

湖南省“十四五”商贸服务业发展规划

湖南省商务厅
2022年3月

前 言

本规划所指商贸服务业涵盖了会展业和住宿、餐饮、家政服务、美容美发、人像摄影、洗染、沐浴和家电维修等生活服务业，因会展业与生活服务业的行业特征、发展任务等都存在有明显差异，所以本规划将会展业与生活服务业分开，分别制订了《湖南省“十四五”生活服务业发展规划》与《湖南省“十四五”会展业发展规划》，共同组成《湖南省“十四五”商贸服务业发展规划》的内容。

(一)

湖南省“十四五”生活服务业发展规划

目 录

一、规划背景	6
(一) 发展基础	6
(二) 存在问题	10
(三) 发展环境	12
二、发展思路	14
(一) 指导思想	14
(二) 发展原则	15
(三) 发展目标	16
(四) 发展布局	18
三、重点任务	19
(一) 住宿业	19
(二) 餐饮业	21
(三) 家政服务业	25
(四) 美容美发业	29
(五) 人像摄影业	32
(六) 洗涤业	34
(七) 沐浴业	37
(八) 家电维修业	39
四、保障措施	41
(一) 强化组织领导	41
(二) 优化发展环境	41
(三) 健全发展机制	42
(四) 完善统计体系	43

湖南省“十四五”生活服务业发展规划

为深入贯彻落实习近平总书记考察湖南重要讲话指示精神，全面落实“三高四新”战略定位和使命任务，更好应对疫情防控常态化下生活服务业发展新形势，不断扩大我省生活服务业发展规模，提升发展效益和质量，着力推动生活服务业向精细化和高品质转变，以满足人民日益增长的美好生活需要为根本目标，依据《湖南省国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》和《湖南省“十四五”服务业发展规划》，结合我省实际，制定本规划。

一、规划背景

（一）发展基础

“十三五”期间，我省以住宿、餐饮、家政服务、美容美发、人像摄影、洗涤、沐浴和家电维修等为主要内容的生活服务业发展取得了显著成就。

1.行业规模稳步扩大

我省生活服务业营业总收入由 2015 年的 2893.3 亿元增长到 2019 年的 4166.08 亿元，年均增长 7.47%；因疫情影响，2020 年总收入比 2019 年下降了 409.6 亿元，下降了 9.5%。其中住宿业营业收入由 2015 年的 561 亿增长至 2019 年的 656 亿，年均增长 3.89%；2020 年收入比 2019 年下降了 132 亿元。餐饮业营业收入由 2015 年的 1134 亿增长至 2019 年的 1850 亿，年均增长

14.3%；2020 年收入比 2019 年下降了 60 亿元。家政服务行业营业收入由 2015 年 98.6 亿元，增长至 2019 年的 236.89 亿，年均增长 24%；2020 年收入比 2019 年下降了 59 亿元。美容美发业营业收入由 2015 年的 415 亿增长至 2019 年的 530 亿，年均增长 6.38%；2020 年收入比 2019 年下降了 50 亿元。人像摄影行业由 2015 年的 55.9 亿元增长至 2019 年的 67.3 亿元，增长年均 4.7%；2020 年收入比 2019 年下降了 10.6 亿元。洗涤行业营业收入由 2015 年的 69 亿元增长至 2019 年的 94.49 亿元，年均增长 8.16%；2020 年收入比 2019 年下降了 15.8 亿元。沐浴行业营业总收入由 2015 年的 530 亿增长至 2019 年的 692 亿，年均增长 6.12%；2020 年收入比 2019 年下降了 81 亿元。家电维修行业营业总收入由 2015 年的 29.8 亿元增长至 2019 年的 39.4 亿元，年均增长 7.2%；2020 年收入比 2019 年下降了 1.2 亿元。从数据上看，除去疫情影响外，生活服务业均保持着稳定的增长。

2.从业人数持续增加

我省生活服务业从业人数由 2015 年的 477.42 万人增长至 2019 年的 585.81 万人，年均增长 4.2%；因疫情原因，2020 年生活服务业从业人数有所下降。住宿业从业人员由 2015 年的 25.52 万人增长至 2019 年的 25.9 万人，年均增长 0.37%。餐饮业从业人员由 2015 年的 164.5 万人增长至 2019 年的 241 万人，年均增长 7.1%。家政服务业从业人数由 2015 年的 45.3 万人增长至 2019 年的 51.6 万人，年均增长 3.3%。美容美发化妆品行业从业人数

由 2015 年 125 万人增长至 2019 年的 137 万人，年均增长 2.2%。人像摄影行业从业人员由 2015 年的 37.9 万人增长至 2019 年 50.1 万人，年均增长 7.2%。洗涤行业从业人员由 2015 年的 7.8 万人增长至 2019 年的 8.61 万人，年均增长 2.48%。沐浴行业从业人员由 2015 年的 43 万人增长至 2019 年的 47.1 万人，年均增长 2.83%。家电维修从业人员由 2015 年的 28.4 万人减少至 2019 年的 24.5 万人，年均减少 2.9%。除家电维修从业人员有所下降之外，其它行业的从业人员都保持增长。

我省高校对生活服务相关专业的培养力度较大，有力扩充了生活服务业专业人员的数量。截止 2020 年底，全省开设家政、养老和育幼等相关专业的本科院校和职业院校达 84 所，年平均招生达 3 万人。

3.行业品牌发展迅速

“十三五”期间，住宿业中，国际品牌频繁落地湖南，维也纳、OYO 等连锁酒店品牌发展很快，五号山谷、自在平江等民宿品牌异军突起。餐饮业中出现了一批带有地方特色的本土品牌，如茶颜悦色、文和友等。2019 年，我省家政服务业创建了全国巾帼家政示范基地 1 个、省级巾帼家政示范基地 20 个。美容美发业品牌建设效果显著，出现了一批在全国有一定影响力的品牌，如美时慕美容连锁、兴尚源养发生发连锁等。人像摄影业的品牌影响力也在不断增强，如盘子女人坊占领细分市场近 50% 的份额。洗涤行业中奢侈品护理及二手奢侈品租赁业务发展势头迅

猛，皮斯特工坊、老斑鸠、奢匠洁等干洗企业通过扩大投资规模、联手世界奢侈品品牌、开展直播销售等途径将企业做强做大。沐浴行业在高端品牌加盟方面也有长足发展，如长沙天之道保健连锁有限公司在全国的加盟店达 289 家，幅射全国 19 个省市区、80 多个大中城市，省内经营门店达 153 家。家电维修业新注册的家电企业品牌共 74 家，规模增长了 42.3%。各行业的品牌发展迅速，品牌运营效果显著。

4.行业业态更加丰富

“十三五”期间，住宿业融入美食、艺术、社交、健康、娱乐、教育、购物、办公等方面，推出了共享会议室、共享游泳池，引入培训中心、月子中心等功能，探索将酒店打造成跨行业的多业态综合体。餐饮业的正餐、简餐、快餐、休闲餐饮、外卖、团餐等业态相互并存，百花齐放；湘菜、粤菜、川菜等菜系兼收并蓄，各美其美。家政服务行业的保洁、搬家、保姆等项目不断细分，月嫂、陪护、聊天、理财、保健等服务逐渐成为家政服务的主要内容。美容美发业的热酷紧肤、轻医美、植发护发、纹绣等新兴业态也发展迅猛。人像摄影业在巩固婚纱摄影类、儿童摄影类、综合摄影类的基础上，持续拓展产品制作类、影像服务类、古风古装类等服务。洗涤业出现了 v 袋洗、智能自助洗衣柜等适应百姓需求的新业态。沐浴行业是以沐浴、按摩、中医保健（理疗）、SPA(水疗)、桑拿、足浴等多种经营项目并存的业态。家电维修行业的传统家电维修、第三方家电维修平台、互联网家电维修等

三种行业形态竞相发展。

5.就业扶贫效果显著

截至 2019 年底，我省共有 4709 家民宿，共计 106787 个床位，直接带动 2 万多人就业，间接带动旅游扶贫人数超过 1000 人。餐饮业属劳动密集型行业，能够大量吸纳就业，贫困地区待业人员和剩余劳动力到餐饮企业就业是快速脱贫的有效途径。2019 年，全省家政服务行业培训贫困人员超过 5 万人次，就业 2.4 万人，其中新增就业 1.6 万人，成为我省精准扶贫的有效渠道和行业发展的重要方式。美容美发业的营业网点逐步覆盖到了村一级，在促进农村地区人口就业方面持续发力。人像摄影业积极开展公益拍摄活动，记录残疾人就业、创业的精彩瞬间，助力城乡残疾人参加生产劳动。沐浴业在解决残疾人就业方面产生了良好的社会效益，颐而康的 4000 多名员工中就有 500 多残疾人员工。家电维修行业企业积极响应“家电圆梦”扶贫政策，如湖南诺达软件公司自 2018 年以来，先后助力 259 名残疾人成功就业。

（二）存在问题

1.行业专业人才缺乏

住宿和餐饮业因行业发展迅速和品质要求提高，行业专业人才无法满足快速发展和品质提升的需要。家政服务业人才储备不充足，行业培训教育无法满足市场需求，高质量服务人才匮乏，从业人员缺口近 60 万人，全省约有 160 万家庭得不到优质高效的服务。美容美发业的产品研发与市场需求不匹配，研发设计人

才供需失衡，无法满足用户个性化需求。人像摄影业缺乏系统的行业教育培训体系，基本沿用师徒制来传递技能和经验，从业人员整体素质不高。洗涤业从业人员的技能整体偏低，目前难以满足行业和市场的需要。沐浴业、家电维修业的从业人员年龄结构偏大，进入该行业的年轻人数量逐渐减少。

2.市场秩序有待规范

住宿餐饮场所存在有卫生不达标、未使用合格消毒餐具等问题，仅 2019 年就接到投诉 4287 件、举报 1623 件。家政服务业存在有无序状态，劳动纠纷时有发生，2019 年全省共接到投诉 3578 件、举报 449 件。美容美发业服务质量参差不齐，美容产品和设备造假、医疗美容事故等时有发生，仅 2019 年全省消费者权益保护机构就接到相关投诉 3398 件、举报 1119 件。洗涤业存在有超低价、服务质量低、可持续差的产品，扰乱了现有市场。沐浴业仍然存在有宣传与实际产品不符的现象。家电维修服务也存在收费混乱、服务不规范等失范问题。

3.产品同质化严重

住宿业的中小型酒店辨识度较差、吸引力较低。餐饮业服务、口味、环境的相似度较高，同质化竞争比较严重。家政服务业的核心内容仍然是低层次、低水平的家庭服务，高端的创新性家政服务产品较少。美容美发业也存在产品同质化现象，行业创新能力较低。人像摄影业研发投入不足，自主创新能力弱，高端产品供给不足，模仿、抄袭现象严重。

4.行业龙头企业较少

住宿业没有形成在全国有影响力的大型酒店集团，住宿管理输出的能力比较低。餐饮业依然存在小、散、弱的现象，全国餐饮百强中仅有两家湘菜企业。家政服务业仅有到家集团在中部六省排名靠前，其他企业体量小，影响力小。人像摄影业中，盘子女人坊占领了细分领域 70% 的份额，其他摄影企业规模较小，龙头企业少。洗涤业缺乏大的连锁品牌，品牌复制推广滞后，难以利用连锁经营推动行业发展。沐浴行业集中度较低，除了颐而康、天之道等连锁品牌，尚缺乏优质领头企业。家电维修业至今没有一家进入全国连锁的龙头企业。

5.行业统计机制不完善

我省生活服务业目前有住宿业、餐饮业、家政服务业、洗涤业等发布了年度发展报告，但还是存在有统计数据不准确和不完整的问题。其它行业还没有建立起行业统计的机制，也没有发布行业统计报告。行业统计的数据收集管道不健全，上报不及时、部门配合不紧密、保障工作不到位等问题制约了统计工作的开展。

（三）发展环境

1.科技助推生活服务创新

“互联网+生活服务”为行业带来新的发展空间，给生活服务业务发展提供了更多发展机会。借助大数据、云计算等技术，构建管理信息系统，实现线上行业信息管理，简化行业信息整合工

作，提升行业监管效能。科技赋能加速行业发展，AR、VR、AI、3D 全息等新技术逐步进入生活服务业，广泛运用于住宿、餐饮、美容美发、人像摄影等服务领域，将有效提高企业的管理效率，拓展消费者的选择空间和参与空间，推动生活服务业转型升级，提高生活服务效率，提升生活服务业的生产力水平。

2.消费升级提供崭新商机

消费升级是指在消费水平和消费质量提高的基础上，合理优化消费结构，实现由低层次向高层次的发展变化。消费升级的过程，是消费者从产品选择到品牌选择转变的过程，消费者将更偏向于追求品牌和品质。未来五年，居民可支配收入将会增加，消费者将会要求更多的个性选择、更高品质的品牌服务，提升服务消费的层次和水平势在必行。而消费升级将助力住宿、餐饮、家政、会展等行业，促使其提质增效，开发出更多品质化、品牌化的服务产品。

3.产业政策引领行业发展

2019 年，国家财政部、国家税务总局出台了一系列政策，通过减免增值税、降税率等方式，减免生活性服务企业的应缴税额；同年，国务院发布了《关于促进家政服务提质扩容的意见》，为整个家政服务业提供了政策红利。我省也印发了《湖南省服务业高质量发展三年行动方案（2020-2022）年》，将健全城乡居民家庭生活服务体系作为我省服务业发展重点。根据《国家发展改革委 生态环境部关于进一步加强塑料污染治理的意见》（发改环

资〔2020〕80号)要求,宾馆、酒店、民宿、餐饮、商场、展览、洗涤等行业及领域要全面实行禁塑,对于引领生活服务行业持续发展有着重要意义。

4.新冠疫情影响生活服务

新冠肺炎疫情爆发以来,服务业受到较大冲击,需求端影响严重,供给端运转缓慢。疫情期间,商旅出行骤减,酒店空置率高;美容机构承受着租金和人力成本等多重压力,美容、美发、化妆品、纹绣、美甲等众多企业甚至都陷入了瘫痪状态;家政、摄影业营业收入直线下滑。随着新冠疫情防控形势好转,餐饮行业呈现出两极分化态势:一边是收缩战线,一边是逆势扩张。创新速度缓慢的企业面临淘汰,存活的企业品牌将实现从量变到质变的转化。当前态势下的生活服务业要实现逆势增长,是一个很大的挑战。

二、发展思路

(一) 指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神,以习近平总书记考察湖南重要讲话指示精神为根本遵循和行动指南,完整、准确、全面贯彻新发展理念,坚持稳中求进工作总基调,落实“三高四新”战略定位和使命任务,以推动高质量发展为主题,以深化供给侧结构性改革为主线,以改革创新为根本动力,以满足人民日益增长的美好生活需要为根本目标,着力改造

提升传统业态，培育发展服务新兴业态，着力推动生活服务业向精细化和高品质转变；着力提高城乡居民生活品质，打造中部地区生活服务示范区，引领生活服务业高质量发展。

（二） 发展原则

坚持市场主导和政府引导。适应我省产业转型、消费升级的新形势新要求，充分发挥市场配置资源决定性作用和更好的发挥政府引导作用，注重政策和资金支持，完善政策促进体系，营造良好的发展环境，引导生活服务企业加快转变发展方式，创新发展模式，提升发展能力。

坚持技术引领和服务创新。推进互联网、人工智能等最新技术应用于生活服务，以技术引领生活服务的创新发展。推动生活服务的组织管理和商业模式的创新。加快推进生活服务的信息化、标准化、集约化发展，实现行业高质量发展。

坚持保障基本和多元发展。以保障居民基本生活服务供给为重点，鼓励各类市场主体提供安全、便捷、实惠、绿色的大众化服务。充分发挥生活服务的先导性作用，以特色产业链和特色产品为重点，推动与农业、工业、制造业、交通、金融、旅游、文化等产业的协同发展，促进产业的跨界融合。

坚持绿色发展和便利惠民。把绿色发展理念贯穿生活服务业发展各领域、各环节。鼓励生活服务企业绿色采购和销售，推动生活服务企业节能减排，大力发展绿色低碳型服务贸易。坚持以保障和改善民生作为生活服务工作的根本宗旨，努力通过生活服

务发展带动就业与收入增长，始终围绕贴近民生、便民利民和幸福惠民的宗旨，不断提高人民群众满意度。

（三）发展目标

力争到“十四五”期末，全省生活服务业综合实力和竞争力显著增强，行业关联辐射效应明显增大，行业发展结构进一步优化，行业规模更加壮大，科技支撑愈发有力，企业实力不断增强，消费链条成熟完善，努力成为我省服务业的重要增长极和国内生活服务业的发展标杆。

行业规模更加壮大。到 2025 年，我省生活服务业营业收入总量达到 6110 亿元，年均增长为 10.2%。住宿业营业额达到 668 亿元，年均增长 5%；餐饮业营业额达到 3150 亿元，年均增长 12%；家政服务业营业额达到 540 亿元，年均增长 25%；美容美发业营业收入突破 673 亿元，年均增长 7%；人像摄影行业产值规模达到 70 亿元，年均增长 5%；洗涤行业营业总收入达到 127 亿元，年均增长 10%；沐浴业门店总数达到 7000 家，营业额达到 818 亿元，年均增长 6%；家电维修业营业收入达到 54 亿元，年均增长 7%。

企业实力更加强大。以品牌为龙头、技术为核心、资本为纽带、服务标准国际化为方向，整合优势产业链，培育发展一批本土化服务业龙头企业和优势品牌。到 2025 年，培育多家出湘、出境、出国的住宿餐饮企业，代表性的龙头家政服务企业、销售额过 10 亿元的美容美发连锁企业、全国连锁的人像摄影龙头企

业、全国连锁的洗涤企业、中医健康发展代表的连锁沐浴企业、市场份额跻身全国前五的家电维修龙头企业各至少 1 家。

科技支撑更加有力。搭建线上线下融合发展的智慧服务消费平台，推动生活服务业网络化、数字化、智能化发展。加强行业与互联网的融合以及新技术的运用，推动人工智能在生活服务业的快速落地。建立生活服务业大数据平台，实现精准服务和全过程监管。加快住宿业的电子商务和营销平台建设，鼓励开展在线服务、网络营销、网上预订、网上支付等业务，降低交易成本。进一步完善互联网+餐饮+中央厨房发展模式，实现标准化、信息化、集约化管理，推动智慧厨房发展。家政业利用“互联网+”采取线上面试与签约，以分享录播课和开直播课程的方式进行线上培训。美容美发行业采取互联网+实体店融合的经营模式发展，帮助实体店构建基于会员管理的 O2O 营销闭环，吸引潜在客户上门以及提高已消费顾客的回头购买率。基于 AI 科技发展人像摄影行业，促进拍摄场景化和后期处理智能化。洗涤业采取互联网+洗衣相结合的模式，联手美团洗衣、京东洗衣等大流量互联网平台，充分释放洗涤行业剩余产能。沐浴行业通过与“美团”等互联网机构的合作，逐渐扩大企业经营规模。家电维修行业可围绕以 5G、IoT、云计算、人工智能、大数据等为基础的“新基建”，构筑数字化和智能化协同发展的新生态，完善“产品硬件+软件+服务”的新探索。

消费链条更加完善。从补齐供给短板、完善提升消费业态、

提高服务品质入手，深度开发人民群众从衣食住行到身心健康、从出生到终老各个阶段、各个环节的生活性服务项目，重点打造住宿、餐饮、家政、美容美发、人像摄影、洗涤、沐浴、家电维修等消费产业，扩展产业供给链，促进产业融合升级，提供全方位式服务产品，全面激发和满足发展型、现代型、服务型的消费需求。

（四） 发展布局

推进“一核三带多点”产业空间发展格局，进一步发挥长沙作为核心区域的引领作用，依托高铁交通网向全省扩散，逐步形成区域优势明显、要素配置有效、质量效益明显提高的多点协同的发展格局。

“一核”：以长沙市为核心，推进生活服务业规范化、标准化发展，培养服务专业人才，激发消费市场升级需求，引领和带动全省生活服务的发展，打造中部地区高端生活服务业发展中心和生活服务业崛起增长极，建设国际消费中心城市。

“三带”：立足便利的交通网络，以京广高铁、沪昆高铁、渝长厦高铁为带，强化区域合作，促进共同发展，围绕长沙这个核心，辐射全省，合作共赢。

“多点”：在“一核三带”辐射作用下，结合各市州和区县的特色和优势，差异定位，错位发展，着力发展住宿、餐饮、美容美发、家政服务、洗涤、沐浴、摄影、家电维修等行业特色，培育生活服务业新的增长点，打造一批基础扎实、实力雄厚、特色鲜

明的服务业示范集聚区，形成全省多点协同、百花齐放的发展格局。

三、重点任务

我省生活服务业的发展，需以科学发展为指导，以中心城市为载体，以市场为依托，以重点项目为抓手，以改善民生为目的，努力营造良好的发展环境，积极促进生活服务业快速发展，提高全省服务经济的综合竞争力。力争到 2025 年，基本构建“一核三带多点”生活服务业空间布局，基本形成总量平衡、业态先进、结构优化、配套完善、竞争力强的现代化生活服务业体系。

（一） 住宿业

健全住宿业管理机制。制定完善地方标准和规范性管理文件，建立法规、标准、文件相衔接的制度体系。强化省商务厅与省文化和旅游厅的职责分工，省商务厅负责住宿业的行业监督、诚信建设、市场秩序等工作，省文化和旅游厅负责住宿业的人员培训、业态引导、行业发展等工作。建立政府组织领导、部门依法监管、社会广泛监督、市场主体自我约束的权责分明、协调一致的管理体制机制，促进住宿业规范经营。

加强住宿业政策扶持。制定住宿业管理政策，建立统一的审批与监管机制，提高住宿新业态的经营规范性与稳定性。加大政府资金扶持力度，采取以奖励代投办法给予企业补贴，给予税收优惠政策，适当减免企业增值税，推动企业快速发展。制定住宿业贷款支持政策，简化贷款程序，提升企业贷款信用额度，帮助

企业缓解现金流压力。制定住宿业用房保障政策，推动民宿开展闲置合法资产有序盘活工作。

推动住宿业绿色发展。积极响应禁塑令，推动住宿业绿色发展，严格控制一次性塑料制品的使用。助力绿色酒店“去塑运动”，鼓励绿色产品消费，扩大绿色消费市场。健全质量标准和信用体系，建立绿色引导标识体系，营造安全放心消费环境。创新住宿绿色服务方式和手段，树立绿色服务标杆，努力赢取住宿业绿色优质服务口碑。

优化住宿业态结构。积极引进国内外高端酒店品牌和管理公司，加快品牌培育，加强资源整合，促进经济型酒店品牌化、连锁化、集团化发展。加快发展民宿基地，以村镇为片区，点线结合，成片开发，建设集住宿、商务、休闲、养身、旅游等功能于一体的民宿休闲旅游度假基地。培育优质服务示范度假区，推动住宿业结构优化和形象提升，提升行业集中度和整体发展水平。建设自驾游营地，鼓励在自驾游营地周边投资经营客栈、驿站、国际青年旅馆等简易住宿设施。鼓励在旅游景区、影视基地、美食街、主题公园、仿古街、购物街等周边建设住宿设施，完善住宿功能，提升接待能力。

规范住宿业市场秩序。创造公平、诚信、安全、放心的经营环境和消费环境，切实维护消费者和从业单位的合法权益。加强监管执法力度，依法查处违法行为，提高住宿业安全保障水平。加强信用体系建设，推行信用分类管理，建立市场主体信用评价

制度和“黑名单”制度，促进行业规范发展。

推动住宿业科技赋能。引导 5G、区块链技术、人工智能、物联网、大数据、云计算、VR / AR 等数字技术和大健康、模块化建造、3D 打印、低碳环保技术等新兴技术在住宿业的应用。引导住宿业单一产品和传统营销模式向信息化、数字化转型。注重深挖存量住宿设施的空间价值，以科技赋能提升服务效率。推动人工智能的应用，提升市场主体的管理效能。

推动住宿业标准建设。加快建立行业标准、地方标准、团体标准相互衔接的住宿业标准化体系，加快推进相关法规建设，保障市场有序竞争和健康发展。加快出台《住宿业服务质量评价体系》《星级酒店经营服务规范》等系列标准。切实做好已颁布标准的宣传贯彻工作，积极推进《绿色饭店》《经济型饭店经营服务规范》《农家乐经营服务规范》《民宿客栈经营服务规范》等标准的落地。

强化住宿业品牌建设。打造一批以入境游客为主的国际高端型酒店，积极引导国际国内知名酒店品牌在我省落户。引导市场主体建设经营具有湖湘文化、民族地域特色的主题酒店，塑造具有湖湘文化酒店品牌形象。引导乡村居民大力发展乡村度假酒店、特色客栈、养生休闲山庄、私人定制农庄、农家乐联盟和家庭旅馆等多类型、多层次的乡村休闲度假设施，打造具有湖南地方民族特色的乡村住宿品牌。

（二）餐饮业

健全餐饮业政策体系。严格执行国家厉行节约政策，提倡节约消费方式，发展健康营养型餐饮。制定餐饮企业信用披露制度，依法发布行业失信黑名单，推进行业诚信体系建设。执行国家税收减免政策，推进行业税费减负，减轻企业税收压力。加大政策扶持力度，设立企业成长专项资金，培育一批优质绿色餐饮企业，助推行业绿色发展；扶持一批龙头餐饮企业，树立行业标杆，带动行业高质量发展。出台餐饮外卖监管政策，加大外卖食品监管力度，治理好外卖食品安全问题，推动外卖餐饮健康发展。

加强重点餐饮企业培育。促进餐饮产业化发展，支持餐饮企业建立“生产+配送+门店”供应链和“中央厨房+冷链配送+餐饮门店”生产链，以品牌培育为突破口，引导餐饮业创新发展。鼓励餐饮企业参加食餐会、美食节、厨师节等餐饮文化交流活动，扩大餐饮品牌流通，逐步创立一批国家级、国际级知名品牌餐饮企业。出台相应的优惠政策，鼓励企业开展连锁经营，扩大网点覆盖。支持餐饮企业建立完善的物流中心，方便物流配送，提高服务价值，增加服务效率。鼓励和推动我省有条件的大型餐饮连锁经营餐饮企业走出去，建立全国性乃至国际性的餐饮连锁集团。

加快推进湘菜产业振兴。成立湘菜产业发展领导小组，建立湘菜产业发展联席协调机制，继续配套和扩大湘菜产业发展资金。推进湘菜职业院校的建设，建立湘菜集训基地，鼓励学校与行业开展联合培训考核。深挖地方优秀菜品、特色原料和饮食文化，培养湘菜厨师精英，提升湘菜菜品烹饪技术和创新水平。探

讨湘菜品牌发展新模式、促进湘菜企业相互交流学习、提升湘菜企业经营管理水平，搭建“湘食湘味”平台，传播“湖湘文化”。整理挖掘湘菜烹饪技艺，组织各类技艺比赛，培养发展行业品牌。组织行业内外交流，加强业内横向联系。秉承“服务、协调、自律、维权、培训”的宗旨，维护行业及会员的合法权益。加强对龙头企业的扶持引导，提高本土龙头企业的竞争力，促进本土湘菜企业的提质升级。打造产业平台，举办各类湘菜美食文化节，组织参加国内大中型餐饮博览会。塑造品牌符号，进行商标注册和品牌保护。壮大优势产业，成立湘菜产业联盟，搭建“信息互补、资源共享、合作共赢”的平台。有机结合菜肴历史文化和未来发展，创新湖湘名菜，突出本地特色，营造美食文化环境，拓宽文化内涵，提升文化品位。促推优势项目，整合全省湘菜文化产业链与集群化发展，推动湘菜文化、农业产业化和一二三产业融合发展。开展“湘菜三名四化”行动和“百县千基”行动，办好“味道湖南”美食季活动，开展名店、名厨、名菜评定，推动湘菜产业标准化、品牌化、连锁化、国际化发展，培育一批湘菜行业标杆，建设一批湘菜原材料品牌种养基地，进军万亿大湘菜产业。

推进餐饮特色品牌塑造。大力支持餐饮行业品牌传播平台的发展，加强与全国甚至全球餐饮行业的横向联系，促进全省餐饮业发展。推动媒体融合发展，助力主流媒体更好“发声”，促使其成为行业的“传声机”和“扬声器”。支持办好食品餐饮博览会，搭建餐饮行业宣传推广平台。深入挖掘和整理各民族独特的餐饮文

化，着力打造一批民族餐饮文化品牌。深入发掘我省地方特色餐饮文化资源，打造一批我省餐饮名店名企，鼓励支持餐饮老字号、特色餐饮企业面向市场消费需求，培育特色餐饮品牌。积极引进国际知名餐饮品牌，激活餐饮市场创新发展。

完善餐饮业标准建设。健全绿色餐饮标准体系，完善绿色餐饮评价标准，鼓励行业协会牵头制定绿色餐饮标准和管理标准，推进行业绿色发展。制定餐饮业服务流程标准，规范员工服务流程，促进餐饮业高质量发展，逐步形成行业标准、地方标准、团体标准与企业标准相互配套的餐饮标准体系。鼓励企业配合标准的实施，确保标准落实到位，要求企业按标行事，规范员工服务行为，提高行业整体水平。鼓励行业协会制定巡查机制，检查标准实施情况，切实保证标准落实到地。引导行业协会定期举办培训活动，邀请行业资深人士和专家授课，开展管理、运营、服务等专题培训，培养行业专业人才。

强化餐饮业监管机制。建立环保监管机制，控制一次性塑料餐具使用，开展下企核查工作，推动禁塑落实到地。发挥行业组织的引导与服务作用，探索制定餐饮行业厉行勤俭节约公约，组织开展餐饮节约和绿色发展的实践活动。强化餐饮卫生监管机制，定期开展卫生审查工作，责令未达标企业停业整改，确保餐饮企业卫生达标，坚决保障消费者权益。支持行业协会建立消费者投诉机构，不断完善行业监管体系，坚决杜绝企业经营中各种违法违规现象。

（三） 家政服务业

打造家政业数字化赋能工程。搭建全省家政从业人员管理平台，建立劳动者数据库，实现雇主与劳动者的精准链接。开拓多元培训体系，开发录播课程，虚拟课堂，在线考试等业务版块，提供在线认证培训和在线考试通道，实现一体化线上培训学习。打造家政业智慧社区，鼓励家政企业与互联网服务商签约合作，提供云上管家式高端服务，实现“云上大管家”和线下实体服务紧密结合，共同打造智慧社区建设工程。创新营销渠道，大力开展数字化营销，线上引流、线下推广融合创新，形成新消费新业态新场景。

推动家政业服务网点进社区。支持家政企业在社区设置服务网点，促进居民就近享有便捷服务。支持依托政府投资建设的城乡社区综合服务设施（场地）设立家政服务网点，有条件的地区可减免租赁费用。加大社区家庭服务税费减免力度，落实好支持养老、托幼、家政等社区家庭服务业发展的税费优惠政策。

推动家政业发展新兴细分业态。适应市场需求，大力发展月嫂、社区养老、居家养老、老人看护、陪护、聊天、理财、保健、家庭用品保洁、消毒、收纳整理等细分业态。鼓励家政服务业从看护小孩等常规服务，发展到孕产妇护理、家庭管理、接送学生、钟点厨师等全方位服务。改变传统服务方式，提供一站式的精细服务。鼓励家政企业不断延伸产业链，推动家政服务业与住宿、美容美发、养老等其他生活性服务业融合发展，创新服务模式，

提供交叉式产品服务，不断丰富家政服务业态。培育以专业设备、专业工具、智能产品研发制造为支撑的家政服务产业集群，大力发展“互联网+家政”等新业态。

推动家政业践行绿色发展理念。树立生态优先、绿色发展理念，结合家政行业污染治理特点，推进大气污染防治重点工作。引导企业积极承担社会责任，创新绿色发展模式，建立节俭消费和禁塑号召提醒提示制度和激励机制，加强宣传引导，鼓励绿色、低碳、健康消费，促进家政行业可持续发展。培养家政从业人员绿色意识，增强家庭环保意识，做好垃圾分类投放，将环境保护融入日常工作，营造全行业绿色环保的浓厚氛围。建立政府、行业、企业三方联动机制，做好行业污染源深度治理工作，规范标准程序，加大执法力度，倒逼责任落实，推动环境质量持续改善。

培养家政高素质行业人才。鼓励家政企业实行员工制，构建现代化人才管理体系，健全行业人才流通机制。支持院校增设家政服务相关专业，设立家政学院，开展 1+X 证书试点工作。支持家政从业人员通过高职扩招专项考试、专升本等多种渠道提升学历层次。培育一批产教融合型家政企业，支持家政企业举办职业教育，打造校企合作示范项目。加大岗前培训和“回炉”培训力度，建立覆盖职业生涯全过程的培训制度，积极使用就业补助资金、地方人才经费和行业发展经费等支持家政服务培训。建立全省家政服务培训专家库，编制职业技能等级标准、培训标准及大纲，开发职业技能培训教材和职业培训包。建立产业性的人

才共享体系，整合行业资源，形成竞争机制和有序的人才市场流动机制。

培育家政服务业市场主体。依托巾帼家政示范基地，打造具有我省特色的家政服务品牌。鼓励各地以龙头企业为重点，规划布局家政服务产业园，创建服务品牌。鼓励行业实施企业稳岗返还和免费培训制度，减少企业人力成本。加大社保补贴力度，建立实训基地，推动企业保质快速发展。成立家政服务创业孵化基地，引进互联网技术人才，整合省内外资源，提供系统的创业指导服务，加速家政企业及人才孵化，打造创业生态圈。支持家政企业申报创业示范园、创业孵化基地，简化申报审批程序，开通创业绿色通道，并按照规定给予补贴。推动家政服务进社区，建设家政示范社区，完善“一站式”服务功能，增强家政社区综合服务能力，打造一批具有区域引领效应的市场主体。培育以专业设备、专业工具、智能产品研发制造为支撑的家政服务产业集群。遴选有意愿的市州、县区级行政区域的龙头企业，争取列入国家家政服务提质扩容“领跑者”行动。

建设家政服务业标准体系。推动新技术、新模式、新业态、新项目进入家政服务业地方标准，开展家政电商、家政教育、家政培训等领域地方标准制定工作。支持企业自行或联合制定企业标准，鼓励制定和采用团体标准。支持多方协同，建立法律咨询服务平台，制定咨询流程标准，设立家政服务法律服务中心，专业处理服务纠纷。

强化家政服务业财税金融支持。积极争取中央政策和资金，争取纳入国家家政服务“信易贷”试点。依托全国信用信息共享平台，引导商业银行为信用良好且符合要求的家政企业提供信用贷款。支持符合条件的家政企业发行社会领域产业专项债券，运用投资、基金等组合工具，支持家政企业连锁发展和行业兼并重组。扩大员工制家政企业免征增值税的适用范围，添加纳税抵扣项，落实国家增值税加计抵减政策。以较低成本向家政企业提供闲置厂房、社区用房等作为家政服务培训基地，共享职业院校、社区教室等培训资源。家政企业在社区设置服务网点，其租赁场地不受用房性质限制，水电暖等费用实行居民价格。对符合优惠政策规定条件的纳税人压缩办税时间，精简办税流程，降低办税成本；完善银税互动合作工作机制，推动税务部门和银行的信息互通，扩大“银税互动”受惠范围。建立部门间信息共享和工作配合机制，保障优惠政策落实到位。

强化家政服务业社会保障支持。对家政企业招用就业困难人员或应届高校毕业生并缴纳社会保险费的，按规定给予社保费补贴。与员工制家政企业签订劳动合同的家政服务人员，可按照规定自愿参加城镇职工养老保险或城乡居民养老保险。支持商业保险机构开发家政服务责任保险、家政从业人员人身意外伤害保险等商业保险。鼓励家政企业参保雇主责任保险，为员工投保意外伤害保险、职业责任保险。完善家政从业人员维权服务机制，保障其合法权益，灵活确定员工制家政从业人员工时，保障家政从

业人员休息权利。

强化家政服务业监管服务机制。加强家政服务业立法研究，推动出台湖南省家政服务业管理条例。探索建立家政服务质量第三方认证制度，开展家政服务市场专项检查，开展家政企业和从业人员等级评定工作，公开等级评定信息，引导市场公平竞争，推动服务质量、服务等级与服务薪酬挂钩。推动家政服务人员持证上岗制度，落实职业资格证书制度、职业技能等级证书制度和就业持证制度，对合格上岗人员统一免费发放“居家上门服务证”。建立家政服务纠纷调解机制，推动家政企业依法设立工会组织，最大限度覆盖家政企业和服务人员，依法维护家政服务人员劳动保障权益。加强诚信体系建设，试行家政企业评星活动，切实打击行业乱象现象，严格进行诚信监管。

强化家政服务业宣传力度。鼓励地方政府和家政服务业行业协会通过官方媒体、信息平台、行业 APP 等媒介，引导广大群众正确认识家政服务行业，提高行业的社会地位。支持行业协会定期举办家政服务业技能大赛活动，加大力度宣传表彰优秀企业和个人，树立行业形象标杆，打造行业专业形象，端正社会就业观念，扩大家政服务的从业群体。加强政策宣传解读，让广大家政企业和从业人员全面了解政策，积极开展试点示范，宣传推广典型经验，营造良好舆论环境和社会氛围。

（四）美容美发业

优化美容美发业发展环境。发挥美容业带动作用，拉动包装

业、运输业、种植业等行业的发展，持续促进就业。加大执法力度，切断化妆品走私产业链，禁止山寨货的流通，促进行业良性运行。制定美容美发业发展促进政策，推动行业快速健康发展。完善行业监督评价体系，规范业内企业服务行为，提高行业管理水平。推进个体工商户转型升级，做好政策宣传和法规咨询服务，营造宽松便捷的准入环境。协调商业银行的金融政策，鼓励其对符合政策条件的“个转企”小微企业给予小额担保贷款支持。建立跟踪回访制度，及时了解企业发展状况，帮助企业破解发展难题。健全美容美发行业服务体系，引导业务结构调整优化，推动行业向高端化、品质化方向发展。

推进美容美发业持续创新。成立“湖南省美容美发研究院”，打造美容美发研究创新中心，研发新技术、新产品。支持美容美发企业采用新技术、新模式，提质现有服务产品和服务方式，提升市场竞争力。鼓励业内实体店与互联网企业合作，建立线上交流互动与线下真实体验融合的服务模式。支持建立美容美发业大数据平台，开通咨询服务，建设线上移动商城，发展新零售模式，促使新零售与新服务相结合。推动建立流量营销模式，支持大型企业建设私域流量，中小型企业借助公域流量平台，与品项结构搭配开展流量营销，拓客引流。加强技术应用，促进图像技术与人脸识别等技术与美容美发业的融合，重视医美与新科技的应用，驱动行业创新。大力发展医疗美容，创新服务产品，促使“生活美容医疗化，医疗美容健康化”。

加快美容美发业品牌建设。鼓励品牌企业开展连锁经营，自行开发管理软件，实行管理、接待、财务等的连锁运作，实现集团化发展。加强行业交流与合作，定期举办美容美发行业博览会，培育美业大会，培育品牌会展项目。鼓励行业协会联合省内龙头企业，打造“中国美谷”和“美妆街”，作为招商引资和孵化品牌的窗口。行业协会组织评奖评优活动，分享优质品牌建设案例，共享发展经验。加大资金支持，设立专项奖金，激励行业创先争优。充分发挥品牌企业引领作用，树立行业标杆，推动行业品质化发展，提升行业发展水平。

推进美容美发业标准建设。积极参与国家标准和行业标准的起草，制订地方标准和团体标准，构建相互衔接的美容美发业标准体系。制订《化妆品生产标准》，要求生产化妆品企业取得生产资格方可进行生产活动。制订《美甲操作规程及质量》地方标准，推动服务标准化，促进行业经营规范化，保障服务质量。贯彻落实《生活美容机构星级标准》，积极开展我省美容院、美容中心等美容机构星级评选工作，鼓励经营机构积极申报，促进行业健康有序发展。积极落实《化妆品卫生监督条例》，严格监管化妆品生产流程，规范化妆品生产经营活动，加强监督管理，保证化妆品质量安全。

优化美容美发业培训体系。鼓励企业制定合理的培训制度，定期开展员工技能培训工作，开展员工实操考核，强化员工职业素养，增强员工责任感。鼓励各市级行业组织开展系统的专业培

训活动，确保行业从业人员每年参加1次以上专业培训，推动老技师复训。支持行业组织每年举办2次行业技能大赛活动，选拔高素质技能型人才。持续推进业内校企合作项目，加强专业教育，培养学生系统掌握美容美发所需的基本理论、基础知识和专业技能，储备应用型后备人才。开展从业人员技能等级评定工作，将企业所雇佣员工等级纳入企业评星工作范畴。

优化美容美发业监管体系。设立美容美发行业投诉站，及时处理投诉事件，将投诉处理评价结果纳入备案。建立行业备案制度，开始备案试点，发放备案证书。加大美容美发行业执法检查力度，依法查处无照经营、出租营业执照、虚假广告等违法行为。加强消费者权益保护，做好合同监管工作，办卡消费要求明码标价，必须签订书面合同，明确双方权益和责任。加大对美容用品、美容器械的质量监测，依法查处使用假冒伪劣美容用品、美容器械提供美容服务的违法行为。开展行业经营者法律知识培训，强化行业经营者自律意识。

（五）人像摄影业

建设人像摄影行业标准体系。结合我省人像摄影业现状，制订摄影服务场地、设施、卫生、服务流程等配套的地方标准和团体标准。制订《湖南省摄影门店开业经营规范》，明确门店开业需遵循的规定，所应具备的专业条件与技术、服务设施、从业人员、经营服务等要求。制订《摄影业服务操作规程和质量要求》，明确摄影服务的场地、设施、从业人员、服务操作、卫生和产品

等要求。依据摄影服务的分类，制定配套的《婚纱摄影服务规范》《儿童摄影服务规范》《摄影器材服务规范》等细分标准。制订《湖南省人像摄影机构等级划分与评定》标准，开展我省摄影行业评星定级工作，引导评星工作正轨化。支持行业组织开展标准宣贯大会，讲解摄影行业相关标准规范，规范行业行为，引导摄影企业良性健康发展。

借助诚信体系规范行业发展。开展“守合同、重信用”“消费者满意摄影示范店”等创建活动，打造诚信经营环境。建立摄影企业信用信息档案，制订信用评级、信息披露和失信惩戒等制度，用制度来规范摄影企业依法经营、诚信经营。保障消费者权益，要求摄影业所有产品及套餐项目，必须明码标价，禁止“中途加钱”等隐性消费行为，促进价格规范。

树立行业标杆引领高质量发展。龙头企业要起到标杆作用，提升消费者的摄影审美，进行服饰研发，把创新和特色做到极致，提高“模仿”成本。积极推广盘子女人坊的百万质保服务模式，从全程无隐形消费、拍摄不满意无条件免费重拍、产品品质以年限免费维修等方面做出承诺。支持推出“零投诉”计划，围绕拍摄、选片、修片三个环节进行全方位的优化和提升。提高加盟门槛，加强对加盟商的管理，提升加盟商实力。

增强版权意识保护知识产权。鼓励摄影师和摄影企业做好作品产权保护，一旦发现作品被盗用，要拿起法律武器，勇于维护自己的合法权益。开拓线上维权渠道，简化维权手续程序，降低

维权成本。制定侵权惩罚制度，提升侵权成本，维护摄影师和摄影企业的利益，建立合理的图片市场运作机制。加强版权意识的宣传，使图片版权收费普遍化，避免发生因缺乏版权意识而侵犯他人权利的事件。

加快人像摄影行业人才培养。大力培养摄影技术型人才，鼓励摄影企业与职业院校合作设立摄影相关专业，培养在校学生的摄影技能。鼓励摄影企业与高校摄影社团对接，支持学生社团举办各类技术培训活动。支持协会组织摄影人员培训活动，建立相应的从业人员培训考核体系。设立专项职业能力考核站，开展专项技术考核工作，经考核合格予以颁发“湖南省摄影专项职业能力证书”，鼓励将证书作为员工升职加薪的依据。积极组织行业交流学习活动，坚持“请进来，走出去”，请省外专家来我省讲授摄影技能，组织专业人员去省外考察学习。组织示范摄影单位的评选，发挥优秀企业的示范和引领作用。

积极推动技术和图片结合新模式。鼓励人像摄影业应用 AI 技术实现智能修图，开发修图 APP，优化拍摄场景。拓展机器人海量修图、线上照相馆等便捷服务，利用“互联网+摄影”模式来开辟互联网客户，提高消费者体验感和参与度。通过微信公众号、官网等方式，实现快速预约、线上付款、线上选图等功能。鼓励开发专门的摄影展示网站平台，展示摄影作品，开设摄影教程，开展摄影交流，促进摄影企业、摄影师与观众的互动。

（六） 洗涤业

维护洗涤行业公平竞争环境。完善《湖南省洗涤用品行业自律公约》，制订《湖南省洗涤用品行业职业道德准则》《湖南省洗涤用品行业争议处理规则》，充分发挥行业组织作用，协调行业内企业间出现的问题，维护行业健康、稳定发展。开展产品质量跟踪调查，进行洗涤产品检测工作，将检测结果向行业和社会公布。规范市场浓缩洗涤剂命名，推广“浓缩洗涤剂”标志，宣传环保、低碳产品，倡导绿色、健康消费方式，促进行业稳步发展。

推动洗涤行业向高端发展。加强科学使用洗涤用品知识的宣传普及，提升人们生活质量和卫生意识，提高洗涤用品的有效供给。放大目标市场，提高个人卫生环境、家庭卫生环境、休闲服务卫生环境、公共设施场所卫生环境、社区卫生环境和城市卫生环境。培育消费热点，拓展消费空间，关注用户多样化需求，开发专用、定制的功能性洗涤剂。推进洗涤剂高效浓缩化进程，扩大应用领域的规模和范围，推动产业向中高端水平迈进。

引导洗涤行业良性发展。协调相关部门发行布草物流车通行证，解决布草的运输问题。制订服务价格标准，定制合理的价格区间，稳定行业市场价格，维护行业市场秩序，避免恶性竞争。支持举办洗涤业发展高峰论坛和技能竞赛活动，培育洗涤业会展项目，促进行业内交流学习。加强行业信息统计工作，定期发布行业发展报告，为产业政策提供决策参考。发挥行业自律功能，引导良性循环，使洗涤业标准化、制度化、规范化发展。

强化洗涤行业诚信经营。促进诚信履约贯穿于产品质量、清

洁生产及经营全过程，保持产品与品牌承诺及宣传的一致性。大力推广高效节能和环保低碳的洗涤产品，提升企业的社会形象，鼓励企业自觉承担社会责任。定期开展洗涤业诚信建设评比活动，给诚信企业颁发奖章，建立诚信企业数据库，在政策资金支持方面予以倾斜。

鼓励企业开展线上业务。鼓励洗涤业企业发展互联网+洗涤新业态，将信息技术融入到企业运营各个环节中，搭建起一站式线上服务平台，铺设配送运输物流网，推广线上业务。注重线下实体店运营，推动企业线上线下融合发展，以新商业模式开拓线上市场。鼓励行业协会与全国知名线上平台合作，联手美团洗衣、京东洗衣等大流量互联网平台，充分释放洗涤行业剩余产能，使线上洗衣服务成为洗涤企业的重要销售渠道。加大科技投入，进行设备的智能化升级，探索智能化发展道路。

加快制定洗涤业行业标准。加快推动《工业除尘系统清洗服务规范》地方标准实施，制定《设备消毒标准》，规定高温消毒、紫外线消毒等消毒方法的操作条件及流程标准，紧抓消毒程序，防止偷工减料，预防和控制感染性疾病的传播。以国家“绿色洗涤”方针为指导，制订公用纺织品和医用纺织品的《绿色洗涤标准》，将该标准内容的实施情况纳入企业评级条件。制订干洗、水洗的《服务标准》和《赔偿标准》，干洗水洗严格分开，切实保护行业和消费者的合法权益。

加大洗涤工业地产投入。建设绿色洗涤产业基地项目，引入

省外优秀连锁企业进军湖南市场，通过兼并重组，做强湖南洗涤业。鼓励优质企业推出标准化洗涤厂房租赁服务，为环保尚未达标的洗涤企业提供落户场地，提高厂房设备使用率，帮助企业环保达标，促使行业健康发展。尝试开发小型洗涤工业地产项目，逐步开发中、大型洗涤工业地产项目，引导水洗企业入驻，形成集中洗涤、分散收活的行业经营模式，满足日益增长的市场需求。鼓励行业协会协助企业充分与各地工业园区政府沟通，争取优惠政策，帮助水洗企业入园。

推动洗涤行业人才建设。坚持以人为本，加强开发和培育洗涤业所需的创新型、应用型、复合型、技能型人才。促进人力资源服务供求对接，建立健全科学高效的人才体系。积极吸取国际先进管理理念和方法，推进企业构建灵活规范的管理体制，吸引和留住人才，最大程度发挥人才资源的价值。

（七） 沐浴业

推动行业规模化经营。支持引导一批运作规范、品牌效应好、发展潜力大、竞争优势明显的沐浴企业做大做强。支持颐而康等品牌沐浴企业挖掘品牌价值，采用连锁经营方式，突破区域和行业界限，加快规模化发展步伐。鼓励企业改善营销方式，加快技术创新，加强资本运作，降低运营成本，提高综合竞争优势，实现集团化运营。

培养居民消费意识。加强行业自律，提高服务质量，以优质服务提升民众对沐浴业的认知度，引导居民健康、休闲、养生消

费。加强从业人员素养和技能培训，加强职业经理人队伍建设，制订行业管理规范，杜绝提供“黄、赌、毒”等违法行为，为消费者提供一个安全、放心的消费环境。支持举办“养生文化节”，制作湖南沐浴行业形象宣传片，弘扬中华文化，普及沐浴保健知识，提升国民健康意识。利用媒体开展正面宣传，报道行业先进企业、先进人物的事迹，树立行业正向能量，打造行业专业形象，端正社会就业观念。

推广中医健康服务。鼓励企业将中医养生的理念植入日常经营中，引进必要设备，培养技术人才，聘请名医专家坐堂，挖掘中华医药的宝库，弘扬中医药文化。支持国医国药体验区、中医药文化区、养生保健调理区等多功能区的经营模式。以培育健康服务的龙头企业为主，引入省外相关知名企业为辅，支持医师持证上岗、使用社保消费、带动休闲消费，努力形成中医国药休闲体验健康发展新局面，打造湖南沐浴业新标杆。实施康养消费促进工程，推进医养结合试点示范，建设多层次、多样化医养康养综合体等服务设施，培育一批医养康养服务品牌。

加快完善标准体系。制订能推动我省沐浴业发展的地方标准和团体标准，对各类沐浴企业的人员素质、服务质量、卫生条件、安全设施、操作规范、资质管理、等级划分等进行规范。建立健全沐浴企业诚信评价体系，更好地规范沐浴企业经营行为和从业人员服务行为。推动企业贯彻实施《沐浴业经营技术规范》《足浴保健经营技术规范》等标准，切实提升消费者对服务设施和服

务质量的满意度。

培养沐浴专业人才。积极分享优秀沐浴企业的人才培训经验，提升沐浴行业企业的整体培训水平。开展沐浴业优秀培训师的认定，鼓励沐浴业培训机构的建设，共同培养沐浴业专门人才。积极争取教育部门的支持，采取多种方式和职业教育学校(学院)联手合作，开设沐浴相关专业，培养行业人才。鼓励有条件有能力的企业职校招收学员，经过培训参加专业考试，获得相关职业资格证书。支持举办沐浴行业技能大赛活动，培养和选拔高素质技能型人才。

加强行业场所管理。落实《沐浴场所卫生规范》要求，加强沐浴企业安全、卫生监督管理，督促改善沐浴场所的安全和卫生条件。建立健全沐浴场所卫生管理制度和从业人员健康管理制度，要求配备必要的消毒设施，对洗浴设施和毛巾、拖鞋、服装等公共用品严格按标准进行消毒；确保沐浴场所通风良好，室内空气质量和用水水质符合国家相应卫生标准的要求，切实保障消费者的健康安全。

(八) 家电维修业

制定行业服务标准。制订《湖南省家电维修服务标准化企业(门店)规范》，树立一批严格执行标准规范的的标杆企业，推动行业规范发展。制订《湖南省家电维修业服务质量规范》，规范从业企业的资质、诚信、设备设施、管理人员、服务人员、培训等；规范维修服务流程，明确上门服务、送修服务、后台服务

等三个场景的服务话术、差异化服务礼仪规范；规范高处作业安全、焊接作业安全、电工作业安全、制冷与空调作业安全、燃气器具作业安全、维修场地机具安全等涉及特种作业要求，推动全面持证上岗。

推动行业多业态发展。鼓励发展互联网家电维修，通过线上全网推广+社群营销方式宣传企业品牌和服务。通过持续开展的社区公益活动，让企业（门店）在社区扎根、开花、结果。联合天鹅到家、京东、淘宝等平台整合家电维修人员，提供全方位的家电维修服务。升级现有的家电售后维修模式，搭建公众号、客服热线、商城官网等多样化的服务通道，提供涵盖安装、送装、检测、维修、退换货等全面多样的家电维修上门服务，打造一站式服务体验。

全面扩大行业需求。鼓励家电企业和家电维修企业开展回收业务，发展循环经济。推动绿色家电下乡、智能家电下乡等项目实施，全面启动农村市场，促进农村市场消费。努力寻找家电维修业农村市场突破口，深入研究农村市场及消费者特点，提供适销对路的服务产品，树立良好品牌形象，推进维修网络建设，提升维修服务质量，扩大家电维修需求。

培养维修技术人才。鼓励企业加强对维修技术人才的培训，提升相关职业教育水平。支持行业组织定期举办家电维修技能大赛，建立维修技术人才培养机制和激励机制，提高从业人员的职业自豪感，吸引年轻群体加入。开展家电维修人员的文明礼仪和

职业道德培训，培养维修人员与消费者进行良好沟通的意识，促成家电维修人员形成敬业诚信的良好道德风尚。

四、保障措施

（一） 强化组织领导

强化主管部门的引导作用。商务主管部门应高度重视生活服务业发展各项任务的实施工作，与市州生活服务业主管部门协同联动，及时研究解决有关问题。建立健全工作机制，加强与工信、财政、生态环境、市场监管等部门协调联动和信息共享。坚持问题导向和目标导向，结合当地实际，细化任务措施，抓好组织实施，推动落实企业主体责任，支持企业绿色创新发展。

鼓励行业组织发挥引领作用。充分发挥行业协会在沟通政府与企业、规范行业行为、反映企业诉求等方面的作用。支持行业协会开展标准制订、资质认定、质量鉴定、教育培训、会展交流、行业统计、信息发布、技能竞赛、人才培养等工作。建立行业自律机制，规范企业经营行为。开展各种形式活动，培养行业凝聚力，引导行业舆论宣传，树立行业良好形象。

（二） 优化发展环境

依法保护市场主体。持续深入推进“放管服”改革，深化知识产权改革，健全知识产权评估机制和维权法律援助机制。支持企业整合资源，完善现代企业制度，降低管理成本，推动传统生活服务企业转型发展。建立畅通有效的政企沟通机制，促进政务服务共享和业务协同，加强宣传优化营商环境的措施和成效。

不断完善行业监管。完善消费维权机制，加强消费者权益保护，畅通 12315 等维权渠道。全面实施“双随机、一公开”监管制度，进行计划管理、联合抽查，做到“进一次门、查多项事”，最大限度减少对企业正常生产经营活动的干扰。强化市场主体责任，将查处结果与企业信用等级直接挂钩。落实和完善包容审慎监管，分类制定监管规则和标准。加强对重点上市后备企业的培育，引导企业健康规范发展。完善生活服务执法监督体系，加强协同监管，强化线上线下一体化监管。

（三）健全发展机制

创新人才培养机制。建立生活服务业高端人才目录，发布生活服务业高端人才需求清单。加强职业教育，坚持以就业为导向，加快建设生活服务业人才培训基地，优化学科设置，提高生活服务业经营管理人才培养质量。推行创新成果处置收益和股权期权激励制度，鼓励各类企业通过股权、期权、分红等方式加大对生活服务业优秀人才的激励。引导行业组织制定行业培训计划，提升从业人员素质。

完善资金扶持机制。鼓励各级各类专项资金加大对生活服务业支持力度，创新财政资金使用方式，重点支持生活服务业关键领域和薄弱环节发展。发展商圈融资、供应链融资等融资模式，支持符合条件的服务企业上市融资、发行债券。落实符合条件的中小企业信用担保机构提供担保服务免征增值税政策。研究设立生活服务业债券基金、创投基金，激发社会资本参与，帮助创新

性、示范性、带动性强的中小服务业企业解决资金难题。鼓励金融机构开展知识产权质押、股权质押、信用保险保单质押等金融服务。支持生活服务业企业通过上市（挂牌）和发行企业债券、短期融资券、中期票据等进行融资。积极发挥政府政策性资金引导和促进作用，制定和完善促进生活服务业发展的财政政策。

（四）完善统计体系

建立统计服务平台。建立生活服务业智慧收集和人工统计相结合的统计服务平台，加强生活服务业基层统计队伍建设，推进生活服务全行业统计。严格按照《生活服务典型企业统计报表制度》的要求建立统计报表制度和重点企业联系制度，督促企业及时、准确地报送相关信息，定期发布年度发展报告。建立督导推进机制，切实加强生活服务业统计工作力度。优化数据综合采集与发布平台，实时监测数据、阶段性发布分析报告。构建联动工作机制，完善统计监测和数据分析，定期发布统计信息和监测分析报告。实现生活服务业数据共享，推动管理部门决策科学化和公共服务高效化。

(二)

湖南省“十四五”会展业发展规划

目 录

一、规划背景	46
(一) 发展基础	46
(二) 存在问 题	48
(三) 发展环境	49
二、发展思路	51
(一) 指导思想	51
(二) 发展原则	51
(三) 发展目标	52
(四) 发展布局	53
三、重点任务	53
(一) 优化会展发展生态	53
(二) 提升场馆运营效率	56
(三) 培育会展市场主体	57
(四) 加快会展项目开发	58
(五) 创新会展品牌建设	59
(六) 推动会展智慧升级	60
(七) 激发会展专业能力	61
四、保障措施	62
(一) 明确组织保障	63
(二) 优化发展环境	63

（三）完善产业政

策63 **湖南省**

“十四五”会展业发展规划

为深入贯彻落实习近平总书记考察湖南重要讲话指示精神，全面落实“三高四新”战略定位和使命任务，应对疫情防控常态化下会展业发展新形势，以推动高质量发展为主题，以深化供给侧结构性改革为主线，以改革创新为根本动力，创新会展服务新模式，健全会展产业链，完善会展生态圈，着力推动会展业向专业化、品牌化、数字化、国际化、绿色化发展，全力打造内陆地区会展高地，依据《湖南省国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》和《湖南省“十四五”服务业发展规划》，结合我省实际，制定本规划。

一、规划背景

（一）发展基础

1. 会展规模快速扩大

展览项目数量由 2016 年 363 个增长至 2019 年的 820 个，年均增长 22.6%，因疫情影响，2020 年展览项目数量下降到 282 个。展览总面积由 2016 年的 231.5 万平方米增长至 2019 年的 309.8 万平方米，年均增长 7.5%。全国及国际性大型会议数量由 2016 年的 266 个增至 2019 年的 356 个，年均增长 8%，因疫情影响，2020 年大型会议数量下降到 169 个。

2.带动效益大幅增强

我省举办的全国性和国际性会展项目逐年增多，会展业对相关产业的带动效应明显增强，2019年长沙市星级酒店因会展业带动的住宿餐饮业务比例高达65%。产业会展的开发和培育，如长沙国际工程机械展览会、中国（湖南）国际矿物宝石博览会、湖南（醴陵）国际陶瓷产业博览会、邵东五金机电产业博览会、中国新化文印产业博览会等，大大促进了主题产业的转型升级。

3.国际化水平显著提高

“十三五”期间，多个国际性会展项目落户湖南，提升了我省会展业国际化水平。中国国际食品餐饮博览会、中国国际轨道交通和装备制造产业博览会、中国（湖南）国际矿物宝石博览会、长沙国际工程机械展览会、世界计算大会、“一带一路”青年创意与遗产论坛等品牌展会的国际影响力逐年增强。中国-非洲经贸博览会长期落户湖南，让我省会展国际化达到历史上最高水平。

4.会展品牌长足发展

组织开展了品牌展会的认定工作，有序培养了一批具有竞争力的品牌展会。长沙连续五年获省会城市会展业竞争力指数排行榜第一，各市州办展势头强劲，品牌会展活动取得了较好成效。“十三五”期间，我省已有3个展会通过UFI认证，3家企业成为UFI成员，4家企业加入ICCA会员，我省会展业品牌取得长足发展。

5.会展产业链逐步形成

长沙高铁会展新城重点打造以会议会展为核心的会展集聚区，中部文创会展产业园已完成二期企业招商入驻，绿色会展供应链也逐渐完善，组展企业和会展服务企业的数量和实力也逐年提升，我省会展生态圈不断优化，基本形成业态齐全、结构优化、市场主体实力较强的会展产业链均衡发展格局。

6.会展场馆设施明显改善

长沙国际会展中心于2016年11月投入使用，长沙国际会议中心于2020年10月正式启用，我省会展场馆设施明显改善。“十三五”期末，我省已建成并投入使用的会展中心和主题展馆共有29个，专业场馆的室内展览面积达到39.5万平方米，会展场馆设施的吸引力有明显提升。

(二) 存在问题

1.市州会展发展不均衡

我省会展业发展最好的市州是省会长沙，每年举办的会展项目在全省占比超过60%，其次是郴州，占比在10%左右，其它市州的会展发展相对较弱。我省会展产业资源也主要集中在长沙，专业会展场馆、组展企业、会展服务商、会展院校和研究机构等绝大多数都位于长沙，其它市州的会展产业资源集聚度不高。

2.会展市场基础不扎实

我省的大型会展项目中，完全市场化的项目占比较低，而政府主导的大型会展项目，其专业化运营水平也有待提升。我省部

分领域的参展商和专业观众，过度依赖政府补贴，参展览展成效不显，未形成稳固的会展市场基础。

3.会展专业人才缺乏

我省目前会展从业人员大多都是从其它行业转行过来，缺少系统的会展专业培训，会展专业运营能力有待提高。目前我省仅有六所院校有招收会展专业学生，而且大部分会展专业毕业生并没有从事会展行业，专业人才流失严重。

4.会展行业统计不完善

我省会展业每年发布了年度发展报告，但存在有统计数据不准确和不完整的问题。会展业统计系统的数据填报不完整，数据随意性较大。市州会展主管部门的归属和职责不统一，导致了行业统计的困难。

（三）发展环境

1.科技发展助推会展创新

“互联网+会展”为行业带来新的发展机会，科技赋能加速行业发展，AR、VR、AI、3D 全息等新技术逐步进入会展业，广泛运用于招商招展、宣传推广、精准营销、现场服务、展览展示、线上对接等环节，将有效提高项目运营效率，拓展参展商和观众的选择空间和参与空间，推动会展业转型升级，提高会展服务效率，提升会展业的生产力水平。

2.消费升级提供崭新商机

未来五年，品质消费的需求将会急剧增加，消费者将会要求

更多的个性选择、更高品质的品牌服务，提升服务消费的层次和水平势在必行。消费升级将助力会展相关行业的发展，促使其提质增效，开发出更多品质化、品牌化的会展项目。

3.区域合作提供创新机会

随着粤港澳大湾区国家战略的实施，我省积极对接粤港澳大湾区，大力承接大湾区产业转移，推动先进制造业全产业链对接，打造湘粤港高铁经济带，探索建设跨区域金融合作示范区。长江经济带、湘赣开放合作试验区、中部博览会、泛珠三角区域等合作平台，拓展了合作领域，深化了合作层次，提高了合作水平，逐步形成“一体化”发展的新优势。我省会展业可积极参与区域合作，不断深化合作项目，满足区域发展项目承接，持续整合资源、扩大交流，带动会展业快速发展。

4.双循环格局提供新方向

会展业发展与“双循环”格局的对应体现在搭建一系列会展活动平台，把实施扩大内需同深化供给侧结构性改革有机结合起来，全面推动消费升级，扩大有效投资，形成国民经济良性循环，这为我省会展业提供了新的思路和方向。

5.高质量发展奠定新基础

长江经济带发展、中部地区崛起等国家战略和“一带一路”倡议的实施，为我省高质量发展提供新机遇。中国（湖南）自由贸易试验区（以下简称湖南自贸区）的建设、“三高四新”战略的提出，开启了全面建设社会主义现代化新湖南的新征程。湖南推

出 20 条工业新兴优势产业链，重点发展 8 个现代服务业，全力建设“3+3+2”先进制造业集群，这些都为我省快速发展会展业奠定了新的基础。

6. 新冠疫情带来新挑战

新冠肺炎疫情爆发以来，服务业受到较大冲击，需求端影响严重，供给端运转缓慢。疫情期间，商旅出行骤减，酒店空置率高，会展行业直接停摆。随着新冠疫情防控形势好转，会展行业呈现出新的发展态势：一是线上会展发展迅猛，线上线下会展新模式已成为会展项目的标配；二是加快了数字会展布局，数据价值的挖掘将成为会展业未来发展的关键。疫情防控常态化下的会展业要实现逆势增长，是一个很大的挑战。

二、发展思路

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，以习近平总书记考察湖南重要讲话指示精神为根本遵循和行动指南，落实“三高四新”战略定位和使命任务，以推动高质量发展为主题，以深化供给侧结构性改革为主线，以改革创新为根本动力，创新会展服务新模式，健全会展产业链，完善会展生态圈，着力推动会展业向专业化、品牌化、数字化、国际化、绿色化发展，推动会展行业全面绿色转型，推进会展项目的可持续运营，全力打造内陆地区会展高地。

（二）发展原则

坚持市场主导和政府引导。适应我省产业转型、消费升级的新形势新要求，充分发挥市场配置资源决定性作用和更好的发挥政府调控作用，注重加强政策和资金支持，完善政策促进体系，营造良好的发展环境，引导会展企业加快转变发展方式，创新发展模式，提升发展能力。

坚持绿色理念和品牌发展。把绿色发展理念贯穿会展业发展各领域、各环节。鼓励会展企业绿色采购和销售，推动会展企业节能减排，大力发展绿色低碳型服务。提升会展服务的专业化水平，打响湖南会展服务品牌，发展有影响力的品牌会展项目。

坚持技术引领和服务创新。推进互联网、人工智能等最新技术应用于会展服务，以技术引领会展服务的创新发展。打造会展服务的大数据平台、在线预订和评价平台，推动会展服务的组织管理和商业模式的创新。加快推进会展服务的信息化、标准化、集约化发展，实现行业高质量发展。

（三）发展目标

到“十四五”期末，全省会展业综合实力和竞争力显著增强，辐射效应和影响力大幅提升，行业规模更加扩大，会展产业链成熟完善，努力成为内陆地区会展高地。

行业规模更加壮大。到 2025 年，展览数量超过 1000 个，展览面积超过 500 万平方米；500 人以上的大型会议超过 500 个；会展业总收入实现千亿大突破。

企业实力更加强大。到 2025 年，培育 8 家年营收过亿元、40 家年营收过千万元的会展企业。

品牌会展更加丰富。到 2025 年，具有国际影响力的会展项目达到 10 个，具有全国影响力的会展项目达到 20 个，培育 100 个本地特色的品牌会展项目。

（四）发展布局

推进“一核三带多点”产业空间发展格局，进一步发挥长沙作为核心区域的引领作用，依托高铁交通网向全省扩散，逐步形成区域特色明显、产业链联动、质量效益明显提高的多点协同的发展格局。

“一核”：以长沙市为核心，推进会展服务规范化、标准化发展，培养会展专业人才，激发会展市场升级需求，引领和带动全省会展行业发展，打造内陆地区会展高地和国家会展名城。

“三带”：立足便利的交通网络，以京广高铁、沪昆高铁、渝长厦高铁为带，强化区域联动，促进共同发展，围绕长沙这个核心，辐射全省，合作共赢。

“多点”：在“一核三带”辐射作用下，结合各市州和区县的特色和优势，差异定位，错位发展，着力开发具有地方产业特色和文化特色的会展项目，培育会展行业新的增长点，打造一批特色明显、影响广泛的会展项目，形成全省多点协同、百花齐放的会展发展格局。

三、重点任务

(一) 优化会展发展生态

优化会展产业布局。着力打造以长沙为核心的会展产业集聚区、各市州特色会展为支撑的会展产业体系，构建层次分明、各具特色的会展产业格局。打造高铁会展新城会展集聚区，建成以“枢纽高铁+机场+会展+生态”为主的全周期的会展产业链，进一步突出产业优势，推动会展产业合理布局。

推动会展绿色化发展。加强对绿色会展的科学规划与合理布局，出台全省推进绿色会展发展的实施意见。制订绿色会展的内容体系和标准体系，开展绿色展台、绿色项目的第三方认证工作。瞄准绿色会展发展的关键堵点，支持完善我省绿色会展供应链。强化绿色会展的供应产品和保障体系，实行会展企业绿色供应商注册制度。加快环保产业展会的引进和培育，推动产业融合发展，为节能环保、新能源、新材料等省内重点优势产业和新兴产业搭建贸易投资与交流合作平台，加快推进绿色会展技术进步与创新体系的建立，构建衡量绿色会展企业发展水平的指标评价体系。

完善会展产业链。加强会展配套设施建设，促进会展上下游产业链资源的整合延伸，形成完善的会展服务支撑体系。突破会展产业链现有业态，拓宽会展服务范围和应用技术，构建资源集约、开放共享、互利共生的会展产业协作系统。依托长沙会展新城、郴州国际会展中心等建设会展集聚区，集聚会展产业高端资源、服务资源、相关产业资源，通过会展业发展吸引一批全球采

购中心、研发设计中心和服务贸易企业入驻，将展会的临时交易转化为全年的常规交易。建设会展产业园，集聚会展制作工厂、仓储物流平台、建材市场、商务酒店等功能，增强会展产业竞争力。

完善会展公共服务。加强对会展业的统筹规划，完善会展活动公共服务体系，组织落实各项会展促进、服务和保障措施。建立会展业发展议事协调机制，统筹推进会展业重大政策制定，协调会展业发展中的重大事项，协调重大会展活动服务保障工作。建立有关部门联络机制，明确公安、应急、卫健、消防、市监、城管、工商、质监、安监、海关、交通、文旅、住建、规划等部门职责，做好会展公共服务。各市州人民政府应建立会展工作常态化机制，明确相应部门负责会展业的促进发展、服务保障和监督管理等工作。建立会展活动突发事件的预警机制与应对机制，落实安全生产责任及时处理突发事件，维护会展活动正常秩序。打造一站式办展办会服务通道，简化会展项目审批手续，缩短会展活动登记备案时间，提高展品出入境通关效率，降低企业办展办会成本。

加快会展标准建设。成立湖南省会展业标准化技术委员会，加强会展业国家标准、行业标准、地方标准和团体标准的宣传推广，提升会展项目运作和会展服务的规范化水平。制订会展标准制修订和采用的鼓励政策，积极申报并制修订湖南省会展业地方标准，鼓励参与会展业国家标准和行业标准的起草工作。鼓励行

业组织积极开展团体标准制订与标准推广工作。

积极对接国际平台。拓展出展新模式，积极参与线上线下融合的会展活动，参展企业面向全球网络卖货，在线上和展商和采购商洽谈合作。突破传统理念，创新展示形式，符合线上平台要求，专业处理线上展品图片和音视频，增强客户线上浏览曝光度，增加线上成交率。鼓励省内企业外出参展，积极推广企业品牌，对接国际开放平台，助力打造国际化企业。

（二）提升场馆运营效率

统筹会展场馆建设。统筹市州的会展场馆建设，结合市州的特色和优势，明确场馆定位，避免功能同质化和重复建设。打造以长沙国际会展中心为核心，各市州的中小型场馆为重点的协调发展的会展场馆体系。打造多功能会展场馆，不仅满足会展功能，兼顾发展文化、体育等功能，提高会展场馆的使用效率。鼓励区县建设大型活动场所，以适应举办会展活动需要。

发挥场馆平台作用。借助会展场馆构建产业发展平台，连接主办方、参展商、服务供应商等主体，形成互联互通的产业网络。以会展场馆为核心，整合资源打造一个多主体共赢互利的生态圈。充分运用大数据、云计算等信息技术，实现会展业与商贸、旅游、文化的有效集成，促进产业深度融合。增强会展活动的服务能力，为项目组委会提供一站式的便利服务。整合周边的住宿、餐饮、娱乐、旅游等资源，满足参展参会者的多样化需求。积极开展对外交流合作，建立行业组织、电商平台、贸易机构等会展

资源网络。

升级会展场馆功能。明确对会展场馆的功能转型，实现从房东到平台转变，强化项目服务、信息发布、资源汇聚、交易对接、创新创业等功能。支持会展场馆大数据平台的建设、各个功能区的完善、运营和服务的升级等。支持建设场馆运营的标准化体系，借助服务流程标准化、运营管理标准化，提升场馆服务水平和竞争力。鼓励会展场馆局部区域多功能改造，最大限度地挖掘场馆的价值。支持强化构建场馆的治安、网络、消防、交通、食品、工程、公共卫生等安全保障体系。

（三）培育会展市场主体

培育会展市场主体。规范会展市场秩序，壮大我省会展龙头企业，鼓励通过收购、兼并、控股、参股、联合等方式组建会展企业集团，提升组织化水平，向规模化、集团化发展。鼓励大众创业、万众创新，围绕“会、展、节、演、赛”培育一批会展企业、节庆公司、演艺公司、赛事组织市场主体等。鼓励支持本土会展企业积极参加会展行业组织，加强与国内外知名会展企业交流合作，提升办展办会水平。支持以会展企业为龙头，发展以交通、物流、通信、金融、旅游、餐饮、住宿等为支撑，策划、广告、印刷、设计、安装、租赁、现场服务等为配套的产业集群。建立以高级酒店为主，商务酒店为支撑的会展住宿体系，打造以高档餐厅与各式风味餐厅、休闲餐吧相结合的会展餐饮体系。

引进专业会展企业。加大招商引资力度，引进国内外知名的

会展策划、组展和服务企业，鼓励国内外知名会展机构设立总部或办事机构。鼓励各市州在国内外会展平台上宣传推介城市，积极引进优秀会展企业。鼓励市州出台政策，支持社会组织、行业商协会、企业引进并承办会展项目。

推进会展市场化进程。严格规范政府办展，推进政府主导型会展活动逐步实现市场化转型，采取“政府购买服务”、“公开竞标”等方式吸引社会力量参与会展活动的策划、组织和实施，逐步减少财政投入，推进会展市场化进程。对规定党政机关退出主办的展会，加快市场化转型，提高办展经济效益。引导会展项目加大专业观众的邀约力度，培育项目的核心竞争力。

（四）加快会展项目开发

激发项目开发氛围。加强对产业主管部门、行业商协会、学会、组展企业、龙头企业的会展策划与开发的专题培训，激发各个可能的办展主体在办展办会方面的积极性。激励各办展主体深入到各行各业产业链，联合行业人士，挖掘特色题材，策划开发会展项目。会展主管部门组织开展会展活动策划与开发、会展活动专业运营、会展活动现场服务等系列培训，提升策展办展的专业水平。

加强本土项目培育。依托全省工业新兴优势产业链、现代服务业产业链，开发产业会展项目，加强会展与产业的融合。积极对接国家部委、国际性全国性行业组织和大型组展公司等资源，策划举办有竞争力的会展项目。深入挖掘我省的特色优势和文化

资源，培育和举办特色的会、展、节、赛、演等项目，形成优势凸显、特色鲜明的多样化会展项目体系。推进“一业一展”、“一市一展”、“一县一展”支持政策的落地，形成全面开花、重点培育的发展局面。建立促消费长效机制，常态化开展“消费促进季”“双品网购节”“网上年货节”等品牌活动，鼓励市州、县市区组织形式多样的促消费活动。

紧抓高端会展项目引进。积极引进能够推进我省优势产业发展的全国性和国际性的会展项目，特别是先进制造、人工智能、生物医药等题材的会展项目。引进高端资源，策划创办如文化创意、交通物流、航天工程、新材料、新能源、工业互联网、区块链等新型产业发展相匹配的会展项目。发挥“科教资源+制造业基础”的双重优势，积极引进和申办智能制造、车联网、人工智能等高科技产业会展。利用自贸区和临空经济示范区双平台的叠加优势，引进全国知名巡回展和国际品牌会展落户湖南。

（五）创新会展品牌建设

开展会展品牌建设。鼓励本地会展企业通过合资、合作等方式与国际会展公司联合办展，引进国际品牌展会。积极开展与UFI、ICCA、IAEE等国际会议会展组织的合作，支持会展企业加入国际会展组织，支持会展项目开展UFI认证。完善我省品牌展会的认定工作，定期认定和维护品牌展会。

加大会展宣传力度。灵活运用网络手段，强化新闻宣传和广告宣传，组合运用新兴媒体和传统方式，精准传播展会讯息，为

深化国际合作增强动力，利用大型活动平台推介相关政策，调动“一带一路”沿线国家和地区到我省办展和参展的积极性。

发展市州产业会展。加强对市州和区县政府、产业主管部门和行业协会的会展专业培训，大力发展地方产业会展。实现市州会展业的差异化发展，形成不同层次、不同题材、业态丰富的产业会展格局。强调产业会展项目主题化、特色化、精细化发展方向，形成品牌产业会展项目。

建设国家会展名城。支持长沙继续坚持专业化、品牌化、国际化发展方向，不断提升会展项目品质，力争用 3-5 年时间建成国家会展名城。充分发挥产业优势，培育具有全球影响力的会展项目。把握全球知名展会向中国转移的机遇，加强与国际会展企业合作，大力引进国际会展项目。建设世界领先水平的会展场所，培育本地“龙头”会展企业，打造国际会展专业人才团队，积极申办世界级重大会展活动。

（六）推动会展智慧升级

推动会展智慧升级。推动场馆信息资源库、基础设施管理系统、展期安排系统、销售系统等信息化升级。打造参展参会、观展采购的一站式服务资讯平台和数字化供需匹配、精准交易的磋商平台。推动发展智慧会议服务，建设智能化信息网络，建立科学监测和处理机制。引导会展企业运用信息技术，开展服务创新、管理创新、市场创新和商业模式创新，发展新兴会展业态。

建设线上服务平台。推动传统会展项目数字化转型，搭建数

字展厅，通过主播推介、直播带货、视频连线等方式，举办“云展览”“云对接”“云推介”“云洽谈”。加快建设线上会展或者线上线下相结合的会展模式，推进会展业数字化、智能化发展。建设数字会展服务平台，推动实现数字资讯、数字展示、大数据挖掘、数字公共服务，提升会展服务效率效能。

创新会展服务模式。推动会展服务模式创新，支持会展主承办方在注册登记、审核认证、预约浏览、商务服务、线上商城、交易统计等会展服务方面积极应用 5G、大数据、云计算、人工智能、物联网等数字“新基建”技术，提升全流程在线服务能力。

（七）激发会展专业能力

加强专业人才培养。积极与相关院校对接，加强会展课程的研究与开发，培育一批善经营、会管理、懂法律的知识型会展管理人才和熟悉会展知识、精通市场营销的业务人员，提高会展专业人才培养的实效。加强会展智库人才建设，传播会展专业知识和实用技能。成立湖南省会展研究院，设立会展应用课题研究基金，定期发布会展研究课题，培养一批会展产业研究专家，打造一支更加专业的会展人才储备师资队伍。组织面向会展企业人员、会展专业学生及其他相关领域的会展创意比赛，以赛促训，培育一大批实用性专业会展人才。建立会展志愿者团队，通过定期培训和执行前培训等多种方式，增强其会展实践能力。

加强高层次人才引进。建立能助力我省会展业发展的涵盖投资型、资源型、管理型、宣传型和专业技术型的专业人才库，精

准引进会展专业人才。对接湖湘服务领军人才培育计划和“湖湘工匠”创建工程，完善人才跨境流动配套政策，将会展高层次人才及团队纳入芙蓉人才行动计划，为顶尖人才及团队引进开辟绿色通道。建立我省会展人才创业园和大学生创新园等人才平台，借助会展项目落地，创造条件吸引北上广深等大中城市会展专业人才和团队落户。

加强在职专业培训。鼓励高等院校、职业院校联合龙头企业、中介机构、行业协会建立会展人才实习实训基地，开展多层次、多渠道的职业教育、专题培训班或讲座等，通过高校、社会、企业相结合的培养模式，打造高素质的会展专业队伍。大力培育会展宣传、会展运营、直播带货等会展技能人才，建立会展人才池。综合运用网络等核心技术，为会展教育机构、会展院校构建多层次、跨时空和宽辐射的会展教育服务体系，营造开放、共享、可持续发展的会展教育服务环境。建立会展信息化示范标准和网络教学平台，提高学员的会展调研、会展策划、会展营销、会展设计、会展管理、会展服务等综合能力。构建产学研合作长效机制，规范完善会展从业人员的培训和考核。

完善会展统计体系。建立会展业智慧收集和人工统计相结合的统计服务平台，加强会展业基层统计队伍建设，推行会展全行业统计。建立督导推进机制，切实加强会展业统计工作力度。优化数据综合采集与发布平台，实时监测数据、阶段性发布分析报告。构建联动工作机制，完善统计监测和数据分析，定期发布统

计信息和监测分析报告。实现会展业数据共享，推动管理部门决策科学化和公共服务高效化。

四、保障措施

（一）明确组织保障

建立全省促进会展业发展协调机制，研究解决会展业发展中的重大事项，推进全省会展业发展和行业管理的各项工作，协调重大会展活动的组织实施。各市州和县（市、区）要结合当地实际，参照建立促进会展业发展的协调机制，明确统筹会展业发展的职能部门，提升政府服务和保障能力。

（二）优化发展环境

优化我省会展业政务服务环境，畅通湖南政务服务绿色通道，简化审批流程，实现展会申报便捷高效。打造一站式办展办会服务通道，简化会展项目审批手续，缩短会展活动登记备案时间。创新管理方式，优化展品监管方式方法，提高展品出入境通关效率，降低办展办会成本。推进会展城市建设，打造综合化的会展交通建设，构建航空、地铁、公交、直通大巴无缝衔接的会展交通衔接体系。优化会展配套设施，完善会展公共服务基础设施。

（三）完善产业政策

鼓励设立省级会展产业支持专项资金，支持重点会展及会展产业重点平台，支持引进会展人才、知名展会和知名会展企业。鼓励有条件的市州出台支持会展机构和企业集聚、会展人才引进

与培育、创新项目开发与培育、品牌会展项目引进的政策。逐步建立涵盖会展扶持、会展服务、会展管理、会展发展的政策体系，促进全省会展产业及关联产业的快速发展。

建立政府主导型会展项目的进入、退出机制，有计划、有步骤地缩减政府会展项目，重点扶持、奖励新开发的会展项目 and 市场化办展办会，引领我省会展业高质量发展。

湖南省商务厅办公室

2022年3月7日印发
