

Số: 403 /KH-UBND

Hà Nội, ngày 19 tháng 10 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai Đề án “Thí điểm mô hình tiêu dùng số và bảo trợ thương mại điện tử thành phố Hà Nội” giai đoạn 2026-2028

Căn cứ Kế hoạch hành động số 20-KH/BCĐ57 ngày 19/01/2026 của Ban Chỉ đạo 57 Thành ủy thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2026; Kế hoạch số 38/KH-UBND ngày 26/01/2026 của UBND thành phố Hà Nội thực hiện Kế hoạch hành động số 20-KH/BCĐ57 ngày 19/01/2026 của Ban Chỉ đạo 57 Thành ủy;

Căn cứ Quyết định số 3732/QĐ-UBND ngày 27/7/2026 của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành Đề án “Thí điểm mô hình tiêu dùng số và bảo trợ thương mại điện tử thành phố Hà Nội”;

UBND thành phố Hà Nội ban hành Kế hoạch triển khai Đề án “Thí điểm mô hình tiêu dùng số và bảo trợ thương mại điện tử thành phố Hà Nội” giai đoạn 2026-2028, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai đồng bộ, có trọng tâm, có lộ trình Đề án “Thí điểm mô hình tiêu dùng số và bảo trợ thương mại điện tử thành phố Hà Nội” nhằm hình thành mô hình quản trị tiêu dùng số cấp Thành phố; thúc đẩy phát triển thương mại điện tử, kinh tế số ngành Công Thương; tăng cường niềm tin của người tiêu dùng; hỗ trợ doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh, chủ thể OCOP, làng nghề, cơ sở sản xuất - kinh doanh tham gia môi trường số an toàn, minh bạch.

- Tạo lập lớp điều phối, tiêu chí, dữ liệu, phản ánh, giám sát và cảnh báo rủi ro trong hoạt động tiêu dùng số, không xây dựng nền tảng thương mại điện tử mới của Nhà nước; kế thừa, lồng ghép và bổ sung cho các chương trình đã có, đặc biệt là Chương trình “Gian hàng số - nâng tầm thương nhân Thủ đô”.

- Cụ thể hóa các nhiệm vụ của Đề án thành nhóm việc, mốc thời gian, sản phẩm đầu ra, cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, chỉ tiêu kiểm chứng, cơ chế báo cáo, cơ chế giám sát và phương án xử lý rủi ro.

2. Yêu cầu

- Bám sát Quyết định số 3732/QĐ-UBND ngày 27/7/2026; triển khai đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của các sở, ngành, UBND xã, phường, doanh nghiệp nền tảng, doanh nghiệp logistics, thanh toán, truy xuất nguồn gốc và các chủ thể tham gia.

- Mỗi nhiệm vụ phải xác định rõ: nội dung công việc, đơn vị chủ trì, đơn vị phối hợp, thời hạn, sản phẩm đầu ra, nguồn lực, chỉ số kiểm chứng và trách nhiệm báo cáo.

- Bảo đảm nguyên tắc: thí điểm nhỏ, thật, đo được, điều chỉnh nhanh; không triển khai dàn trải; không phát sinh hệ thống trùng lặp; không giao nhiệm vụ vượt thẩm quyền cho cấp xã, phường; không làm phát sinh thủ tục hành chính không cần thiết.

- Các nhiệm vụ liên quan đến dữ liệu cá nhân, định danh, xác thực, phản ánh, khiếu nại, hàng giả, gian lận thương mại, lừa đảo trực tuyến, thanh toán, thuế, hóa đơn, truy xuất nguồn gốc phải thực hiện đúng quy định pháp luật và đúng thẩm quyền chuyên ngành.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ NGUYÊN TẮC TRIỂN KHAI

1. Phạm vi triển khai

- Kế hoạch được triển khai trên địa bàn thành phố Hà Nội giai đoạn 2026-2028; giai đoạn đầu ưu tiên các địa bàn có điều kiện hạ tầng, mật độ thương mại, chợ/điểm bán/cụm hộ kinh doanh, tuyến phố thương mại, sản phẩm OCOP, làng nghề, sản phẩm chủ lực, địa bàn có mô hình thanh toán số, chợ số, tuyến phố số hoặc chuyển đổi số cộng đồng đã có nền tảng.

- Phạm vi nội dung gồm: tiêu dùng số; thương mại điện tử; thanh toán số; truy xuất nguồn gốc; công khai thông tin người bán, sản phẩm, gian hàng; tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý phản ánh của người tiêu dùng; dashboard điều hành; cảnh báo rủi ro; đào tạo, truyền thông; hỗ trợ chủ thể tham gia mô hình.

2. Đối tượng tham gia

- Đối tượng triển khai trực tiếp gồm: doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh, chủ thể OCOP, làng nghề, cơ sở sản xuất - kinh doanh, ban quản lý chợ, điểm bán, tuyến phố thương mại, doanh nghiệp nền tảng, logistics, thanh toán, truy xuất nguồn gốc và người tiêu dùng.

- Cơ quan quản lý, hướng dẫn, phối hợp gồm: Sở Công Thương; Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Tài chính; Sở Tư pháp; Sở Nông nghiệp và Môi trường; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Giáo dục và Đào tạo; Công an Thành phố; Thuế thành phố Hà Nội; Chi cục Hải quan khu vực I; Chi cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội; Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh Khu vực 1; UBND các xã, phường; các tổ chức, hiệp hội, cơ sở đào tạo và doanh nghiệp liên quan.

3. Nguyên tắc triển khai

- Thí điểm quy mô phù hợp, làm thật, đo được, điều chỉnh nhanh; chỉ mở rộng khi có đánh giá và đạt điều kiện tối thiểu.

- Không xây dựng nền tảng thương mại điện tử mới của Nhà nước; ưu tiên tạo lớp điều phối, tiêu chí minh bạch, dữ liệu, phản ánh, cảnh báo và giám sát trên cơ sở liên kết với hạ tầng, nền tảng hiện có.

- “Bảo trợ thương mại điện tử” được hiểu là cơ chế Thành phố hướng dẫn, chuẩn hóa, công khai tiêu chí, hỗ trợ kết nối, giám sát, cảnh báo và phối hợp bảo

vệ quyền lợi người tiêu dùng; không phải chứng nhận chất lượng, không phải bảo lãnh giao dịch, không thay thế trách nhiệm pháp lý của tổ chức, cá nhân kinh doanh, nền tảng thương mại điện tử, logistics, thanh toán hoặc người tiêu dùng.

- Lòng ghép, kế thừa Chương trình “Gian hàng số - nâng tầm thương nhân Thủ đô”, OCOP, xúc tiến thương mại, chuyển đổi số cộng đồng, thanh toán không dùng tiền mặt, chợ 4.0, tuyến phố thương mại, làng nghề số và các chương trình đã có; không triển khai trùng lặp.

- Dữ liệu được thu thập đúng mục đích, tối thiểu cần thiết, có phân quyền, có lưu vết, ưu tiên dữ liệu thống kê, tổng hợp, ẩn danh; bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

- UBND xã, phường tham gia với vai trò phối hợp, tuyên truyền, rà soát thông tin thuộc phạm vi quản lý, hỗ trợ tiếp nhận ban đầu và chuyển phản ánh; không chủ trì thẩm định chất lượng sản phẩm, công nhận chủ thể kinh doanh, xác minh dữ liệu chuyên ngành hoặc xử lý tranh chấp vượt thẩm quyền.

III. MỤC TIÊU, CHỈ TIÊU TRIỂN KHAI THEO GIAI ĐOẠN

1. Mục tiêu chung

Triển khai thí điểm mô hình tiêu dùng số và bảo trợ thương mại điện tử nhằm hình thành môi trường mua sắm số minh bạch, an toàn, có truy xuất, có cơ chế hỗ trợ và bảo vệ người tiêu dùng; tạo nguồn dữ liệu tin cậy phục vụ quản lý, điều hành, dự báo, cảnh báo rủi ro và phát triển thị trường trên địa bàn thành phố Hà Nội.

2. Chỉ tiêu đến năm 2028

- Tối thiểu 10 điểm/chợ/cụm hộ kinh doanh được lựa chọn thí điểm.
- Tối thiểu 500 chủ thể tham gia/kết nối mô hình.
- Tối thiểu 1.000 sản phẩm được công khai trên gian hàng số/chuyên mục liên kết.
- Tối thiểu 80% sản phẩm tham gia có truy xuất điện tử hoặc mã định danh phù hợp.
- 100% chủ thể tham gia được hướng dẫn công khai thông tin bắt buộc.
- Tối thiểu 90% phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi tiếp nhận được phân loại, chuyển xử lý đúng hạn; phân đấu 100% hồ sơ được tiếp nhận, phân loại, chuyển và thông báo đúng hạn.
- Tối thiểu 70% vụ việc được phản hồi trong thời hạn công bố; các vụ việc phức tạp thực hiện theo thời hạn của cơ quan chuyên ngành.
- Tối thiểu 20 lớp/chương trình đào tạo, tập huấn, hướng dẫn.
- 01 dashboard điều hành hoạt động; có báo cáo quý, báo cáo chuyên đề và báo cáo tổng kết.
- Mức hài lòng của chủ thể tham gia sau hỗ trợ, tập huấn đạt tối thiểu 80%.

3. Nguyên tắc đo lường chỉ tiêu

- Chỉ tiêu cấp Thành phố không mặc nhiên chuyển thành chỉ tiêu bắt buộc cho từng xã, phường. Việc giao nhiệm vụ cho từng địa bàn căn cứ mức độ sẵn sàng, điều kiện hạ tầng, số lượng chủ thể, sản phẩm, chợ/điểm bán, khả năng phối hợp và tính tự nguyện của chủ thể tham gia.

- Mẫu số, nguồn dữ liệu, cách đo lường từng chỉ tiêu do Sở Công Thương hướng dẫn thống nhất; trong đó phân biệt rõ số liệu kiểm chứng được, số liệu khảo sát, số liệu doanh nghiệp cung cấp, số liệu ước tính và số liệu từ cơ quan chuyên ngành.

IV. GIAI ĐOẠN TRIỂN KHAI

1. Giai đoạn 1: Chuẩn bị, thiết kế và lựa chọn điểm thí điểm

- Thời gian: Quý IV/2026 - Quý I/2027

- Nội dung trọng tâm: Thành lập tổ công tác/nhóm điều phối; rà soát các chương trình liên quan; hoàn thiện bộ tiêu chí, quy chế phối hợp, quy trình phản ánh, mẫu dữ liệu; xác định yêu cầu kỹ thuật chuyên trang/module, dashboard; lựa chọn địa bàn, chủ thể, sản phẩm thí điểm đợt 1.

- Sản phẩm đầu ra: Tổ công tác; bộ tiêu chí; phiếu khảo sát; quy trình phản ánh; danh mục dữ liệu tối thiểu; danh sách điểm thí điểm đợt 1; kế hoạch đào tạo, truyền thông; yêu cầu kỹ thuật đối với chuyên trang/module và dashboard.

2. Giai đoạn 2: Vận hành thí điểm đợt 1

- Thời gian: Quý I - Quý II/2027

- Nội dung trọng tâm: Vận hành thử chuyên trang/module; thiết lập kênh phản ánh và mã hồ sơ; vận hành dashboard bản 1; triển khai tại tối thiểu 05 điểm/chợ/cụm hộ; chuẩn hóa hồ sơ chủ thể và sản phẩm; đào tạo, truyền thông, hỗ trợ điểm thí điểm.

- Sản phẩm đầu ra: Tối thiểu 05 điểm vận hành; tối thiểu 250 chủ thể; tối thiểu 500 sản phẩm; sổ theo dõi phản ánh; báo cáo 30 ngày, 90 ngày và 06 tháng.

3. Giai đoạn 3: Mở rộng có kiểm soát

- Thời gian: Quý III - Quý IV/2027

- Nội dung trọng tâm: Đánh giá kết quả thí điểm đợt 1; điều chỉnh tiêu chí, quy trình, biểu mẫu, dashboard; mở rộng thêm địa bàn và nhóm sản phẩm khi đủ điều kiện; tăng cường kiểm tra, giám sát, cảnh báo rủi ro, truyền thông và đào tạo.

- Sản phẩm đầu ra: Danh sách mở rộng; báo cáo điều chỉnh quy trình; bộ cảnh báo rủi ro; báo cáo tổng kết năm 2027.

4. Giai đoạn 4: Đánh giá, chuẩn hóa, đề xuất nhân rộng

- Thời gian: Năm 2028

- Nội dung trọng tâm: Đánh giá tác động; chuẩn hóa mô hình, tài liệu, tiêu chí, quy trình, sổ tay, dashboard; tổng kết, đề xuất phương án duy trì, mở rộng hoặc tích hợp vào chương trình phát triển thương mại điện tử, kinh tế số và chuyển đổi số của Thành phố giai đoạn tiếp theo.

- Sản phẩm đầu ra: Báo cáo đánh giá tác động; bộ tài liệu chuẩn hóa; phương án nhân rộng; kiến nghị cơ chế, kinh phí, tổ chức thực hiện giai đoạn sau.

V. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM

1. Hoàn thiện cơ chế điều phối, tiêu chí, quy trình

- Thành lập tổ công tác/nhóm điều phối triển khai Đề án do Sở Công Thương chủ trì; phân công nhóm nghiệp vụ về thương mại điện tử, bảo vệ người tiêu dùng, dữ liệu, công nghệ, quản lý chất lượng hàng hóa theo lĩnh vực chuyên ngành, truyền thông, đào tạo và địa phương.

- Rà soát Kế hoạch số 256/KH-UBND ngày 23/9/2025 của UBND Thành phố và các chương trình có liên quan để xác định phần kế thừa, phần bổ sung, phần tránh trùng lặp. Giao Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì rà soát tổng thể Kế hoạch số 256/KH-UBND; Sở Công Thương phối hợp rà soát nội dung về thương mại, gian hàng số, chủ thể, sản phẩm, kênh bán, mô hình bảo trợ.

- Hoàn thiện bộ tiêu chí lựa chọn địa bàn, chợ/điểm bán, chủ thể, sản phẩm, gian hàng/kênh bán, đối tác nền tảng. Bộ tiêu chí phải có thang điểm, hồ sơ minh chứng, tiêu chí bắt buộc, tiêu chí ưu tiên, ngưỡng tham gia, cơ chế hỗ trợ hoàn thiện, cơ chế tạm dừng và đưa ra khỏi phạm vi thí điểm.

- Xây dựng quy chế phối hợp liên ngành, trong đó làm rõ trách nhiệm của Sở Công Thương, các sở, ngành, UBND xã, phường, doanh nghiệp nền tảng, logistics, thanh toán, truy xuất nguồn gốc; không giao cấp xã, phường nhiệm vụ vượt thẩm quyền.

2. Khảo sát, dữ liệu, lựa chọn điểm thí điểm

- Chuẩn hóa phiếu khảo sát, danh mục trường dữ liệu, biểu mẫu, thang điểm và hướng dẫn cập nhật dữ liệu địa bàn, chợ/điểm bán, hộ kinh doanh, OCOP, làng nghề, hạ tầng số, thanh toán số, logistics, kênh phản ánh, nhu cầu hỗ trợ.

- Tổ chức rà soát, cập nhật dữ liệu địa phương; phân loại địa bàn theo 04 nhóm: sẵn sàng cao; sẵn sàng có điều kiện; cần hỗ trợ nền tảng; chưa phù hợp thí điểm ngay.

- Lựa chọn điểm thí điểm đợt 1, bảo đảm có đại diện cho khu vực đô thị, ngoại thành, làng nghề, chợ dân sinh, cụm hộ kinh doanh, địa bàn có sản phẩm OCOP/sản phẩm chủ lực và địa bàn đã có mô hình thanh toán số, chợ số, tuyến phố số.

- Chuẩn hóa hồ sơ chủ thể và sản phẩm tham gia thí điểm: thông tin pháp lý, mã số thuế/hóa đơn, kênh bán, thông tin sản phẩm, truy xuất, chính sách đổi trả, bảo hành, phản ánh, cam kết trách nhiệm.

3. Hạ tầng số, chuyên trang/module, dashboard, AI

- Xây dựng yêu cầu kỹ thuật đối với chuyên trang/module “Gian hàng số Thủ đô” hoặc lớp liên kết với nền tảng hiện có. Nội dung này không tạo nền tảng thương mại điện tử mới, chỉ tạo lớp công khai thông tin, nhận diện tham gia mô hình, đường dẫn kênh bán hợp lệ, truy xuất, chính sách khiếu nại và kênh phản ánh.

- Thiết lập công cụ tiếp nhận phản ánh theo mã hồ sơ thống nhất; phân loại phản ánh về đổi trả/hoàn tiền, hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc, quảng cáo sai sự thật, gian lận thanh toán, dữ liệu cá nhân, logistics, tranh chấp giao dịch.

- Thiết kế dashboard điều hành với các lớp thông tin: tổng quan Thành phố; địa bàn; chủ thể/sản phẩm; phản ánh/rủi ro; đào tạo/truyền thông; xã hội hóa và kết quả xử lý.

- Nghiên cứu ứng dụng AI có kiểm soát để hỗ trợ phân loại phản ánh, nhận diện từ khóa rủi ro, gom nhóm vụ việc lặp lại, gợi ý đầu mối xử lý. AI chỉ là công cụ hỗ trợ nghiệp vụ, không tự động kết luận vi phạm, không thay thế quyết định của cơ quan có thẩm quyền.

4. Vận hành mô hình thí điểm

- Triển khai thí điểm chợ/điểm bán tiêu dùng số: rà soát quầy/hộ, mã QR thanh toán, QR phản ánh, công khai thông tin quầy hàng, điểm hỗ trợ tiêu dùng số, truyền thông tại chợ, sổ theo dõi phản ánh.

- Triển khai chuyên mục/gian hàng số liên kết: công khai danh sách chủ thể/sản phẩm đủ điều kiện, đường dẫn kênh bán hợp lệ, thông tin truy xuất, chính sách đổi trả, bảo hành, khiếu nại.

- Triển khai cơ chế “chủ thể, gian hàng và sản phẩm đáp ứng tiêu chí tham gia mô hình tại thời điểm đánh giá”; không sử dụng như chứng nhận chất lượng, không bảo lãnh giao dịch, không thay thế giấy phép, chứng nhận chuyên ngành.

- Triển khai điểm/đầu mối hỗ trợ tiêu dùng số cấp xã, phường theo hướng lồng ghép, kiêm nhiệm tại địa điểm phù hợp do UBND xã, phường bố trí, ưu tiên chợ, điểm thương mại, tổ chuyển đổi số cộng đồng, điểm phục vụ hành chính công hoặc địa điểm sinh hoạt cộng đồng phù hợp; không mặc định sử dụng điểm tiếp công dân chuyên trách.

- Mở rộng có kiểm soát sau thí điểm đợt 1 trên cơ sở đánh giá 30 ngày, 90 ngày và 06 tháng; không nhân rộng khi chưa có dữ liệu kiểm chứng, chưa kiểm soát rủi ro hoặc chưa bảo đảm nguồn lực.

5. Đào tạo, truyền thông, xã hội hóa

- Tập huấn khởi động cho cán bộ địa phương, ban quản lý chợ, tổ chuyển đổi số cộng đồng về quy trình, dữ liệu, phản ánh, bảo vệ dữ liệu cá nhân, kỹ năng truyền thông, phân luồng vụ việc.

- Tập huấn thực hành cho hộ kinh doanh, tiểu thương, OCOP, làng nghề, doanh nghiệp nhỏ về vận hành gian hàng số, chụp và đăng sản phẩm, thanh toán số, livestream đúng quy định, truy xuất nguồn gốc, logistics, đổi trả, tiếp nhận và xử lý phản ánh.

- Triển khai truyền thông “Tiêu dùng số an toàn - chủ thể kinh doanh đáp ứng tiêu chí tham gia mô hình - sản phẩm rõ nguồn gốc”, tập trung vào thông điệp: người bán rõ danh tính, sản phẩm rõ nguồn gốc, giao dịch có chứng từ, phản ánh có đầu mối.

- Huy động doanh nghiệp nền tảng, ngân hàng, ví điện tử, logistics, truy xuất, hiệp hội, cơ sở đào tạo, viện nghiên cứu tham gia theo cơ chế xã hội hóa, tự nguyện, công khai, không độc quyền, không chi phối tiêu chí công nhận hoặc dữ liệu quản lý nhà nước.

6. Kiểm tra, giám sát, xử lý rủi ro, báo cáo

- Thiết lập cơ chế phối hợp kiểm tra, giám sát hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc, gian lận thương mại, quảng cáo sai sự thật, lừa đảo trực tuyến, gian lận thanh toán, xâm phạm dữ liệu cá nhân trong phạm vi mô hình.

- Thiết lập quy trình xử lý thông tin, sự cố và khủng hoảng truyền thông; thực hiện tạm ẩn hoặc tạm dừng hiển thị thông tin nhận diện tham gia mô hình đối với trường hợp có dấu hiệu vi phạm nghiêm trọng hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng, theo quy trình và thẩm quyền được cấp có thẩm quyền ban hành.

- Báo cáo định kỳ kết quả thực hiện, chỉ số KPI, khó khăn, vướng mắc, rủi ro, kiến nghị; tổ chức sơ kết năm 2027, tổng kết năm 2028 và đề xuất phương án nhân rộng.

VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Nguồn kinh phí thực hiện Kế hoạch bao gồm: ngân sách nhà nước theo phân cấp; nguồn lồng ghép từ các chương trình, kế hoạch, dự án có liên quan; nguồn xã hội hóa, tài trợ, hợp tác và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Ngân sách nhà nước ưu tiên cho các nhiệm vụ quản lý nhà nước, gồm: xây dựng tiêu chí, quy chế phối hợp, quy trình nghiệp vụ, dashboard, công cụ phản ánh, đào tạo nòng cốt, truyền thông cấp Thành phố, kiểm tra giám sát, đánh giá tác động, tổng kết và nhân rộng.

3. Các nội dung tại xã, phường thực hiện theo nguyên tắc lồng ghép, kiêm nhiệm, tận dụng cơ sở vật chất, tổ chuyển đổi số cộng đồng, ban quản lý chợ, điểm thương mại và kênh truyền thông cơ sở; không phát sinh tổ chức bộ máy, biên chế hoặc thủ tục hành chính mới.

4. Hằng năm, trên cơ sở nhiệm vụ được giao, các sở, ngành, UBND xã, phường xây dựng dự toán kinh phí theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các quy định liên quan; gửi cơ quan tài chính tổng hợp, báo cáo cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí theo khả năng cân đối ngân sách.

5. Doanh nghiệp nền tảng, logistics, thanh toán, truy xuất nguồn gốc, hiệp hội, cơ sở đào tạo tham gia hỗ trợ theo hình thức xã hội hóa hợp pháp, công khai, minh bạch, không gắn với quyền quyết định tiêu chí, dữ liệu hoặc kết quả đánh giá của cơ quan nhà nước.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Công Thương

- Là cơ quan chủ trì, tham mưu UBND Thành phố chỉ đạo triển khai Kế hoạch; điều phối các sở, ngành, UBND xã, phường và các đơn vị liên quan; ban

hành hoặc tham mưu ban hành hướng dẫn, bộ tiêu chí, quy trình nghiệp vụ, biểu mẫu, cơ chế báo cáo, cơ chế giám sát; tổng hợp kết quả, khó khăn, vướng mắc, đề xuất điều chỉnh. Chủ trì quản lý danh mục chủ thể, sản phẩm, gian hàng/kênh bán, điểm thí điểm; điều phối tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý phản ánh; xây dựng dashboard; tổ chức đào tạo, truyền thông; sơ kết, tổng kết, đề xuất nhân rộng.

- Chỉ đạo Chi cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội nhận diện, cảnh báo, kiểm tra, xử lý theo thẩm quyền đối với hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc, gian lận thương mại, quảng cáo sai sự thật, hàng hóa giả mạo về sở hữu trí tuệ, hàng hóa xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trong phạm vi mô hình.

2. Sở Khoa học và Công nghệ

Chủ trì rà soát tổng thể Kế hoạch số 256/KH-UBND ngày 23/9/2025 của UBND Thành phố về triển khai Chương trình “Gian hàng số - nâng tầm thương nhân Thủ đô”; Phối hợp về tiêu chuẩn dữ liệu, giải pháp công nghệ, hạ tầng số, an toàn thông tin, dashboard, AI có kiểm soát, chuyển đổi số, nguồn lực khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo; hướng dẫn kết nối, chia sẻ dữ liệu theo quy định.

3. Sở Tài chính

Phối hợp hướng dẫn nguyên tắc bố trí, quản lý, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí; tổng hợp, tham mưu cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí ngân sách Thành phố theo quy định và khả năng cân đối.

4. Sở Tư pháp

Phối hợp rà soát tính pháp lý của quy chế phối hợp, bộ tiêu chí, quy trình tạm dừng/thu hồi hiện thị nhận diện tham gia mô hình, quy trình phản ánh, cơ chế dữ liệu, bảo đảm không làm phát sinh thủ tục hành chính mới trái quy định.

5. Công an Thành phố

Phối hợp xử lý lừa đảo trực tuyến, gian lận thanh toán, xâm phạm dữ liệu cá nhân, dấu hiệu tội phạm công nghệ cao, mạo danh gian hàng, mã QR giả, vụ việc vượt thẩm quyền hành chính; hướng dẫn cơ chế phối hợp nhanh trong các tình huống khẩn cấp.

6. Thuế thành phố Hà Nội

Phối hợp hướng dẫn mã số thuế, eTax, hóa đơn điện tử, nghĩa vụ thuế đối với hộ kinh doanh, cá nhân kinh doanh trực tuyến, doanh nghiệp tham gia mô hình; cung cấp dữ liệu tổng hợp, trạng thái mã số thuế hoặc thông tin theo đúng thẩm quyền, đúng quy định bảo mật.

7. Chi cục Hải quan khu vực I

Đề nghị Chi cục Hải quan khu vực I phối hợp đối với hoạt động thương mại điện tử xuyên biên giới, hàng hóa xuất nhập khẩu, nguồn gốc xuất xứ, rủi ro hàng hóa qua biên giới, dữ liệu cảnh báo liên quan đến hàng nhập khẩu tham gia mô hình.

8. UBND xã, phường

Phối hợp khảo sát, rà soát thông tin địa bàn theo biểu mẫu; tuyên truyền, vận động; đề xuất điểm/chợ/cụm hộ, chủ thể, sản phẩm phù hợp; hỗ trợ tiếp nhận ban

đầu và chuyên phản ánh theo quy trình; phối hợp tổ chức điểm/đầu mối hỗ trợ tiêu dùng số theo điều kiện thực tế. Không tự thẩm định chất lượng sản phẩm, công nhận chủ thể kinh doanh đạt tiêu chí minh bạch, xác minh vi phạm chuyên ngành, xử lý hàng giả, kết luận thuế, hóa đơn, dữ liệu cá nhân, sở hữu trí tuệ, an toàn thực phẩm, thanh toán hoặc giải quyết tranh chấp vượt thẩm quyền.

9. Doanh nghiệp nền tảng, thanh toán, logistics, truy xuất nguồn gốc

Đề nghị các doanh nghiệp tham gia theo nguyên tắc tự nguyện, đúng pháp luật, minh bạch; hỗ trợ công cụ kỹ thuật, đào tạo, truyền thông, logistics, thanh toán, truy xuất; cung cấp dữ liệu tổng hợp/ẩn danh theo thỏa thuận và quy định pháp luật; không chi phối tiêu chí, kết quả đánh giá hoặc dữ liệu quản lý nhà nước.

VIII. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO, THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ

Sở Công Thương chủ trì xây dựng biểu mẫu điện tử, chuyên mục/hệ thống cập nhật dữ liệu dùng chung; ưu tiên khai thác dữ liệu từ dashboard, hạn chế yêu cầu báo cáo giấy, báo cáo trùng lặp.

Các sở, ngành, UBND xã, phường cập nhật kết quả thực hiện theo biểu mẫu thống nhất; lồng ghép nội dung đánh giá vào báo cáo định kỳ trước ngày 01/12 hàng năm hoặc báo cáo đột xuất khi có yêu cầu.

Sở Công Thương tổng hợp báo cáo quý phục vụ điều hành nội bộ; báo cáo năm gửi UBND Thành phố; báo cáo đột xuất khi phát sinh vụ việc nghiêm trọng liên quan đến hàng giả, lừa đảo trực tuyến, xâm phạm dữ liệu, khủng hoảng truyền thông, an toàn người tiêu dùng hoặc vấn đề vượt thẩm quyền.

Năm 2027 tổ chức sơ kết, đánh giá điểm thí điểm; năm 2028 tổng kết, đánh giá tác động, chuẩn hóa mô hình và đề xuất nhân rộng.

UBND Thành phố yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc và có hiệu quả Kế hoạch này; đề nghị các doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố phối hợp triển khai. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, kịp thời phản ánh về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Bộ Công Thương;
- Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Thường trực Thành ủy;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Sở, ngành: CT, TC, TP, KH&CN, GD&ĐT, NN&MT, VHTT&DL, CATP, Thuế TPHN, CCHQKV1, NHNNCKV1;
- UBND các xã, phường;
- Các DNTMĐT, DNSXKD;
- (Giao Sở Công Thương gửi)
- VPUBTP: CVP, các PCVP, TH, ĐM&PT, KT;
- Lưu: VT, KT.

(để
báo cáo)

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Xuân Lưu

PHỤ LỤC

Danh mục nhiệm vụ thực hiện Kế hoạch triển khai Đề án “Thí điểm mô hình tiêu dùng số và bảo trợ thương mại điện tử thành phố Hà Nội” giai đoạn 2026-2028

(Kèm theo Kế hoạch số 403 /KH-UBND ngày 19 tháng 10 năm 2026 của UBND Thành phố)

STT	Tên nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
1	Thành lập Tổ công tác/nhóm điều phối triển khai Đề án; phân công đầu mối theo các nhóm nghiệp vụ về công nghệ, dữ liệu, thương mại điện tử, bảo vệ người tiêu dùng, quản lý chất lượng hàng hóa theo lĩnh vực chuyên ngành, truyền thông, đào tạo và địa phương.	Sở Công Thương	Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Nông nghiệp và Môi trường; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Giáo dục và Đào tạo; Công an Thành phố; Thuế thành phố Hà Nội; Chi cục Hải quan khu vực I; Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh Khu vực 1; UBND xã, phường.	Quý IV/2026	Quyết định thành lập; quy chế hoạt động; danh bạ đầu mối.
2	Rà soát Kế hoạch số 256/KH-UBND ngày 23/9/2025 của UBND Thành phố về triển khai Chương trình “Gian hàng số - nâng tầm thương nhân Thủ đô” thúc đẩy tăng trưởng tỷ trọng kinh tế số trong GRDP của thành phố Hà Nội và các chương trình đã có để xác định phân kế thừa, phân bổ sung, phân tránh trùng lặp.	Sở Khoa học và Công nghệ	Sở Công Thương; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Nông nghiệp và Môi trường; Thuế thành phố Hà Nội.	Quý IV/2026	Báo cáo rà soát trùng lặp; bảng đối chiếu nhiệm vụ; phương án lồng ghép, báo cáo UBND Thành phố ban hành Kế hoạch điều chỉnh Kế hoạch số 256/KH-UBND.
3	Hoàn thiện bộ tiêu chí lựa chọn địa bàn, chợ/điểm bán, chủ thể, sản phẩm, gian hàng/kênh bán, đối tác nền tảng tham gia thí điểm; có thang điểm, hồ sơ minh chứng, tiêu chí bắt buộc và tiêu chí ưu tiên.	Sở Công Thương	Công an Thành phố; Thuế thành phố Hà Nội; Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Nông nghiệp và Môi trường; UBND xã, phường.	Quý I/2027	Bộ tiêu chí; thang điểm sẵn sàng; mẫu cam kết tham gia.
4	Xây dựng quy chế phối hợp liên ngành, trong đó làm rõ trách nhiệm của các sở, ngành chuyên môn và UBND xã, phường; không giao cấp xã, phường nhiệm vụ vượt thẩm quyền.	Sở Công Thương	Sở Tư pháp; Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Nông nghiệp và Môi trường; Công an Thành phố;	Quý I/2027	Dự thảo quy chế phối hợp; ma trận trách nhiệm RACI.

STT	Tên nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
			Thuế thành phố Hà Nội; UBND xã, phường.		
5	Chuẩn hóa phiếu khảo sát, danh mục trường dữ liệu, biểu mẫu, thang điểm và hướng dẫn thu thập thông tin địa bàn, chợ, điểm bán, hộ kinh doanh, sản phẩm OCOP/làng nghề, hạ tầng số, thanh toán số, logistics, phản ánh người tiêu dùng.	Sở Công Thương	UBND xã, phường; ban quản lý chợ; tổ chuyển đổi số cộng đồng.	Quý I/2027	Phiếu khảo sát; hướng dẫn điền; danh mục dữ liệu tối thiểu; biểu mẫu điện tử.
6	Tổ chức rà soát, cập nhật dữ liệu địa phương; phân loại địa bàn theo mức độ sẵn sàng: sẵn sàng cao, sẵn sàng có điều kiện, cần hỗ trợ nền tảng, chưa phù hợp thí điểm ngay.	UBND xã, phường	Sở Công Thương; Sở Khoa học và Công nghệ; Thuế thành phố Hà Nội; cơ quan chuyên ngành.	Quý I/2027	Báo cáo khảo sát địa phương; bảng xếp hạng sẵn sàng; bản đồ điểm thí điểm.
7	Lựa chọn danh sách điểm thí điểm đợt 1, bảo đảm có đại diện đô thị, ngoại thành, làng nghề, chợ dân sinh, cụm hộ kinh doanh, địa bàn có sản phẩm OCOP/sản phẩm chủ lực và địa bàn đã có mô hình thanh toán số/chợ số.	Sở Công Thương	Sở Khoa học và Công nghệ; UBND xã, phường; doanh nghiệp nền tảng.	Quý I/2027	Danh sách điểm/chợ/cụm hộ; danh sách chủ thể và sản phẩm ưu tiên.
8	Chuẩn hóa hồ sơ chủ thể và sản phẩm tham gia thí điểm: thông tin pháp lý, mã số thuế/hóa đơn, kênh bán, thông tin sản phẩm, truy xuất, chính sách đổi trả, bảo hành, phản ánh, cam kết trách nhiệm.	Sở Công Thương	Sở Khoa học và Công nghệ; Thuế thành phố Hà Nội; UBND xã, phường; chủ thể kinh doanh.	Quý I-II/2027	Hồ sơ chủ thể/sản phẩm; danh mục kiểm tra tuân thủ; danh mục sản phẩm đủ điều kiện.
9	Xây dựng yêu cầu kỹ thuật đối với chuyên trang/module “Gian hàng số Thủ đô” hoặc lớp liên kết với nền tảng hiện có; không tạo nền tảng thương mại điện tử mới.	Sở Công Thương	Sở Khoa học và Công nghệ; doanh nghiệp nền tảng; đơn vị CNTT.	Quý I-II/2027	Tài liệu yêu cầu kỹ thuật; quy trình cập nhật và quản trị nội dung.
10	Thiết lập công cụ tiếp nhận phản ánh theo mã hồ sơ thống nhất; phân loại phản ánh về đổi trả/hoàn tiền, hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc, quảng cáo sai sự thật, gian lận thanh toán, dữ liệu cá nhân, logistics, tranh chấp giao dịch.	Sở Công Thương	Công an Thành phố; Sở Khoa học và Công nghệ; UBND xã, phường; doanh nghiệp nền tảng.	Quý I-II/2027	Quy trình 05 bước; mẫu phiếu; mã hồ sơ; danh mục nhóm vụ việc; thời hạn xử lý.

STT	Tên nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
11	Thiết kế dashboard điều hành với các lớp thông tin: tổng quan Thành phố; địa bàn; chủ thể/sản phẩm; phản ánh/rủi ro; đào tạo/truyền thông; xã hội hóa và kết quả xử lý.	Sở Công Thương	Sở Khoa học và Công nghệ; UBND xã, phường; đơn vị CNTT.	Quý I-II/2027	Dashboard bản 1; báo cáo dữ liệu quý; danh mục KPI.
12	Nghiên cứu ứng dụng AI có kiểm soát để hỗ trợ phân loại phản ánh, nhận diện từ khóa rủi ro, gom nhóm vụ việc lặp lại, gợi ý đầu mối xử lý; AI không thay thế quyết định hành chính.	Sở Công Thương	Sở Khoa học và Công nghệ; Công an Thành phố; đơn vị CNTT.	Quý II-IV/2027	Tài liệu thử nghiệm AI; nguyên tắc AI hỗ trợ nghiệp vụ, không thay thế quyết định hành chính.
13	Triển khai thí điểm chợ/điểm bán tiêu dùng số: rà soát quầy/hộ, mã QR thanh toán, QR phản ánh, công khai thông tin quầy hàng, điểm hỗ trợ, truyền thông tại chợ.	Sở Công Thương	UBND xã, phường; ban quản lý chợ; ngân hàng/ví điện tử; đơn vị logistics.	Quý I-II/2027	Tối thiểu 05 điểm vận hành; sổ theo dõi phản ánh; báo cáo 30/90 ngày.
14	Triển khai chuyên mục/gian hàng số liên kết: công khai danh sách chủ thể/sản phẩm đủ điều kiện, đường dẫn kênh bán hợp lệ, thông tin truy xuất và chính sách khiếu nại.	Sở Công Thương	UBND xã, phường; doanh nghiệp nền tảng; chủ thể kinh doanh.	Quý I-IV/2027	Tối thiểu 500 sản phẩm năm 2027; 1.000 sản phẩm năm 2028.
15	Triển khai cơ chế “chủ thể, gian hàng và sản phẩm đáp ứng tiêu chí tham gia mô hình tại thời điểm đánh giá”; công khai kèm tuyên bố miễn trừ, không phải chứng nhận chất lượng, không bảo lãnh giao dịch.	Sở Công Thương	Công an Thành phố; Thuế thành phố Hà Nội; UBND xã, phường.	Quý II/2027 - Quý IV/2028	Danh sách chủ thể/sản phẩm đáp ứng tiêu chí tại thời điểm đánh giá; hồ sơ tạm dừng/thu hồi nếu có.
16	Triển khai điểm/đầu mối hỗ trợ tiêu dùng số cấp xã, phường theo hướng lồng ghép, kiêm nhiệm tại địa điểm phù hợp do UBND xã, phường bố trí; ưu tiên chợ, điểm thương mại, tổ chuyển đổi số cộng đồng hoặc điểm phục vụ hành chính công.	UBND xã, phường	Sở Công Thương; Sở Khoa học và Công nghệ; đoàn thể địa phương.	Quý I-IV/2027	Điểm/đầu mối hỗ trợ lồng ghép; sổ tay hướng dẫn; nhật ký hỗ trợ.
17	Mở rộng có kiểm soát sau thí điểm đợt 1, căn cứ kết quả đánh giá 30 ngày, 90 ngày và 06 tháng.	Sở Công Thương	Các sở, ngành; UBND xã, phường; doanh nghiệp đồng hành.	Quý III/2027 - Quý II/2028	Tối thiểu 10 điểm/chợ/cụm hộ đến năm 2028.

STT	Tên nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
18	Tổ chức tập huấn khởi động cho cán bộ địa phương, ban quản lý chợ, tổ chuyển đổi số cộng đồng về quy trình, dữ liệu, phản ánh, bảo vệ dữ liệu cá nhân, kỹ năng truyền thông.	Sở Công Thương	Sở Khoa học và Công nghệ; Công an Thành phố; UBND xã, phường.	Quý IV/2026 - Quý I/2027	Học liệu; danh sách học viên; bài kiểm tra/phiếu đánh giá.
19	Tổ chức tập huấn thực hành cho hộ kinh doanh, tiểu thương, OCOP/làng nghề, doanh nghiệp nhỏ về vận hành gian hàng số, chụp và đăng sản phẩm, thanh toán số, livestream đúng quy định, truy xuất nguồn gốc, logistics, xử lý phản ánh.	Sở Công Thương	UBND xã, phường; ngân hàng thương mại; doanh nghiệp nền tảng, logistics.	Quý I/2027 - Quý IV/2028	Tối thiểu 20 lớp/chương trình đến năm 2028.
20	Triển khai truyền thông “Tiêu dùng số an toàn - chủ thể kinh doanh đáp ứng tiêu chí tham gia mô hình - sản phẩm rõ nguồn gốc” trên kênh số, truyền thông cơ sở, chợ, điểm bán, nhóm cộng đồng.	Sở Công Thương	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; UBND xã, phường; doanh nghiệp đồng hành.	Quý IV/2026 - Quý IV/2028	Kế hoạch truyền thông; bộ mẫu tin/bài; báo cáo tiếp cận.
21	Thiết lập cơ chế phối hợp kiểm tra, giám sát hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc, gian lận thương mại, quảng cáo sai sự thật trong phạm vi thí điểm.	Sở Công Thương (Chi cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội)	Công an Thành phố; UBND xã, phường; doanh nghiệp nền tảng.	Quý I/2027 - Quý IV/2028	Quy trình cảnh báo; biên bản kiểm tra; báo cáo vi phạm/rủi ro.
22	Thiết lập quy trình xử lý thông tin, sự cố và khủng hoảng truyền thông; thực hiện tạm ẩn hoặc tạm dừng hiển thị thông tin nhận diện tham gia mô hình khi có dấu hiệu vi phạm nghiêm trọng hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng, theo quy trình và thẩm quyền được cấp có thẩm quyền ban hành.	Sở Công Thương	Công an Thành phố; UBND xã, phường; đơn vị truyền thông; doanh nghiệp nền tảng.	Quý I/2027	Quy trình xử lý khủng hoảng; mẫu thông cáo; danh sách đầu mối khẩn.
23	Báo cáo định kỳ kết quả thực hiện, chỉ số KPI, khó khăn, kiến nghị; tổ chức sơ kết, tổng kết và đề xuất nhân rộng; ưu tiên báo cáo điện tử, dữ liệu từ dashboard, hạn chế báo cáo giấy trùng lặp.	Sở Công Thương	Các sở, ngành; UBND xã, phường; doanh nghiệp đồng hành.	Hàng quý; sơ kết 2027; tổng kết 2028	Báo cáo quý/năm; báo cáo đánh giá tác động; đề xuất nhân rộng.

(Trong quá trình thực hiện, Sở Công Thương tổng hợp khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền, báo cáo UBND Thành phố xem xét, chỉ đạo giải quyết kịp thời).