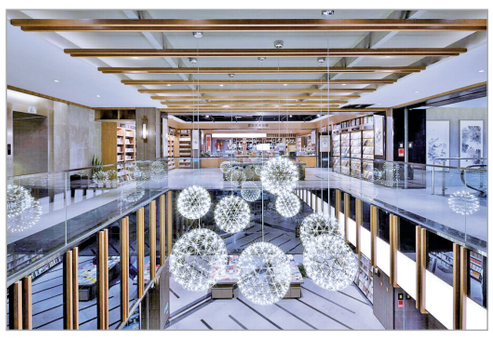
改革开放40年之社会责任·诚信经营标杆巡礼

党的十一届三中全会开启了以改革开放为核心的社会主义现代化建设的伟大征程。40年来，山东新华书店集团有限公司（以下简称“山东新华”）作为山东省图书发行的主渠道和主阵地，按照中央和山东省委省政府统一部署，大力推进“一主三多一少”“三放一联”“三建一转”等各项改革措施，持续强化自身改革建设步伐，调整经营思路，实行公司制改造和集团化经营，积极推进连锁经营、物流配送、电子商务等先进经营模式，经济指标实现逐年增长，呈现出蓬勃发展的势头，已形成以总部为龙头、大中城市书城为骨干、县（市、区）中心门市为依托、乡镇网点为延伸、农村流动供应和农家书屋为补充，遍布全省的省、市、县、乡、村五级发行网络，为推进山东省图书市场的繁荣发展发挥了重要作用。

山东新华 锐意改革谋发展 转型升级启新程

着力转型升级 打造发展亮点


临沂书城

山东书城

昌乐新华书店

■据《中国新闻出版统计资料汇编》显示，2016~2017年山东已连续2年蝉联“全国省域书业销售排行”第3位

■据《新闻出版产业分析报告》显示，2016~2017年山东新华综合实力排名分别位居第6位、第5位

■获得《中国出版传媒商报》评定的改革开放40年“社会责任·诚信经营标杆”企业

■获得中国新华书店协会评定的“最美书店”3家；“山东最美书店”荣誉称号13家

■获得《中国出版传媒商报》评定的“文化地标”“多元基层店”9家（次）

■获得中国书刊发行业协会、中国新华书店协会评定的“中国改革开放40年图书发行业致敬影响力书城”2家

■临沂书城被评定为“国家AAA级旅游景区”

2018山东书展

山东新华工装比赛现场

临沂书城活动现场

亮点1 致力打造新型城市文化空间

2015年以来，山东新华投入近4亿元对全省门店进行升级改造，对原有门店设计、业态经营和运营管理进行了全面规划，重点解决旧有门店建设年代早、设施陈旧、外观形象不统一、店堂布局不合理等突出问题。到2017年底，全省门店转型升级工作基本完成，不少门店已打造成为当地的“文化消费中心、时尚体验中心、社会交往中心”。同时积极拓展校园书店、社区商圈书店等新型网点建设，目前全省营业网点达到570家。

山东书城作为山东首家“全民阅读活动基地”，致力于打造以图书为主，集餐饮、影院、VR动感体验、非遗展示等经营项目为一体的大型文化综合体。经过两次局部优化升级，推出了格调文学馆和少儿成长馆、品质生活馆等专区，还与济南市图书馆联合推出“图书直借业务”，开启了“公共图书馆+书店”的创新模式。

临沂书城转型升级后，2017年被评定为“国家AAA级旅游景区”，探索出了实体书店转型发展的新模式，成为文化与旅游融合发展的新样板。打造出空中花园、艺术露台、琅琊书吧等休闲阅读和文化消费空间，创意设计“阅读＋体验”的文化旅游路线，打造“书香一日研学“等多个文化旅游品牌，为读者量身定制文化旅游方案，发挥了书城文化旅游景区和非遗文化研习所的作用。

通过转型升级，书店不再只是传统意义上买书卖书的场所，而是一个融合阅读文化、沙龙艺术、文创产品、咖啡美食、少儿成长、数字娱乐等多元业态于一体的文化阅读空间，成为当地市民心中的城市文化新高地。

亮点2 积极探索多元化经营

为调整优化经营结构，增强新华书店的核心竞争力和抗风险能力，近几年山东新华不断提高对多元化经营的重视，将多元化摆在更加突出重要的位置。店内多元结合门店转型升级，对全省新华书店多元项目进行整合，加强引导，统一管理，建立多元项目库，精选20余个项目在全省推广，取得了良好的销售业绩。店外多元以打造全省第一教育装备、教育培训、教育旅游三大服务品牌为目标，成立了教育科技发展公司，全力推进三大服务品牌。多元业务2017年实现收入4.26亿元，同比2016年增长71.67%，较2015年增长90.94%。其中，教育装备业务2017年实现4.2亿元的中标额，是2016年的7倍。

2018年，根据“门店结构调整年”和“教育服务突破年”活动实施方案，店内优化调整多元业态和布局，完善项目库建设，鼓励支持各地自主探索富有文化特色的多元品牌；店外重点加大教育装备和研学旅行两大项目的推进力度，尤其是将研学旅行作为山东新华多元发展的第一方向、第一重点，专门成立了书香研学旅行社，组建了专业团队，正在积极研发课程，推进全省业务开展。

亮点3 着力打造新一代智慧书城

山东新华积极推进实体书店线上线下融合，通过提升信息化互联网化水平助推全民阅读。近几年，山东新华持续加大信息系统的建设力度，ERP系统、数据分析系统、智慧书城系统及爱书客会员系统“四个系统”已实现互联互通。目前已初步形成以ERP为核心，以会员系统为抓手，以门店POS、智慧书城、新华阅购为消费场景的总体布局，核心业务基本实现全面覆盖，线上线下实现初步融合。

今年，山东新华在优化改造原有系统和平台的基础上，完成了客流分析系统一期建设，该系统覆盖了全省124家中心门店，监测客流量每周最高可达160余万人次，可提供客流量、销售额、转化率、客单价、坪效等重要经营指标数据分析；完成了智慧书城APP上线工作，为读者量身打造了自助购书、图书查询、活动体验、榜单推荐四大功能，只需一部手机，查书、购书、交款、活动体验都能完成，实现了购书自助化、智能化，为广大读者带来了极大便利。

在临沂书城打造的山东省首家智能社区书店，读者扫码进店后，可自助寻书、自助购书，微信扫码支付即可“一键买单”；泉城路新华书店和山东书城引入了自助点餐系统，读者在任意楼层通过扫码可以直接购买书吧的饮品、简餐，工作人员根据点餐桌号将饮品、简餐送达读者手中，实现了物联网智能识别技术与新型特色书店建设相融合的成功尝试。

亮点4 多举措推进全民阅读

近两年，山东新华通过举办“新华书店日”活动、承办山东书展等大型活动，累计开展各类主题活动一千余场，积极发挥了新华书店在推进全民阅读、激发大众读书热情，营造良好阅读风尚的主力军作用。2017和2018年“新华书店日”活动期间，山东出版集团及山东新华共累计出资近900万元用于捐赠图书、捐建“山东新华希望小学”及“留守儿童关爱室”，充分展现国有文化企业的社会责任和担当。山东书展累计发放惠民书券价值500万元，做到了文化惠民。此外，各市县分公司通过参与“三下乡”、第一书记包村、扶贫结对等各类文化扶贫活动，为贫困地区投资建设农家书屋、为学校学生捐赠图书及学习用品等多种形式，助力农村文化建设，推进全民阅读深入实施。

同时，山东新华不断创新营销模式，打造了一批各具特色的品牌文化活动，如济南分公司的“博学堂”活动，是山东书城为中小学生打造的“第二课堂”，获第2届“山东省青年志愿者服务项目大赛”银奖和《中国出版传媒商报》评定实体书店“十大金案奖”。临沂分公司的“书香临沂晚七点”活动，自开办以来，共举办活动近200场，受邀嘉宾150余位，参与读者3万多人次。潍坊分公司的“共享书车”活动，为奎文区中小学共捐赠“共享书车”369辆，辖区内30所中小学、3万多学生积极参与了该活动。

大事记

1987年 山东省出版总社与山东省财政厅、山东省劳动局和中国工商银行山东省分行共同出台了《关于搞活新华书店若干问题的意见》，对新华书店扩大自主权、完善责任制，提出了具体意见。

1988年 为了加快和深化图书发行体制改革，山东省委宣传部，省新闻出版局和省出版总社共同下发了《关于图书发行体制改革的意见》，对省新华书店的改革作出了具体部署，对强化经营体制，山东省店转变职能、扩大自主权、推行多种形式承包经营责任制、购销形式，横向联合等问题作出了具体规定。

1993年 经山东省政府批准，在山东省新华书店的基础上，组建山东省图书音像发行总公司，与省店一个机构、两块牌子，成为自主经营、自负盈亏、独立核算，具有独立法人资格的全民所有制大型二类企业，省店在建立现代企业制度的道路上迈出了坚实的一步。

1996年 为提升山东图书发行的整体优势，省外文书店、省东方图书公司合并到省新华书店。

2005年 通过逐步推进山东省新华书店连锁经营，全省新华书店系统基本形成了统一进货、统一价格、统一库存、统一核算、统一管理、统一商号、统一服务规范的局面。

2008年 经山东省文化体制改革和文化产业发展工作领导小组办公室批准，山东省新华书店整体改造为山东新华书店集团有限公司。

2015年 寿光会议打响山东新华转型升级的“第一战役”，开启了山东新华改革发展的新篇章。山东出版集团董事长张志华在会上首次提出实体书店转型升级的概念，指出书店要抓好“改革、规范、创新”三个着力点，努力将实体店打造成文化综合体、文化新地标。

2016年 确定了“明确一个目标、提升四个水平、狠抓五个关键点”的门店转型升级思路。按照“一四五”思路，山东新华加快推进全省书店转型升级工作，各门店从经营理念、门店规划与布局、互联网应用、服务水平、特色活动等各方面都有了较大转变和提升，全省新华书店转型升级工作取得了阶段性成果。

2017年 明确以“新定位、新布局、新路径”为总战略思路，统筹新华书店的改革发展和创新转型工作。8月，部署实施了“四个一”工程，即打造新华阅客综合文化服务平台、塑造全省第一教育装备营销商品牌、塑造全省第一教育培训服务商品牌、塑造全省第一教育旅游提供商品牌。这标志着转型升级“第二阶段”的战役打响。

2018年 为深入推进山东新华转型升级向深层次、高质量迈进，部署开展了“五个年”活动，即：门店结构调整年、校园书店提升年、教育服务突破年、数字平台建设年、文化活动创新年等一系列发展思路和目标，山东新华各项经营指标稳步增长，服务能力、社会影响力和品牌价值不断提升。

在新一轮转型升级中，山东新华仍将立足传统优势，坚守社会责任和文化担当，创新理念和服务，改善店面环境，满足读者需求，加速新技术应用，力争通过几年的时间，实现网点布局合理、服务功能完善、主业经营突出、多元业态挺拔的实体书店良性发展格局。全力推动山东新华由一个做产品、做图书的传统图书经销商，尽快向做数字、做平台的综合文化服务商转变。

山东新华书店集团转型升级，任重道远，我们一直在路上，我们将不忘初心，不断前行，再创辉煌。