业十分活跃，在开拓西部市场中具有明显的集聚辐射带动功能。目前兰州已建成各类公路货运站及物流园区 34 个，全市物流企业达到 1000 多家，物流从业人员 6.5 万人，形成了以兰州货运集散中心、东岗物流、建东市场、新东部市场等为重点的城东物流园区以及以欣星、天奇等为重点的物流园区，构成了甘肃省区域性电子商务仓储物流配送网络。

在甘肃省人民政府发布《甘肃省“十二五”物流业发展规划》中提出，用五到十年的时间在甘肃省打造一个贯通东西、连接南北的现代物流体系。根据《甘肃省“十二五”物流业发展规划》，甘肃省通过打造一个物流核心圈、四大物流通道、六大物流枢纽、六大物流集聚区，构建物流基础设施、物流技术信息、物流政策三大平台，实施九大物流工程，形成与经济发展相适应、贯通东西、连接南北、服务西部、辐射中亚的社会化、专业化的现代物流体系。甘肃省立足区位优势，充分发挥兰州作为西北商贸中心和国家级物流节点城市的作用，建设以兰州为中心、兰白都市圈为依托的物流核心圈，加快西北商贸中心和全国性物流节点城市建设进程，把兰州建成国家开发新疆、西藏、青海等边疆省区的战略后方基地、物资供应和转运基地，以及与中亚各国和欧亚大陆桥沿线国家合作发展的国际物流中心。甘肃省还大力发展物流基础设施建设，建设新亚欧大陆桥物流通道、

甘川渝物流通道、青甘宁内蒙古物流通道、甘陕宁物流通道等四大物流通道。同时，依据中心城市的功能定位、经济发展水平和基础设施等条件，以资源带动、产业推动、消费拉动、交通枢纽联动等模式，重点建设兰州、天水、庆阳、金（昌）武（威）、酒（泉）嘉（峪关）、陇西等六个区位优势明显、基础设施完善、物流规模较大、市场发育较好的物流枢纽，并依托甘肃省优势特色产业建设专业物流中心。

表 2：甘肃省重点物流园区规划表

序号	重点物流园区	市州
1	兰州农副产品物流中心	兰州
2	甘肃省烟草物流中心	兰州
3	兰州鑫港金属建材物流园	兰州
4	兰州汽车物流园	兰州
5	兰州无水港	兰州
6	兰州凤凰山钢材物流园	兰州
7	兰州国际建材家居博览园	兰州
8	兰州新区省级物流示范园	兰州
9	嘉峪关大友物流园区	嘉峪关
10	酒钢现代工业物流园区	嘉峪关
11	肃州区酒嘉物流中心	酒泉
12	瓜州广汇能源综合物流有限责任公司物流园区	酒泉
13	甘肃玉门市顺兴国际物流中心	酒泉
14	甘肃陇西中药材物流园	定西
15	甘肃宇臻物流集团有限公司	定西
16	定西市安定区兰州公路主枢纽东部物流园区	定西
17	武威煤炭集疏中心	武威
18	内蒙古太西煤集团金昌物流中心	金昌
19	金昌有色金属材料及化工产品集散仓储交易中心	金昌
20	天水甘泉物流园区	天水
21	水市秦州区西十里物流园区	天水
22	甘谷县中国供销物流园区	天水
23	张掖市新区物流园区	张掖
24	庆阳西峰区肖金物流园	庆阳
25	庆阳西峰区彭原空港物流园	庆阳
26	庆阳驿马农副产品物流园区	庆阳
27	临夏黄泥湾物流园区	临夏
28	安多藏区物流仓储及配送中心	甘南

2013 年底，商务厅和省财政厅共同制定了《现代商贸物流基地和城市共同

配送建设试点项目实施方案》。甘肃省通过政府引导，市场化运作，采取以奖代补方式，鼓励商贸物流基地和城市共同配送企业大力实施基础设施改造，建立科学合理的城市配送体系，培育第三方物流，加快物流信息化建设。据介绍，通过开展试点工作，引导鼓励商贸物流基地和城市共同配送企业加大基础设施建设，推动物流配送经营模式创新，推广现代物流技术应用，未来全省将形成布局合理、运行高效、网络健全的商贸物流配送体系。商贸物流基地占地在 200 亩以上，仓储面积应占总建筑面积的 30%、生产加工占 30% 以上；物流基地所配套的行政办公、商业及生活服务设施用地面积不大于园区总用地面积的 10%。基地需要建立物联网技术信息平台，开展现代物流信息技术应用，提供信息服务，使用 RFID 射频识别码、GPS 实时全球定位监控等新技术，在货物配载中采用标准托盘和集装箱单元，实行货物生产、包装、装卸、运输等的标准化管理，实现信息技术和物联网技术在商贸流通企业的信息对接和共享。城市共同配送企业要求仓储基础设施建设完备。仓储面积达到 5000 平方米以上，配备有升降机、立体货架、包装设备、监控系统等设备，防火、防盗、防鼠等设施齐全。城市配送功能作用发挥明显，配送网点(大型超市、商贸流通企业)在 5 个以上，自有配送车辆在 5 台以上，发挥社会配送功能作用明显。

兰州市运管处启动了 13 个大型区域性城际货运中转物流园区建设，将《兰州市大型货运车辆分流配送布局专项规划》纳入《兰州国家公路主枢纽项目》。目前，榆中定远物流园区、霖磊物流园、货运北站、水阜物流园、五矿钢铁物流园 5 家已开工建设，和平毅德商贸城、货运西站、金大物流园、东川物流园区、货运南站、九天物流园、西果园货运站、中川机场空港物流园 8 家正抓紧开展前置手续办理、土地平整等开工前准备。

作为甘肃省“3341”工程重点建设目标项目的中国供销甘肃东部（甘谷）物流中心，将打造一个集商贸流通、农副产品、农资农具、建材家居、汽贸汽配等业务为一体，具备仓储、运输、包装、交易、加工、配送等综合处理能力的示范型物流园区，最终使甘谷联合天水、陇南等城市成为“西部重要的物流园区”和“中国重要的物流基地”，实现再造古丝绸之路商贸物流重镇的目标。以有效推动地方经济的发展，带动地方消费，增加甘谷的外贸交易水平，提高甘谷经济的开放程度，使甘谷商品辐射更大的范围，带动贸易额的高速增长。

## （2）基础设施投入

根据《甘肃省“十二五”通信业发展规划》报告发展目标，“十二五”末，全省基础电信运营企业通信业务总量要达到 250 亿元左右，年均增长率约 13%；主营业务收入将达到 195 亿元左右，年均增长率约 10%，其中非话音收入比重将超过 50%。电话用户总数达到 2500 万户，其中固定电话用户 350 万户（无线市

话用户在规划期内逐步被其它方式完全替代); 移动通信用户 2150 万户, 其中 3G 用户 800 万户, 约占 40%; 有线宽带互联网用户的年均增长率保持在 30% 左右, 用户达到 400 万户。“十二五”期间, 逐步构建基于 IMS、IPv6 和 OTN/DWDM 的支撑融合业务发展的下一代网络, 实现基于 3G/WAPI 和 EPON/GPON 的无线和有线相结合的城乡有效覆盖的高带宽接入网, 其中城区及乡镇实现以光纤接入为主的接入网网络, 推进 3G 向 4G 网络的演进, 有线宽带接入带宽平均达到 10Mbps 以上。“十二五”末, 固定交换设备总容量约 500 万门, 移动通信交换设备总容量超过 2500 万门, 宽带接入端口能力超过 550 万个, 光缆总长度达到 22 万公里以上。全省基础电信企业每年的固定资产投资约 50 亿元, 五年累计固定资产投资约 250 亿元。针对农村信息化建设, 十二五期间建设光缆 12.25 万皮长公里, 投资 17.05 亿元; 发展有线宽带用户 111.3 万户, 投资约 22.6 亿元; 自然村移动通信覆盖建设总投资 18.84 亿元, 其中 2G 投资为 9.38 亿元, 提出规划期“要达到 75% 以上行政村通光纤, 90% 以上自然村通移动电话, 60% 以上自然村通 3G; 农村有线宽带用户达到 30 万户”的发展目标。

在规划目标导向下, 2012 年, 甘肃省电话用户总数达到 2141.32 万户 (其中固定电话用户 377.77 万户, 移动电话用户 1763.35 万户)。全省互联网宽带接入用户总数达到 174.08 万户; 互联网移动用户达到 1275.71 万户。2013 年, 全省新增电话用户 131.32 万户, 全省电话用户总数达到 2141.32 万户 (其中固定电话用户 377.77 万户, 移动电话用户 1763.55 万户)。全省互联网宽带固定接入用户达到 163.3 万户, 互联网固定接入用户总数达到 174.08 万户; 互联网移动用户达到 1257.71 万户, 全省接入网设备容量为 305.22 门, 移动电话交换机容量达到 2502.8 万门, 光缆总长度达到 29.54 万公里, 互联网宽带接入端口达到 384 万个。2014 年 4G 网络已经登陆兰州, 预计 2014 年年底全省 14 个市州都可以覆盖到 4G 网络信号。

### 3、电子商务人才队伍

为解决甘肃省电子商务人才紧缺的瓶颈问题, 2014 年省商务厅出台了《甘肃省电子商务培训工作方案》, 从 9 月份开始, 由甘肃省商务厅联合阿里巴巴甘肃服务中心, 在接下来的一年时间内, 将针对市州、县区商务主管部门分管领导和相关科室干部, 中小企业负责人和业务主管以及农村专业合作社社员等, 在全省 14 个市州巡回开展电子商务业务培训, 重点围绕县区企业如何利用好第三方电子商务平台开展批发业务、企业发展电子商务、企业网络销售的基础等方面, 以进一步提高对发展电子商务重要性的认识。根据计划, 培训活动分为 3 个阶段

进行，第一阶段（2014年9月1日—9月30日），在全省每个市州确定1个县区作为试点；第二阶段（2014年10月8日—12月31日），选择30个全省相对人口密度较大、产品资源丰富、电子商务整体氛围较好、政府重视、企业参与积极较高的县区进行培训；第三阶段（2015年1月—2015年底），在其余县区开展培训，共培训电子商务批发业务专业人才2万人。

目前，淘宝大学甘肃机构已组织举办了多期培训班，共培训12000多人。利用“富民兴陇”系列讲座邀请全国知名电子商务专家来兰做电子商务专题讲座，联合阿里巴巴“诚信通”甘肃第三方渠道在全省各市州巡回开展电子商务(B2B)业务培训，截止目前共培训8万人。近期组织我省市县商务部门负责人赴杭州参加商务部县域电子商务及农村电子商务发展经验交流会并赴阿里巴巴总部考察学习，与相关部门进行了座谈，双方就推进“千县万村”（三年计划）在甘肃的实施达成初步合作意向。

兰州市把2014年定为“电子商务发展年”，为配合兰州市电子商务发展年建设活动，加快兰州市电子商务人才培育，逐步形成人才评价机制，培养更多具备理论知识和实践能力相结合的复合型人才，兰州市制定出台了《兰州市开展电子商务知识和技能培训实施方案》。《方案》明确，兰州市将依托全市就业服务行动一路行(进高校、进企业、进社区)活动和相关电商培训企业，力争年内完成电子商务知识和技能培训10000人以上；培训高端电子商务技术人才和培养师资500人以上。基本建立适应经济社会发展要求，满足兰州市电子商务发展需求的人才培养工作机制。电子商务知识和技能培训范围涵盖：电子商务发展年领导小组成员单位领导、工作人员以及兰州辖区内企业的管理层和工作人员、在兰就读的高校生、外省(市)高校兰州户籍回兰未就业高校毕业生、失业人员、有意愿参与电子商务创业和拓展业务的人员。《方案》计划对电子商务发展年领导小组成员单位领导、工作人员进行不定期培训；对企业的管理和工作人员每月至少开展一期业务培训；对在兰高校即将毕业的大学生平均每所高校举办一期培训讲座，时间集中在5月至6月；对回兰未就业高校毕业生计划在7月至9月期间至少每月开展不少于1次培训讲座；对有意愿参与电子商务创业和拓展业务的人员以及电子商务师资人员，平均每月开展不少于2个班次的深度培训；对失业人员各县区就业部门每季度开办不少于1期的电子商务技能培训班。另外，在商务部门的努力下，阿里巴巴—淘宝大学落户兰州，成立了淘宝大学甘肃培训机构，淘宝大学走进西北民族大学、兰州商学院、兰州理工大学，对在校大学生开展电子商务培训。截至目前，全省商务系统和9户重点电商企业已举办电子商务培训班500多期，



累计培训 6 万多人。

2014 年兰州市城关区制定了《电子商务产业发展扶持办法》，规定“电子商务培训机构按计划进行人员培训，考试合格后按每人 300 元标准给予补助”。

两当县：为了确保电子商务发展上台阶上水平，两当县召开电子商务动员会议进行动员部署，召开电子商务推进大会专题研究破解电子商务工作的瓶颈制约问题，进一步提高认识、明确任务、靠实责任。建立了电子商务人才智库，动员并支持鼓励大学生村官、农村返乡青年、毕业未就业大学生、两后生通过电子商务创业，带动城乡居民特别是农民、农村致富带头人、农村农产品购销和贩运商、产业大户等都开办网店。充分发挥青年群体的优势作用，有意向性地选择一批有志青年参加省市“网店运营专才实训”，深入开展电子商务进学校、进社区、下乡镇、进企业活动，不断提高电子商务知识的普及率和覆盖面。在全县举办了多次电子商务培训会，并同时开展大学生村官电商培训，共计培训 420 余人次，通过培训熟练掌握网店注册、认证、装修、优化等步骤熟练客户服务技巧并掌握网店运营规则与流程等。同时，为了激励更多妇女加入到电子商务中，提升她们驾驭电子商务的能力和水平，两当县妇联举办了 100 人参加的全县妇女干部电子商务培训班。

礼县：整合商务、扶贫、妇联、团委、残联等部门培训资源，按照“走出去、请进来”的方式，开展各类培训 32 批次，培训企业、合作社负责人、大学生村官、驻村干部、职校师生、残疾人和妇女主任等 2214 人次，为全县电子商务发展奠定了人才和技术保障。其中聘请阿里巴巴集团讲习所讲师开展专题讲座 1 期，培训 420 人；积极整合商务局、残联培训资金，培训有条件创业的残疾人 100 人，通过跟踪培训，对有效益的网店店主给予一次性补助 3000 元；商务局与妇联积极配合，对全县 568 个村的村妇代会主任和 29 个乡镇妇干进行了分片培训，共培训 6 期 597 人；整合扶贫办培训项目资金 7.8 万元，开展了为期 6 天的“2014 年扶贫‘两后生’电子商务培训班”1 期 130 人；培训大学生村官 2 期 406 人；农牧局聘请专家讲师培训合作社负责人 3 期 75 人；商务局与县职校联合培训职校学生 4 期 540 人次；培训全县示范网店 3 期 344 人次；选派相关人员赴福建兰田世纪之村、义乌工商学院和成县等地开展培训 8 期 195 人。全县通过培训开办网店人数 555 人，培训成功率达 24.6%。

康县：以强化人才培养，提供电子商务人才技术支撑为目标，组织农林产品加工销售企业、未就业大中专毕业生、农村青年等到发达地区学习电子商务技能；成立康县电子商务培训基地，扩充师资力量，大力开展电子商务人才培养，鼓励社会青年通过电子商务创业；积极联系，签订合作协议，聘请电商专家来康县实

地指导培训业务。2013年，从农业特色产业加工企业、专业合作社和回乡大学生中遴选出的33名青年已前往浙江义乌工商职业学院，进行为期15天的电子商务交易平台操作和技能培训。2014年康县针对电子商务人才需求，把培养电子商务操作人才和管理人才，提高从业人员工作技能作为工作重点，提出了“百村千人”电子商务免费培训计划。从3月中旬开始，连续举办10期培训班，再次培训电子商务操作人员450人。

文县：2013年文县已成立由县委、政府分管领导为组长，县农办、财政、人社、商务、农牧、林业、人行、信用社、电信、移动等相关单位主要负责人为成员的领导小组和农特产品电子商务协会。对县直部门、各乡镇、农业专业合作组织负责人进行专题培训。并组建了首批30名专门的技术骨干队伍，前往浙江义乌工商学院进行学习培训。2014年，为了加快推进全县电子商务工作，充分发挥大学生村官发展电子商务主力军力量，5月10日至13日，举办大学生村官电子商务专题培训班，开展电子商务“建一带一”活动，对大学生村官发展电子商务提出了“两带头、六帮助”工作任务。即：带头宣传电子商务；带头建成一批销售业绩好、信誉度高的网店；帮助农民群众、产业大户、专合组织，加快农特产品精深加工；帮助完成农特产品资源评定；帮助建设优势品牌；帮助开展农特产品生态、绿色、安全方面的认证和检测工作；帮助所在村加大经合组织组建力度，规范经合组织各项工作；帮助农民群众做好网店开设、运营、销售工作。另外，作为电子商务发展规划的一种常态，文县分期举办电子商务培训班，组织各类形式电子商务培训会16次，其中，省外培训1次，省内培训2次，县内培训13次，共培训700多人次。

## 四、甘肃省电子商务存在的问题

### 1、整体水平位于全国末位

甘肃省电子商务由于起步晚，再加之受地理位置，区域经济发展水平等的影响，与其他地区相比，整体发展位于末位。根据阿里研究中心所发布的《2013年中国县域电子商务发展报告》中计算出的阿里巴巴电子商务发展指数，甘肃县域电子商务发展指数为4.20，位列全国32个省市（不含港澳地区）最后一位（表3）；全国县域网商指数为0.67，位列最后一位（表4）。

表3 全国各省市县域电子商务发展指数

排名	省市	县域电子商务发展指数	排名	省市	县域电子商务发展指数
1	浙江	19.71	17	内蒙古	6.21
2	上海	14.37	18	山西	6.17
3	江苏	13.28	19	新疆	6.13
4	福建	12.84	20	重庆	6.06
5	北京	11.38	21	湖南	5.98
6	天津	10.00	22	安徽	5.93
7	广东	8.11	23	云南	5.92
8	台湾	7.83	24	广西	5.70
9	山东	7.03	25	黑龙江	5.63
10	河北	6.69	26	贵州	5.57
11	四川	6.56	27	陕西	5.38
12	江西	6.52	28	宁夏	5.11
13	辽宁	6.43	29	西藏	5.05
14	海南	6.35	30	河南	5.00
15	湖北	6.30	31	青海	4.63
16	吉林	6.25	32	甘肃	4.20

表4 全国各省市县域网商指数

排名	省市	县域电子商务发展指数	排名	省市	县域电子商务发展指数
1	浙江	11.56	17	四川	1.93
2	台湾	8.14	18	云南	1.85
3	上海	7.98	19	西藏	1.79
4	江苏	6.36	20	广西	1.78
5	福建	5.90	21	重庆	1.58
6	广东	3.86	22	河南	1.49
7	北京	3.68	23	新疆	1.23
8	天津	3.33	24	青海	1.19
9	河北	3.17	25	山西	1.19
10	山东	2.80	26	海南	1.15
11	江西	2.45	27	宁夏	1.08
12	辽宁	2.28	28	黑龙江	1.07
13	安徽	2.04	29	贵州	0.85
14	湖南	2.02	30	陕西	0.85
15	湖北	1.99	31	内蒙古	0.73
16	吉林	1.96	32	甘肃	0.67

## 2、顶层规划落后于地方实践

近年来，虽然甘肃省电子商务按照政府引导，市场运作，但是还缺乏有效的规划引导，政策支持力度有待进一步加强。具有顶层规划意义的《关于加快电子商务发展的实施意见》以及《甘肃省人民政府关于加快电子商务产业发展的意见》是在 2014 年刚刚出台，而《甘肃省电子商务发展规划(2015-2017 年)》还为正式公布。而甘肃陇南自 2012 年起就探索利用电子商务来销售本地特色农产品，并在全市上下制定电子商务发展规划以及实施方案，电子商务异军突起，成为西部“领头雁”。相比之下，甘肃省其他地方电子商务发展则较为缓慢，人们电子商务发展意识还比较单薄，以致整体电子商务发展位于全国末尾。

## 3、配套体系不健全

尽管甘肃电子商务这两年发展较快，但由于起步较晚，还有很多限制性因素，“看上去很美，出成绩难”，作为发展电子商务的诸多配套体系还很不健全。其一，网络基础设施有待进一步加强。电子商务的运作离不开必须的网络设备、专业网站以及物流网络等。而甘肃省在这一方面整体来说还比较薄弱。其二，专业网站比较少，主要依托第三方网络平台。其三，物流网络覆盖面有待进一步扩展，解决“最后一公里”问题。交通是制约甘肃电商发展的第一大因素，很多物流公司对甘肃地区不实行包邮，这让电商成本大幅增加。物流平台建设主要基于公共物流基础设施和信息平台建设。目前，甘肃省公共物流基础设施建设滞后，特别是交通基础设施仍处于大力发展阶段，2013 年底全省公路密度路仅为 27.5 千米每百平方千米，约 58% 的建制村通沥青路，干线公路路面铺装率较低、综合运输通道建设滞后。信息平台建设方面，基于企业的物流公共信息平台建设基本空白，行业和企业物流信息化建设也难以满足新商业模式的要求，大部分企业对信息平台的理解停留在信息管理的初级阶段，这对物流效率产生极大的负面效应。

## 4、网络贸易逆差悬殊较大

总体上看，甘肃省电子商务和全国一样，正历经从起步到逐步发展壮大的过程。与深圳、上海、北京、广东等发达省市相比，这些城市可以在网上销售大量轻工业产品，但是甘肃省所出售的主要是农产品，而且农产品有严格的季节性。因此，相比之下，甘肃省消费者网购活跃，列全国第 58 位，增速全国第四，而本地的电商却默默无闻。据有关统计显示，每天运进甘肃和从甘肃运出的网购包裹比例为 14 比 1；淘宝网广东网商与甘肃网商的从业人员比例为 458 比 1。2012 全年，甘肃省在淘宝和天猫平台上的卖出金额共计 83659.83 万元，买入金额共

计 930202 万元，网络贸易逆差为 11 比 1，非常悬殊。兰州市是全国网商指数百强城市，仅 2013 年 11 月 11 日，兰州人就在天猫“花”了 1.4 亿元，但在参与此次网购盛宴的 2 万家商家当中，经营地点在兰州的仅有 8 家，仅占有卖家数量的 0.04%，甘肃省的网络贸易逆差为 17: 1，排名为全国倒数第一。据阿里巴巴数据表明，2012 年底，甘肃省电子商务贸易逆差为 11 比 1，半年后为 17 比 1，而到 2013 年底这个贸易逆差达到 20 比 1。在淘宝网主页面搜索关键字“百合”可以找到 13918 家相关店铺，51.51 万条产品信息，其中实际经营发货地址在甘肃的店铺仅有 99 家；全网百合销量最好的前十家店铺平均月销量在 35000 多笔，而经营地点在兰州销量最好的店铺月销量不足 2000 笔。2014 年 11 月 30 日，在“淘宝网”上以发货地点为“甘肃”进行检索，共搜索到 17.9 万件商品，在去掉重复商品之后剩余 13.71 万件商品。以相同方式检索“广州”，可以检索到 5407.73 万件商品，去掉重复商品之后 2590.46 万件，相比之下，广州远远高于甘肃省。

#### 5、电子商务专业人才稀缺

网络销售必须有专业人才作为支撑，和实体销售不同，网络销售的过程属于先积累后爆发，先期的销售额大多不如实体店。网络销售需要专业策划人员、网络销售人员、售后客服人员等，策划人员需要具备网络营销专业素养，销售人员需要在虚拟平台上掌握善于推销商品的能力，售后客服人员要具备处理各种纠纷问题的能力。甘肃省电子商务底子薄，没有形成规模，很大程度上是缺少专业人才，导致缺乏推广营销手段。陇南市尽管在推广电子商务上面迈出了可喜的一步，但是多数从事电子商务的人员，仅仅具备了网上发布信息、发货等基本操作能力，距离成为优秀的网络销售人才，成功推销特色产品还很远。甘肃省本土电子商务人才不足与外流，已成为制约电子商务发展的瓶颈。大数据时代的到来，对电子商务的运营又提出了新的挑战，要紧跟时代步伐，调整传统网络营销思路，组建信息采集、挖掘、分析队伍，以为销售提供及时有效的信息，这对甘肃省电子商务的发展，人才队伍的组建又提出了更高的要求。

## 五、甘肃省电子商务发展对策

### 1、从战略高度推进电子商务

电子商务已成为政府部门拉动内需、发展经济、优化产业结构的新抓手，特别在当前经济下行压力加大的形势下，充分利用电子商务促进现代金融、信息服

务、第三方物流等相关行业发展，壮大现代服务业，刺激消费，拉动投资，提高综合效益，倒逼一产、二产等生产领域实体经济的转型升级具有十分重要的意义。电子商务不仅是渠道，更是战略，是战略性新兴产业的重要组成部分。政府部门应当发挥政策的宏观指导作用，从战略高度重视电子商务对未来经济发展的重要推动作用，制定电子商务发展的宏观战略和规划，完善电子商务管理机制，规范网络零售市场，加强电子商务合作。从战略高度把握电子商务发展方向，把电子商务作为现代信息技术与传统产业结合的切入点，从而实现信息化带动工业化目标。甘肃省已经认识到电子商务对区域发展的重要性，并成立相关领导小组，推进电子商务发展，下一步应该强化落实，制定中长期振兴发展规划，做好引导与政策扶持。

## 2、做好电子商务规划引领

电子商务融合了计算机产业、通信产业、信息产业等高新技术产业，技术密集度高、研发投入大、风险较高，因此，电子商务发展的早期需要政府的介入和支持。政府要为电子商务的发展营造一个安全、宽松的环境，做好支撑体系与基础设施的建设。与广东、深圳、上海等东部发达地区相比，甘肃省电子商务仍处于“在发展中规范，以规范促发展”的起步阶段，在出台了《关于加快电子商务发展的实施意见》以及《甘肃省人民政府关于加快电子商务产业发展的意见》之后，要深化贯彻落实，尽早将《甘肃省电子商务发展规划(2015-2017年)》发布并付诸实施，积极推动电子商务应用从生活服务和公共服务领域向工农业生产和生产性服务业领域延伸，引导传统流通和生产企业充分利用资源，促进电子商务在特色优势领域的示范和推广，不断提升效率、创新机制，满足多元化、个性化的消费需求。另外，要借助兰州市国家电子商务示范城市、酒泉市国家电子商务示范基地项目，形成示范效应，并进一步开展省级电子商务示范城市、示范县、示范基地和示范企业的创建工作试点。

## 3、发展电子商务标杆企业

电子商务的自身发展离不开与之密切关联的特色产业，只有当产业的规模实力、市场份额和影响力达到一定程度时，电子商务才拥有发展的基础和广阔的前景。目前甘肃省还缺少知名电商企业以及电子商务平台，没有形成产业聚集区。要在借力发展的基础上，努力培育本土电商平台，提高电商企业(网店)组织化、专业化、规模化程度。应该加大投资力度，坚持自身发展与产业壮大相结合。可以借鉴先进地区的做法，设立电子商务发展专项资金，出台税收优惠政策等，加

加大对电子商务的扶持力度，重点支持现有平台和优势骨干企业做大做强。要努力打造集商品贸易、物流配送、支持融资于一体的多功能、多业态电子商务应用园区。

#### 4、完善电子商务支撑体系

在基础设施方面，积极实施“宽带中国”行动计划，加快推进“百兆光纤工程”、“百县宽带乡村工程”和数字企业项目，加快宽带网络建设，提高城乡宽带网络普及和接入能力。并有针对性地加强农村地区信息基础设施建设。要努力搭建信用平台，有效整合电子支付系统、税收系统、报关系统等，以对电子商务企业及个人进行有效监督。在线支付体系建设方面，要鼓励省内金融机构为用户提供支付产品和支付系统解决方案，支持建设依托于电子商务网站并提供担保功能的第三方支付公司，打造功能完善、特色突出、安全易用的电子商务交易第三方支付平台。在电子商务安全保障体系建设方面，提高电子商务企业安全防范意识，健全信息安全管理制，加强网络与信息安全防护，提升电子商务系统风险监控能力。在物流体系上，尽快建立跨区域分拨中心、公共配送中心和末端配送三级网络体系，推动解决物流配送“最后一公里”问题，引进品牌物流企业，设立西北仓储配送中心。

#### 5、培育电子商务专业人才

加强对省市县三级领导干部电子商务知识培训。办好淘宝大学（甘肃）等专业培训机构，支持有条件的电子商务企业与省内科研院所、高等院校合作建立教育实践和培训基地，推进实用型电商人才培养。鼓励和动员社会力量组织开展面向农民和下岗职工的电子商务职业技能培训，利用社会力量探索建立电子商务网络学校，开展网上培训。研究制定电子商务职业认证制度，建立后备人才资源库。