

# 江苏省文化和旅游厅文件

苏文旅发〔2018〕23号

---

## 关于印发《江苏省互联网上网服务行业转型升级工作指南》的通知

各设区市、县（市、区）文化广电新闻出版局：

为贯彻落实江苏省委编办、省文化和旅游厅联合下发的《关于深化文化市场“放管服”改革的意见》，加快江苏省互联网上网服务行业转型升级，推动文化高质量发展走在全国前列，现印发《江苏省互联网上网服务行业转型升级工作指南》，并就有关事项通知如下。

**一、加强组织领导。**各级文化行政主管部门要结合实际明确互联网上网服务行业转型升级的重点工作，制定可量化、可考核、分阶段的目标任务，以大局意识和工匠精神抓好落实。要通过组织培训、交流学习、典型案例宣讲等多种形式，宣传解读《工作指南》，使全省互联网上网服务企业都能知晓、理解

和掌握具体要求。要积极指导督促互联网上网服务企业开展自我测评，对标找差，根据《工作指南》指引，结合企业经营实际，制定切实可行的转型升级实施方案。

**二、强化统筹协调。**各级文化行政主管部门要加强与公安、市场监管、应急、商务等部门的通力协作，切实落实相关政策措施，推动互联网上网服务行业实现高质量发展。将“绿色网吧”等转型升级示范企业列入文化市场信用“红名单”，将被吊销文化经营许可证等当事人列入文化市场信用“黑名单”。

**三、优化营商环境。**各级文化行政主管部门要强化举措、集聚资源、靠前指挥、主动服务，最大限度激发文化市场活力。要加大财政支持力度，将上网服务行业转型升级列入现代服务业（文化）发展专项资金项目支持范围，并加强对申请专项资金企业的指导和培训；要加大金融支持力度，积极协调银行等金融机构，推出“网咖 e 贷”等适合互联网上网服务行业的金融产品；要减少对文化市场信用“红名单”企业执法巡查频次，对列入文化市场信用“黑名单”与警示名单企业作为重点执法巡查监管对象，提高执法巡查频次，加大处罚力度；要联合相关部门依法查处“黑网吧”，通过对违法主体予以信用约束和联合惩戒，实现“一处违法、处处受限”；要科学引导互联网上网服务企业健全财务管理、安全防范等各项制度，规范管理，创新经营，培育一批口碑好、知名度强、影响力大的互联网上网服务行业领军企业。

**四、突出示范引领。**各级文化行政主管部门要支持转型企业大胆探索，及时总结推广转型升级工作中的优秀实践案例和

典型经验，发挥品牌企业引领示范作用，以点带面、点面结合推进转型升级工作。省文化和旅游厅将与省有关单位联合开展优秀实践案例推介活动，总结宣传一批可复制可推广的经验做法，形成主动对标先进、相互学习借鉴的良好局面，确保转型升级工作落到实处、见到实效。

**五、发挥协会作用。**各级文化行政主管部门要督促行业协会积极作为，加大对互联网上网服务行业转型升级指导力度，在行业自律、政策咨询、创新发展、培训交流，以及协助行政主管部门开展检查督促工作等方面发挥重要作用。

省文化和旅游厅将把互联网上网服务行业转型升级作为落实“放管服”改革、促进文化高质量发展的重要举措，加强专项督查，对不作为乱作为的地区将抓典型严肃问责。工作中取得的重大进展、存在的突出问题要及时报告，对成效明显的地区，将加大表扬和政策激励力度。各设区市请于2019年6月底前将贯彻落实情况书面报省文化和旅游厅。

江苏省文化和旅游厅

2018年11月19日

# 江苏省互联网上网服务行业转型升级工作指南

本指南适用于江苏省行政区域内互联网上网服务行业的转型升级工作，旨在促进全省互联网上网服务行业高质量发展。

## 一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大精神，承担起举旗帜、聚民心、育新人、兴文化、展形象的使命任务，积极践行新发展理念，加快转型升级步伐，把江苏互联网上网服务业建设成满足人民群众文化生活需求，集聚社会信息服务与公共服务功能，具有现代管理水平互联网服务业，为推动文化建设高质量发展走在前列、加快建设“强富美高”新江苏作出积极贡献。

## 二、基本原则

1. 市场主导，政府引导。充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，更好发挥政府职能。突出企业市场主体地位，多业态、精细化、品牌化、连锁联营发展，更好更快做大做强上网服务企业。政府部门要加强扶持和引导，提供优质服务，促进资源协作共享，强化事中事后监管，为行业发展营造公平竞争环境，激发市场主体活力。

2. 创新引领，统筹发展。大力培育新业态、创立新模式、拓展新空间，积极研发和运用新技术，促进上网服务行业以新增长点实现高质量发展。坚持问题导向、需求导向与目标导向

相结合，紧紧围绕发展的不平衡不充分，统筹谋划、精准发力、靶向出击，补短板、强弱项，促进城乡互补、协调发展，让人民群众享受到高品质文化服务。

3. 点面结合，注重实效。着眼产业发展新趋势，紧扣行业新需求，鼓励先行先试，加强分类指导，强化示范引领、协同推进发展，创造更多转型升级的新亮点、新成效。紧盯行业转型发展的堵点、难点、痛点，集成政策、集中资源、集聚力量，培育一批在全省乃至全国具有一定影响力的品牌企业。

### 三、主要目标

1. 上网环境更舒适。互联网上网服务经营场所空间敞亮、空气清新、整洁有序，计算机软硬件配置不断提升，配套设施自助化、智能化水平不断增强。

2. 服务水平更优质。从业人员用语礼貌、举止得体，业务娴熟、热情周到，投诉纠纷得到妥善解决，客户满意度持续提升，场所形象文明优质，服务质量高效便捷。

3. 经营业态更丰富。根据自身实力 and 市场需求，积极拓展新业态，引导行业内中小企业与龙头企业以及其他行业领军企业开展多形式的合作，提供更多增值服务、延伸服务，做深做足“上网服务场所+”的文章。

4. 企业管理更规范。财务管理、安全管理、人员管理等企业管理制度进一步健全完善，品牌建设进一步加强，合法经营，诚实守信，成为理念新、管理强、经营好、口碑优的上网服务

场所。

5. 行业发展更高质。深入实施创新驱动发展战略，深化供给侧结构性改革，切实增强行业转型升级内生动力，做精主业、做优副业、做强企业、做大产业。充分挖掘上网服务经营场所的功能和作用，积极参与基层便民服务，将自身经营发展与履行社会责任有机结合，让行业发展更加稳健、更有效益、更具质量。

#### 四、主要内容

互联网上网服务行业转型升级包括转型和升级两部分，相互依托、相互融合、相互促进。互联网上网服务企业要结合当前经济社会发展趋势和行业转型升级需求，解放思想、锐意创新，探索“上网服务场所+”新模式，把层次做高、平台做大、业态做多、服务做好，既为消费者提供更多优质体验，也为上网服务行业经营者有效应对市场挑战创造更多发展机遇。

##### （一）转型工作

1. 上网服务场所+电竞。上网服务场所增添电竞设施，为电子竞技爱好者提供服务。打造专业品牌电竞赛事，提供电竞赛事训练及直播、转播、观赛等服务。探索发展功能电竞、电竞主题酒店等新业态。

2. 上网服务场所+网络直播。上网服务场所与电商平台、传媒公司合作，设置不同主题的线下直播空间，提供场地、道具等租赁服务，开展有影响力的直播活动，增强上网服务场所的

知名度和美誉度。

3. 上网服务场所+游戏游艺。上网服务场所设置游戏游艺空间，添置游戏机、游艺机、体感游戏、VR 体验等设施，充分融合网络游戏和游戏游艺的娱乐共性，给消费者提供益智和娱乐享受。

4. 上网服务场所+影视空间。上网服务场所利用场地，设立环境舒适、随到随点的点播影院和能够提供同期院线影片的同步影院，满足消费者个性化观影需求。

5. 上网服务场所+演出。上网服务场所增设小型舞台，配备服装道具、灯光设备等，开展演出经营活动，为消费者提供演艺体验场所。

6. 上网服务场所+画廊。上网服务场所通过开办画廊，串联艺术市场，进行艺术品的陈列、收藏及交易活动。

7. 上网服务场所+迷你唱吧。上网服务场所设置迷你唱吧，配备专业的唱歌设备，为消费者提供多样的消费选择。

8. 上网服务场所+文创。上网服务场所提供文创产品研发和销售场地，创意研发和营销与网络游戏、电竞等相关的文创产品，拓展上网服务场所的文化服务内涵。

9. 上网服务场所+棋牌。上网服务场所为消费者提供棋牌活动场地，开展线上线下麻将、扑克牌、棋类等服务。通过大众化的休闲娱乐活动，有效吸引各类消费者。

10. 上网服务场所+体育休闲。上网服务场所利用场地，开

展室内休闲体育活动，如台球、沙狐球、乒乓球、砂板乒乓球等，增强趣味性、新鲜感，为消费者提供劳逸结合、健康有益的上网空间。

11. 上网服务场所+休闲娱乐综合体。上网服务场所通过开设点播院线、砂板乒乓球、画廊、演出、桌游、手游、抓娃娃机、迷你唱吧、街机、棋牌等项目，以“一站式”模式实现多业态经营，产生集聚效应。

12. 上网服务场所+智慧书店。上网服务场所设立自动购书机为主的智慧书店，增设智能项目体验，打通图书零售新端口。

13. 上网服务场所+众创空间。上网服务场所利用空间、设备和网络资源提供众创空间、共享工位等创业服务。开辟青年创业专属空间，为初期创业者的创业孵化等提供多功能全方位服务，为小微企业成长和个人创业提供低成本、便利化服务。

14. 上网服务场所+网络文化沙龙。上网服务场所利用场地为网络文学的孵化提供线下实体空间，增进作者、读者之间的交流沟通，激发创作灵感，繁荣网络文学创作。

15. 上网服务场所+培训。上网服务场所与教育培训机构合作，提供教育培训、考试等服务，使上网服务场所成为网络培训、远程教育的线下载体。

16. 上网服务场所+餐饮。上网服务场所在提供原有餐饮基础上，因地制宜开发富有地方特色的餐饮服务，便利上网人员就餐，增加营收效益，提高人气和商气。



17. 上网服务场所+咖啡吧。上网服务场所增设专业的咖啡吧，为商务洽谈、人际交往提供优雅舒适的服务空间，成为消费者的社交和休闲方式。

18. 上网服务场所+茶吧。上网服务场所开设茶吧，为消费者的休闲社交等提供饮茶品茗、茶文化活动等服务。

19. 上网服务场所+酒吧。上网服务场所利用场地开设酒吧，以酒水供应和表演等活动，为消费者提供特色休闲娱乐服务。

20. 上网服务场所+电子商务线下服务站。上网服务场所利用人流量较为密集的优势，设立网购商品提货点等，打造电子商务线下服务站，与线上平台有机互动。

21. 上网服务场所+电子产品维修站。上网服务场所利用技术人员优势，与生产商、销售商合作，设立售后服务站，为周边社区提供电子产品维修服务。

22. 上网服务场所+特惠商店。上网服务场所依托电商平台提供的优惠供货渠道，让消费者通过场所电脑直链进入网上商城购物，打开“无界零售”之门。

23. 上网服务场所+便利超市。上网服务场所增设便利超市，根据场所的区位特点，围绕日常用品，提供优质便利的生产生活服务。

24. 上网服务场所+农贸产品购销站。上网服务场所积极发展农村电子商务，参与农村电子商务服务网点建设，使网点成

为连接城区消费需求与乡镇农贸产品市场的购销平台，促进品牌农产品进城入户。

25. 上网服务场所+远程医疗。上网服务场所利用网络优势，与相关医疗机构等合作，为周边居民提供远程医疗咨询和便民服务。

26. 上网服务场所+票务。上网服务场所增设电子票务销售终端，开展娱乐演出、交通和旅游票务服务。线下代理销售竞彩票务。

27. 上网服务场所+文印服务。上网服务场所添置打印、复印等设备，为消费者提供就近便捷的文印服务。

28. 上网服务场所+互联网广告。上网服务场所利用场地，在内部空间、显示器桌面等场地和载体进行广告投放业务。

## （二）升级工作

29. 上网服务场所+品牌建设。上网服务场所以诚信为基础，以服务质量和服务特色为核心，注重对品牌定位、品牌形象、品牌主张和品牌价值观等进行规划、设计、宣传、管理，努力增强消费者的认知度，提高品牌吸引力和知名度，使品牌成为高价值的无形资产。

30. 上网服务场所+连锁联营。上网服务场所通过连锁经营或联合经营的方式把分散的经营主体组织起来，统一管理，统一店名、店貌、广告和信息等，保证服务质量，产生定向消费信任或依赖，实现规模经营，取得规模优势。

31. 上网服务场所+智能终端。上网服务场所引入智能管理设备，通过人脸识别、指纹扫描等技术手段验证上网人员身份信息，提供自助支付服务，解决运营成本高、管理难、服务效率低等问题，有效杜绝未成年人进入上网服务场所。

32. 上网服务场所+安全防范。上网服务场所积极运用物联网、大数据、区块链、人工智能等新技术，添置消防、监控等安全防范所必需的新设备，不断提升安全防范水平，确保场所经营安全、消费者人身财产安全以及网络内容安全。

33. 上网服务场所+现代企业财务管理。上网服务场所引入先进的管理理念和运营模式，建立健全符合现代企业管理规范的财务管理制度，建成具有现代管理水平的上网服务企业。

34. 上网服务场所+从业人员管理。上网服务场所从业人员主动适应日益细分的消费市场和不断拓宽的服务范围，参加各类技能培训、交流学习，提升经营管理与服务水平。

35. 上网服务场所+设备更新。上网服务场所根据互联网技术发展最新成果和消费需求，以合理频率、定期分批次升级相关软硬件配套设施，不断改善消费体验，吸引更多消费者。

36. 上网服务场所+个性空间。上网服务场所注重空间环境建设，从地方文化遗产、现代造型艺术等多方面汲取装潢元素，把场所打造成独具艺术品味、富有个性特色的文化空间。

37. 上网服务场所+社交平台。上网服务场所利用场所空间，营造提升休闲氛围，为消费者提供分享、互动和沟通的线上线

下交流平台。

38. 上网服务场所+公共文化服务。上网服务场所发挥遍布城乡、贴近民众的优势，设立图书流通点、电子阅览室、公共政策信息宣传平台等，丰富公共文化服务供给，把上网服务场所打造成宣传优秀文化、提供公共服务的重要阵地。