

## 团 体 标 准

T/IASAC 002—2019

---

### 互联网上网服务行业转型升级工作指南

Guideline for transformation and upgrading of internet access service industry

2019-12-26 发布

2020-01-01 实施

---

中国互联网上网服务行业协会 发 布

## 目 次

前言 .....	Ⅲ
引言 .....	Ⅳ
1 范围 .....	1
2 基本原则 .....	1
3 主要目标 .....	1
4 主要内容 .....	2

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国互联网上网服务行业协会提出并归口。

本标准起草单位：江苏省文化和旅游厅。

本标准主要起草人：张农、朱军、唐健军、陆广文、黄伟。

## 引 言

为促进互联网上网服务行业高质量发展,满足不同群体上网服务需求,将上网服务行业建设成为在人民群众文化生活中具有引领作用的多功能文化场所、社会信息服务平台和具有现代管理水平的互联网服务业,特制定本标准。

# 互联网上网服务行业转型升级工作指南

## 1 范围

本标准给出了互联网上网服务行业转型升级工作的基本原则、主要目标和主要内容。  
本标准适用于互联网上网服务行业转型升级工作。

## 2 基本原则

### 2.1 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,更好地发挥政府职能。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,更好更快地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的竞争环境,激发市场主体活力。

### 2.2 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的文化服务。

### 2.3 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,培育一批在全国具有一定影响力的品牌企业。

## 3 主要目标

### 3.1 上网环境更舒适

互联网上网服务经营场所应空间敞亮、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。

### 3.2 服务水平更优质

从业人员应用语礼貌、举止得体、业务娴熟、热情规范,应妥善解决投诉纠纷,客户满意度持续提升,场所形象文明优质,服务高效便捷。

### 3.3 经营业态更丰富

根据自身实力和市场需求,积极拓展新业态,加强与网络文化龙头企业、领军企业开展多种形式的深度合作,提供更多增值服务、延伸服务,做大做强“上网服务场所+”文章。