

# 临沂市人民政府办公室 印发《临沂市创建网络市场监管与服务示范区 工作方案》的通知

临政办字〔2017〕77号

各县区人民政府，市政府各部门、各直属机构，临沂高新技术产业开发区管委会，临沂经济技术开发区管委会，临沂临港经济开发区管委会，临沂商城管委会，临沂蒙山旅游度假区管委会，临沂综合保税区管委会，各县级事业单位，各高等院校：

《临沂市创建网络市场监管与服务示范区工作方案》已经市政府研究同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

临沂市人民政府办公室

2017年6月2日

# 临沂市创建网络市场监管与服务示范区 工作方案

为加快推进网络市场监管与服务示范区创建工作，探索全市网络市场制度创新、服务创新和管理创新，进一步营造良好网络市场秩序，提升电子商务发展质量和水平，带动全市经济转型升级，根据上级有关文件精神，制定本工作方案。

## 一、总体要求

（一）指导思想。积极融入国家“一带一路”战略，坚持“有特色、有亮点、有创新”创建思路，着力探索监管与服务创新，逐步建立促进全市网络市场健康发展的长效机制，进一步营造良好发展环境，激发网络经济活力，加快临沂商城国际化、电商化、集约化步伐，为提升网络市场监管水平、服务电子商务跨越发展提供可复制、可推广经验。

### （二）基本原则。

坚持政府引领、企业主导。更好地发挥政府作用，合理配置公共资源，有效引导社会资源，通过优化监管服务、完善政策体系，激发网络市场主体活力和创造力，为电子商务发展创造良好环境。

坚持创新监管、有序规范。通过“依法管网、以网管网、信用管网、协同管网”，创新监管机制，强化技术支撑，加强部门协作，提高监管效能，形成适应网络市场发展的监管模式

和制度体系。

坚持服务发展、提质增量。通过优化服务、简政放权，推动网络市场便利化、规范化发展，促进电子商务及相关业态协调发展，打造完整的电子商务产业链和生态链。

（三）创建目标。力争经过 3 至 5 年的建设，打造便捷高效的网络服务、监管、审批、维权以及人才培养、大数据运用等综合服务平台，完善线上线下融合发展格局，推动网络市场健康、规范、有序发展，将临沂打造成网络市场创新发展和高效监管的先行区；在全市建成 20 个国内外有影响力的电子商务垂直平台，培育 100 家重点电子商务应用企业和电商服务企业，集聚化发展一批电商产业园区，各类电商企业、商户突破 15 万家，电子商务交易额突破 6500 亿元，将临沂建设成全国区域性电子商务中心。

## 二、主要任务

（一）探索建立网络市场综合监管模式。把握网络市场特点和电子商务发展趋势，推进线上线下一体化监管，依托企业信用信息公示系统、网络市场监管信息化系统、12315 投诉举报系统等平台，汇集各监管部门掌握的企业监管信息，开展分类分级监管，探索建立以信息为基础、以信用为核心、以技术为支撑的网络市场新型监管模式。

（二）探索建立电商发展服务体系。强化政策扶持力度，创新电子商务发展模式，培育各类电子商务发展新平台。围绕

产业集群、专业市场、农村电子商务、跨境电子商务等重点领域，发展一批专业化电子商务企业，积极培育电子商务品牌企业，加快电子商务人才培养和技术研发，形成完善的电子商务发展体系。

（三）探索建立网络市场综合评价标准。综合多方信用基础数据，发挥第三方服务机构和专家学者作用，及时分析电商发展现状，探索推进网络市场监管与服务、网络市场主体信用、网络消费满意指数等评价系统建设，为进一步开展示范区创建工作提供有力支撑。

（四）探索建立网络市场风险防控机制。建立网络市场风险信息采集、评估、预警、处置机制，加强重点行业、重点环节风险防控，实现“分类监管、部门共享、有序公开”，促进网络市场健康发展，有效防控市场监管风险。

### **三、重点工作和创新举措**

#### **（一）简政放权，放手发展，畅通电商产业发展渠道**

1. 创新准入模式。深化商事制度改革，在各级政务大厅工商登记窗口设立“电商服务岗”，开辟方便快捷的网络通道。简化电子商务企业注册流程，推行网上并联审批。建立全程电子化登记平台，大力推行全程电子化审批，打造“电子工商”。放宽登记条件，积极探索放宽网络经营企业在行业表述、经营范围的登记条件，允许“一照多址”、“一址多照”，大力培育电子商务孵化基地、电子商务秘书等新型领域市场主体，扩大网商

主体数量。(牵头单位：市工商局，配合单位：市国税局、市地税局、市质监局，临沂商城管委会。)

2. 支持电商产业多元化发展。推进专业市场与电子商务的融合发展，培育发展代运营、网络推广、数据分析和售后服务等营销服务业，创新和优化仓储、物流、配送和快递等物流服务业，积极发展支付、融资等金融服务业，鼓励优势制造业企业开展电子发票、电子合同应用等信息化创新，支持电子商务与制造业跨界发展、融合发展、创新发展。(牵头单位：市商务局、市口岸与物流办公室，配合单位：市经信委、市国税局、市地税局、市质监局、市食品药品监督管理局、市人力资源和社会保障局、市农业局、市交通运输局、市邮政管理局、市工商局，临沂商城管委会。)

3. 培育一批电子商务知名品牌。鼓励、支持电商平台和经营户做大做强做优，争创中国驰名商标、山东省著名商标、山东省服务名牌，实现品牌化、规模化经营。支持、培育品牌企业开展电子商务，引导企业加强国际市场调研，确定目标市场，增强研发能力，不断向高端产业链延伸。树立品牌国际化意识，与境外电子商务企业实现战略合作。实施商标广告战略，支持创立自有品牌，以品牌建设提升网商发展水平。规范网络广告宣传行为，切实提升我市电商企业和商品知名度。(牵头单位：市工商局、市商务局，配合单位：市农业局、市质监局，临沂商城管委会。)

## （二）健全机制，创新模式，提高网络市场监管效能

1. 创新网络市场监管机制。运用信息技术提升监管执法效能，完善网络商品交易监管信息化系统，逐步推行网络经营者身份标识制度、商品质量监控及追溯、网店实名制和交易信用评价等制度，探索电商纠纷处置和消费争议解决机制，完善电子商务纠纷仲裁机构及相应程序，建立“网上12315”，发展网上投诉、网上协商、网上调解、网上仲裁等纠纷处置模式。探索建立线上线下一体化监管平台，通过“互联网+市场监管”，实现监管的信息化、标准化、规范化。（牵头单位：市工商局，配合单位：市商务局、市经信委、市质监局、市食品药品监督管理局，临沂商城管委会。）

2. 强化信用监管。依托企业信用信息公示系统，加强与人民银行征信合作，探索建立各监管部门互评互认的“企业信用评价系统”，建立负面清单监管制度，实施分层分类分级监管，完善企业诚信档案，开展“文明电商平台”、“文明电商经营户”评选，打击电商违法失信行为，定期曝光侵犯消费者合法权益的网络商品经营主体，公布经营主体的违法行为和网站网址，增加失信经营成本，提高诚信意识。（牵头单位：市工商局，配合单位：市商务局、市经信委、人民银行临沂市中心支行、市金融办、市质监局、市食品药品监督管理局，临沂商城管委会。）

3. 强化重点领域、重点行业监管。以网络交易平台、大型

购物网站及商务信息、生活信息、旅游、专业服务等网络交易服务网站为重点，依法查处网络商标侵权、销售假冒伪劣商品、虚假宣传、刷单炒信等突出违法行为。建立电商领域商标等知识产权及广告宣传诚信机制，加大知识产权违法和虚假宣传等惩戒力度，提高违法成本。（牵头单位：市工商局，配合单位：市公安局、市商务局、市经信委、市旅发委、市科技局、市质监局、市食品药品监督管理局，临沂商城管委会。）

4. 加强大数据分析应用，实现精准监管。积极利用大数据、云计算技术，广泛采集网络市场及相关主体的注册登记、经营行为、违法失信等信息数据，掌握网络市场主体经营行为、规律与特征，主动发现违法违规现象，实现有效监管。深层次挖掘、分析总结网络市场发展中的问题，及时跟踪评估风险，制定处置预案，提高预防能力。依托大数据定期评估监管制度、监管行为和监管政策的实施效果，根据需要及时调整，提高监管效能。（牵头单位：市工商局，配合单位：市统计局、市商务局、市经信委、市公安局、市质监局、市食品药品监督管理局、市国税局、市地税局，临沂商城管委会。）

5. 强化协作共治，提高多部门协作监管能力。建立多部门合作机制和联席会议制度，探索建立多部门在行政执法、市场监管方面的信息归集与共享机制，形成监管合力。加强跨区域合作和政企之间协作，引导电商平台和网络经营者建立行业自律及惩处机制，建立健全自律性管理制度、行业信用规范、

行业从业守则和职业道德准则，实现自我规范、自我发展，建立起“部门协同、行业自律、企业自治”的监管格局。（牵头单位：市工商局，配合单位：市商务局、市经信委、市公安局、市质监局、市食品药品监管局、市国税局、市地税局，临沂商城管委会。）

### （三）优化服务，突出重点，促进电商产业提质增效

1. 以临沂商城为核心，大力发展垂直电商、跨境电商。充分利用上级赋予临沂商城的优惠政策，在临沂商城开展电子商务发展、市场监管、金融服务、智能物流、信用建设、人才培养等创新探索。依托临沂专业市场集群，努力打造国内较大规模的网上垂直电商群，大力扶持劳保、建材、五金、板材、汽车装具等优势行业垂直电商平台，十三五末力争建成20个以上服务临沂商城、辐射全国、面向全球的垂直电商平台，发展跨境电商1万户以上，推进临沂专业市场线上线下一体化发展。搭建跨境电商综合服务平台，建设运营好跨境电商产业园，积极争取建设区域性的国际邮件互换局（站）、国际快件监管中心，探索跨境电商保税进口、B2B出口监管模式等政策创新。加快建设“海外临沂商城”，建设跨境电商O2O体验店，鼓励电子商务服务企业设立海外仓，建设国际营销网络。（牵头单位：临沂商城管委会，配合单位：兰山、罗庄、河东区人民政府，临沂高新技术产业开发区管委会、临沂经济技术开发区管委会、临沂综合保税区管委会，市商务局、市经信委、市邮政



管理局、市交通运输局、市食品药品监管局、市国税局、市地税局。)

2. 实施物流信息化工程，建设“智慧物流”。发挥临沂物流优势，完善物流公共信息平台，整合物流相关政务和商务信息，面向市场需求提供物流公共信息服务，扩大物流交易、信用、认证、跟踪、金融、保险等功能。推进电子商务平台与物流信息平台融合，鼓励物流企业开展电子商务服务业务，探索建立高品质、标准化、规范化的电子商务物流运作流程，完善智能物流体系。（市口岸与物流办公室、市交通运输局、市商务局、市经信委、市金融办、临沂商城管委会按职责分工负责。)

3. 以各县区为重点，大力发展农村电商。实施电子商务“百乡千村”工程，加快“电商村”培育步伐。争取到2020年，在全市100个左右的乡镇（街道）、1000个左右的村（社区），建设1000个左右的电子商务服务站点。大力培育农村电商经营主体，鼓励农产品上行，力争在推动农民创业就业、开拓农村消费市场、带动农村扶贫开发等方面取得明显成效。（牵头单位：市商务局，配合单位：市经信委、市工商局、市旅发委、市质监局、市食品药品监管局、市国税局、市地税局。)

#### （四）加大投入，强化保障，筑牢发展基础

1. 创新网络经济人才发展机制。加强政府、高校与企业合作，建立一批电子商务企业急需的创业型和实用技能型人才培养基地，鼓励社会培训机构开展电子商务人才培养，构建电子

商务专业化、社会化、国际化的人才培养体系。建立电子商务人才创业创新支持体系，引进和汇聚创新人才，健全完善人才吸引、培养、使用、流动和激励机制，发展人才公共服务体系，健全专业化、国际化的人才市场服务体系。建立由国内外知名专家、学者、企业家组成的专家委员会，为电子商务产业发展、项目评估、发展方向提供咨询和指导。（牵头单位：市人力资源和社会保障局，配合单位：市商务局、市经信委、市财政局，临沂商城管委会。）

2. 完善考核督查机制和评价体系。围绕创建规划和具体工作制定公开服务清单，将网络市场发展指数列入绩效考核指标，量化指标数据，加强督查考评，分阶段组织开展督查。依托第三方机构，探索建立网络市场发展指数评价、网络市场秩序综合评价、网络交易信用信息评价、网络消费满意指数等体系，定期发布相关评估报告。制定电商经营平台、经营户和产业园区不同行业、不同类型的行业标准，为深入推进示范区创建、提高网络市场监管和服务能力提供支持。（牵头单位：市工商局，配合单位：市商务局、市经信委、市统计局。）

3. 强化保障，夯实基础。配齐配强网络市场监管队伍，提高监管服务能力。加大物力资金保障力度，对有条件的县区和专业市场给予资金、政策扶持，鼓励在网络市场监管和电子商务发展上开展创新，发挥典型示范作用，探索建立综合监管服务平台，努力提高监管服务效能。（牵头单位：市工商局、市财

政局，配合单位：市人力资源和社会保障局、市编办、市商务局。）

4. 提高监管与服务技术保障能力。加大投入力度，强化网络基础设施建设，提高信息技术利用水平，为网络市场监管与服务提供保障。及时利用“全国一张网”建设成果，在网络市场主体信息归集、跨区域监管与维权、跨行业协调、跨部门联动等方面积极开展先行先试，努力推进监管与服务创新。（牵头单位：市工商局，配合单位：市财政局、市商务局、市工商局、市人力资源和社会保障局、市质监局、市食品药品监督管理局。）

#### **四、组织实施**

（一）加强领导。市政府成立由主要负责同志担任组长、市直相关部门主要负责人为成员的网络市场监管与服务示范区创建工作领导小组，全面负责创建工作的组织实施，领导小组办公室设在市工商局，协调推进示范区创建工作。

（二）落实责任。市直有关部门根据方案，进一步细化任务，每年初制定年度实施计划和进展安排，明确分工，落实责任，加强考核。突出重点，先行先试，大胆创新，抓紧形成第一批制度创新清单，加快推进创新举措落地，及时总结成果，力争早出成效。各部门立足职能，转变观念，主动作为，加强沟通协作和相关政策衔接，及时解决示范区建设发展中遇到的困难和问题，形成加快推进“示范区”发展的强大合力和良好氛围。

（三）总结提升。成立由研究机构、行业协会、有关网络经营企业及第三方评估机构相关专家组成的专家组，定期提出指导意见，对照创建工作各项目标进行检查评估，确保高标准、高质量地完成建设任务。适时召开现场交流会、研讨会、工作推进会，不断总结完善，加快形成可复制、可推广的制度创新清单和监管经验。

（2017年6月2日印发）