



重庆市人民政府办公厅关于 加快线上业态线上服务线上管理发展的意见

渝府办发〔2020〕25号

各区县(自治县)人民政府，市政府有关部门，有关单位：

为贯彻落实中央关于统筹推进新冠肺炎疫情防控和社会经济发展的工作部署，深刻领会习近平总书记关于“疫情对产业发展既是挑战也是机遇”的重要指示精神，顺势而为，抓住机遇，促进线上业态、线上服务、线上管理快速发展，经市政府同意，提出如下意见。

一、总体要求

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、四中全会精神，深化落实习近平总书记关于重庆提出的“两点”定位、“两地”“两高”目标、发挥“三个作用”和营造良好政治生态的重要指示要求，深入实施以大数据智能化为引领的创新驱动发展战略行动计划，坚持数字化、网络化、智能化方向，坚持线上线下融合发展，坚持“网络+网格”和多方联动治理，坚持整体推进与重点突破，引导市场涌动的力量和激发



蛰伏的潜能，创新模式、整合资源、突出重点、培育龙头、打造品牌、营造生态，大力培育新的经济增长点、拉动新的消费需求、健全城市管理和现代治理体系，为加快建设“智造重镇”“智慧名城”发挥重要的促进作用。

二、工作路径

(一)重点突破发展线上业态。围绕产业互联网、新零售、数字内容等新兴业态领域，集中力量，挖掘优势，有计划、有重点地培育壮大一批线上龙头企业、线上平台、线上品牌，进一步突出企业主导的平台及品牌建设，不断推动产业升级、拓展消费市场、创新供给模式，更高质量助力经济转型、创新发展。

(二)创新模式发展线上服务。大力推广在线医疗、在线教育、在线商务、线上生活等线上服务，适应“宅经济”等新趋势，丰富服务内容、创新服务模式，做亮重庆服务品牌，促进公共服务在线化、生活服务智能化，更高水平满足人民群众对美好生活的向往。

(三)“一网统筹”推动线上管理。加快构建“一网统管、一网通办、一网调度、一网治理”线上管理新体系，补齐发展短板，破除数据共享壁垒，强化新型基础设施建设，建立政府与企业、网上与网下、网络与网格统筹机制，推进数据大融合业务大协同社会大合作，更高效率提高城市管理和社会治理水平。

三、加速发展线上新业态



(四)大力培育重点产业互联网平台。实施工业互联网培育计划，重点在汽车、电子、装备制造、材料等领域，有针对性地培育一批扎根重庆、服务全国乃至全球的行业级、综合性工业互联网平台。支持龙头企业打造开放服务大平台，支持引进一批知名产业互联网平台企业。鼓励企业开展线上协同办公、网络化协同研发设计、线上生产过程管控、上下游供应链协同等，培育发展一批工业 APP。推动农业互联网发展，提升精准作业水平，重点打造柑橘、生猪、药材、柠檬、榨菜等特色产业互联网平台。

(五)积极培育发展新零售。实施新零售企业培育计划，整合资源，培育一批具有特色优势的新兴电子商务企业集群，支持打造特色优势专业化电子商务品牌，扩大在全国市场的影响力。扩大电子商务进村扶贫覆盖面，发展农资农产品端到端配送供应新模式。支持电子商务企业有序推广“直播电商”“社交电商”“微信电商”“社区生活管家”等新模式。鼓励发展生鲜冷链、熟食热链、日常生活用品定点定期配送新业态。支持发展智能服务，不断满足无人超市、AR 试衣、无人驾驶物流车、无人机配送等新需求。

(六)更加重视发展数字内容产业。抓住数字内容产业发展“风口期”，发挥综合优势，全力打造全国数字内容产业高地。加快建设两江数字经济产业园、西永微电园、中国智谷(重庆)科技园、仙桃数据谷、区块链产业创新基地、忠县电竞小镇等产业集聚区，集



中打造国家数字出版基地、腾讯游戏研发基地等数字经济综合体。推进人工智能、虚拟现实、大数据、全息成像等新技术在文化创意产业中的应用。加快发展壮大游戏、电子竞技、线上直播、数字出版等产业。积极培育网络文学、网络表演、网络视频、网络音乐等新兴数字产业。大力发展软件产业。推进在线影视发展，加速精品化、多元化、小众化产品供给。支持线上知识平台发展。

(七)注重发展数字化金融服务。鼓励金融机构提升线上服务能力和数字风控技术，推动网点服务线上化。支持银行部署下一代分布式金融信息系统，推出性能稳定、可智能化运营的银行APP等。推动线上申贷、线上理赔、征信查询授权、自助放贷等模式，推广“无纸化”线上办贷和电子合同。鼓励发展线上供应链金融平台，支持供应链核心企业、金融机构发展线上应收账款融资等供应链金融模式，拓展供应链上下游中小微企业便捷融资渠道。推动区块链在跨境支付、在线支付、保险理赔、证券交易、票据管理等金融领域应用。

四、探索线上服务新模式

(八)探索发展“宅生活”服务模式。顺应“宅生活”方式兴起的需求，支持“线上超市”“网上餐厅”“线上家政”“直播荐货”“网红带货”等生活服务企业，为消费者提供“见屏如面”的生活服务体验。积极打造优势线上生活服务品牌。鼓励发展“无接触配



送到家”新模式，支持“B端服务”类企业加大“C端配送”服务。鼓励发展无边界协同、全场景协作远程办公新模式，促进更多传统产业岗位实现居家办公。加快建设数字图书馆、数字博物馆、数字文化馆、数字美术馆等，推进全市公共数字文化服务“居家”共享。探索“云旅游”模式，建设数字孪生景区，打造沉浸式全景在线旅游产品。培育“宅生活”数字体育生态。

(九)探索发展“在线医疗”服务模式。发展覆盖医疗服务全流程的线上线下新模式。积极推广基于5G技术的远程会诊、远程手术、远程超声、远程监护等远程医疗应用。推动建设智慧医院，支持利用移动互联网提供预约诊疗、候诊提醒、诊间缴费、自助查询等服务。鼓励搭建互联网信息平台，支持开展线上诊疗、健康咨询、健康管理等服务。支持建设和运营药事服务平台。鼓励医药电子商务OTO发展。建设智能传染病预测平台，增强重大疾病防控和突发公共卫生事件应对能力。建立健全基于互联网的养老服务体系，构建养老信息服务网络平台。

(十)探索发展“在线教育”服务模式。完善“渝教云”公共服务体系，不断深化市级基础教育、职业教育和高等教育资源公共服务平台应用，持续扩大优质数字教育资源供给。深入实施网络学习空间覆盖行动，加快推动网络学习空间应用普及，探索推广“在家上课”与在校上课、线上与线下教学有机结合、深度融合的学习模



式，打造“云课堂”“空中课堂”“网络学习空间”等线上教育品牌。支持教育机构与平台企业合作建设线上线下相结合的教育培训体系。推动中小学数字资源共建共享，聚合一批优质中小学数字课程资源。加强网络联校、远程同步课堂等建设与应用，推动优质数字教育资源向贫困地区、偏远学校精准推送。完善继续教育、职业教育、社区教育网络培训服务体系。

(十一)提升商务活动线上服务能力。推进“智慧国博”等智能化会展场馆建设，探索打造全年不落幕的“线上智博会”“线上西洽会”等展会。提升线上招商能力和效果。创新基于互联网的新型服务贸易发展方式，推动服务贸易便利化。大力发展“互联网+”法律事务、广告传媒、知识产权、职业中介等线上服务。

(十二)增强交通出行线上服务体验。大力推进“互联网+出行”，推广“重庆交通 APP”出行服务平台，深化与大型互联网出行服务商合作，完善行程预定、路径一键规划、公共交通无缝衔接等功能，打造一站式出行服务品牌。着力提升交通支付智能化水平，全面推广移动支付、电子客票、智能检票等应用。规范发展网约车、共享汽车平台，满足市民多样化出行需求。统筹建设智慧停车平台，强化全市停车场实时动态一体化管理。

(十三)提高就业社保线上服务水平。建设智能就业服务平台，推出“就业地图”“人才热力图”和人力资源供需指数，实施分类



帮扶和精准扶持。推广共享人力资源模式，建设人力资源库，实现特殊时期或反周期性行业间员工资源共享利用。充分利用各类互联网服务入口，提供网上自助参保、续保、缴费等服务。推动社会保险制度对人员的精准覆盖和动态管理，支撑多类社会保障业务跨领域、跨地区信息共享和业务协同。

五、统筹推进线上管理

(十四)推进城市运行“一网统管”。依托数字重庆云平台和智慧城市综合管理平台，建设互联互通、高效协同的城市运行系统，形成统一的城市运行视图，实现“一键、一屏、一网”统筹管理城市运行的目标。加快建设智慧城市智能中枢，集约建设共性技术支撑平台和各类业务协同支撑体系。着眼城市运行管理“一盘棋”的要求，强力推动基础设施、城市管理、公共安全、公共管理、应急保障、生态环境等重点领域运行系统有序接入智慧城市综合管理平台。

(十五)推进政务服务“一网通办”。优化完善“渝快办”服务营商环境和市民办事的功能，进一步梳理行政权力清单和公共服务事项清单，推进政务流程再造，全面打通汇聚政务数据资源。加快部署协同办公云平台。构建“互联网+监管”体系。优化完善一站式门户网站、“渝快办”统一APP功能。整合全市政务服务呼叫资



源形成“12345”统一大平台。推广“邮寄办”“预约办”，加快推进“全程网办”。

(十六)建立应急管理“一网调度”机制。全面落实国家应急管理体系、应急物资保障体系改革新举措，适应平时经济管理、战时应急调度新需求，打造全市统一应急管理一张网。建设应急大数据平台和应急指挥调度中心。整合生产、物流、互联网平台企业、社会组织及公众等资源，构建全社会一网协同调度机制。建立健全防灾减灾、公共卫生、网络舆情等重点领域智能化实时监控和统筹调度机制。

(十七)推动基层服务“一网治理”。加快建设以“网络+网格”为核心的社区治理智能化网格化共治平台，规范接入“雪亮工程”视频采集系统，整合接入公安、民政、卫生、基层党建等业务系统，构建基于智能化感知预警、网格化集约管理、一体化联动共治的网格化智能化基层治理体系。推动社会治理业务流程再造，注重平战结合，增强应对重点人员管控、防范打击犯罪和提供精准快速公共服务能力。加强政企协同，提升治理效能。

六、完善保障措施

(十八)强化全市统筹推进。在市委、市政府领导下，市云长制工作协调领导小组、市新型智慧城市建设领导小组加强调度，及时研究线上业态线上服务线上管理有关重点工作和政策措施，领导小



组办公室要进一步加强日常工作推进。市级有关部门和单位要按照全市统一部署，加强协调配合，积极开展相关工作。各区县(自治县)应建立相应统筹协调机制，强化工作任务落实。

(十九)发挥“智慧名城”生态作用。加快构建“云联数算用”要素集群。深入落实“云长制”。构建开放兼容、协同高效、自主可控的“数字重庆云平台”。加快建成城市智能中枢核心能力平台。加快建设城市大数据资源中心，推动水电气、通信、医疗、教育、民航、铁路、道路客运、公共资源交易等公共服务数据资源纳入政务数据共享开放体系，实现政务数据资源汇聚大集中。积极推动政务数据与公共数据、社会数据融合创新应用。努力提升我市国家级互联网骨干直联点功能。加快5G规模组网。加快建设工业互联网标识解析国家顶级节点及二级节点。提升中新数据通道综合服务能力。

(二十)抓实示范应用带动。实施线上业态培育行动计划，整合资源、引导投资，每年聚焦发展10个重点线上平台企业，带动线上新兴产业的发展。实施线上服务创新行动计划，每年聚焦打造10个重点线上服务品牌，推广推荐一批典型案例，带动线上服务模式创新。实施线上管理统筹行动计划，加快系统整合和集中接入，发布实施一批智慧场景应用示范工程，统筹打造3—5个“一盘棋”大平台。



(二十一)统筹财政政策加强扶持引导。统筹利用大数据应用发展管理专项资金,优先安排支持线上业态线上服务发展和重大线上平台建设。加大对市级科技、工业和信息化、商务、教育等市级专项资金统筹力度,重点支持一批特色优势明显的线上企业、线上平台、线上品牌。全面贯彻落实中央及市委、市政府出台的涉企扶持政策。鼓励两江新区、重庆高新区、重庆经开区及有条件区县设立专项基金,加大扶持引导。

(二十二)强化金融扶持。推动“渝快融”积极为银行获取企业高质量信息、防控风险和推出新产品提供支持。市中小微企业转贷应急周转资金尽最大努力保障受疫情影响的中小微线上业态线上服务企业贷款银行不抽贷、不断贷、不压贷。科技型企业知识价值信用贷款适度提高知识价值信用贷款授信额度。中小微企业发展专项资金对符合条件的企业商业价值信用贷款给予贴息。鼓励有条件的开发区设立股权投资补偿基金,对投资线上业态线上服务企业发生的股权投资损失给予一定比例的补贴。

(二十三)实行包容审慎服务监管。优化行业准入和许可,推进市场主体登记注册便利化,探索开展“一照多址”改革,支持新业态特征表述纳入登记范围,放宽融合性产品和服务准入限制,优化完善审批流程和服务举措。积极推进“互联网+监管”,实施以管网、线上线下一体化监管,探索适应线上业态线上服务线上管理

特点、有利于公平竞争的监管方式，本着鼓励创新原则，坚持包容审慎理念，合理界定主体责任，留足发展空间，探索差异化监管。加强网络安全管理。

(二十四)深化交流合作。提高线上业态线上服务通关服务效率。推动线上线下结合、境内境外联动，探索共建跨境线上业态线上服务平台、跨境支付服务及智能物流服务平台，健全适应跨境线上业态线上服务的监管服务体系，提高贸易便利化水平。

(二十五)促进全社会协同联动。优化应急处置、物资调配等重大事项统筹协调机制，建立互联网龙头企业“白名单”制度，赋予各类市场主体明确地位和职责，有序开放医疗、教育、交通等重点行业公共资源。建立线上业态服务联盟，促进行业协同和资源整合，支持联合创新。

重庆市人民政府办公厅

2020年3月11日

(此件公开发布)

相关阅读：

[化疫情之“危”为发展之“机” 我市在全国率先出台加快线上业态线上服务线上管理发展意见](#)