

七部门印发《关于促进“互联网+社会服务”发展的意见》

（来源：国家发展改革委网站，2020-01-09）

关于促进“互联网+社会服务”发展的意见

发改高技〔2019〕1903号

各省、自治区、直辖市及计划单列市人民政府，新疆生产建设兵团，国务院有关部门：

增进人民福祉、促进人的全面发展是我们党立党为公、执政为民的本质要求。社会服务是指在教育、医疗健康、养老、托育、家政、文化和旅游、体育等社会领域，为满足人民群众多层次多样化需求，依靠多元化主体提供服务的活动，事关广大人民群众最关心最直接最现实的利益问题。要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真落实党中央、国务院决策部署，推动“互联网+社会服务”发展，促进社会服务数字化、网络化、智能化、多元化、协同化，更好惠及人民群众，助力新动能成长。经国务院同意，现提出以下意见。

一、以数字化转型扩大社会服务资源供给

运用互联网手段，充分利用“互联网+政务服务”发展成果，加快社会服务资源数字化，加大公共数据开放力度，推动服务主体转型，扩大社会服务资源覆盖范围，提升资源配置效率，有效解决社会服务资源相对短缺、优质服务资源供给不足问题。

（一）推进社会服务资源数字化，激发“互联网+”对优质服务

生产要素的倍增效应。健全社会服务领域国家数字资源服务体系，推动社会服务领域从业者、设施、设备等生产要素数字化，支持服务机构、互联网企业和其他市场主体根据市场需求，在确保数据安全的基础上开发教育、医疗健康、文化和旅游、体育健身等数字资源，提供网络化服务。鼓励发展互联网医院、数字图书馆、数字文化馆、虚拟博物馆、虚拟体育场馆、慕课（MOOC，大规模在线开放课程）等，推动社会服务领域优质资源放大利用、共享复用。

（二）加大社会服务领域数据共享开放力度，提升数据资源利用效率。建设完善国家数据共享交换平台体系，加强跨部门政务数据共享。研究跨领域数据共享开放统一标准，建立社会服务领域公共数据开放目录和开放清单，优先推进文化、旅游、体育、医疗等领域公共数据开放，明确通过国家公共数据开放网站向社会开放的原始数据集、数据类型和时间表，提供一体化、多样化的数据服务。支持社会服务各领域间、各类主体间的数据交易流通。充分发挥国家数据共享交换平台的基础支撑和交换通道作用，探索企业数据平台与全国一体化在线政务服务平台等对接，在保障隐私和安全的前提下，提供社会服务所需的数据资源和核验服务。

（三）推进社会服务主体数字化转型，有效提升资源匹配效率。推进学校、医院、养老机构、公共文化体育场馆、家政公司、社区等社会服务主体的信息化建设，拓展管理与服务的智慧化应用。实施“互联网+社区”行动，提升社区服务信息化、智能化水平。研究建立社会服务主体服务能力标准化和服务质量评价体系。通过互联网、大数据、人工智能等多种技术和模式，推动教育、医疗健康、养老、托育、体育、家政等服务领域供需信息对接，促进以市场化手段优化

资源配置。

二、以网络化融合实现社会服务均衡普惠

针对城乡、区域间优质社会服务资源配置不均衡问题，继续推进欠发达地区网络接入和基础能力建设，充分运用互联网手段加快社会服务在线对接、线上线下深度融合，促进优质社会服务惠及更广大人民群众。

（四）加快各类社会服务主体联网接入，推动实现偏远农村地区服务可及。深入开展电信普遍服务试点，提升农村及偏远地区网络覆盖水平。实施学校联网攻坚行动，加快建设教育专网，实现所有学校接入快速稳定的互联网。支持面向深度贫困地区开发内容丰富的在线教育资源。实施区域中心医院医疗检测设备配置保障工程，继续推动偏远农村地区远程医疗设施设备普及。继续实施信息进村入户工程，实现普通农户不出村、新型农业经营主体不出户就可享受便捷高效的数字化社会服务。

（五）开展发达地区和欠发达地区社会服务在线对接，助力基本公共服务公平普惠。鼓励以高水平社会服务机构为核心，建立面向基层地区、欠发达地区、边远地区的远程在线服务体系与基层从业人员培训体系，助力网络扶贫。借助互联网手段，推动具备条件的医养结合机构区域化、全国化拓展。支持发展东西部线上对口帮扶、优质资源“1带N”等方式，扩大优质资源的辐射覆盖范围。加强在线服务能力评估。

（六）推进线上与线下社会服务深度融合，扩大线下服务半径。探索教育、医疗健康、养老、社区、家政、旅游、体育等领域线上线下融合互动的社会服务供给体系，鼓励与全国一体化在线政务服务平台

台实现对接融通，拓展服务内容，扩大服务覆盖面。探索建立高校教育网络学习学分认定与学分转换、在线教育课程认证、家庭医生电子化签约等制度，支持发展社区居家“虚拟养老院”。

三、以智能化创新提高社会服务供给质量

进一步拓展社会服务便捷化、智能化、个性化、时尚化消费空间，加快新型数字基础设施建设，以技术创新推动产品创新、应用创新，有效培育新业态、激发新动能，更好满足人民群众对高品质社会服务的需求。

（七）鼓励新技术创新应用，培育壮大社会服务新产品新产业新业态。推进大数据、云计算、人工智能、物联网等新一代信息技术在社会服务领域集成应用，支持引导新型穿戴设备、智能终端、服务机器人、在线服务平台、虚拟现实、增强现实、混合现实等产品和服务研发，丰富线上线下相融合的消费体验。鼓励开展同步课堂、远程手术指导、沉浸式运动、数字艺术、演艺直播、赛事直播、高清视频通讯社交等智能化交互式创新应用示范，引领带动数字创意、智慧医疗、智慧旅游、智慧文化、智能体育、智慧养老等新产业新业态发展。深入推进“互联网+中华文明”行动计划。

（八）加快布局新型数字基础设施，为智能化社会服务应用赋能。面向远程医疗、在线教育、智慧养老等领域，加快第五代移动通信技术（5G）行业应用试点，推进4G、5G、窄带物联网（NB-IoT）多网络协同发展，加速构建支持大数据应用和云端海量信息处理的云计算基础设施，支持政府和企业建设人工智能基础服务平台，面向社会服务提供人工智能应用所需的基础数据、计算能力和模型算法，提升社会服务基础设施智能化水平。

四、以多元化供给激发社会服务市场活力

针对社会服务公益属性强、市场回报低、质量难评估、隐性门槛高等特点，着力破除体制机制障碍，探索市场主导、政府引导的多元化供给机制，促进多领域跨界融合发展，提升市场主体盈利能力和空间，有效激发社会服务市场活力。

（九）放宽市场准入，引导各类要素有序进入社会服务市场。深化“放管服”改革，鼓励各类市场主体依法平等参与“互联网+社会服务”供给，发挥市场主体资金、数据、技术、人才优势，激发社会服务市场创新活力。制定出台药品网络销售监督办法。鼓励社会力量参与大型开放式网络课程建设，支持符合条件的网络课程、社会化教育培训产品按照相应规定和程序纳入学校课程体系，培育在线辅导等线上线下融合的学习新模式。按照国家有关规定，规范和引导面向中小学利用互联网技术实施的学科类校外线上培训活动。

（十）培育社会服务平台，推动社会服务市场融合发展。促进社会服务与互联网产业深度融合，大力培育跨行业跨领域综合性平台和行业垂直平台。支持互联网企业基于技术优势搭建社会服务平台，鼓励符合条件的社会服务机构向平台化拓展转型，培育一批具有引领示范效应的平台企业。创新教育、医疗健康、养老等社会服务平台建设模式，吸引社会力量参与公益性社会服务平台建设。通过各类平台有效链接服务主体和用户，加强产业链条延展协作，实现服务无缝对接。探索多领域跨界融合发展，推动医养结合、文教结合、体医结合、文旅融合。

五、以协同化举措优化社会服务发展环境

创新社会服务监管理念和方式，加大知识产权保护 and 维权保障力

度，强化数据安全和个人隐私保护，加强社会信用体系建设和商业保险支撑，开展试点示范，营造包容审慎、鼓励发展的良好环境。

（十一）坚持包容审慎，营造良好环境。构建以信用为基础的新型监管机制，加大反垄断和反不正当竞争执法力度，重点加强事中事后监管，保障市场主体公平参与市场竞争。对于社会服务领域新业态新模式，原则上不得新增前置审批和行政许可事项，除涉及个人隐私、道德伦理、资金安全、责任事故、公共安全、社会稳定等情况外，给予市场主体充分的容错试错机会和更多的发展空间。加强“互联网+社会服务”领域内容创作、产品研发、模式创新等知识产权保护，特别是针对教育、医疗健康、文化等网络侵权假冒高风险领域，创新线上线下载维权机制，加大侵权犯罪行为打击处罚力度，保障优质服务资源安心上网、放心共享。

（十二）强化安全保障，增强消费信心。坚持安全与发展并重原则，制定社会服务领域数据共享、开放、流通、交易和数据安全保护的法规标准，严禁社会服务提供机构违法违规收集、使用、篡改、泄露用户个人信息和隐私数据。对于以政府购买服务方式提供社会服务的，加强对承担企业数据使用的全过程监管。加快建立“智能+”产品和服务安全管理制度，研究制定安全应用指南。加强社会服务领域信用体系建设，探索“互联网+医疗”、“互联网+养老”等商业保险支撑和保障机制，构建良好的社会服务消费环境。加大对网络坑蒙拐骗行为的监管和执法力度，让群众放心消费。

（十三）鼓励试点先行，加强经验推广。强化典型示范带动，选择部分领域和地区开展“互联网+社会服务”试点，从理念、制度、运营、技术、人才等方面深入剖析、系统总结成功经验和做法，通过

现场观摩和经验交流会等方式，加大典型案例和经验复制推广力度。支持各地区和相关市场主体开展平台经济创新、服务产品创新、产业链协同创新、跨领域融合创新，打造一批“互联网+社会服务”示范平台。建立常态化宣传机制，营造典型经验学习推广的良好舆论氛围。

六、保障措施

（十四）加强教育培训，增强数字技能。鼓励依托各类高等学校、职业院校和研究机构建立“互联网+社会服务”试验平台和培训基地，加强技术技能人才培训。为偏远农村地区教师、医护人员等提供远程培训、远程手术示教等服务，为基层从业者提供便捷可得终身教育渠道。加强全民数字技能教育和培训，针对信息技能相对薄弱的老年人等服务消费群体，普及信息应用、网络支付、风险甄别等相关知识，逐步培育群众新型服务消费习惯。

（十五）加大财政支持，优化融资服务。发挥财政资金引导作用，针对市场化机制缺位、薄弱的公共服务领域，坚持“尽力而为、量力而行”，采取政府购买服务等方式给予积极支持。鼓励创业投资基金、天使投资等加大对“互联网+社会服务”的投资力度。支持符合条件的“互联网+社会服务”企业发行包括创新创业公司债券在内的公司债券和“双创”债务融资工具。

（十六）强化统筹协调，推动任务落实。地方各级人民政府要强化主体责任，按照本意见要求，明确任务分工，优化服务流程，提高质量效率，结合各地实际抓好贯彻落实。教育部、工业和信息化部、公安部、民政部、人力资源社会保障部、商务部、文化和旅游部、卫生健康委、体育总局、医保局、药监局等有关部门要按照职责分工，加大对分管领域“互联网+社会服务”工作的支持力度，细化制定配

套制度和政策，加强对地方工作的指导支持。发展改革委将会同有关部门加强统筹协调，强化部门协同、上下联动，建立健全“互联网+社会服务”工作协调推进机制，确保本意见提出的各项目标任务和政策措施落实到位。

国家发展改革委
教 育 部
民 政 部
商 务 部
文化和旅游部
卫 生 健 康 委
体 育 总 局
2019年12月6日

原文链接：

https://www.ndrc.gov.cn/xxgk/zcfb/tz/201912/t20191212_1213336.html，转载请注明。