

附件 1

首批“线上人工帮办”事项清单

序号	主管部门	事项名称	个人/企业	责任单位
1	市教委	教师资格认定(初中、小学、幼儿园)	个人	市教委、各区
2	市教委	高级中学、中职学校教师资格审查(初审)	个人	市教委、各区
3	市公安局	居住证签注	个人	市公安局、市民政局(社区事项)
4	市公安局	居住证新办	个人	市公安局、市民政局(社区事项)
5	市公安局	居住登记	个人	市公安局、市民政局(社区事项)
6	市公安局	有无违法犯罪记录证明开具	个人	市公安局
7	市公安局	实有人口信息自主填报	个人	市公安局
8	市人力资源社会保障局	职工参保登记	企业	市人力资源社会保障局
9	市人力资源社会保障局	劳动者个人基本信息查询及维护	个人	市人力资源社会保障局、市民政局(社区事项)
10	市人力资源社会保障局	失业登记(本市户籍)/(非本市户籍)	个人	市人力资源社会保障局、市民政局(社区事项)
11	市人力资源社会保障局	个人办理养老金卡(折)调整手续	个人	市人力资源社会保障局、市民政局(社区事项)
12	市人力资源社会保障局	单位(项目)基本信息变更	企业	市人力资源社会保障局
13	市规划资源局	不动产登记与水电气视联办过户一件事	个人	市规划资源局
14	市规划资源局	转移登记—房屋等建筑物、构筑物所有权登记	个人	市规划资源局
15	市住房城乡建设管理委	提取住房公积金支付房屋租赁费用	个人	市住房城乡建设管理委
16	市住房城乡建设管理委	离休、退休提取住房公积金	个人	市住房城乡建设管理委

序号	主管部门	事项名称	个人/ 企业	责任单位
17	市住房城乡建设管理委	住房租赁合同新增网签备案	个人	市住房城乡建设管理委、市民政局(社区事项)
18	市交通委	道路货运经营许可—道路货物运输(除危险货物运输)道路运输证新增、变更	企业	市交通委、各区、临港管委会
19	市交通委	危险货物港口作业许可	企业	市交通委、各区
20	市卫生健康委	小孩出生“一件事”	个人	市卫生健康委
21	市市场监管局	各类企业及其分支机构营业的许可	企业	市市场监管局、各区
22	市市场监管局	食品经营许可	企业	市市场监管局、各区
23	市市场监管局	企业登记档案查阅	企业	市市场监管局、各区
24	市市场监管局	特种设备安全管理人员、作业人员资格认定	企业	市市场监管局、各区
25	市市场监管局	《酒类商品零售许可证》审批	企业	市市场监管局、各区
26	市医保局	生育保险待遇申领(医保)	个人	市医保局,市民政局(社区事项)
27	市税务局	发票验(交)旧	企业	市税务局
28	市税务局	代开增值税专用发票	个人/ 企业	市税务局
29	市税务局	代开增值税普通发票	个人/ 企业	市税务局
30	市税务局	发票领用	企业	市税务局
31	市税务局	一照一码户登记信息确认	企业/ 个人	市税务局
32	市税务局	一照一码户信息变更	企业/ 个人	市税务局
33	市税务局	发票票种核定	企业/ 个人	市税务局
34	市税务局	个人所得税纳税清单开具(上海)	个人	市税务局
35	市税务局	开具税收完税证明(表格式)	个人/ 企业	市税务局

上海市“一网通办”知识库运营规范

(1.0 版)

为建立全市各区、各部门协同参与的“一网通办”知识库运营机制,为“智能客服小申”和专业“在线帮办”提供实时、准确、全面的同源政务服务知识支撑,进一步提升本市“一网通办”总客服能级,全面提升企业群众办事过程中咨询服务的获得感和满意度,制定本运营规范。

一、规范适用范围

本运营规范主要适用于各区、各部门的知识内容运营业务人员和知识库建设技术人员,用于规范和指导各区、各部门进行本区、本部门的知识库建设和知识内容长效运营管理。

二、知识运营机制

各区、各部门需设定专人进行“一网通办”知识库的知识内容运营,按照每日、每周的运营服务机制持续新增、更新、关联等。市大数据中心提供账号管理、操作手册、系统培训等相关技术支撑,保障知识内容的实时、有效和高可用性。

(一)知识新增

各区、各部门知识库运营人员通过账号登录“两页”运营中台,一是每日对在线帮办的人工咨询问答记录中的回复内容进行分类

整理,对于还未纳入知识库中的知识内容,及时补充录入知识库,持续丰富知识库内容。二是围绕各区、各部门事项关联的申请条件、办理情形、申请材料审查要点、申请表单填写规则等常见业务问题进行新增录入。

(二)知识巡检

各区、各部门对于本单位导入或录入的历史知识内容进行周期性巡检(原则上每周巡检一次),各区、各部门知识库运营人员通过账号登录“两页”运营中台,对于过期、变化、不准确的知识内容进行及时下架或及时更新,保障本部门知识内容的有效性。

(三)知识关联

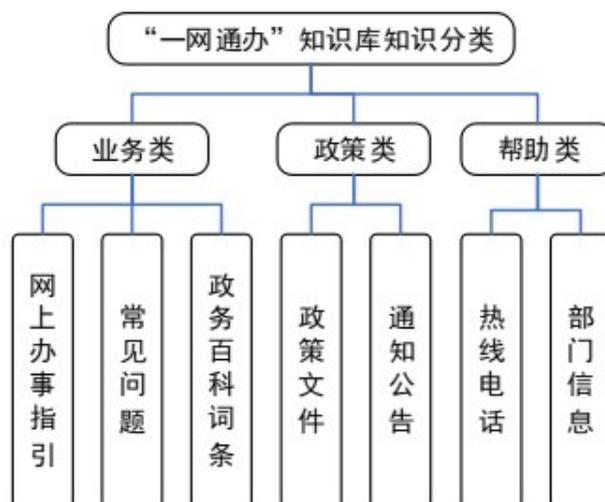
各区、各部门知识库运营人员通过账号登录“两页”运营中台,对本部门导入或录入的历史知识内容进行关联性整合,每周对于具有关联关系的知识内容进行关联性维护,提升知识内容关联性。

(四)知识共享

“一网通办”知识库为各区、各部门“线上帮办”工作人员提供两种使用方式。一是直接登录使用。“线上帮办”工作人员直接登录“一网通办”知识库后台查询服务模块,智能检索所有知识库内容,实现知识共享应用。二是系统接口方式。各区、各部门可对接知识库查询接口,共享“一网通办”知识库内容。

三、知识分类规范

“一网通办”知识库从知识内容分类上定义为3大类7小类。



（一）业务类

业务类知识内容主要包括网上办事指引、常见问题、政务百科词条三个类型。

网上办事指引是图文结合方式的服务操作指南、简版办事指南等解读、办事攻略类型的知识内容，非标准事项办事指南。

常见问题是各部门 QA 类型的业务知识内容，主要是各类事项、政策以及便民利企服务相关的业务问题以及其他应用的相关业务问题。

政务百科词条是各部门政务类的专业名词解释类知识内容，主要围绕事项、政策、材料、表单中包含的较为专业不容易直观理解的名词以及其他服务应用使用中涉及的专业名词解释内容。

1. 网上办事指引示例：**【导办】**居住证签注、**【导办】**不动产登记、**【导办】**新能源汽车专用牌照申领“一件事”、**【导办】**道路货运经营许可、**【导办】**出生一件事。

2.常见问题示例：“企业登录电子税务局提示纳税人税务信息登记不完整是什么原因呢？”“企业注销之后，还可以打印清税证明吗？”“登记主体在黄浦区，但实际经营在徐汇区（即养老机构具体地址），应在哪儿备案？”。

3.政务百科词条示例：公共租赁房、离岸服务外包、随申码、新型冠状病毒、特殊类装修、平行外墙式招牌、GSP 认证、工程建设三类人员、高新技术领域。

（二）政策类

政策类知识内容主要包括政策文件和通知公告两个类型。

1.政策文件

政策文件又分为政策原文、政策解读以及政策原文中描述的可办理的申报项目三个子类型。

（1）政策原文示例：如《上海市高新技术企业认定管理实施办法》《高新技术企业认定管理工作指引》《上海市低收入困难家庭经济状况认定办法》。

（2）政策解读示例：如《上海市校车安全管理规定》政策解读、图解：推动依法行政向规范化法治化迈进——解读《烟草专卖许可证管理办法实施细则》、关于《静安区企业住所登记管理细则》的政策解读。

（3）申报项目示例：服务贸易示范基地和示范项目、普陀区创业带动就业补贴申报项目、黄浦区 BIM 技术应用示范项目。

2.通知公告

通知公告主要为政策文件或申报项目指南发布时对应的通知公告。

通知公告示例：关于开展 2021 年度高新技术企业认定管理相关工作的通知、关于发布《上海市城乡居民最低生活保障申请家庭经济状况核对实施细则》的通知、上海市商务委员会《关于做好第二批展览业重点联系企业(单位)推荐申报工作的通知》。

(三) 帮助类

帮助类知识内容主要包括热线电话和部门新消息两个类型。

热线电话是指各部门的专业服务热线电话号码及服务简介，非部门、窗口咨询联系方式。

部门信息是指部门的名称、简介、联系电话、联系地址、官方网址等内容。

1. 热线电话示例：上海住房公积金热线：12329、上海纳税服务热线：12366、上海燃气热线：962777。

2. 部门信息示例：市公安局、市民政局、市卫生健康委。

四、知识内容规范

以下为“一网通办”知识库知识内容标准规范，各区、各部门在运营管理知识内容时应保证内容的完整性，通过持续运营更新，不断充实完善知识内容。

(一) 业务类

1. 网上办事指引字段

名称	值域	必填项	备注
记录唯一标识	自由文本	是	系统自动生成
行政区划	代码“行政区划”	是	见表 1
导办主题	自由文本	是	
导办内容	富文本	是	
原文链接	自由文本	否	
关联政策	自由文本	否	政策编码,多个用符号“~”隔开
关联事项	自由文本	否	事项办理项编码,多个用符号“~”隔开
关联服务	自由文本	否	服务编码,多个用符号“~”隔开
关联项目	自由文本	否	项目编码,多个用符号“~”隔开
关联文章	自由文本	否	文章编码,多个用符号“~”隔开
发布时间	自由文本	是	
发布部门	自由文本	是	见表 2
更新时间	自由文本	是	
更新部门	代码“部门编码”	是	见表 2
有效标志	代码“有效标志”	是	见表 3

2.常见问题字段

名称	值域	必填项	备注
记录唯一标识	自由文本	是	系统自动生成
行政区划	代码“行政区划”	是	见表 1
问题	自由文本	是	
答案	富文本	是	
关联政策	自由文本	否	政策编码,多个用符号“~”隔开
关联事项	自由文本	否	事项办理项编码,多个用符号“~”隔开
关联服务	自由文本	否	服务编码,多个用符号“~”隔开
关联项目	自由文本	否	项目编码,多个用符号“~”隔开
关联文章	自由文本	否	文章编码,多个用符号“~”隔开
发布时间	自由文本	是	
发布部门	代码“部门编码”	是	见表 2

名称	值域	必填项	备注
更新时间	自由文本	是	
更新部门	代码“部门编码”	是	见表 2
有效标志	代码“有效标志”	是	见表 3

3.政务百科词条字段

名称	值域	必填项	备注
记录唯一标识	自由文本	是	系统自动生成
词条名称	自由文本	是	
词条解释	富文本	是	
依据文件名称	自由文本	否	
依据文件链接	自由文本	否	
采录人	自由文本	是	
采录部门	代码“部门编码”	是	见表 2
发布时间	自由文本	是	
发布部门	代码“部门编码”	是	见表 2
更新时间	自由文本	是	
更新部门	代码“部门编码”	是	见表 2
有效标志	代码“有效标志”	是	见表 3

(二)政策类

1.政策原文字段

名称	值域	必填项	备注
记录唯一标识	自由文本	是	系统自动生成
行政区划	代码“行政区划”	是	见表 1
政策名称	自由文本	是	
政策文号	自由文本	是	
政策来源	代码“政策来源”	是	见表 4
政策一级分类	代码“政策一级分类”	是	见表 5

名称	值域	必填项	备注
政策二级分类	代码“政策二级分类”	是	见表 6
面向对象	代码“对象类型”	是	见表 7
政策正文	富文本	是	
政策级别	代码“政策级别”	是	见表 8
咨询电话	自由文本	否	
原文链接	自由文本	否	
附件	自由文本	否	
生效日期	自由文本	是	
失效日期	自由文本	是	
发布时间	自由文本	是	
发布部门	自由文本	是	见表 2
更新时间	自由文本	是	
更新部门	代码“部门编码”	是	见表 2
有效标志	代码“有效标志”	是	见表 3

2.政策解读字段

名称	值域	必填项	备注
记录唯一标识	自由文本	是	系统自动生成
行政区划	代码“行政区划”	是	见表 1
解读主题	自由文本	是	
解读内容	富文本	是	
原文链接	自由文本	否	
关联政策	自由文本	否	政策编码,多个用符号“~”隔开
关联事项	自由文本	否	事项办理项编码,多个用符号“~”隔开
关联服务	自由文本	否	服务编码,多个用符号“~”隔开
关联项目	自由文本	否	项目编码,多个用符号“~”隔开
关联文章	自由文本	否	文章编码,多个用符号“~”隔开
发布时间	自由文本	是	
发布部门	代码“部门编码”	是	见表 2

名称	值域	必填项	备注
更新时间	自由文本	是	
更新部门	代码“部门编码”	是	见表 2
有效标志	代码“有效标志”	是	见表 3

3. 申报项目字段

名称	值域	必填项	备注
记录唯一标识	自由文本	是	系统自动生成
行政区划	代码“行政区划”	是	见表 1
项目名称	自由文本	是	
面向对象	代码“对象类型”	是	见表 7
申报条件	自由文本	是	
申报时间	自由文本	是	
申报材料	自由文本	是	
申报指南	富文本	是	
申报系统网址	自由文本	是	
办理流程	自由文本	是	
受理部门	代码“部门编码”	是	见表 2
前置申报项目	自由文本	否	项目编码,多个用符号“~”隔开
前置事项	自由文本	否	事项办理项编码,多个用符号“~”隔开
发布时间	自由文本	是	
发布部门	代码“部门编码”	是	见表 2
更新时间	自由文本	是	
更新部门	代码“部门编码”	是	见表 2
有效标志	代码“有效标志”	是	见表 3

4. 通知公告字段

名称	值域	必填项	备注
记录唯一标识	自由文本	是	系统自动生成
行政区划	代码“行政区划”	是	见表 1

名称	值域	必填项	备注
文章名称	自由文本	是	
文章来源	自由文本	是	
发布日期	自由文本	是	
文章正文	富文本	是	
文章级别	代码“文章级别”	是	见表 9
终端类型	代码“终端类型”	是	见表 10,多个用符号“-”隔开
原文链接	自由文本	否	
附件	自由文本	否	
发布时间	自由文本	是	
发布部门	代码“部门编码”	是	见表 2
更新时间	自由文本	是	
更新部门	代码“部门编码”	是	见表 2
有效标志	代码“有效标志”	是	见表 3

(三) 帮助类

1. 热线电话字段

名称	值域	必填项	备注
记录唯一标识	自由文本	是	系统自动生成
行政区划	代码“行政区划”	是	见表 1
热线电话	自由文本	是	
热线简介	自由文本	否	
单位编码	代码“部门编码”	是	见表 2
单位名称	自由文本	是	
备注	自由文本	否	
发布时间	自由文本	是	
发布部门	代码“部门编码”	是	见表 2
更新时间	自由文本	是	
更新部门	代码“部门编码”	是	见表 2

名称	值域	必填项	备注
有效标志	代码“有效标志”	是	见表 3

2.部门信息字段

名称	值域	必填项	备注
记录唯一标识	自由文本	是	系统自动生成
行政区划	代码“行政区划”	是	见表 1
部门编码	代码“部门编码”	是	见表 2
部门名称	自由文本	是	
部门简介	自由文本	否	
联系电话	自由文本	是	
联系地址	自由文本	是	
邮政编码	自由文本	是	
官网地址	自由文本	否	
备注	自由文本	否	
发布时间	自由文本	是	
发布部门	代码“部门编码”	是	见表 2
更新时间	自由文本	是	
更新部门	代码“部门编码”	是	见表 2
有效标志	代码“有效标志”	是	见表 3

表 1 至表 10 见《“一网通办”知识库字典编码》(政务外网:<http://10.81.96.12> 公告通知栏)