

湖南省商务厅

关于做好 2025 年“乐享湖南 湘当有惠” 消费券发放工作的通知

各市州商务主管部门、行业协会：

为深入贯彻落实党中央国务院和省委省政府关于提振消费的部署要求，充分发挥消费券对居民消费的撬动作用，省商务厅会同省财政厅将于近期启动开展 2025 年“乐享湖南 湘当有惠”消费券发放活动。现就做好消费券发放有关工作明确如下。

一、活动主要内容

- (一) 活动时间：2025 年 10 月至 2025 年 12 月。
- (二) 发券范围：本次消费券发放范围为餐饮、加油、家政服务、美容美发四大重点行业，以鼓励线下到店消费为导向。
- (三) 发券方式：采取“商户报名、审核公示”和“消费者线上报名、公证摇号中签”方式发放，中签消费者在核销期到相应的商户消费核销。
- (四) 发券平台及各平台发券品类：支付宝（餐饮、加油）、云闪付（餐饮、加油、家政服务）、美团（餐饮、美容美发）、抖音（餐饮、美容美发）。

二、工作要求

(一) 做好前期筹备工作，确保活动顺利开展。广泛动员并指导本地区企业商户在指定发券平台报名，商户报名开始日期另行通知。做好审核公示工作，各发券平台先组织对报名商户进行审核，在平台审核的基础上，各市州商务局会同相关行业协会对本地报名商户进行复审，重点核查营业执照、食品经营许可证等，建立商家白名单，并对符合条件的企业商户进行备案和公示。对活动期间新报名商家实行“即报即审”，对因经营异常、投诉率高被列入失信名单的商家，立即终止合作并追回已核销资金。会发券平台、行业协会做好政策培训工作，组织辖区内参与活动的商家开展政策培训，重点讲解消费券核销操作、资金结算流程及违规处理措施，确保商家工作人员熟练掌握规则，依法依规执行发券流程。

(二) 广泛宣传引导，激发消费活力。通过“线上+线下”相结合方式，充分利用本地区主流媒体、政务新媒体、单位公众号、视频号、各发放平台及公交地铁广告、社区公告栏等线下渠道，广泛宣传活动。制作并发布进村进社区进企业进机关等通俗易懂的系列配套宣传内容，有效扩大知晓度。同时，鼓励并指导商家通过会员系统、门店海报等扩大宣传，吸引消费者参与。

(三) 积极策划配套活动，全省上下联动。结合本地区特色节庆、赛事活动（如湘超），开展“消费券+文旅”“消费券+体育”等联动活动。充分利用本地区核心商圈等消费集聚区，开展夜市、

灯光秀等活动。积极开展“湘品出湘”等主题促销活动。鼓励引导本地区餐饮、零售、家电等行业龙头企业推出“消费券+企业折扣”叠加优惠,形成政策与市场的协同效应。积极拓展线上消费渠道,联合各属地平台,开设“乐享湖南”专区,对在本地区使用消费券的给予一定额度的补贴,推动线上线下融合消费。

(四) 加强过程跟进,提升成果成效。依托发放平台后台,每日监测消费券使用率、核销金额等核心指标,每周形成《消费券发放使用情况简报》,重点分析区域、行业消费趋势。指导商家按要求开具发票、保存交易凭证,确保消费券核销记录与实际交易一致。每天抽取一定数量的交易订单进行人工复核,重点核查消费时间、金额异常的订单。对单日核销金额超过5万元的商家、同一设备频繁领券等异常情况启动预警,要及时主动联合市场监管部门开展实地核查,涉嫌套取补贴的立即暂停合作并移交司法机关。

(五) 其他事项。**1. 加强组织领导。**省商务厅成立消费券发放工作专班,统筹协调全省活动推进。各市州商务主管部门要明确分管领导和联络员,强化对本地消费券发放、监督管理等工作,确保责任落实到位。**2. 畅通投诉渠道。**各市州商务主管部门要设立专门的消费券投诉电话或专区,对消费者反映的“虚假宣传”“拒绝核销”等问题,须指导发放平台在3个工作日内办结并反馈处理结果。**3. 注重舆情管控。**要密切关注网络舆情动态,对消费券申领难、商家核销不及时等问题,第一时间回应社会关切,

避免负面舆论发酵。要加强风险预警，及时处置舆情和纠纷，消除风险隐患。

请各市州商务主管部门在活动结束后 15 日内，提交消费券实施效果评估报告，重点分析存在的问题及改进建议，为后续政策优化提供参考。

联系人：孟平，联系电话：0731-82287110，电子邮箱：swtwmc701@163.com。

