

【发布单位】商务部
【发布文号】商商贸发〔2010〕41号
【发布日期】2010-02-11
【生效日期】2010-02-11
【失效日期】-----
【所属类别】政策参考
【文件来源】[商务部](#)

商务部关于促进加油站非油品业务发展的指导意见

(商商贸发〔2010〕41号)

近年来，随着我国汽车保有量的快速增长，加油站非油品服务需求日趋旺盛，石油经营企业不断增加产品和服务，非油品营业收入实现较快增长。发展非油品业务不仅符合加油站发展趋势，为加油站带来新的利润和效益、提升企业品牌和市场竞争力，而且对于方便消费、扩大内需、增加就业、提升土地和设施综合利用效率都具有十分重要的意义。为促进我国加油站非油品业务健康、有序发展，现提出以下指导意见：

一、指导思想和发展目标

(一) 指导思想

坚持以科学发展观为指导，以市场为导向，以企业为主体，借鉴国际惯例，加强政府引导，发挥加油站网络优势，创新经营模式，完善服务功能，积极发展非油品业务，满足消费者综合性、多元化、个性化服务需求，努力扩大消费、增加就业，促进经济增长与社会和谐。

(二) 发展目标

“十二五”期间，各地要因地制宜，利用加油站网点布局优势、地理位置优势、企业品牌优势和客户资源优势，积极发展非油品业务，逐步形成功能完备、服务配套、具有较强竞争力和品牌价值的营销网络，为拓展综合性经营服务提供支撑。

二、工作任务

(三) 提高对非油品业务的认识。各级商务主管部门和石油经营企业要转变观念，增强服务意识，从扩大内需、拉动消费出发，充分认识发展非油品业务的重要意义，抓住当前有利时机，推动非油品业务加快发展。

(四) 因地制宜地推进非油品业务发展。加油站非油品业务的发展与当地经济、文化等因素密不可分。要做好周密的市场调研及盈利分析，根据当地的经济状况、客户群体、消费习惯、购买能力等具体情况，确定不同地区加油站便利店设立的规模、档次、商品品种和服务内容，因地制宜、因站制宜，有计划、有步骤地推进加油站非油品业务发展。

(五) 完善加油站服务功能。要进一步提升加油站的整体服务水平和服务质量，以发展加油站便利店为契机，建立健全集加油、购物、用餐、休息、汽车保养与维修等为一体的综合服务体系，为消费者提供系列化、便利化服务。

(六) 规范非油品业务经营管理。石油经营企业应对加油站非油品业务的经营行为、内部管理、

利润指标等提出明确要求，并制订相应的考核评价指标，完善激励机制。依据国家法律法规，规范经营行为，坚决杜绝各种违法违规、不正当经营行为。

（七）创新加油站经营模式。逐步建立并完善加油站非油品业务制度体系。加强供应链管理，完善加油站便利店商品采购、销售及库存管理制度。创新加油站经营模式，大力发展连锁经营、电子商务等现代流通方式。加强信息系统建设。建立高效的物流配送体系，优化物流程序，降低物流成本。

（八）保障消费者权益。规范加油站便利店商品进货渠道，严把产品质量和服务标准关，为消费者提供安全、保质、保量的商品和服务，注重消费者权益保障，树立诚实守信的品牌形象。

（九）加强非油品业务培训。非油品业务涉及面广、专业性强，要积极借鉴国内外非油品经营的成功模式，学习优秀商业和服务企业经营管理经验，加强经营管理人员培训，引进专业人才，打造油品业务、非油品业务经营管理复合型人才队伍，实现非油品业务的专业化管理、规模化发展。

三、保障措施

（十）整体规划加油站非油品业务。各级商务主管部门在制订《加油站行业“十二五”发展规划》时，要在深入调查研究的基础上，统筹规划加油站便利店等非油品服务设施，特别是对在营的、毗邻社区的加油站要优先考虑，因地制宜、科学布局，促进加油站非油品业务进一步发展。

（十一）鼓励新建加油站开设非油品业务。各省级商务主管部门在审批新设立加油站时，应积极鼓励、协助新建加油站开展便利店等非油品服务。特别是在高速公路、国道、省道和大型停车场附近的加油站，更适宜建成包括非油品业务在内的功能完善、服务便捷的综合服务区。

（十二）健全非油品业务服务标准。完善加油站服务技术规范体系，调整充实加油站非油品业务的经营范围、营销手段、商品配送、场地陈列、服务规程、支付结算、售后服务、监督投诉等内容，促进加油站非油品业务科学发展。

四、组织保障

（十三）加强对非油品业务的组织领导。各级商务主管部门和石油经营企业要认真加强对加油站非油品业务的组织领导，健全非油品业务经营管理机构，落实目标任务，推进加油站非油品业务健康有序发展。

（十四）加强舆论宣传。依托新闻、广告等多种形式、多种渠道做好企业品牌形象、商品及服务宣传，把加油站便利店等非油品经营业务纳入品牌营销范畴，努力把人们对加油站的定位从简单的加油转换到多功能服务上来。培养消费模式，创建和谐消费环境，通过各种促销、便民服务引导消费者体验并习惯在加油站享受商品和服务。

加油站非油品业务是成品油零售体系整体发展战略的重要组成部分，各级商务主管部门和石油经营企业要充分认识促进非油品业务发展的重要意义，建立健全组织保障体系和工作机制，因地制宜地组织实施，落实各项工作任务，确保加油站非油品业务发展取得实效。有关工作进展情况及存在问题，请各单位于3月底前报商务部（商贸服务管理司）。

联系人：怀欣

联系电话：010-85093745

中华人民共和国商务部

二〇一〇年二月十一日

说明:本库所有资料均来源于网络、报刊等公开媒体, 本文仅供参考。如需引用, 请以正式文件为准。

[关于我们](#) | [联系我们](#) | [广告报价](#) | [诚聘](#) | [法律公告](#) | [建网须知](#) | [宣传先进](#) | [档案数字化](#) | [本网公告](#) |
[总编辑、主编](#)

京ICP证[080276](#)号 | 网上传播视听节目许可证(0108276) | 互联网新闻信息服务许可证(1012006040)

中国法院国际互联网站版权所有, 未经协议授权, 禁止下载使用或建立镜像

Copyright © 2002-2010 by ChinaCourt.org All rights reserved.

Reproduction in whole or in part without permission is prohibited