

上海市人民政府办公厅文件

沪府办发〔2024〕5号

上海市人民政府办公厅 关于印发《本市促进服务消费提质扩容的 实施方案》的通知

各区人民政府，市政府各委、办、局，各有关单位：

《本市促进服务消费提质扩容的实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2024年3月1日

（此件公开发布）

本市促进服务消费提质扩容的实施方案

为进一步促进本市服务消费提质扩容,构建高品质服务消费体系,更好满足人民群众高品质生活需求,助力上海国际消费中心城市建设,制定本实施方案。

一、发展目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的二十大、二十届二中全会和习近平总书记考察上海重要讲话精神,围绕上海国际消费中心城市建设总体目标,以市场驱动、标准对接、制度创新为引领,推动上海成为服务消费的品牌资源汇聚地、模式创新策源地和消费潮流风向标,将上海打造成为国内领先、国际一流的服务消费标杆城市。到2027年,在服务消费各领域形成一批新增长点,全面提升上海服务消费的国际知名度、品牌集聚度、商业活跃度、消费便利度和政策引领度,服务零售额占社会零售总额的比重超过50%。到2035年,形成资源集聚和辐射全球市场的高品质、创新型、数字化、融合化、绿色化服务消费新体系,服务零售额占社会零售总额的比重超过60%。

——建设社会主义国际文化大都市和世界著名旅游城市。到2027年,城市文化创造力、传播力、影响力进一步提升,文化品牌标识度更加彰显、文化竞争力更加强劲。旅游总收入达5500亿元左右,打造中国入境旅游第一站。

——加快建设国际知名的体育消费中心和世界一流的国际体育赛事之都。到 2027 年,人均体育消费占居民可支配收入的比重达到 4.5%左右,服务型体育消费占体育消费的比重达到 45%左右,重大体育赛事溢出效应明显增强。

——建设具有国际影响力的健康服务消费城市。健康服务消费规模显著扩大,服务水平显著提升,逐步形成内涵丰富、布局合理、结构优化的健康服务消费新体系。

——打造高品质的养老服务消费高地。培育引进一批高品质养老服务机构,推出一批多元化的养老服务产品,养老服务体系更趋完善,养老服务品质更加卓越。

——打造国际一流的信息服务消费标杆城市。加快建设新一代信息基础设施总体架构。到 2027 年,固化 100 个以上新数字应用场景、培育 1000 个以上信息消费新品,培养一批具有国际竞争力的综合型行业龙头企业。

——显著提升普惠优质的金融服务消费能级。进一步丰富商业保险产品供给,商业保险市场规模显著扩大。大力发展绿色消费、数字消费等新型消费贷款,基本满足差异化金融消费新需求。

——打造享誉国际的优质教育服务消费目的地。积极拓展留学生教育、国际中小学生教育,国际化教育水平显著提升。加大继续教育、职业教育和专业培训的发展力度,满足人民群众日益增长的终身学习和技能升级需求。

——打造集聚国际特色的美食之都。到 2027 年,打造一批融

合中国特色和海派文化的环球美食街区,培育一批创新能力强、品牌影响力大的龙头餐饮企业,引进 1000 家有影响力的餐饮品牌首店,认定 4000 家绿色餐厅。

——打造国内领先的家政服务消费高地。大力培育具有引领和示范效应的龙头家政服务企业和特色品牌企业,全面提升家政服务人员从业素质,推出一批智能型、融合型的家政服务消费新场景。

——营建有温度的宜居之城。全面提升居住服务专业化水平,在物业服务、住房租赁、中介服务等领域培育一批具有竞争力的专业化、智能化、数字化行业龙头企业。

——提升综合交通服务消费能级。到 2027 年,交通枢纽门户功能进一步提升,智能、平安、绿色、共享交通发展水平明显提升,航空旅客中转率、出入境客流比例显著提高,邮政快递服务综合实力显著提升,邮轮旅客年接待量达 300 万人次,打造具有国际影响力的邮轮消费目的地。

二、重点任务

(一)丰富文旅服务消费内涵

1.提升文化服务消费体验。发挥上海红色文化、海派文化、江南文化融合发展的优势,打造“上海原创”品牌。支持专业剧场提升能级,鼓励商业综合体、经营性场所开辟新型演艺场所,引进培育创新演艺项目,持续打响“演艺大世界”品牌,支持打造示范性“演艺新空间”,支持举办高质量演唱会、音乐节。实施“大博物馆

计划”“大美术馆计划”“社会大美育计划”。支持实体书店打造集阅读、交流、休闲于一体的文化体验消费中心。（责任单位：市文化旅游局、市委宣传部、各区政府）

2.打造品质文旅体验新场景。精心打造“一江一河”城市旅游品牌,持续提升上海国际旅游度假区等区域能级。推动“观文博、看美展、赏好剧、听歌会、来海考”成为上海都市旅游的首选项目。营造“多要素+无边界”多元体验,打造“旅游+”融合发展模式。支持重点商圈、街区引入实景演出、灯光秀、国潮动漫等新型业态。（责任单位：市文化旅游局、市绿化市容局、各区政府）

3.提升文旅服务节庆活动能级。高水平办好上海国际电影电视节、上海旅游节、上海国际艺术节等国际节展赛会。积极推动海内外优秀文化作品在上海首发、首演、首映、首展。系统推进节展赛会前后衔接,营造“季季有主题、月月有活动、周周有热点”的消费氛围。（责任单位：市文化旅游局、市委宣传部、各区政府）

（二）增强体育服务消费带动力

4.大力发展顶级体育赛事活动。加强顶级赛事市场化运作,办好奥运会资格系列赛、国际箭联射箭世界杯赛、F1 中国大奖赛、ATP1000 网球大师赛、环球马术冠军赛等国际赛事和上海马拉松、上海赛艇公开赛、上海帆船公开赛等自主品牌赛事。举办 FISE 国际极限运动嘉年华。支持职业体育俱乐部拓展职业赛事市场开发。（责任单位：市体育局）

5.进一步激发体育消费新动能。大力推广户外运动,探索建

设水上运动特色露营地。支持虚拟体育、电子竞技等新兴项目产业化发展,构建电竞服务消费生态圈。支持举办各类群众性体育赛事,举办青少年娱乐性大众体育赛事活动,推广霹雳舞、滑板、骑行等潮流运动。开展校园体育赛事活动,培育体育消费基础。丰富亲子体育教培产业形态,完善体育类校外培训标准体系。办好上海体育消费节。(责任单位:市体育局、市教委)

6.完善体育服务消费领域支持政策。鼓励社会力量投资建设体育场馆,推进公共体育场馆所有权和经营权分离改革。促进体育服务企业间资源互通,加强体育产业无形资产开发,依法推动将体育赛事承办权、体育场馆经营权和相关赞助权、冠名权等纳入公共资源交易平台进行公开规范交易。(责任单位:市体育局、市发展改革委)

(三)推动健康服务消费高品质发展

7.丰富康复服务消费供给。鼓励区域性医疗中心设置独立康复病区,支持社会办康复医院发展。鼓励发展针对伤病患者、残疾人、孕产妇、婴幼儿等特殊人群的专业康复护理机构。鼓励有条件的医疗机构通过“互联网+”、家庭病床、上门巡诊等方式延伸康复服务内容。(责任单位:市卫生健康委)

8.构建海派中医药服务体系。支持建立具有流派特色的中医医疗和康复中心。支持以中医养生、药膳食疗等保健手法创新开发健康服务产品。推动中医药服务出口基地建设,支持高校、研究机构开展中医药“走出去”研究。加强中医药国际标准的制定。

(责任单位:市中医药局、市商务委、市市场监管局)

9.打造高品质医疗服务消费品牌。支持高水平医疗机构开展肿瘤、口腔、放化疗、神经、骨科等领域的高品质医疗服务,支持高水平公立医院与社会资本在医美领域规范开展合作。支持建设独立国际医疗部,制定国际医疗管理规范和服务标准,鼓励在国际医疗服务中使用创新药械,提供高品质、多样化和创新性医疗服务。鼓励医疗园区提升服务能级,引导医疗机构在品牌、管理、技术、人才等方面开展深度合作,形成优质品牌医疗服务聚集地。(责任单位:市卫生健康委、市药品监管局、申康医院发展中心)

(四)拓展高品质养老服务供给

10.发展社区和居家养老服务。积极引导社会力量参与社区养老服务,扶持培育综合化、专业化、连锁化、品牌化社区养老服务机构。支持养老服务机构将专业服务延伸到家庭,为居家老年人提供生活照料、健康照护、精神慰藉等上门服务,加快发展家庭照护床位,完善上门照护的服务标准与合同范本。支持市场化机构参与高品质居家适老化改造。(责任单位:市民政局)

11.培育个性化、多元化养老服务模式。聚焦高龄、失能老年人长期照护服务的刚性需求,支持发展普惠型养老服务机构。引导社会力量兴办面向中高收入家庭的高品质养老服务机构。发展智慧养老服务,推动互联网赋能为老年人提供精准、便捷养老服务。引导康复辅具等租赁服务专业机构开展社区租赁服务。深化长期护理保险试点,加强对养老护理服务支付支撑作用。(责任单

位：市民政局、市商务委、市医保局)

(五)构建信息服务消费生态圈

12.推进信息消费基础设施改造升级。加快建设以 AI、5G、区块链为代表的新一代信息基础设施。建立本市数据中心全生命周期监管平台,试点开展算力使用效率等评估评测。(责任单位:市经济信息化委、市发展改革委、市数据局)

13.支持在线新经济总部型企业发展。对通过各类总部型企业认定的在线新经济企业,依法依规在人才居留和出入境、跨境人民币业务、跨境物流、数据流通等方面给予支持。支持设立在线新经济产业基金,为符合条件的各类在线新经济企业业务发展提供融资服务。(责任单位:市经济信息化委、市发展改革委、市商务委、市人力资源社会保障局、市委金融办、市数据局、上海证监局)

14.支持信息服务产品出海。建立第三方专业合规服务队伍,支持企业进军国际市场,加大优质数字内容企业“出海”支持力度。完善产品、服务、品牌“出海”培育孵化机制,畅通境外业务资金回流渠道。支持跨境电商平台与物流、贸易企业共建共享“海外仓”,打响“出海优品”品牌。(责任单位:市经济信息化委、市商务委、市委宣传部、市发展改革委、市委金融办)

15.促进信息服务消费产品研发。鼓励企业围绕“5G+”“VR+”“AI+”“北斗+”等领域加大研发投入力度,打造人工智能大模型、元宇宙、区块链等融合示范应用场景。聚焦文旅消费、职业培训、医疗健康等领域,推动建立一批标杆示范场景,形成一

批元宇宙应用。支持在智能化教育教学、自动驾驶等领域构建示范应用场景。（责任单位：市文化旅游局、市人力资源社会保障局、市卫生健康委、市教委、市交通委、市经济信息化委）

（六）强化金融服务消费产品创新

16. 丰富消费型保险产品供给。加大针对各类人群的保险产品和服务创新的开发力度。在合规、安全基础上逐步扩大医疗、医保大数据开放共享与综合利用，基于市大数据资源平台推进医保大数据实验室建设，支持保险公司依托医保大数据实验室研发更多优质商业健康保险。（责任单位：市委金融办、市医保局、市经济信息化委、金融监管总局上海监管局、上海保交所、市卫生健康委、申康医院发展中心、市数据局）

17. 优化商业健康保险发展环境。扩大上海保险码“一码通赔”支持范围，提升参保人理赔便利度和服务体验。促进“互联网+医疗健康+保险”模式发展。支持商业保险公司参与国际医疗旅游试点工作。加大商业健康保险的知识普及，提升市民健康保险意识。（责任单位：市医保局、市卫生健康委、市委金融办、金融监管总局上海监管局、上海保交所）

18. 支持金融机构创新服务产品。提升金融服务消费能级，鼓励商业银行提高对新型消费贷款需求的适配性，从利率、期限和还款方式等多方面提供差异化贷款产品。支持金融机构与服务消费市场主体加强合作，进一步发挥政府惠民举措与金融机构促消费的叠加效应。（责任单位：金融监管总局上海监管局、市委金融办、

市商务委)

(七)发展多层次教育服务消费体系

19.积极发展国际教育服务。发挥上海教育资源优势,积极拓展留学生教育服务范围。举办中国上海国际教育展等展会交流活动,组织本市高校“走出去”推广和宣传。吸引更多国际中小學生来沪开展各类交流,支持上海高校和职业学校举办“上海暑期学校”“一带一路”高级研修班等品牌项目。支持高校和科研机构开展国际教育交流项目。推进高水平中外合作办学项目落地。(责任单位:市教委、市政府外办)

20.大力发展终身教育服务。积极开展非学历继续教育改革创新示范项目建设,推动非学历培训与学历教育的对接和学分转换。落实推进“双元制”职工继续教育内容供给和服务协调。依托上海市高校继续教育指导服务中心,指导高校推动继续教育发展。完善上海市高校非学历继续教育管理与服务平台,提供继续教育资源一体化管理和服务。(责任单位:市教委)

21.推进发展专业培训服务。支持职业院校围绕上海“五个中心”建设、“四大品牌”和战略性新兴产业等战略任务,开设相关培训项目。鼓励职业院校和企业加强合作,共同开发高质量职业培训课程,加大对开放实训中心建设的支持力度。(责任单位:市教委)

(八)推动餐饮服务消费升级

22.加快集聚餐饮品牌资源。支持国际知名品牌餐饮企业和

各类地方特色餐饮品牌来沪发展,打造地标餐厅。发布全球美食发展报告。支持国内外知名餐饮企业在沪建立总部、研发中心、配送中心、中央厨房等。支持本市品牌餐饮企业“走出去”开拓海外餐饮市场,宣传中华传统餐饮文化。(责任单位:市商务委)

23.打造闻名遐迩的美食地标。结合上海商业空间布局规划、文化旅游发展规划,支持打造具备国际知名度和美誉度的美食地标。因地制宜推出一批特色鲜明的美食街区,丰富夜间餐饮消费场所。加大对美食地标和美食街区等餐饮集聚式发展的公共管理政策创新力度,加强交通、电力、绿化市容等方面管理服务配套支持。发挥各类美食节会等平台作用,搭建并做强“环球美食节”“上海小吃节”等活动平台,加大对美食地标的宣传推广力度。(责任单位:市商务委、市交通委、市城管执法局、市绿化市容局、市公安局)

24.全面优化餐饮服务发展生态。加强对国内外餐饮技艺人才的引进和合作交流,支持国内外高端餐饮技艺人才在沪设立餐饮烹饪大师工作室。深入推进绿色餐厅创建。持续开展“光盘行动”,推动“反对餐饮浪费行为”成为自觉行动。支持餐饮企业开展ESG管理,坚持绿色低碳可持续发展。支持餐饮企业集约化发展,建设中央厨房、集约化配送中心等,推动生产加工源头提高效能。(责任单位:市商务委、市人力资源社会保障局、市市场监管局)

(九)提升家政服务消费品质

25.扩大家政服务消费供给。引进和培育若干高品质家政服务品牌,满足个性化和多层次家政服务消费需求。培育具有引领和示范效应的家政龙头企业和特色品牌企业、平台型互联网家政企业和产教融合型家政企业。培育一批高能级家政职业培训机构。引导支持家政企业员工制发展。(责任单位:市商务委、市发展改革委、市人力资源社会保障局)

26.提升家政服务品质和水平。建立政府、企业和院校等多层次家政人才培养体系,对符合条件的家政职业技能人才给予职业技能提升补贴,鼓励家政企业推进家政服务员技能升级。支持开展养老、母婴护理等企业品牌评选推优活动。指导高校开设家政服务类专业。加强对家政人员体检和商业保险的政策赋能。持续完善本市家政服务机构信息备案和家政人员持证上门服务制度。(责任单位:市商务委、市教委、市人力资源社会保障局)

27.创新家政服务消费场景。支持家政企业积极构建依托人工智能等技术的家政服务消费新场景。促进家政服务与养老、育幼、助餐、物业、快递等社区服务业深度融合,培育“家政+物业”“家政+社区综合服务”“家政+养老”等新模式,推广“套餐化订单”“一站式服务”等特色经营方式。支持发展养老护理、病床陪护、母婴护理等多样化、个性化家政服务。(责任单位:市商务委、市发展改革委、市民政局)

(十)优化居住服务消费供给

28.支持住房租赁企业发展。加快培育一批行业龙头企业,整

合上下游资源,创新增值服务、社群服务等,积极打造住房租赁经营品牌。完善住房租赁公共服务平台功能,推动全市房源“一键查询”,市场化租房、保障性租赁住房“一站式办理”等。支持将优质的集中式住房租赁项目、分散式代理经租项目纳入住房租赁公共服务平台。完善政策法规体系,建立良好的租赁市场环境。(责任单位:市房屋管理局、市数据局)

29.推进物业服务供给侧结构性调整。鼓励有条件的物业服务企业探索“物业+生活服务”等多元服务模式,向养老、托幼、家政、文化、健康、快递收发等领域延伸,更好满足居民多样化需求。加快智慧物业平台建设。(责任单位:市房屋管理局、市民政局、市体育局、市商务委、市文化旅游局、市卫生健康委、市邮政管理局)

30.规范房地产中介服务行业发展。加强事中事后监管,充分发挥行业自律和诚信平台作用,实施行业信用分级分类监管。优化房屋交易网签流程,完善职业从业管理制度,加强从业人员职业化教育。为房地产中介行业从业人员提供定期职业培训和继续教育。(责任单位:市房屋管理局、市市场监管局)

(十一)创新交通服务消费内容

31.大力发展邮轮服务消费。拓展常规邮轮港口与城市交通服务消费、配套餐饮住宿服务消费。大力发展邮轮免税消费,增加口岸免税店免税商品品类。完善服务邮轮总部功能。拓展移动网络支付服务、5G移动数据服务,创新人工智能技术应用,打造数字化智能邮轮消费场景。(责任单位:市商务委、市交通委、市财政

局、市发展改革委、市经济信息化委、宝山区政府、虹口区政府、浦东新区政府)

32.提升铁路和航空服务消费能级。统筹用好京沪、沪杭、沪宁等高铁区段线路能力,优化调整上海车站功能布局,提升通道能力和服务能级。支持航空公司加强国内、国际中转联程销售。加快打造上海到重点城市和周边国家、地区的“空中快线”。积极争取航权、时刻资源,加快国际航空运输恢复和发展,优化航线网络,提升中转服务能力。(责任单位:市交通委、中铁上海局集团)

33.创新交通复合式消费场景。推出“空铁联运”“城市航站楼”等一体化服务产品,提升站内商业消费。结合上海旅游节、“五五购物节”等重大活动,推出与“144小时过境免签机票”联动的旅游活动路线、优惠套票,吸引中转客流。(责任单位:市文化旅游局、市交通委、市商务委)

34.优化快递服务消费体系。统筹推进快递公共服务站、智能快件箱服务用房、数智化快递驿站等快递末端公共基础设施建设。优化农村寄递物流体系建设,加强农村网络设施资源共享,鼓励共拣、共运、共投。支持邮政快递企业参与涉农电商销售平台建设,畅通农产品“进城”、消费品“下乡”双向流通渠道。(责任单位:市邮政管理局、市交通委、市商务委、市农业农村委)

(十二)打造融合化服务消费场景

35.创新大健康服务融合消费模式。围绕肿瘤、口腔、整形、中医、骨科和疾病护理、健康养生管理等专科优势,打造特色医疗旅

游产品,推进建设国际医疗旅游集聚区。发展乡村康养体验游,挖掘郊区“一站式旅游”“周末度假”消费潜力。加强整合型老年健康服务体系建设,推进医养结合。促进“体育+健康”服务发展,构建体医融合的疾病管理和健康服务模式。(责任单位:市卫生健康委、市商务委、市农业农村委、市文化旅游局、市体育局、市民政局)

36.推进商旅文体展深度联动。持续放大中国国际进口博览会、“五五购物节”、上海旅游节等大型节展赛事活动溢出效应,推动商旅文体展深度融合联动,大力吸引外来消费。推动红色旅游、工业旅游、乡村旅游、健康旅游、体育旅游等业态发展。加快建设“一站式”商旅文体展联动新载体,打造一批剧院演艺综合体、游乐综合体、都市运动中心。加大乡村建设用地存量盘活和布局优化力度,引入专业主体开发生态体验、乡村民宿、度假酒店等复合型业态。(责任单位:市商务委、市文化旅游局、市规划资源局、市体育局、各区政府)

37.促进服务消费的数字化融合。加强物联网、人工智能、大数据、虚拟现实等技术在健康、养老、家政、文化、旅游、体育等服务领域应用。支持游戏、漫画等网络文化IP的高质量开发和内容的高水平转化,推进与各类服务消费场景的融合联动,打造具有娱乐性、互动性、沉浸式的多元融合消费新场景。促进数字人在数字营销、在线培训、电商直播、影音娱乐、服务咨询等多场景的应用。(责任单位:市商务委、市卫生健康委、市委宣传部、市文化旅游局、市体育局、市民政局、市经济信息化委)

三、保障措施

(一)建立促进服务消费提质扩容工作推进机制

将促进本市服务消费提质扩容工作纳入市建设国际消费中心城市领导小组工作机制。编制促进服务消费提质扩容年度工作要点,明确年度目标和任务清单。(责任单位:各有关部门)

(二)完善财政金融支持政策

用好财政专项资金,加快推动服务消费发展。建立财政资金促进服务消费的评估机制。支持公共资源交易中心做强体育、文化等资源产权交易平台。提升服务消费领域企业融资便利度和可获得性。支持符合条件的消费基础设施发行不动产投资信托基金(REITs)。将符合条件的项目纳入地方政府专项债券支持范围。(责任单位:市国际消费中心城市领导小组各成员单位、市委金融办、中国人民银行上海总部、金融监管总局上海监管局、上海证监局、市税务局)

(三)加强专业人才培养建设

支持高校加强服务消费重点领域相关学科的人才培养,深入推进产学研合作,鼓励企业与高校、科研机构联合培养人才,支持建设技术技能人才实训基地,增强高水平人才供给。为符合条件的高级专业技术人才落户及其子女入学提供相应便利。为高级护工等专业技术人才落实人才、公共服务均等化政策。(责任单位:市国际消费中心城市领导小组各成员单位、市教委、市人力资源社会保障局)

(四)加强服务消费统计监测

完善服务消费统计,建立反映总消费规模、结构、速度的核算体系,夯实服务消费市场统计监测基础。支持相关部门、重点功能区完善统计制度,提高消费领域统计规范化水平。运用互联网、大数据等技术,加强对市场总消费统计和服务消费政策的分析研究,准确把握服务消费发展趋势、消费结构变化,及时、科学完善促进服务消费的政策措施。研究发布服务消费发展活力指数。(责任单位:市国际消费中心城市领导小组各成员单位、市教委、市卫生健康委、市民政局、市委金融办)

(五)优化服务消费环境

支持促进服务消费的行业组织建设和发展。支持以企业为主体、行业组织为依托,在养老、家政、物业等服务消费领域推出一批标杆化服务标准,加强对信息、金融等新型服务消费业态规范和标准制定的研究。健全服务消费领域消费者权益保护机制,提升消费者获得感和满意度。优化外卡支付环境,丰富境外来沪人员支付服务供给,增加多语种服务消费场景,提升旅游景点、博物馆等服务消费场所的消费便利度。将无障碍和适老化理念融入城市规划、建设、管理全过程,深入实施“数字伙伴计划”,助力老年人跨越“数字鸿沟”。(责任单位:市国际消费中心城市领导小组各成员单位、市民政局、中国人民银行上海总部)

(六)加大对外开放和国际推介力度

有序推进交通、教育、医疗、文化等领域相关业务的对外开放。

加大城市海外营销推介力度,加强与具有国际影响力的专业机构合作,建立专业化、国际化、精准化的推介矩阵,升级城市对外推介网站、APP 平台。支持赴境外重点国家和地区举办专题推介活动,加大对上海国际消费中心城市的宣传力度,提升上海城市整体形象。(责任单位:市商务委、市交通委、市发展改革委、市卫生健康委、市教委、市文化旅游局、市体育局、市政府外办、市政府新闻办)

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市纪委监委，市高院，市检察院。

上海市人民政府办公厅

2024年3月5日印发
