

# 云南省人民政府办公厅文件

云政办发〔2016〕30号

---

## 云南省人民政府办公厅关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的实施意见

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

为贯彻落实《国务院办公厅关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》（国办发〔2015〕85号）精神，推动我省生活性服务业加快发展，促进消费结构升级，经省人民政府同意，现提出以下意见：

### 一、重要意义

近年来，我省服务业发展成效显著，规模稳步扩大，投资快速增长，发展环境进一步优化，吸纳就业能力不断提升，稳增长、促改革、调结构、惠民生作用持续增强。当前，我省正处于

跨越发展、实现与全国同步全面建成小康社会的决胜阶段，经济发展呈现出更多依靠消费引领、服务驱动的新特征。但总体看，我省生活性服务业发展不快、发展不平衡、有效供给不足、质量水平不高、消费环境有待改善等问题突出，拉动经济增长、促进消费升级的作用尚未充分发挥，迫切需要加快发展。与此同时，我省得天独厚的区位、资源、开放优势为生活性服务业发展奠定了坚实基础，国民收入水平提升扩大了生活性服务消费新需求，信息网络技术不断突破拓展了生活性服务消费新渠道，新型城镇化等国家重大战略实施扩展了生活性服务消费新空间，人民群众对生活性服务的需要日益增长、对服务品质的要求不断提高，生活性服务业蕴藏着巨大发展潜力和空间。

生活性服务业领域宽、范围广，涉及人民群众生活的方方面面，与经济社会发展密切相关。积极顺应和把握消费升级大趋势，加快发展生活性服务业，是更好满足居民消费需求，提高人民生活质量的内在要求；是稳增长、扩内需，推动经济增长动力转换的有效途径；是促进消费结构升级、引领产业加快转型，实现经济提质增效的现实需要；是增强发展协调性，推动新型城镇化建设、促进农村繁荣发展的重要举措；是坚持共享发展，保障和改善民生、增进人民福祉、实现社会和谐稳定的必然选择。

## **二、总体要求**

### **（一）指导思想**

深入贯彻习近平总书记系列重要讲话和考察云南重要讲话精

神，全面落实省委九届十次、十一次、十二次全会精神，以创新、协调、绿色、开放、共享五大发展理念为引领，坚定不移走开放型、创新型和高端化、信息化、绿色化的产业发展新路子，以增进人民福祉、满足人民群众日益增长的生活性服务需要为主线，大力倡导崇尚绿色环保、讲求质量品质、注重文化内涵的生活消费理念，创新政策支持，积极培育生活性服务新业态新模式，全面提升生活性服务业质量和效益，为经济发展新常态下扩大消费需求、拉动经济增长、转变发展方式、促进社会和谐提供有力支撑和持续动力。

## （二）基本原则

——坚持消费引领，强化市场主导。努力适应居民消费升级的新形势新要求，充分发挥市场配置资源的决定性作用，更好发挥政府规划、政策引导和市场监管的作用，挖掘消费潜力，增添市场活力。

——坚持突出重点，带动全面发展。加强生活性服务业分类指导，聚焦重点领域和薄弱环节，综合施策，形成合力，实现重点突破，增强示范带动效应。

——坚持创新供给，推动新型消费。抢抓产业跨界融合发展新机遇，运用互联网、大数据、云计算等推动业态创新、管理创新和服务创新，开发适合高中低不同收入群体的多样化、个性化潜在服务需求。

——坚持质量为本，提升品质水平。进一步健全生活性服务

业质量管理体系、质量监督体系和质量标准体系，推动职业化发展，丰富文化内涵，打造服务品牌。

——坚持绿色发展，转变消费方式。加强生态文明建设，促进服务过程和消费方式绿色化，推动生活性服务业高水平发展，加快生活方式转变和消费结构升级。

### （三）发展导向

围绕人民群众对生活性服务的普遍关注和迫切期待，树立一二三产业融合、全产业链发展思维，着力解决供给、需求、质量方面存在的突出矛盾和问题，推动生活性服务业便利化、精细化、品质化发展。

1. 增加服务有效供给。鼓励各类市场主体根据居民收入水平、人口结构和消费升级等发展趋势，创新服务业态和商业模式，优化服务供给，增加短缺服务，开发新型服务。城市生活性服务业要遵循产城融合、产业融合和宜居宜业的发展要求，科学规划产业空间定位，合理布局网点，完善服务体系。农村生活性服务业要以改善基础条件、满足农民需求为重点，鼓励城镇生活性服务业网络向农村延伸，加快农村宽带、无线网络等信息基础设施建设步伐，推动电子商务和快递服务下乡进村入户，以城带乡，尽快改变农村生活性服务业落后面貌。创新举措，推动教育培训服务等生活性服务资源加快向民族地区配置，扩大民族地区生活性服务有效供给。

2. 扩大服务消费需求。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，满足大众新需求，适应消费结构升级新需要，积极开发新的服务消费市场，进一步拓展网络消费领域，加快线上线下融合，培育新型服务消费，促进新兴产业成长。加强生活性服务基础设施建设，创新设计理念，体现人文精神。提升服务管理水平，拓展服务维度，精细服务环节，延伸服务链条，发展智慧服务。积极运用互联网等现代信息技术，改进服务流程，扩大消费选择。培育信息消费需求，丰富信息消费内容。改善生活性服务消费环境，加强服务规范和监督管理，健全消费者权益保护体系。深度挖掘我省传统文化、民俗风情和区域特色的发展潜力，促进生活性服务“走出去”，开拓国际市场。

3. 提升服务质量水平。实施质量强省战略，不断优化服务质量，展示云南服务新形象。营造全社会重视服务质量的良好氛围，打造“云南服务”品牌。鼓励服务企业将服务质量作为立业之本，坚持质量第一、诚信经营，强化质量责任意识，制定服务标准和规范。推进生活性服务业职业化发展，鼓励企业加强员工培训，增强爱岗敬业的职业精神和专业技能，提高职业素质。积极运用新理念和新技术，改进提高服务质量。优化质量发展环境，完善服务质量治理体系和顾客满意度测评体系。

#### （四）发展目标

到2020年，力争实现生活性服务业总体规模持续扩大，新业态、新模式不断培育成长；生活性服务基础设施进一步完善，

公共服务平台功能逐步增强；以城带乡和城乡互动发展机制日益完善，区域结构更加均衡，消费升级取得重大进展；消费环境明显改善，质量治理体系进一步健全，职业化进程显著加快，服务质量和品牌双提升，国内和国外顾客双满意。

### 三、主要任务

“十三五”期间，重点发展旅游、健康、养老、文化、居民和家庭、批发零售、住宿餐饮、体育、教育培训等贴近服务人民群众生活、需求潜力大、带动作用强的生活性服务领域，推动生活消费方式由生存型、传统型、物质型向发展型、现代型、服务型转变。在推动上述重点领域加快发展的同时，还要加强对生活性服务业其他领域的引导和支持，鼓励探索创新，营造包容氛围，推动生活性服务业在融合中发展、在发展中规范，增加服务供给，丰富服务种类，提高发展水平。

#### （一）旅游服务

围绕旅游强省建设，深入实施旅游开发与城镇、文化、产业、生态、乡村建设和沿边开放融合发展战略，以游客需求为导向，全面优化旅游产品结构，推动以观光型旅游产品为主向以观光、休闲度假、专项旅游产品等复合型产品为主转变，构建多层次的旅游住宿体系和多元化的旅游餐饮体系，打造便捷舒适的旅游客运体系，建设一批旅游产业集聚区。发挥生态、气候优势，引导健康的旅游消费方式，积极发展医疗旅游、体育旅游、养老旅游、养生旅游、温泉旅游等，促进旅游休闲消费升级。大力发

展红色旅游，加强革命传统教育，弘扬民族精神。着力推进乡村旅游，打造现代休闲农业，建设一批特色小镇和生态社区，大力发展工业型、边境口岸型、商贸型等特色旅游小镇，推动 210 个特色小镇建设。适应自驾车、房车等新兴旅游业态发展需要，合理规划配套设施建设和基地布局。开发线上线下有机结合的旅游服务产品，推动旅游定制服务，满足个性化需求，深化旅游体验。积极发展入境旅游，大力发展跨境旅游业，全面启动跨境旅游经济合作区建设。以珠宝玉石、茶叶饮品、植物花卉、工艺美术、户外用品、旅游装备等为重点，打造云南旅游商品品牌，建设较为完备的旅游购物体系。鼓励投保云南旅游组合保险，发挥保险工具的风险转移作用。规范旅游市场秩序，提升旅游服务质量，优化旅游发展环境，维护“七彩云南、旅游天堂”的良好形象。（省旅游发展委牵头；省旅游产业发展领导小组有关成员单位按照职责分工负责）

## （二）健康服务

围绕提升全民健康素质和水平，逐步建立覆盖全生命周期、业态丰富、结构合理的健康服务体系，满足全省人民群众日益增长的健康服务需求。鼓励发展健康体检、健康咨询、健康文化、健康旅游、体育健身等多样化健康服务。积极提升医疗服务品质，优化医疗资源配置，鼓励社会资本举办医疗机构，加快形成公办、民营、民办公助、公办民助等多元化办医格局。推动发展专业、规范的护理服务，鼓励发展康复护理、老年护理、家庭护

理等适应不同人群需要的护理服务。全面发展中医药健康服务，充分发挥中医药和民族医药预防保健的特色优势，推动医疗机构开展中医医疗预防保健服务，推广科学规范的中医养生保健知识及产品，提升中医药健康服务能力，创新中医药健康服务技术手段，丰富中医药健康服务产品种类，推进中医药产业和养生保健服务产业国际化发展。合理布局养老机构与老年病医院、老年护理院、康复疗养机构，形成规模适宜、功能互补、安全便捷的健康养老服务网络，发展社区健康养老。支持医疗服务评价、健康管理服务评价、健康市场调查等第三方健康服务调查评价机构发展，培育健康服务产业集群，创新发展健康信息服务。积极发展健康保险，丰富商业健康保险产品，发展多样化健康保险服务。（省卫生计生委牵头；省发展改革委、工业和信息化委、民政厅、人力资源社会保障厅、旅游发展委、体育局、食品药品监管局，云南保监局等部门按照职责分工负责）

### （三）养老服务

以满足日益增长的养老服务需求为重点，完善服务设施，加强服务规范，努力构建以居家为基础、社区为依托、机构为补充的养老服务体系。鼓励养老服务与相关产业融合创新发展，推动基本生活照料、康复护理、精神慰藉、文化服务、紧急救援、临终关怀等领域养老服务的发展，努力推进医养结合。建立健全基本养老服务制度，对城市“三无”老人、农村“五保”老人，实施政府供养或特困人员救助。加强社区养老服务设施建设，各地

在制定城市总体规划、控制性详细规划时，必须按照人均用地不少于 0.1 平方米的标准，分区分级规划设置养老服务设施。大力发展居家养老服务，积极运用网络信息技术，发展紧急呼叫、健康咨询、物品代购等适合老年人的服务项目，创新居家养老服务模式，加强居家养老服务机构（中心）建设。引导社会力量举办养老机构，通过公建民营等方式鼓励社会资本进入养老服务业，鼓励境外资本投资养老服务业。加快推进养老服务人员队伍建设，加强职业教育和从业人员培训。大力发展老年教育，支持各类老年大学等教育机构发展，扩大老年教育资源供给，促进养教结合。积极发展老年人体育，调动各级老体协组织积极性，广泛深入开展老年人体育活动。鼓励专业养老机构发挥自身优势，培训和指导社区养老服务组织和人员。切实加强农村养老服务，统筹农村公共服务设施建设，将养老服务设施作为重点建设项目，鼓励探索创新，积极开发切合农村实际需求的养老服务方式。（省民政厅牵头；省发展改革委、工业和信息化委、教育厅、财政厅、人力资源社会保障厅、国土资源厅、住房城乡建设厅、卫生计生委、体育局、老龄办等部门按照职责分工负责）

#### （四）文化服务

以建设民族文化强省为目标，整合文化资源，提高文化产业规模化、集约化、特色化水平，着力提升文化服务内涵和品质，推进文化创意和设计服务与相关产业融合发展，不断满足人民群众日益增长的文化服务需求。着力推动文化产业集聚发展，加快

文化产业基地建设和文化产品开发，积极推进文物及遗产保护开发。积极发展具有民族特色和地方特色的传统文化艺术，鼓励创造兼具思想性艺术性观赏性、人民群众喜闻乐见的优秀文化服务产品，逐步培育发展民族文化消费市场。加快数字内容产业发展，推动文化服务产品制作、传播、消费的数字化、网络化进程。深入推进新闻出版精品工程，鼓励民族原创网络出版产品、优秀原创网络文学作品等创作生产，主动应对新形势下出版载体和阅读习惯发生的新变化，充分运用数字信息网络新技术，推动传统出版信息化、网络化、现代化，大力发展数字出版、手机出版、新媒体阅读、数字印刷、绿色印刷、智能化仓储及物流改造、多功能体验式文化及新技术服务卖场改造等新兴出版产业。积极发展移动多媒体广播电视、网络广播电视等新媒体、新业态。推动传统媒体与新兴媒体融合发展，提升先进文化的互联网传播吸引力。支持省内文化企业和文化品牌“走出去”，积极开展文化服务贸易，提升文化产业国际化水平和市场竞争力。（省文化体制改革和发展领导小组办公室、文化厅牵头；省发展改革委、工业和信息化委、科技厅、民族宗教委、商务厅、旅游发展委、新闻出版广电局等部门按照职责分工负责）

#### （五）居民和家庭服务

健全城乡居民家庭服务体系，推动家庭服务市场多层次、多形式发展，在供给规模和服务质量方面基本满足居民生活性服务需求。引导家庭服务企业多渠道、多业态提供专业化的生活性服

务，推进规模经营和网络化发展，创建一批知名家庭服务品牌。建设和完善家庭服务业公共服务平台，健全服务网络，实现一网多能、跨区域服务，发挥平台对城乡生活性服务业的引导和支撑作用。优化社区商业网点、公共服务设施的规划布局和业态配置，鼓励建设社区综合服务中心，完善社区服务网点，多方式提供婴幼儿看护、护理、美容美发、洗染、家用电器及其他日用品修理等生活性服务，推动房地产中介、房屋租赁经营、物业管理、搬家保洁、家用车辆保养维修等生活性服务规范化、标准化发展。鼓励在乡村建立综合性服务网点，培育一批集零售、餐饮、文化、生活、配送等于一体的多功能乡镇商贸中心，提高农村居民生活便利化水平。整合各类社会资源，建设公益性家政服务网络中心和服务人员供给基地，培育一批员工制家政服务企业，开展养老护小型家政服务人员培训，扩大家政服务供给。（省商务厅牵头；省发展改革委、人力资源社会保障厅等部门按照职责分工负责）

#### （六）批发零售服务

优化城市流通网络，畅通农村商贸渠道，加强现代批发零售服务体系建设，积极推进“互联网+”流通行动，加快流通网络化、数字化、智能化建设，推进现代流通方式发展。合理规划城乡流通基础设施布局，鼓励发展商贸综合服务中心、农产品批发市场、集贸市场以及重要商品储备设施、大型物流（仓储）配送中心、农村邮政物流设施、快件集散中心、农产品冷链物流设

施。推进商品市场转型升级，推动传统商贸流通企业转变经营模式，利用互联网等先进信息技术进行升级改造，通过自建网络交易平台或利用第三方电子商务平台开展网上经营，推动实体市场与网络市场协同发展。发挥实体店的服务、体验优势，与线上企业开展深度合作。鼓励发展绿色商场，提高绿色商品供给水平，促进绿色商品消费。大力发展社区商业，引导菜市场、便利店等业态进社区，规范和拓展代收费、代收货等便民服务，构建社区商业便利消费体系。积极发展冷链物流、仓储配送一体化等物流服务新模式，推广使用智能包裹柜、智能快件箱。依照相关法律、行政法规规定，加强对关系国计民生、人民群众生命安全等商品的流通准入管理，健全覆盖准入、监管、退出的全程管理机制。（省商务厅牵头；省发展改革委、工业和信息化委、交通运输厅、工商局、质监局、食品药品监督管理局等部门按照职责分工负责）

### （七）住宿餐饮服务

强化服务民生的基本功能，形成以大众化市场为主体、适应多层次多样化消费需求的住宿餐饮业发展新格局。积极发展绿色饭店、主题饭店、客栈民宿、短租公寓、长租公寓、有机餐饮、快餐团餐、特色餐饮、农家乐等满足广大人民群众消费需求的细分业态。实施“舌尖上的云南”行动计划，做优做强滇菜美食产业，建设滇菜原料基地，加强滇菜研发和推广，强化云南美食文化推广，支持昆明市申报“世界美食之都”。大力推进住宿餐饮

业连锁化、品牌化发展，注册“滇菜”集体商标，建立经典滇菜非物质文化遗产名录项目体系，塑造云南名特小吃连锁品牌；坚持引进国际品牌酒店与扶持本土品牌酒店并重，制定非星级住宿业态评定标准，提高住宿餐饮服务和文化品味和绿色安全保障水平。推动住宿餐饮企业开展电子商务，实现线上线下互动发展，促进营销模式和服务方式创新。鼓励发展预订平台、中央厨房、餐饮配送、食品安全等支持传统产业升级的配套设施和服务体系。（省商务厅牵头；省农业厅、工商局等部门按照职责分工负责）

#### （八）体育服务

立足云南特色和优势，坚持群众体育与竞技体育全面发展，构建完善的体育产业服务体系，提高体育服务能力和水平。重点培育健身休闲、竞赛表演、场馆服务、中介培训、高原体育等体育服务业，促进康体结合，推动体育旅游、体育传媒、体育会展等相关业态融合发展。以足球运动、高原训练、体育旅游为切入点，加快发展普及性广、关注度高、市场空间大的运动项目，逐步扩大体育服务规模。深入推进“七彩云南全民健身工程”，培育体育健身市场，普及健身跑、自行车、登山等运动项目，突出民族特色体育项目，带动大众化体育运动发展。完善健身教练、体育经纪人等职业标准和管理规范，加强行业自律。培育自主品牌体育赛事，探索完善赛事市场开发和运作模式，提升已有体育赛事水平，策划组织一批影响力大、参与度高、国际性强的体育

赛事和活动，打造高原自行车、马拉松等体育赛事品牌，大力发展“三月街”赛马会等少数民族传统体育赛事，鼓励发展基于城乡社区的体育联赛。有条件的地方可利用自然人文特色资源，举办汽车拉力赛、越野赛等体育竞赛活动。发挥海拔梯次化优势，加快建设云南高原体育基地，优先发展昆明作为中国云南高原体育基地的核心基地，打造高原足球训练基地。推动云南体育对外开放，积极引进境外资金、先进技术和管理经验，鼓励体育优势企业、品牌、项目“走出去”，加强传统民族民间体育活动的国际交流。（省体育局牵头；省民族宗教委、人力资源社会保障厅、商务厅、文化厅、旅游发展委等部门按照职责分工负责）

#### （九）教育培训服务

以提升生活性服务质量为核心，发展形式多样的教育培训服务，推动职业培训集约发展、内涵发展、融合发展、特色发展。广泛开展城乡社区教育，整合社区各类教育培训资源，引入行业组织等参与开展社区教育项目，为社区居民提供人文艺术、科学技术、幼儿教育、养老保健、生活休闲、职业技能等方面的教育服务，规范发展秩序。大力加强各类人才培养，创新人才培养模式，坚持产教融合、校企合作、工学结合，强化专业人才培养。加快推进教育培训信息化建设，发展远程教育和培训，促进数字资源共建共享。鼓励发展股份制、混合所有制职业院校，允许以资本、知识、技术、管理等要素参与办学。建立家庭、养老、健康、社区教育、老年教育等生活性服务示范性培训基地或体验基

地，带动提升行业整体服务水平。逐步形成政府引导、以职业院校和各类培训机构为主体、企业全面参与的现代职业教育体系和终身职业培训体系。（省人力资源社会保障厅牵头；省发展改革委、工业和信息化委、教育厅、科技厅、民政厅等部门按照职责分工负责）

#### **四、政策措施**

##### **（一）深化改革开放**

优化发展环境。促进服务业市场公平竞争，维护市场秩序，采取有效措施，切实破除行政垄断、行业垄断和地方保护，清理并废除生活性服务业中妨碍形成全国统一市场和公平竞争的各种规定和做法，健全公平开放透明的市场规则。进一步深化投融资体制改革，按照国家制定的市场准入负面清单，研究提出我省市场准入负面清单，以清单方式明确列出禁止和限制投资经营的生活性服务业行业、领域、业务等，清单以外的，各类主体皆可依法平等进入，鼓励和引导各类社会资本投向生活性服务业。进一步推进行政审批制度改革，简化审批流程，全面清理并取消不合理前置审批事项，加强事中事后监管，禁止变相审批。全面落实国家体育赛事活动审批政策，取消商业性和群众性体育赛事审批。根据法律法规规定，按照国家工作部署，积极探索适合生活性服务业特点的未开业企业、无债权债务企业简易注销制度，建立有序的市场退出机制。（省编办、发展改革委、财政厅、商务厅、地税局、工商局、质监局、体育局、法制办、国税局等部

门按照职责分工负责)

扩大市场化服务供给。以事业单位改革为突破口加快生活性服务业发展，积极稳妥推进教育、文化、卫生、体育等事业单位分类改革，将从事生产经营活动的事业单位逐步转为企业，规范转制程序，完善过渡政策，鼓励其提供更多切合市场需求的生活性服务。加快生活性服务业行业协会商会与行政机关脱钩，推动服务重心转向企业、行业和市场，提升专业化服务水平，强化社会组织诚信自律建设，规范服务行为，建立完善自律性管理约束机制和清退淘汰机制。支持生活性服务业新业态新模式发展，建立健全有利于医养结合等行业跨界融合发展的政策和制度安排，在新兴领域避免出台事前干预性或限制性政策，为新兴业态发展创造宽松环境，加快推进服务业创新成果转化和产业化进程。总结推广大理州国家服务业综合改革试点经验，积极对接国家新一轮试点示范工作。发挥高原特色现代农业特色和优势，稳步推进电子商务进农村综合示范工作。落实国家文化科技创新工程西部行动方案，主动对接国家拉动城乡居民文化消费试点工作，推动文化消费数字化、网络化发展。（省发展改革委、教育厅、科技厅、民政厅、人力资源社会保障厅、商务厅、文化厅、文化体制改革和发展领导小组办公室、卫生计生委、体育局等部门按照职责分工负责)

深化开放合作。按照国家部署，推进文化、健康、养老等生活性服务领域有序开放，提高外商投资便利化程度。围绕面向南

亚东南亚辐射中心建设，推动面向南亚东南亚的商贸流通业服务标准和服务体系的对外输出，支持具备条件的生活性服务业企业“走出去”，完善支持生活性服务业企业“走出去”的服务平台，提升知名度和美誉度，创建具有国际影响力的服务品牌。鼓励老字号等品牌服务企业利用品牌效应，带动中医药、中餐等产业开拓国际市场。建立“走出去”综合保障体系，增强境外投资环境、投资项目评估等方面的服务功能，为境外投资企业提供法律、会计、税务、信息、金融、管理等专业化服务。以旅游、健康、养老、文化、体育等领域为重点，大力开展定向招商、精准招商和专题招商，积极吸引国内外知名生活性服务业企业入滇投资发展。（省发展改革委、商务厅、招商合作局、文化厅、文化体制改革和发展领导小组办公室、卫生计生委、旅游发展委、体育局，昆明海关、云南出入境检验检疫局等部门按照职责分工负责）

## （二）改善消费环境

营造全社会齐抓共管改善消费环境的有利氛围，形成企业规范、行业自律、政府监管、社会监督的多元共治格局。鼓励弹性作息和错峰休假，强化带薪休假制度落实责任，把落实情况作为劳动监察和职工权益保障的重要内容。加快市场主体信用信息平台建设，做好与国家信用信息共享交换平台的对接工作，将有关信用信息纳入国家企业信用信息公示系统，推动生活性服务业企业信用信息共享，建立健全守信激励和失信惩戒机制，推进跨部

门、跨地区奖惩联动，逐步形成以诚信为核心的生活性服务业监管制度。深入开展价格诚信、质量诚信、计量诚信、文明经商等活动，强化环境保护、质监、工商、安全监管等部门的行政执法，完善食品药品、日用消费品等产品质量监督检查制度。严厉打击居民消费领域乱涨价、乱收费、价格欺诈、制售假冒伪劣商品、计量作弊等违法犯罪行为，依法查处垄断和不正当竞争行为，规范服务市场秩序。完善网络商品和服务的质量担保、损害赔偿、风险监控、网上抽查、源头追溯、属地查处、信用管理等制度，引入第三方检测认证等机制，有效保护消费者合法权益。规范市场执法行为，公开市场监管执法信息，解决多头执法、多层重复执法等问题，规范和完善监管执法协作配合机制，构建社会共治格局。强化对专利、商标、版权等无形资产的开发和保护。（省编办、发展改革委、工业和信息化委、人力资源社会保障厅、环境保护厅、商务厅、工商局、质监局、安全监管局、食品药品监管局、法制办、知识产权局、新闻出版广电局、版权局，人民银行昆明中心支行等部门按照职责分工负责）

### （三）加强基础设施建设

适应消费结构升级需求，构建和完善生活性服务基础设施体系，加大对社会投资的引导，改造提升城市老旧生活性服务基础设施，补齐农村生活性服务基础设施短板，提升生活性服务基础设施自动化、智能化和互联互通水平，提高服务城乡的基础设施网络覆盖面，以健全高效的基础设施体系支撑生活性服务业加快

发展和结构升级。加快互联网基础设施建设，加大接入网建设力度，提升骨干网络容量和网间互通能力，加强宽带应用基础设施建设，加快昆明区域性国际通信业务出入口功能完善和业务提升。推动跨地区跨行业跨所有制的物流信息平台建设，在城市社区和村镇布局建设共同配送末端网点，提高“最后一公里”的物流配送效率。加快旅游咨询中心、集散中心等旅游基础设施建设，大力发展智能交通，推动从机场、车站到主要景区交通零距离换乘和无缝化衔接。抢抓国家围绕旅游休闲、教育文化体育和养老健康家政等领域实施重大工程机遇，强化相关领域基础设施建设。改善城市生活性服务业发展基础设施条件，鼓励社会资本参与城市停车场、立体停车库、电动汽车充电设施等建设。统筹体育设施建设规划和合理利用，推进企事业单位和学校的体育场馆向社会开放。完善农村消费基础设施，大幅降低农村流通成本，充分释放农村消费潜力，加大农村地区和小城镇水电路气基础设施升级改造力度，加快养老、体育、文化等基础设施建设。（省发展改革委、工业和信息化委、教育厅、科技厅、民政厅、财政厅、国土资源厅、环境保护厅、住房城乡建设厅、交通运输厅、商务厅、文化厅、卫生计生委、旅游发展委、体育局、通信管理局等部门按照职责分工负责）

#### （四）完善质量标准体系

提升质量保障水平。实施质量强省战略，构建“放、管、治”工作格局，健全以质量管理制度、诚信制度、监管制度和监

测制度为核心的服务质量治理体系。规范服务质量分级管理，加强质量诚信制度建设，完善服务质量社会监督平台。加强认证认可体系建设，实施行政监管、认可约束、行业自律、社会监督相结合的认证认可管理模式，创新评价技术，完善生活性服务业重点领域认证认可制度。实施服务质量满意度提升工程，建立健全服务标准体系和服务质量测评体系，健全顾客满意度、万人投诉量等质量发展指标，推进生活性服务业满意度评价试点。加快实施服务质量提升工程和监测基础建设工程，规范集贸市场、餐饮行业、商品超市等领域计量行为，完善涉及人身健康与财产安全的商品检验制度和产品质量监管制度。实施服务标杆引领计划，发挥中国质量奖、省政府质量奖对服务企业的引导作用。建立健全标准体系，落实好国家服务业标准规划、年度计划以及服务标准体系建设工程，进一步拓展全省生活性服务业标准化领域，积极培育生活性服务业标准化工作技术队伍，组织开展好国家级服务业标准化试点项目的申报和实施，充分发挥试点示范作用。（省质监局牵头会同省直有关部门负责）

#### （五）加大财税、金融、价格、土地政策引导支持

创新财税政策。发挥财政资金引导作用，加大省级服务业发展引导资金对生活性服务业发展的支持力度，创新财政资金使用方式，大力推广政府和社会资本合作（PPP）模式，运用股权投资、产业基金等市场化融资手段支持生活性服务业发展。对免费或低收费向社会开放的公共体育设施按照有关规定给予财政补

贴。推进政府购买服务，鼓励有条件的地区购买养老、健康、体育、文化、社区等服务，扩大市场需求。按照国家部署扎实推进“营改增”改革，确保国家各项服务业税收优惠政策落实到位，加大政策落实情况督查力度。（省财政厅、地税局、国税局等部门按照职责分工负责）

拓宽融资渠道。支持符合条件的生活性服务业企业上市融资和发行债券，支持符合条件的创新型、创业型和成长型中小微生活性服务业企业到“新三板”挂牌，鼓励挂牌公司进行股权融资、债券融资。鼓励金融机构拓宽对生活性服务业企业贷款的抵质押品种类和范围。鼓励商业银行在商业自愿、依法合规、风险可控的前提下，专业化开展知识产权质押、仓单质押、信用保险保单质押、股权质押、保理等多种方式的金融服务。发展融资担保机构，通过增信等方式放大资金使用效益，增强生活性服务业企业融资能力。探索建立保险产品保护机制，鼓励保险机构开展产品创新和服务创新。抢抓国家将消费金融公司试点推广至全国的机遇，积极稳妥扩大消费信贷。完善支付清算网络体系，加强农村地区和偏远落后地区的支付结算基础设施建设。（省金融办牵头；省发展改革委、财政厅、商务厅，人民银行昆明中心支行、云南银监局、云南证监局、云南保监局等部门按照职责分工负责）

健全价格机制。深化价格改革，稳步放开竞争性服务价格，减少政府干预。根据用电负荷特性执行分电压等级电价标准。配

合电力体制改革进程，鼓励服务业企业参与市场化竞争，降低用电成本。深化景区门票价格改革，维护旅游市场秩序。贯彻落实国家规定从总体上降低餐饮等行业刷卡手续费支出。（省物价局牵头；省发展改革委、财政厅、旅游发展委、能源局，云南电网公司等部门和单位按照职责分工负责）

完善土地政策。生活性服务业设施建设用地应当符合土地利用总体规划，年度新增建设用地计划重点向生活性服务业设施建设用地倾斜。加大养老、健康、家庭等生活性服务业用地政策落实力度。推广在建城市公交站场、大型批发市场、会展和文体中心地上地下立体开发及综合利用。鼓励原用地企业利用存量房产和土地发展文化创意、健康养老等服务业。依法盘活农村建设用地存量，重点保障农村养老、文化及社区综合服务设施建设用地。（省国土资源厅牵头会同省直有关部门负责）

#### （六）推动职业化发展

生活性服务业有关省直主管部门要制定相应领域的职业化发展规划。鼓励高等学校、中等职业学校增设家庭、养老、健康等生活性服务业相关专业，扩大人才培养规模。鼓励高等学校和职业院校采取与互联网企业合作等方式，对接线上线下教育资源，探索职业教育和培训服务新方式。依托各类职业院校、职业技能培训机构加强实训基地建设，实施家政服务员、养老护理员、病患服务员等家庭服务从业人员专项培训。鼓励从业人员参加依法设立的职业技能鉴定或专项职业能力考核，对通过初次职业技能

鉴定并取得相应等级职业资格证书或专项职业能力证书的，按照规定给予一次性职业技能鉴定补贴。鼓励和规范家政服务企业以劳动合同制用工方式提供管理和服 务，实行统一标准、统一培 训、统一管理。（省教育厅、人力资源 社会保障厅牵头；生活性服务业有关省直主管部门按照职责分工负责）

#### （七）建立健全统计制度

密切跟踪国家建立生活性服务业统计监测体系的有关工作动态，抓好生活性服务业重点领域统计基础工作，确保国家相关统计制度出台后能及时开展工作，逐步建立和完善我省生活性服务业统计制度与指标体系，对照国家要求明确有关部门统计任务，注重和充分发挥行业协会在服务业统计工作中的作用。建立健全部门间信息共享机制，逐步建立生活性服务业信息定期发布制度。（省统计局牵头；省发展改革委等部门按照职责分工负责）

#### （八）加强组织领导

各地各部门要充分认识加快发展生活性服务业的重要意义，把加快发展生活性服务业作为提高人民生活水平、促进消费结构升级、拉动经济增长的重要任务，采取有效措施，加大支持力度，做到生产性服务业与生活性服务业并重、现代服务业与传统服务业并举，切实把服务业打造成经济社会可持续发展的新引擎。各州、市人民政府要加强组织领导，结合本地实际尽快研究制定加快发展生活性服务业的实施方案，确保生活性服务业各项政策措施落实到位。省直有关部门要结合职能职责和工作实际，

围绕发展生活性服务业的主要目标任务，抓紧研究制定配套政策措施，成熟一项出台一项，同时要积极对接国家重大工程，为生活性服务业加快发展创造良好条件。省发展改革委要会同有关部门，参照国家建立服务业部际联席会议制度要求，建立健全省级服务业部门联席会议制度，进一步强化政策指导和督促检查，重大情况和问题及时向省人民政府报告。（各州、市人民政府，省直有关部门按照职责分工负责）

云南省人民政府办公厅

2016年3月21日

（此件公开发布）

---

抄送：省委各部委，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省法院，省检察院，云南省军区。  
滇中新区管委会。

---

云南省人民政府办公厅

2016年3月24日印发

