

湖南省“十四五”电子商务发展规划

湖南省商务厅
2021年12月

目 录

前 言.....	3
一、 现状与形势.....	4
（一） 发展现状.....	4
（二） 面临形势.....	7
二、 总体要求.....	8
（一） 指导思想.....	9
（二） 基本原则.....	10
（三） 发展目标.....	10
三、 主要任务.....	11
（一） 建设高质量电商促进体系，推动产业数字化发展.....	11
（二） 加快数字商务创新发展，构建数智化商业生态.....	14
（三） 积极推进数商兴农，落实乡村振兴战略.....	18
（四） 大力发展跨境电商，促进贸易创新发展.....	20
（五） 健全支撑配套体系，提升电商服务能力.....	22
（六） 优化电商发展环境，完善电商治理体系.....	24
四、 保障措施.....	25
（一） 加强组织协调.....	25
（二） 优化政策扶持.....	25
（三） 注重风险防控.....	25
（四） 强化示范引领.....	26

前 言

“十三五”时期，湖南省电子商务快速发展，交易规模持续扩大，农村电商、跨境电商、社区电商、直播电商等全面发展，基本形成了电商主体聚集、创新创业活跃、公共服务完善、政策支撑到位的良好发展局面，电子商务在提升消费、带动就业、促进转型等方面发挥了重要作用。“十四五”时期是我国全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标之后，乘势而上开启全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的第一个五年，电子商务在实现自身高质量发展、服务构建新发展格局等方面面临新的发展机遇。为全面加强“十四五”时期湖南省电子商务发展的战略布局，根据国家《“十四五”电子商务发展规划》《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》以及《湖南省“十四五”商务和开放型经济发展规划》等文件精神，特编制《湖南省“十四五”电子商务发展规划》，以明确“十四五”时期全省电子商务发展的总体要求、主要任务、保障措施，指导推动全省电子商务实现高质量发展。

一、现状与形势

（一）发展现状

1、电子商务规模快速增长

“十三五”期间，全省电子商务交易规模保持快速增长，电子商务交易额年均增长 29.1%，网络零售额年均增长 31.2%，均高于全国平均水平。2020 年，湖南省电子商务交易额超过 1.5 万亿元。其中，网络零售额超过 3000 亿元，网络购物成为居民消费重要渠道。网民规模持续扩大，全省固定宽带用户数从 2015 年 934.5 万户增长至 2020 年 2113.17 万户，移动互联网用户数从 2015 年 3639.1 万户增长至 2020 年 5771.21 万户。快递业务量高速增长，从 2015 年 3.18 亿件增长至 2020 年 14.71 亿件。全省形成了以长沙市为核心，辐射带动其他市州协同发展的电子商务发展格局。

2、电商产业集聚效应增强

“十三五”期间，全省深入开展电子商务示范体系创建。截至 2020 年底，创建国家级电子商务示范城市 3 个、电子商务示范基地 3 家、电子商务示范企业 14 家、数字商务企业 4 家，全省国家级试点示范数居中西部省份前列。创建省级电子商务示范基地 12 个、电子商务示范企业 135 家、电子商务重点培育项目 185 个，累计认定电子商务企业 1441 家。电商示范体系创建有力促进了区域传统产业转型和营销创新，带动以电子商务为核心的上下游产业链联动发展。株洲服饰、临湘浮标、醴陵陶瓷、邵阳箱

包等产业电商聚集效应明显。

3、跨境电商加速创新发展

“十三五”期间，湖南省跨境电商发展迅速，全省跨境电商进入快速发展黄金期，逐步形成了以长沙跨境电商综试区为核心，湘潭、岳阳、郴州为支点的跨境电商发展格局，打造长沙高新区、黄花综保区、金霞保税物流中心 3 个重点跨境电商园区，构建了省、市、区三级联动的政策支撑体系。跨境电商服务和孵化体系加快建设，长沙四小时航空圈建设加快，推动航空货运定期航线开通，城陵矶水运口岸积极融入长江经济带建设，中欧班列实现双向运量平衡。一达通、菜鸟物流、飞特物流、有棵树、环金科技等一批跨境电商服务企业入驻，全省累计认定安克创新等跨境电商试点企业 264 家。2020 年，全省跨境电商进出口额达 140.3 亿元，同比增长 137.6%。

4、农村电商扶贫成效突出

“十三五”期间，全省切实推进电商扶贫专项行动，扎实开展电子商务进农村综合示范，湖南农村电商公共服务体系持续完善，农村电商市场规模稳步提升。传统大型电商平台和新型社区电商平台在县域（农村）地区的渗透率不断提升，促进了“城品下乡”和“乡品进城”，活跃了县域（农村）消费市场。农产品网销品牌建设力度不断加大，打造了炎陵黄桃、湖南冰糖橙、安化黑茶、汝城辣椒酱、新化白溪豆腐、湘西猕猴桃、张家界莓茶等系列网络热销品牌。全省共有 62 个县获批国家电子商务进农村

综合示范县，实现 40 个国家级贫困县全覆盖。“十三五”期间，全省 51 个贫困县农产品网络零售额超过 300 亿元。

5、新场景新业态加快涌现

直播电商发展迅猛。马栏山视频直播电商基地等直播电商新载体有效促进产业集聚发展，以抖音、快手等短视频平台为依托的直播带货网销模式加速兴起。社区电商国内领先。以兴盛优选为代表的社区电商高速发展，湖南社区电商规模和影响快速提升。“网红”经济亮点纷呈。茶颜悦色、文和友、黑色经典等网红品牌引领消费新时尚，成为线上线下热销“网红”品牌。零售新业态蓬勃兴起。超级市场、仓储式商场、自动售货、无人零售商店等新业态不断涌现。

6、配套支撑体系日趋完善

湖南省电子商务大会、湖南省大学生电子商务大赛、湖南省电子商务师（跨境电子商务师）职业技能大赛等赛事、活动持续举办，营造了浓厚的电子商务发展氛围。“优商优品”培育工程、“万企融网闯国际”培训，跨境电商系列培训促进了专业人才培养。全省快递物流服务网络不断完善，电子商务与快递物流协同发展水平进一步提升。电子商务公共服务惠民惠企行动为广大中小企业数字化转型提供了优质资源支撑，湖南竞网、数魔科技、思洋电商等一批电子商务服务企业立足湖南，服务本土，有力促进了传统企业的数字化转型发展。

（二）面临形势

1、新时代新格局开启，电子商务迎新机遇

当前国际形势错综复杂，全球疫情持续，各行各业受到不同程度冲击，但电子商务依然保持快速发展势头，成为推动经济社会发展的重要力量。中国特色社会主义进入新时代，我国经济也由高速增长阶段转向高质量发展阶段。我国高度重视电子商务发展，电子商务在激活居民消费、助力乡村振兴、开拓国际市场等方面的作用日益凸显，新时期电子商务在服务构建新发展格局中迎来发展新机遇。

2、数字经济加快发展，数字红利加速释放

我国数字经济增加值规模占 GDP 比重逐年提升，电子商务作为数字经济最活跃的领域仍处于创新增长的重要机遇期。新一轮科技革命和产业变革深入发展，大量全产业链数据在电子商务平台沉淀，电商企业利用数字技术开发打造服务全产业链的大数据云平台，帮助企业实现数字化转型，通过数字赋能推进产品和服务创新，电子商务在为数字经济注入新动能过程中也实现自身的增量发展。

3、开放政策平台叠加，跨境电商前景广阔

中国（湖南）自由贸易试验区、跨境电商综合试验区，多重叠加的开放政策和平台为湖南跨境电商带来新的发展机遇。湖南利用便利的区位交通、优越的政策资源、良好的产业基础、健全的开放平台和丰富的人力资源，积极融入“一带一路”建设、长江经济带发展、粤港澳大湾区建设等国家战略，通过创新政策体系，

完善支撑服务体系，加强公共服务建设，将推动湖南企业、产品走向全球，形成优势互补、协同发展的跨境电商发展新格局。

4、新模式新业态涌现，线上线下加速融合

随着移动互联网发展和智能终端应用普及，直播电商、社区电商、内容电商、拼购电商等新业态、新模式加速兴起，有助于满足多层次消费需求，激发中小城市及农村地区的网购消费潜力。电子商务加速向各行业领域深入渗透，线上线下加速融合。新业态、新模式构建了新场景，电子商务提质扩容需求更加旺盛，与相关产业融合创新空间更加广阔，传统产业融网转型发展迎来更多新选择。

总体来看，“十三五”期间，全省电子商务实现了跨越式发展，但实现高质量发展仍然面临不少短板。全省电子商务龙头企业数量不多，优质支撑服务类电子商务企业偏少；农村地区电子商务基础设施、农产品可电商化水平、快递物流配送等短板亟待补齐；跨境电商在促进湖南产品出口、带动本地产业发展以及扩大进口、繁荣消费市场等方面作用发挥不够等。“十四五”时期，各方都需要增强机遇意识，把握发展规律，应对困难挑战，合力推动全省电子商务实现高质量发展。

二、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，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，深

入贯彻落实习近平总书记考察湖南重要讲话精神，坚持创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，坚持“三高四新”战略定位，落实高质量发展要求，坚持创新引领、强化数字驱动，以健全要素市场、优化发展环境为保障，建设高质量电子商务促进体系，积极推进“数商兴农”，大力发展跨境电商，构建数智商业生态，提升支撑服务水平，奋力打造内陆地区电子商务创新发展高地、跨境电商物流集散中心和运营中心。

（二）基本原则

前瞻布局、统筹发展。顺应数字经济新趋势，围绕国家数字经济、网络强国、数字乡村等战略部署，践行绿色发展理念，服务构建新发展格局，推动全省电子商务普惠发展、绿色发展、健康发展。

政府引导、市场运作。强化政府在规划引导、政策促进、政务服务、组织协调等方面作用，营造更优发展环境。发挥市场在资源配置中的决定性作用，突出企业主体地位，激发市场活力。

融合共生、探索创新。立足大数据、人工智能、物联网、5G等信息技术革命新前沿，鼓励电子商务与实体经济融合共生，催生新产业、新业态、新模式，培育新的经济增长点，形成新发展动能。

协同监管、规范发展。坚持底线思维，提升治理水平，加强协同监管，推动形成开放、公平、健康的电子商务市场。贯彻电子商务相关法律法规制度，促进公平竞争，在发展中求规范，以规范

促发展。

（三）发展目标

1、总体目标

到 2025 年，电子商务交易规模持续扩大，网络零售持续引领消费增长。电子商务与一、二、三产业融合发展更加深入，要素市场实现多层次发展，行业发展环境更加优化。农村电商成为助力乡村振兴的重要力量，跨境电商成为外贸创新发展的新动能，电子商务成为湖南经济数字化转型发展的重要引擎。到 2035 年，全省基本建成统一开放、竞争有序、诚信守法、安全可靠的电子商务市场体系。

2、具体目标

规模总量持续增长。全省电子商务交易规模持续稳定增长，到 2025 年全省网络零售额超过 5000 亿元，年均增速达到 10% 以上，全省农产品网络零售额超过 500 亿元，跨境电商交易额年均增速达到 20%。

区域协同发展增强。长沙市对各市州电子商务发展辐射带动作用进一步增强，各市州电子商务发展特色鲜明、布局合理，形成“一核多点”全省电子商务发展新格局。

跨境电商高质量发展。培育一批跨境电商龙头企业和出海品牌，形成一批跨境电商特色产业带和集聚区，跨境电商综合服务体系进一步完善，跨境电商带动产业发展成效更加明显。

创新示范引领发展。创建一批电子商务示范基地（园区），

建成一批跨境电商孵化中心，壮大一批电子商务企业，支持一批“数商兴农”示范县，打造一批农村特色产业网络品牌，引领全省电子商务创新发展。

要素市场稳步发展。电子商务要素市场多层次发展，人才培养培育深入推进。电子商务与快递物流协同发展水平进一步提升。与电子商务发展相关的基础设施、技术、信用、安全、金融等支撑体系进一步完善。

发展环境更加优化。电子商务综合服务管理进一步提升，行业统计监测体系进一步健全。行业协会作用有效发挥，电子商务发展氛围浓厚。绿色发展深入应用，行业自律、诚信经营环境更加优化。

三、主要任务

（一）建设高质量电商促进体系，推动产业数字化发展

1、建设高质量电商促进体系

以创新驱动高质量发展。鼓励电子商务企业在人工智能、工业互联网、物联网、5G应用、区块链等新技术领域加大技术研发投入，支持电子商务企业多方式参与大数据中心、人工智能、工业互联网、现代化冷链及物流体系等新型基础设施建设投资。推进电子商务技术、产品、组织、管理和商业模式协同创新，为中小微企业及初创型企业发展提供优质专业服务。积极培育电子商务新服务、新供给、新消费等应用场景，促进湖南电子商务向数字化价值链高端发展。

以服务引导高质量供给。培育电子商务数据统计、多维建模、图像视频数据分析等电子商务数据服务提供商，打造从供应链选品、精准营销、爆款打造、多渠道运营等全链路数字化服务，为直播电商、私域运营、社区团购等新型电子商务发展提供支撑服务，以数据驱动电子商务新业态发展。推动发展智慧建站、流通数字化服务，为企业数字化转型提供解决方案，提升电商公共服务能力。

培育壮大本地电商产业。支持本地重点电子商务企业利用大数据和自身服务资源，开发面向上下游的数字化转型服务，提升电子商务产品与服务的供给质量、供应链效率、消费匹配度。鼓励安克创新、水羊股份等本地电子商务龙头企业面向市场提供一站式数字化服务，助力湖南自主品牌做大做强，带动电商产业生态发展。

2、推动传统制造业数字化转型

深化发展制造业电商。引导“电商+产业”商业模式创新，发挥电子商务企业拥有海量数据优势，挖掘数据商业价值，指导传统产业开展个性化定制、柔性化生产。支持传统制造业拓展以采购为驱动的全流程 B2B 电子商务市场，实现日常消费品、工业品、原材料及零部件等在线采购。发挥科技服务电商平台优势，促进国内外先进科创资源通过电子商务渠道赋能实体经济，探索发展数字化产品研发、知识产权服务、工业设计服务在线购买等。鼓励传统制造业探索发展“工厂直播”“共享工厂”等新模式。

培育数字化服务新场景。鼓励省内制造业龙头企业与平台企业进行数字化系统对接，搭建设计、采购、分销、仓储、配送等全链路供应链协同管理平台。发展供给与需求精准匹配的定制服务模式，提供研发设计、品牌打造、检验检测、供应链金融、展览展示、仓储物流等全链路数智化服务，推动生产供给系统智能化、柔性化改造。培育工业互联网、智慧供应链等产业数字化应用场景，实现智能生产、协同制造、服务延伸。

专栏 1：制造业电商主体培育工程

强化产业电商龙头企业示范引领。鼓励安克创新、水羊股份等重点电商企业，面向市场延伸拓展服务链，做强电商服务生态，发挥示范效应推动打造具有影响力的产业电商龙头企业，引领全省制造业电商发展。

推动电子商务与制造业有机融合。鼓励制造业龙头企业先行探索，通过自建平台或依托第三方平台开展数字化采购或电商销售服务。推动电子商务与制造业的有机融合，支持制造业向柔性化、智能化和服务化转型发展。

3、推进服务类电商融合发展

推动本地生活服务类电商平台创新应用，加快线上线下融合，引导商超、便利店、餐饮店、社区及农村便民网点等中小微企业主体数字化转型。推动智能快件箱等建设布局，完善即时配送、自助提货等末端配送模式。引导电商平台企业为线下生活服务企业提供营销、流量、数字化工具等服务，促进生活服务企业

通过互联网应用创新发展。鼓励电商企业探索农旅融合发展模式，发展在线旅游服务，销售乡村旅游产品。鼓励数字创意产业发展。

（二）加快数字商务创新发展，构建数智化商业生态

1、推动直播电商创新发展

发挥媒体“湘军”优势，利用短视频、直播等新媒介，探索消费方式创新，发展健康的“网红经济”、内容直播电商等。鼓励本土优质产业带依托淘宝直播、抖音、快手等平台发展直播电商，支持马栏山电商直播基地等集聚区建设，带动全省直播电商产业发展。鼓励传统商贸流通企业应用直播带货营销模式，提升在线销售占比，建设全渠道销售和服务体系。

专栏 2：直播电商促进工程

推动直播电商多样化发展。与淘宝直播、抖音、快手等直播平台合作，开展各类直播活动，推动淘宝直播、抖音、快手等大平台与各类中小直播平台协同发展。鼓励“直播+商圈”“直播+展会”“直播+批发市场”“直播+小店经济”等多样化发展。

鼓励直播电商多场景应用。鼓励在住宿、餐饮、旅游等行业创新开展直播电商，发展“线上引流+实体消费”模式，促进直播与虚拟现实技术融合，提升消费体验。

积极开展直播人才培养培训。积极培养培育高素质直播带货人才、直播运营人才，鼓励各市州有条件的园区基地、专业市场等搭建直播间，开展直播带货实操培训，培养一批实战型的带货达人主播。

2、引导传统商贸数字化转型

深化“湘品网上行”，扩大湖南产品网上销售，鼓励百货店、连锁店、步行街、老字号、生产商等开展数字化转型，打造一批具有较强引领性的电子商务创新产品和服务品牌。支持百货商超、餐饮住宿等传统企业，探索建立适应数字化转型的营销方式、产品结构、利润模式、考核机制和组织形式，建设发展数字商业系统，增强数字运营服务能力。推动传统商贸企业线上线下融合发展，推广网订店取、网订店送、网订自提等方式。

专栏 3：电子商务品牌深化工程

强化品牌营销推广。开展“双品购物节”“网上年货节”等活动，支持各市州政府、企业、行业组织等因地制宜开展区域性、季节性的网上促销活动，甄选品质商品，促进品牌品质消费。开展特色网货产品和服务产品的策划与包装设计，利用广播、电台、新媒体等各种渠道对湖南品牌进行宣传推广。

加强公共品牌建设。加强湖南公共品牌及特色农产品区域公用品牌保护，推动完善公共品牌商标使用许可。组织举办高峰论坛、专题展会等大型电子商务主题活动，鼓励举办公共品牌发布会，提升湖南品牌影响力和竞争力。

专栏 4：线上线下融合发展工程

推动生活服务业数字化转型。推动吃、住、行、游、娱、购等生活性服务业数字化转型，线上线下融合发展，支持到店与到家的双向服务模式，推动智能取餐柜、智能快递柜及自助服务终端的社区布局。

鼓励步行街数字化转型。鼓励探索建设对应实体街区的虚拟商业街，为消费者提供一站式智慧化综合服务，打造高科技沉浸式消费体验。

推动老字号网红品牌打造。推动传统“老字号”转型网红品牌，通过设置老字号线上专区、老字号门店改造、老字号数字化传播等方式，帮助老字号企业实现“品牌焕新”、形象升级。

引导专业市场数字化转型。引导重点专业市场利用互联网技术建设供应链协同平台，拓展电子商务、物流配送、质量把控、金融服务、咨询服务等业务功能。

3、推进社区电商智能化发展

鼓励本地有实力的企业参与社区数字生活服务体系建设，推动社区服务网点资源数字化，创新服务消费方式，促进社区生活服务精细化、专业化发展。运用电子商务手段整合社区零售、家政服务、健康医疗、教育培训、餐饮娱乐等生活服务和煤电缴费、个人缴税等公共服务资源，打造“一站式”社区便民服务圈，全面

提升社区便民服务品质。创新家政服务业发展模式，运用数字化手段推进家政行业精细化分工和共享发展。通过信息技术和线上平台，依托移动电子商务、地理位置技术等，形成覆盖食、住、行、娱等生活服务所需的便民服务体系。

专栏 5：社区电商发展工程

发展社区服务新场景、新模式。推动商超+物流配送、云社区等便民服务新模式发展。鼓励社区超市、便利店、餐饮店、洗衣店、美发店、家电维修等便民服务网点，对接社区服务 APP、公众号或小程序实现供需信息高效匹配。支持社区团购发展，赋能社区传统门店，鼓励建设生鲜投递柜，发展生鲜订单派送业务。

4、鼓励发展新零售模式

鼓励发展无人值守货柜、无人便利店、智能体验超市、智能餐厅等零售新模式，丰富体验式、智能化消费场景。鼓励品牌企业利用数字技术改造现有实体门店，利用数据优化供应链，实现线上精准导流、线下体验成交，提升经营数字化水平。支持传统零售企业数字化转型，加快商业基础设施智能化升级，推广自助终端、电子价签、智能货架、弹性供应链、溯源系统等实体门店数字科技。

（三）积极推进数商兴农，落实乡村振兴战略

1、推动农产品供应链升级

引导电子商务企业发展农村电商新基建，提升农产品物流配送、分拣加工等电子商务基础设施数字化水平。引导企业通过股权投资、订单采购等方式建立稳定供销关系，支持发展农产品订单式生产供应。鼓励合作共建网销农产品供应链体系，推动农产品供应链集约化、规模化、数字化发展。建立健全适应电子商务需求的农产品质量追溯、检验检测等保障体系。

2、提升农产品电商化水平

积极开展农产品品牌推介活动，鼓励培育区域公共品牌，持续打造网销“一县一品”品牌。促进农产品品牌建设与地方民俗、旅游等资源创新融合，丰富乡村业态。持续推动农产品上行，带动农村产业高质量发展。推动电商平台与地方政府、农产品企业在产销对接、品牌创建推介等方面深入合作，持续资助可电商化的农产品开展“三品一标”认证。

3、拓展农产品电商营销渠道

鼓励农业企业加强与全国知名电商、社区团购、短视频等大平台的对接合作，扩大脱贫地区农产品销售规模。利用各类展会、节庆、大赛等活动，采取线上、线下相结合方式，开展品牌推介、产销对接。立足地方农副产品、手工制品、生态旅游等特色产业，提升农村特色产业电商应用水平。引导电商主体、生产企业应用直播电商、社区团购等电商新业态，促进数字产品和服务在农村

地区的应用。

4、健全农村电商物流配送体系

鼓励邮政、供销社、快递、物流企业及涉农电商企业的自营物流网点向农村延伸，在农村地区建设具备仓储与配送功能的快件处理中心。推动县域快递物流资源整合，鼓励发展“统仓共配”模式，完善县乡村三级物流体系。推动村级电商服务站布局优化和功能整合，盘活村级电商服务站点，激活农村消费市场。鼓励产地预冷、冷冻运输、冷库仓储等冷链物流发展，为生鲜农产品电商发展提供支撑。

5、助力农村消费提质扩容

充分发挥农村电子商务在推进农村市场现代化、释放农村消费潜力、推动农村经济转型升级等方面的作用，推动农村电子商务健康快速发展。鼓励传统电商、短视频电商、社区电商等积极拓展县域（农村）市场，促进农村地区消费提质扩容。鼓励农业生产资料经销企业探索手机下单、线下配送等模式，开拓农资产品网络销售渠道，为农民提供高效、便利、优质的农资产品及服务。

专栏 6：“数商兴农”工程

激发农村消费市场潜力。完善乡镇、村级电商服务站点建设，鼓励第三方电商平台畅通家电、日用品等消费品下乡进村渠道，引导农村居民线上消费。

加强示范典型引领。支持“数商兴农”示范县创新发展，总结提炼优秀经验做法，加强宣传引导，树立示范典型，不断丰富“数商兴农”实践。

推动农产品上行新模式。创新农产品流通及营销推广模式，推动社交、直播、内容电商等新业态在农村地区的应用。鼓励农业企业与社区团购、新零售商超等大平台合作，提升生鲜农产品电子商务供给质量和城市配送效率。

（四）大力发展跨境电商，促进贸易创新发展

1、促进传统企业转型升级

推动传统外贸、制造和服务企业通过跨境电商开展数字化转型，支持老字号、传统品牌产品等拓展海外线上市场。鼓励利用跨境电商平台、国际云展会、海外数智营销、搜索引擎、短视频、直播带货等新渠道、新技术、新方式，推动一批优质传统外贸企业对接跨境电商平台或自建独立站拓展跨境业务，加快外贸企业的数字化、品牌化、智能化发展。加大支持龙头企业，扶持孵化中小微企业，吸引国内外湘商企业回湘，鼓励企业自建垂直平台或独立站。

2、构建跨境电商公共服务体系

集聚平台开发、数据服务、品牌创新、关务、国际物流、支付结汇、税务、融资、知识产权保护等优质服务资源，推动“湘品出海”跨境电商公共服务体系建设。举办大中型跨境电商行业

活动，大力实施知名电商总部入湘工程，积极引进国内外知名平台在湖南建立总部或功能性机构，加强湖南跨境电商出口企业与知名平台的合作与对接。积极探索跨境电商领域供应链金融创新与应用试点。推进跨境贸易便利化，推动海关、税务、外汇、市场监管等部门，制定符合本地跨境电商企业发展需要的便利化监管与服务举措。

3、加快跨境电商与产业融合

大力挖掘全省适合开展跨境电商业务的特色产业。鼓励和促进具有当地资源和规模优势的产业开展跨境电商适销品类创新研究与开发。加强产业集群跨境电商应用培育，重点培育一批适合开展跨境电商的产业集群。立足各地产业基础和优势，实施主体培育、模式创新、品牌打造、产业链供应链构建、境外物流配送、数字营销服务体系建设和监管服务创新等专项激励，推动一批开放度高、市场潜力大的产业集群大力发展跨境电商。

4、增强跨境电商竞争新优势

充分发挥湖南“一带一部”区位优势 and “多物流通道”集聚效应，形成中西部跨境电商区域性物流集散中心。以长沙作为核心承载城市，打造区域性跨境电商运营中心。开展国际认证并参与标准制定，打造国际化自有品牌，加强知识产权保护，提升品牌影响力。构建跨境电商人才公共服务体系，加强政企校协人才合作交流，培育跨境电商中高层次人才。推动跨境电商业务模式创新，深化跨境直播、跨境电商新零售等新模式应用，探索跨境电

商国际合作新模式，鼓励跨境电商创新创业。

专栏 7：跨境电商促进工程

建设跨境电商公共服务体系。推动跨境电子商务公共服务体系建设，构建“湘品出海”跨境电商数据归集中心、卖家服务市场。打造“湘品出海”跨境电商孵化培育基地，实现全方位、一站式、全流程的跨境电商孵化培育服务。

推动跨境电商产业聚集和品牌出海。持续推动全省特色产业开拓跨境电商渠道，培育一批跨境电商特色产业带和产业集群。推动省内品牌产品跨境出海，支持省内企业积极申报注册并培育跨境电商国际品牌。

（五）健全支撑配套体系，提升电商服务能力

1、创新发展电商技术服务

提升电子商务基础配套服务，通过大数据、人工智能、物联网等新技术的创新应用，发展基于电子商务的数字驱动新型智能制造模式，促进个性化、定制化发展。鼓励电商服务提供商提升自身的数字化能力，创新解决方案，加速融入行业变革。推进落实电子商务惠民惠企行动，提升电子商务公共服务能力和水平。

2、精细发展快递物流服务

推动电子商务与快递物流园区协同发展，形成产业集聚效

应，提高区域辐射能力。鼓励企业创新物流服务方式，提供信息发布、服务交易、共享仓储等综合服务，实现供需信息智能匹配。鼓励电子商务与快递物流企业开展供应链流程再造，提高资源复用率，推动快递物流集约发展。鼓励电商企业、物流快递企业建设区域性集配中心、智能云仓。

3、多层次发展电商人才市场

充分发挥高校、行业协会、研究机构、电商平台及企业等作用，多层次开展电子商务理论、运营、操作等方面的培训。鼓励面向企业中高级管理人员，开展电子商务经验交流、企业管理人员培训、电商公开课巡讲、电商系列主题沙龙等活动。鼓励企业面向全球吸引电商高层次人才、优秀技术人才来湘就业。推动产教融合，积极培养、培育电子商务运营、技术等专业技能人才。

4、差异化发展电商金融服务

鼓励金融机构与电商企业加强数据资源的有效整合和规范利用，打造差异化、场景化、智能化的金融服务产品。鼓励电子商务企业与银行、保险、第三方支付、消费金融公司等开展合作，为中小微企业提供多层次的线上金融服务。鼓励多平台、多渠道的线上支付形式，探索数字人民币在电子商务领域的支持作用，推广电子发票应用。鼓励电子商务平台应用商用密码，促进商用密码与电子商务融合发展。创新农村电商金融服务，探索“农村电商+供应链”模式，破解农村电商融资难题。

5、集聚化提升电商园区服务

支持电商聚集模式推广应用，加强平台品牌引领，建设电商产业集群。鼓励省内重点电商产业园、产业数字化转型基地、数字创客空间、电商直播中心等创新发展，不断完善园区基础设施建设，优化工作机制和公共配套服务，推动本地平台与引进平台融合互补，发挥现有集聚优势，进一步提升全省电子商务集聚发展水平。

（六）优化电商发展环境，完善电商治理体系

1、完善电子商务治理体系

贯彻落实《中华人民共和国电子商务法》，完善电子商务治理机制与监管体系，推动电商市场法制化和规范化。加强对网络诚信经营、网络交易及风险防范宣传，增强企业规范发展意识，形成合力推动电子商务健康发展的浓厚氛围。加强全省电子商务统计监测分析，完善全省电子商务统计监测管理系统，强化第三方专业机构大数据应用，为全面掌握电子商务发展情况，制定出台政策措施提供支撑。

2、推进电子商务诚信建设

强化守信意识和行业自律，推动诚信经营建设。开展诚信交易环境监测，提升诚信意识和服务水平，保护消费者权益。构建电子商务信用评价体系，鼓励开展电子商务网站可信认证服务，推广应用网站可信标识，推进电子商务可信交易环境建设。加大侵权假冒行为惩戒，加强知识产权保护，完善数字化领域保护制度。

3、推动电子商务绿色发展

引导电商平台开展以旧换新等绿色环保主题促销和宣教活动，传播绿色环保理念，增加消费者对绿色产品的认知。鼓励电商平台开展绿色公益活动，提升消费者绿色环保意识。推广绿色包装，推动电商企业减少、停止使用不可降解的塑料包装袋、不可降解塑料胶带、一次性塑料编织袋等，强化协同共治，构建快递包装绿色发展新生态。

专栏 8：电子商务绿色发展工程

积极引导并落实绿色包装。推动包装缩量，支持电商企业与商品生产企业合作，设计应用满足快递物流配送需求的商品包装，减少商品在快递环节二次包装。推广可循环包装，鼓励电商企业推进使用可共享快递盒、循环快递盒等循环包装，推动生鲜电商企业扩大可复用冷藏箱使用比例。

四、保障措施

（一）加强组织协调

强化商务部门对行业发展的指导、组织、协调作用，加强相关部门间横向联系协同，健全促进全省电子商务发展的组织保障体系和工作机制，协调解决全省电子商务发展中存在的问题。发挥省数字商务协会、省跨境电子商务协会等行业组织作用，加强商业诚信和行业自律，协同推进全省电子商务规范健康发展。

（二）优化政策扶持

贯彻落实国家层面促进电子商务发展的政策，积极争取国家级试点示范在湖南先行先试。研究制定推动全省电子商务发展的相关政策举措，支持产业数字化转型升级发展。鼓励各地结合当地产业特色和发展重点，出台配套电子商务产业发展政策，支持电子商务创新发展。

（三）注重风险防控

推动加强电子商务信息安全管理，保障消费者个人信息和重要数据安全。鼓励引导企业研发、应用先进的电子商务安全技术产品，提高系统应急响应、灾难备份、数据恢复、风险监控等能力，提升安全保障等级。

（四）强化示范引领

以“数商兴农”示范县为抓手，带动全省农村电子商务高质量发展。推进电子商务基地、企业、项目建设，鼓励争创国家级试点示范城市、示范基地、示范企业、数字商务企业等。总结成功经验案例，形成可复制推广的“湖南经验”，以点带面助推全省电子商务高质量发展。

湖南省商务厅办公室

2021年12月31日印发
