

商务部等 12 部门关于加快生活服务数字化赋能的指导意见

商服贸发〔2023〕302 号

各省、自治区、直辖市人民政府，新疆生产建设兵团，中央网信办，国务院各部委、各直属机构：

生活性服务业是促消费、惠民生、稳就业的重要领域。为促进数字经济和实体经济融合，通过数字化赋能推动生活性服务业高质量发展，助力形成强大国内市场，经国务院同意，现提出以下意见。

一、总体要求

（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，全面贯彻落实党的二十大精神，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，服务构建新发展格局，以推动高质量发展为主题，将实施扩大内需战略同深化供给侧结构性改革有机结合，以数字化驱动生活性服务业向高品质和多样化升级，增强消费对经济发展的基础性作用，助力数字中国建设，更好满足人民群众日益增长的美好生活需要。

（二）基本原则

——**坚持创新驱动，提升供给质量。**深入实施创新驱动发展战略，支持生活服务数字化新技术、新业态、新模式发展，着力优化供给结构，改善供给质量，通过高质量供给创造新需求，实现更高水平供需平衡。

——**坚持深化改革，完善体制机制。**顺应新型消费发展规律，持续深化生活性服务业领域改革，完善跨部门协调机制，着力破除制约生活服务数字化转型发展的体制机制障碍，最大限度激发市场活力。

——**坚持聚焦民生，提升便利水平。**坚持以人民为中心的发展思想，加快生活服务数字化转型，着力提升便利化、智能化水平，推进标准化、品牌化建设，增进民生福祉，使现代化建设成果更多更公平惠及全体人民。

——**坚持开放共享，实现协同发展。**在保障数据安全、信息安全前提下，营造开放包容的发展环境，持续优化资源配置，培育壮大经营主体，推动线上线下消费和不同消费业态协同发展。

（三）工作目标

到 2025 年，初步建成“数字+生活服务”生态体系，形成一批成熟的数字化应用成果，新业态新模式蓬勃发展，生活服务数字化、网络化、智能化水平进一步提升。

到 2030 年，生活服务数字化基础设施深度融入居民生活，数字化应用场景更加丰富，基本实现生活服务数字化，形成智能精准、公平普惠、成熟完备的生活服务体系。

二、丰富生活服务数字化应用场景

（四）提升商贸服务业数字化水平。引导餐饮、零售、住宿、家政、洗染、家电维修、人像摄影等传统生活服务企业开展数字化、智能化升级改造，利用信息技术手段，提升市场分析和客户获取能力，针对性优化经营方式，为客户提供更快响应和更好服务。鼓励对商场、超市、连锁店、农贸市场（菜市场）和其他生活服务场所进行数字化改造，为客户提供沉浸式互动体验，利用大数据统计热点区域、高峰时点，为企业优化运营提供决策参考。（商务部、工业和信息化部和各地方人民政府按职责分工负责）

（五）加强交通运输领域大数据应用。构建综合交通大数据中心体系，推动各地区、各相关业务平台共建共用、智能协同和迭代完善，增强交通运行动态掌控和突发事件应急指挥能力。推动交通基础设施数字化、智能化转型升级，加快建设智能铁路、智慧公路、智慧港口、智慧航道、智慧民航，进一步提升基础设施安全保障能力和运行效率。推进数字出行与生活场景有机衔接，运用数字化技术为旅客提供移动支付购票、无纸化检票乘车等一体化出行服务。（交通运输部、国家铁路局、中国民航局、工业和信息化部、文化和旅游部、中国人民银行和各地方人民政府按职责分工负责）

（六）加快文旅领域数字化转型升级。丰富数字化文化和旅游体验产品，发展虚拟展示、智慧导览、线上演播、数字艺术等新业态新模式，推动文化、旅游与餐饮、住宿、零售等业态融合发展，培育壮大相关品牌。推动文化和旅游场所数字化改造提升，加强市场监测和大数据应用，及时发布气象预警、道路通行、游客接待量等实时信息。提升体育公共服务数字化水平，构建公共体育场馆智慧化运营体系。（文化和旅游部、体育总局、自然资源部、交通运输部、中国气象局和各地方人民政府按职责分工负责）

（七）加大教育数字化融合发展力度。加快推进教育新型基础设施建设，提升学校网络质量，提供高速、便捷、绿色、安全的网络服务。纵深推进国家教育数字化战略行动，深化国家智慧教育平台应用，立足“教、学、管、评、研、训”等教育教学环节，构建线上线下深度融合的教育新模式。加快职业技能培训数字化，拓展虚拟远程培训等智能化网络培训形式，丰富线上培训资源，促进优质培训资源共享。拓展数字资源获取渠道，鼓励各地区各行业向社会开放优质的数字教育资源和线上学习服务，提升全民数字素养与技能。（教育部、人力资源社会保障部和各地方人民政府按职责分工负责）

（八）推进医疗健康领域数字化应用。加快开发普及数字医疗应用，提升“互联网+医疗健康”服务水平，优化互联网医院、远程医疗、在线健康咨询和健康管理等服务。持续深化医保码（医保电子凭证）、医保电子票据、医保电子处方、医保移动支付等应用。推进医疗健康大数据建设和信息互通共享，完善电子健康档案、电子处方等数据库。优化诊疗流程，推动新一代信息技术与医疗服务深度融合，为患者提供覆盖诊前、诊中、诊后的全流程、个性化、智能化服务。利用数字化技术为医用机器人、智能急救车、智能巡诊车、智能医疗设备等产品研发赋能，更好满足人民群众医疗服务需求。（工业和信息化部、国家卫生健康委、国家医保局和各地方人民政府按职责分工负责）

三、补齐生活服务数字化发展短板

（九）加强生活服务数字化基础设施建设。围绕生产、采购、运输、仓储、批发、零售、配送各个环节，优化生活服务数字化供应链体系，降低渠道成本。加强生活服务和物流、仓储、配送等基础设施规划与建设，完善城乡一体化仓储配送体系，支持立体库、分拣机器人、无人车、无人机、提货柜等智能物流设施铺设和布局。以社会保障卡为载体建立居民服务“一卡通”服务管理模式。积极推动生活性服务业电子支付快速发展，探索数字人民币试点应用。完善农村物流节点设施体系和农村电商服务体系。加快健全空间基准服务基础设施，优化卫星导航定位基准站网布局，推进北斗产业化规模化应用，为生活服务提供北斗高精度实时位置服务。（国家发展改革委、工业和信息化部、人力资源社会保障部、自然资源部、交通运输部、商务部、中国人民银行、国家邮政局和各地方人民政府按职责分工负责）

（十）打造数字生活服务社区和街区。推动完整社区建设，完善一刻钟便民生活圈服务功能，优化提升送餐、送货、送菜、送药等便民综合服务能力，加强智能充电桩、物流车、智能取餐柜、智能快件（信包）箱、自动生鲜售货终端等智能设备推广运用，为社区居民提供更加安全、舒适、便利的数字化智慧化生活环境。鼓励有条件的地方积极建设餐饮等生活服务数字化特色街区，打造一批精品街道、创意园区、城市客厅等活力街区。（国家发展改革委、住房城乡建设部、商务部和各地方人民政府按职责分工负责）

（十一）建立生活服务数字化标准体系。推动相关部门、地方政府、行业协会、第三方机构、生活服务企业加强沟通和研究，建立健全生活服务数字化相关标准体系，加快标准制修订。围绕商贸、交通、文化、旅游、教育、健康等领域，推进研制一批能用、管用、好用的数字化转型标准。鼓励第三方平台建立生活服务评价系统。（教育部、交通运输部、商务部、文化和旅游部、国家卫生健康委、市场监管总局和各地方人民政府按职责分工负责）

（十二）完善数字化适老助残应用和服务。推动手机、智能电视、智能康复辅助器具等适老化改造和信息无障碍建设，开发适合老年人、残疾人使用的智能化终端产品。完善与老年人、残疾人生活密切相关的医疗、社保、民政、生活缴费等高频服务

事项的移动应用改造。组织引导家政、康复辅助器具等生活服务企业进社区，改造或建设线上线下一体化的社区便民生活服务中心，为居家老年人、残疾人提供生活用品代购、药品配送、餐饮外卖、家政服务预约和康复辅助器具租赁等服务。（国家发展改革委、工业和信息化部、民政部、人力资源社会保障部、商务部、国家卫生健康委和各地方人民政府按职责分工负责）

四、激发生活服务数字化发展动能

（十三）培育生活服务数字化平台。探索建设一批线下或线上生活服务数字化赋能中心，为生活服务企业数字化转型升级制定一揽子解决方案，提供流量、商品、服务、支付、咨询、培训、运营托管等数字化场景支持，帮助企业建立数字化运营视角和框架，更好提供数字化服务。发挥生活服务平台赋能作用，为传统生活服务企业数字化转型提供支持，增强平台连接能力、感知能力、数据处理能力、智能计算能力、即时响应能力与运作能力，使其成为生活服务数字化的重要基础设施。推进智慧城市时空大数据平台和地理信息公共服务平台建设，培育跨领域、跨行业的数字化服务基础平台。（工业和信息化部、自然资源部、商务部和各地方人民政府按职责分工负责）

（十四）培育生活服务数字化品牌。支持各地在商贸、交通、文化、旅游、教育和健康领域培育若干特色鲜明的生活服务数字化品牌，多形式多渠道加强优质生活服务数字化品牌推介，引导其提升到店到家、线上线下双场景服务质量。支持形成一批数字化水平领先的生活服务骨干企业，发挥示范引领作用。（教育部、交通运输部、商务部、文化和旅游部、国家卫生健康委和各地方人民政府按职责分工负责）

（十五）开展线上线下融合促消费活动。利用数字化手段组织全国网上年货节、双品网购节、数字生活服务消费季、中华美食荟、全国消费促进月、国际消费季、信息消费示范城市行、消费品“三品”全国行等线上线下促消费活动，打造消费热点，激发消费潜力。支持实体消费场所建设数字化消费新场景，推广线上排队、智能停车、智能导流、非接触式服务等应用，提升消费体验。支持在商场、社区商业设施等实体消费场所推行数字化消费积分运用，鼓励不同业态之间积分通兑，进一步促进消费。（商务部、工业和信息化部和各地方人民政府按职责分工负责）

五、夯实生活服务数字化发展基础

（十六）加强数字化技术运用。加强前瞻性基础研究，增加源头技术供给，支持北斗定位导航、5G、云计算、大数据、区块链、人工智能、虚拟现实、物联网等技术在生活服务行业落地应用，形成低成本数字化解决方案供给能力，降低企业数字化转型升级壁垒。支持生活性服务业数字技术创新应用研发，引导科技企业、平台企业、流通连锁企业等组成创新联合体，充分发挥市场和数据优势，推进关键软硬件技术攻关。推动地理信息数据与生活服务要素的耦合协同，更好支撑智慧社区、智慧出行、智慧旅游等生活服务应用场景。（科技部、工业和信息化部、自然资源部和各地方人民政府按职责分工负责）

（十七）强化数字化金融支撑。鼓励金融机构在依法合规、风险可控的前提下，运用数字化技术优化信贷流程和信用评价模型，加大供应链金融支持力度，改进产品服务，提高金融服务可获得性。丰富消费金融服务场景，提供多层次、多样化消费金融服务，着力提升服务水平。加大金融服务适老助残应用功能建设，积极发展非接触式金融服务，提升金融服务的便利性。推动普惠小微贷款持续增量扩面，鼓励银行业金融机构为生活性服务业中小微企业数字化转型提供信贷支持，使资金更多流向中小微企业、个体工商户。支持符合条件的数字化平台、骨干企业上市、挂牌和发行债券。充分利用现有相关投资基金，进一步吸引社会资本，创新支持方式，加快推动生活服务企业数字化发展。（中国人民银行、金融监管总局、中国证监会和各地方人民政府按职责分工负责）

（十八）培养数字化专业人才。鼓励普通高等学校、职业院校开设数字生活服务相关专业。引导企业、平台建设生活服务数字化用工和培训基地，依托职业院校、各类线上线下培训机构，深化产教融合，建立针对性强、低成本、可触达的培训体系。针对生活服务数字化相关新职业新业态，多形式、多渠道加强专业人才培养。加强灵活就业和新就业形态劳动者权益保障，优化灵活就业人员就业和社保线上服务。（教育部、人力资源社会保障部和各地方人民政府按职责分工负责）

（十九）提升数字化管理水平。探索适应新业态特点、有利于公平竞争的监管办法，提升数字化监管水平，充分利用线上监管和投诉平台、国家企业信用信息公示系统等信息化平台，提高数字化管理效能。加强政府相关部门、电商平台和大数据服务机构协作，强化数据资源使用，开发生活服务动态地图，实时掌握各业态供给和消费情况。引导第三方机构研究开发生活服务数字化消费指数，探索发布生活服务数字化发展报告。探索建立生活服务领域信用信息体系，归集相关企业信用信息，推进信用风险分类管理。充分发挥标准引领作用，引导生活服务企业贯彻数据管理国家标准，稳步提升数据管理水平。（中央网信办、国家发展改革委、工业和信息化部、公安部、商务部、市场监管总局、国家统计局、国家数据局和各地方人民政府按职责分工负责）

（二十）增强数据安全保护与融合应用能力。严格落实《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法规要求，落实数据分类分级保护制度，推进网络身份认证公共服务建设，保护个人信息权益，规范个人信息处理活动。在国家网络安全等级保护制度的基础上，落实数据安全保护措施，健全完善全生命周期安全保护体系。加强数据安全监督管理、检测评估、通报预警和应急处置等工作，严厉打击危害数据安全违法犯罪活动，有效防范网络和数据安全风险。促进生活性服务业与其他产业深度融合，推进数据资源共享，构建生活服务数字化发展生态体系。（中央网信办、公安部、国家数据局等部门和各地方人民政府按职责分工负责）

六、强化支持保障措施

（二十一）加强组织协调。商务部、国家发展改革委、工业和信息化部牵头，会同相关部门建立生活服务数字化发展工作联络机制，切实加强组织领导、综合协调和

政策保障，建立资源共享、信息互通、运转有序的跨部门工作机制，协调推进生活服务数字化相关工作，及时解决政策落实过程中的难点、堵点问题。鼓励各地区依法依规通过现有资金渠道，并积极吸引社会投资，对符合条件的生活服务数字化重点项目、赋能中心建设、企业数字化转型等给予支持。

（二十二）做好宣传推广。商务部组织各相关部门、各地区定期开展经验交流，及时总结有效举措、典型做法和可复制可推广的经验，编写生活服务数字化赋能典型案例集。对于可在各地借鉴推广的实践案例，要适时面向全国推广，形成全社会推动生活服务数字化发展的良好氛围。

商务部 国家发展改革委
教育部 工业和信息化部
人力资源社会保障部 住房城乡建设部
交通运输部 文化和旅游部 国家卫生健康委
中国人民银行 金融监管总局 国家数据局
2023年12月15日