# 化危为机 重庆政策加码培育“线上城市”

## ——《关于加快线上业态线上服务线上管理发展的意见》解读

重庆市政府办公厅11日印发《关于加快线上业态线上服务线上管理发展的意见》，明确加快发展线上业态、线上服务、线上管理，助力培育新的经济增长点、拉动新的消费需求、健全城市管理体系。本报就《意见》具体内容，作全方位解读。

漫画/新华社发

### 重点突破加快发展线上业态

**■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；

培育发展一批工业App；

农业互联网重点打造柑橘、生猪、药材、柠檬、榨菜等特色产业互联网平台。

**■积极培育发展新零售：**

实施新零售企业培育计划，支持打造特色优势专业化电子商务品牌；

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。

**■更加重视发展数字内容产业：**

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；

推进在线影视发展。

**■注重发展数字化金融服务：**

推动网点服务线上化；

支持银行推出性能稳定、可智能化运营的银行App等；

推动线上申贷、线上理赔、征信查询授权等模式；

推动区块链在跨境支付、在线支付、保险理赔、证券交易等金融领域应用。

### 线上“宅生活”带来服务新模式

**■探索发展“宅生活”服务模式：**

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；

鼓励发展“无接触配送到家”新模式；

鼓励发展无边界协同、全场景协作远程办公新模式；

加快建设数字图书馆、数字博物馆等；

建设数字孪生景区，打造沉浸式全景在线旅游产品。

**■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；

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；

建设智能传染病预测平台；

建立健全基于互联网的养老服务体系。

**■探索发展“在线教育”服务模式：**

完善“渝教云”公共服务体系；

打造“云课堂”“空中课堂”“网络学习空间”等线上教育品牌；推动中小学数字资源共建共享；

加强网络联校、远程同步课堂等建设与应用；

完善继续教育、职业教育、社区教育网络培训服务体系。

**■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；

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。

**■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；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；

统筹建设智慧停车平台。

**■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；

推广共享人力资源模式，建设人力资源库；

提供网上自助参保、续保、缴费等服务；

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。

### 统筹推进线上管理

**■推进城市运行“一网统管”：**

建设互联互通、高效协同的城市运行系统，实现“一键、一屏、一网”统筹管理城市运行的目标；

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。

**■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；

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”。

**■建立应急管理“一网调度”机制：**

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；

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。

**■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。

### 重庆初步形成线上业态体系

“目前，全市线上业态创新发展，初步形成了内容丰富、体验良好的线上业态体系。”市商务委副主任王珏介绍，2019年，我市实物型、服务型线上零售额分别排名全国十七位、十四位，均位列西部第二。

一是市场规模持续增长，2019年全市网络零售额1201.6亿元，同比增长25.2%，比全国高8.2个百分点。市场主体不断壮大，各类线上主体近72.7万家，增长16.1%。其中，国家电子商务示范企业9家，数量排名全国第七。

二是业态不断丰富。涌现出全国最大的服务众包企业猪八戒网，以及飞象工业互联网、“医事通”“村村旺”“啄木鸟”等一批本土服务平台。

三是线上线下深度融合。解放碑、观音桥等智慧商圈逐步建成。

四是结构不断优化。呈现线上消费快速增长，服务消费加速提升，城乡差距逐步缩小的态势。

王珏说，在疫情暴发的非常时期，线上业态显现出极大的发展潜力。

市商务委在全市开展网络消费“渝快送”行动，联合《重庆日报》推出“世界在你手中”整版公益广告，推动更多实体企业触网营销，引导广大市民线上消费、线上娱乐、线上教育。

据第三方数据统计，今年2月份，全市网络零售额94.5亿元。其中，实物型网络零售额67.13亿元，同比增长46.19%。

疫情初期，联合重庆火锅协会推出了80多家火锅店，160多个门店进行了无接触配送，指导阿里巴巴本地生活优鲜的门店，接受了企业的订单超过1万多个。

从数据来看，2月26日到3月7日的订单总量约4万单，成交金额550万。美团、大众点评在重庆主城区90个封闭社区投放的无接触配送，累计提供了200余万单的外卖配送。

“这个数字超过了我们平时的数量。”王珏说，这让传统的线下企业找回了20%-30%的营业额，有效降低了关闭堂食带来的损失。

2月，全市农产品网络销售额达到6.44亿元，有效舒缓了农产品的销售难问题。

王珏表示，下一步，将开展网络零售增量提质行动、实体商业线上线下融合发展行动、生产服务协同在线行动、商务服务网络化行动、生活服务数字化行动等五大行动，抓好意见的贯彻落实。

### 着力打造三个线上教育平台

“近期，重庆市的高校在线开放平台被教育部确定为在疫情防控期间支持高校在线教学服务课程平台。”市教委副主任邓沁泉通报，新冠肺炎疫情以来，全国普遍开展了线上教育，重庆市利用三大平台开展线上教育，发挥了大用场。

市教委以教育信息化推动教育现代化，近来年着力打造了三个平台，分别是重庆市高等学校在线开放课程平台、重庆市职业教育资源公共服务平台、重庆市基础教育资源公共服务平台。

三大平台推动线下教育和线上教育的融合，在日常的教育工作当中，发挥了巨大的作用。目前，重庆高校在线开放课程平台累计上线课程达到948门，已被65所市内高校、1618所市外学校和单位选用，注册师生用户达143万余人，累计访问量突破2.3亿人次。

重庆市职业教育资源公共服务平台现有精品课程50门、专业资源320门、通用性基础资源积件3267个，累计访问量达35万人次。

重庆市基础教育资源公共服务平台建成试用，在疫情防控期间及时面向全市中小学提供线上教学服务，目前注册用户突破406万人。

邓沁泉表示，下一步，将不断夯实教育信息化基础条件，持续深化市级教学平台应用服务，出台政策引导线上培训健康发展。“今后，以线下教育为主，以线上教育为补充的教育生态将长期存在，并会不断地壮大发展。”他表示。

### 服务事项网上办比例最高超过95%

市政府电子政务中心主任冯骏介绍，近年来，我市聚焦打造国际化、法治化、便利化营商环境，把推进政务服务“渝快办”作为全市全面深化改革的重点任务之一，加快推进政务服务“一网通办”，开展了一系列扎实有效的探索与实践。

“总的来说，目前我市推进政务服务‘一网通办’已取得阶段性积极成效。”冯骏说，截至目前，“渝快办”注册用户已超过1100万，网上办件总量超过7200万件。

特别是疫情防控期间，市政府电子政务中心充分发挥“渝快办”平台作用，及时发布疫情期间国家和我市出台的帮扶企业政策措施，推动更多服务事项网上办理，积极引导办事企业和群众通过“渝快办”网上办事大厅或移动端、支付宝、微信小程序等线上服务渠道，进行网上咨询、网上预约、网上办理，推出“邮寄办”“预约办”等服务模式，实现了“不接触”办理，有效满足了企业和群众的办事需求。

同时，上线“渝康码”申领服务，对接国家防疫健康信息码，实现了“渝康码”全国通行。

据统计，疫情期间，“渝快办”平台共接受企业群众查询服务179万件，受理服务申请48.2万件、办结47.6万件，服务事项网上办比例最高超过95%。随着区县和市级部门线下服务大厅陆续复工，目前网上办的比例保持在83%左右。

（本版文字除署名外均由本报记者余虎、黄乔采写）

巴渝论坛

## 要善于利用数字化力量来升级消费

□单士兵

疫情之下，企业如何化危为机。这两天，餐饮行业迎来了一个重磅消息——美团外卖启动了“商户伙伴佣金返还计划”，对全国范围内优质餐饮外卖商户，尤其是经营情况受疫情影响较大的商户，按不低于3%—5%的比例返还外卖佣金。此举受到众多餐饮商户点赞。

在疫情防控形势持续向好，复工复产不断取得成效的情况下，很多受疫情影响严重的行业，都在努力把时间抢回来，把损失补回来。餐饮行业受疫情影响之大，可谓是有目共睹。现在，如何控制经营成本，如何转变运营模式，如何更好地服务于复工复产企业，都是摆在餐饮行业面前的现实课题。

控制成本显然是企业运营一个基本选择。尽管相对房租、人力、食材成本，平台返佣只是杯水车薪，但却是实实在在的利益反哺。更为重要的是，疫情下人们转向数字消费的生活方式，并不会随着疫情结束而停止。餐饮业需要以更大力度由线下转到线上，这已经成为潮流和趋势。事实上，现在很多餐饮企业的服务对象，都在转向为大公司大工厂配送外卖。对餐饮业来说，此举既能充分利用像美团外卖这类头部平台的流量，又能最大程度降低数字运营的成本，是数字化力量带来的温暖和激励。

发挥好数字经济模式的优势，来助推消费复苏，这本身就是企业应尽的社会责任。特别是一些头部互联网平台，应该积极行动起来。3月4日，中共中央政治局常务委员会召开会议强调，要把复工复产与扩大内需结合起来，把被抑制、被冻结的消费释放出来，把在疫情防控中催生的新型消费、升级消费培育壮大起来，使实物消费和服务消费得到回补。对重庆这样以“美食”闻名的城市来说，当前推动餐饮业数字化发展，可谓是正当其时。而餐饮业通过积极利用互联网平台力量迎来蓬勃生机，无疑有助于提高员工返岗率，推动更多中小企业复工复产，不断提升复工复产的整体效益和水平。

疫情的冲击是短期的，并不会改变经济长期向好的发展态势。懂得化危为机，多措并举，来全力推动创新型开放型经济新发展，这是经济发展的未来方向。当前，利用数字化力量来为抗击疫情复工复产提供精准助益，特别需要凝聚好消费者、企业平台和政府扶持的力量，来形成闭环。从这个意义讲，美团外卖返还商户佣金的方式，值得在更多行业领域来推广，值得更多的互联网平台效仿，来形成更大的交互效应。也只有善于利用数字经济的灵活性和技术驱动能力，不断推动企业数字化转型，才能进一步激发新兴消费潜力、拓展消费经济空间，来为经济社会发展提供更为有力的支撑。