

上海市人民政府办公厅文件

沪府办发〔2021〕26号

上海市人民政府办公厅关于印发《建立完善帮办制度 提高“一网通办”便捷度的工作方案》的通知

各区人民政府,市政府各委、办、局,各有关单位:

经市政府同意,现将《建立完善帮办制度 提高“一网通办”便捷度的工作方案》印发给你们,请认真贯彻执行。

2021年10月9日

(此件公开发布)

建立完善帮办制度

提高“一网通办”便捷度的工作方案

为持续推进“一网通办”改革从以政府部门管理为中心向以用户需求为中心转变,全面提升“一网通办”便捷度。根据市委办公厅、市政府办公厅印发的《关于深化“一网通办”改革构建全方位服务体系的工作方案》,制定本工作方案。

一、总体要求

(一)指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神,认真落实习近平总书记提出的“人民城市人民建,人民城市为人民”的重要理念,以政务服务“一网通办”完善全方位服务体系,推进决策和管理部门深入企业群众办事一线窗口,畅通工作人员与企业群众的互动渠道,更好地破解企业群众办事遇到的难点堵点痛点问题,进一步提升“一网通办”便捷度,积极打造政务服务最优、营商环境最好的城市。

(二)工作职责

各区政府、有接入“一网通办”事项的市政府相关部门和其他有关单位(以下统称“各有关单位”)是开展“一网通办”帮办工作的责任单位。“一件事”牵头部门作为“一件事”事项的责任单位。

主要解决企业群众在办理“一网通办”政务服务事项过程中遇到的问题。涉法、涉诉、投诉按照原渠道处理,不属于帮办服务范围。

(三)体系架构

本市构建线上帮办和线下帮办相辅相成的帮办制度。

——线上帮办包括三个服务渠道。一是电话咨询,“12345”市民服务热线电话和各单位咨询电话;二是网上“小申”智能客服(以下简称“小申”),依托“一网通办”知识库提供快速智能问答;三是线上人工专业帮办(以下简称“线上人工帮办”),在网上PC端或移动端,通过文字、语音、视频、截图、录音等提供在线交互帮办服务。

——线下帮办包括两项机制。一是领导干部帮办,各有关单位的各级领导干部到政务服务中心,陪同企业群众全流程办理政务服务事项;二是各级政务服务中心工作人员帮办,政务服务中心的工作人员帮助企业群众办理政务服务事项。

(四)主要目标

线上帮办。“小申”提供7*24小时在线智能咨询服务,“线上人工帮办”提供工作时段专业帮办,实现企业群众“有疑就问、边办边问”,政府部门“有问必答、答必解惑”。2021年底前,实现“线上人工帮办”覆盖本市办件量居前的35个企业事项和个人事项(附件1)。2022年底前,实现“小申”解决率达到50%，“线上人工帮办”解决率达到90%。实现“线上人工帮办”覆盖本市办件量居前

的 100 个企业事项和个人事项,工作人员 1 分钟内首次响应。探索录播短视频、直播等方式解读办事指引。

线下帮办。建立发现问题和反馈整改闭环工作机制。原则上,各有关单位领导班子成员每人每年至少开展一次帮办工作;各有关单位下属单位、业务处室领导干部帮办,参照本方案建立帮办机制,实现高频事项全覆盖。

二、主要任务

(一)线上帮办

1.配备工作人员。“一网通办”政务服务事项的实施主体作为“线上人工帮办”的责任单位。各责任单位要根据咨询量和业务情况配备具备较强的专业能力的工作人员,选派业务主管部门工作人员,或委托政务服务中心受理和办理人员进行解答,负责解决企业群众在“一网通办”办事过程中遇到的在线操作、材料准备、业务标准、业务流程等方面的专业问题。市大数据中心要配备专业技术人员,负责解答“一网通办”平台技术问题。“12345”市民服务热线要配备线上帮办专席客服,负责接收和转办“线上人工帮办”无法解决的问题。线上帮办工作人员不得推诿扯皮,不得使用不礼貌用语和禁语。(各有关单位、市大数据中心、市热线办负责)

2.建设“一网通办”知识库和部署“小申”。按照《上海市“一网通办”知识库运营规范》(附件 2)的要求,建设统一知识库,包括办理流程、业务口径、规章制度、系统操作指引等。建立“一网通办”知识库管理运营机制。组建专业团队,不断提升知识库的精准性

和智能化水平,全面支撑线上帮办。在各有关单位网站统一部署“小申”。(市大数据中心负责)

3.建立知识库迭代更新机制。建立新增、关联、共享和查遗补缺工作机制。按照本市政务服务事项管理模式,市级业务主管部门负责统筹市、区两级业务的答复口径和业务标准,各区主管部门负责完善本级事项的具体办理方式和办理要求,涉及市级委托下放的事项,由市主管部门牵头落实。在新的政策文件实施前1个工作日,要将相关问答更新至知识库;对于“线上人工帮办”的有效解答,要同步更新到知识库;未能解答的咨询,应当在5个工作日内将答复口径补充到知识库。(各有关单位负责)

4.建立流转派单机制。企业群众在“一网通办”平台网上办事时,首先通过“小申”进行在线咨询。“小申”未能解决的问题,可以申请“线上人工帮办”。根据办理事项和咨询内容,线上帮办平台自动转接各有关单位“线上人工帮办”,实现“小申”与“线上人工帮办”融合互补。超出本单位职能无法解决的,可推送至“12345”平台,由“12345”在线客服进行派单,派单率原则上不得高于10%。(市热线办、各有关单位、市大数据中心负责)

5.建立评价机制。线上帮办服务完成后,企业群众可在线对“小申”和“线上人工帮办”服务解决情况进行评价,解决率纳入政务服务“好差评”进行管理。(市热线办、市政府办公厅负责)

6.建设线上帮办运营平台。统一建设线上帮办用户端和客服端,在“一网通办”PC端、“随申办”APP端、“随申办”微信和支付

宝小程序、自助终端 5 种渠道统一建设用户端。统一建设“线上人工帮办”客服端,提供客服派单、排队、一对多服务和数据分析等功能,拓展语音连线、视频连线、双屏互动等服务渠道。(市大数据中心负责)

7.完善电话咨询。推进“一网通办”知识库和“12345”知识库的共享融合,全面提升“12345”热线和各有关单位咨询电话解决率。各有关单位完善工作机制,全面提升本单位“一网通办”咨询电话(办事指南上的咨询电话)的接通率和解决率,相关标准参照“12345”热线管理办法执行。(市热线办、各有关单位负责)

(二)线下帮办

1.领导干部帮办

(1)建立帮办工作机制。坚持需求导向、问题导向、效果导向,建立各有关单位各级领导干部定期下基层长效工作机制,通过“换位式”体验,体察社情、感知民意。各有关单位领导干部到政务服务中心窗口或者自助服务区等,陪同办事人员办理“一网通办”事项,全程体验咨询、申请、受理、审核、办结、反馈等办事全流程的标准化、规范化和便捷化情况,积极听取企业群众意见建议。(各有关单位负责)

(2)聚焦重点开展帮办。一是聚焦重点工作任务,围绕市委、市政府关于“一网通办”改革的重大决策部署开展帮办。重点关注“两个免于提交”成效度、“一件事”和“综合窗口”集成度、线上线下服务融合度、办事流程的精简度、窗口服务的便民度等。二是聚焦

疑难复杂事项,围绕业务流程复杂、涉及面广的跨层级、跨部门事项开展帮办。三是聚焦差评较多事项,针对企业群众差评较多的事项开展帮办。四是聚焦企业群众的“关键小事”,围绕涉及企业群众切身利益的“关键小事”,以及企业群众关注度高、办件量大、涉及面广的高频事项开展帮办。(各有关单位负责)

(3)分类分级开展帮办。按照事项分类开展帮办,各有关单位领导班子成员重点聚焦跨区域、跨部门的疑难复杂事项,统筹协调、积极推进需要市区联动、市级部门协同的工作。各有关单位下属单位重点聚焦需要区内统筹、区级部门协同办理的事项,以及本单位职责范围内的事项开展帮办。(各有关单位负责)

(4)发现问题和及时整改。主动发现企业群众办事的难点、堵点、痛点问题,研究提出完善改进的方向,做到随走随查、即查即改,真正做到为群众办实事、解难题。建立问题台账,制定整改计划,明确具体措施、责任分工和整改时限,形成问题清单,挂账销号,并适时开展“回头看”,确保整改到位。(各有关单位负责)

2.线下工作人员帮办

各级政务服务中心要按照《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》要求,进一步优化原有帮办工作机制,提高原有帮办工作人员服务水平;将窗口服务作为帮办机制的重要组成部分,进一步提升窗口服务能级,由受办理政务服务事项提升为帮助办理政务服务事项;窗口工作人员要进一步提高服务意识,由“要我办”提升为“帮助办”。拓展志愿者服务,组织曾在政务服务且工作经验

丰富人员作为志愿者开展帮办工作。（各级政务服务中心负责）

三、组织保障

“一网通办”帮办制度是深化“一网通办”改革的一项重要制度性安排，是提升“一网通办”服务能级和办事体验的重要举措，要高度重视，加强统筹，确保落实。

（一）加强组织领导

市政府办公厅负责帮办工作的组织实施。各有关单位要高度重视帮办工作，明确牵头组织部门、处（科）室，压实工作责任。

线上帮办，由市政府办公厅会同各有关单位“一网通办”牵头部门负责统筹协调，完善配套制度，做好与既有的“一网通办”线上咨询渠道的衔接融合。

线下领导干部帮办，各有关单位主要领导为第一责任人，领导班子成员要坚持以上率下、上下联动，主动帮办、带头帮办，及时梳理总结经验做法，形成长效工作机制。

（二）强化制度保障

各有关单位、市大数据中心、市热线办要建立帮办工作机制，安排必要的人员和经费。要加强业务培训和学习，全面提升帮办工作人员业务水平。要加强“一网通办”知识库的建设和迭代更新维护，全面提升知识库问答的智能化和精准性，全面支撑线上帮办，提升解决率。

（三）力戒形式主义

各有关单位领导干部在开展帮办工作时，要主动亮明身份，鼓

励引导企业群众针对政务服务事项办理工作提出意见建议,并认真做好记录。同时,要力戒形式主义、官僚主义,不预定办事企业群众范围,不搞层层陪同,做到实实在在开展帮办工作。

(四)纳入绩效考核

将帮办工作开展情况、服务成效和“一网通办”知识库建设等方面工作,纳入本市“一网通办”第三方评估和年度绩效考核范围。

本方案自印发之日起实施。

附件：1.首批“线上人工帮办”事项清单

2.上海市“一网通办”知识库运营规范(1.0版)

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

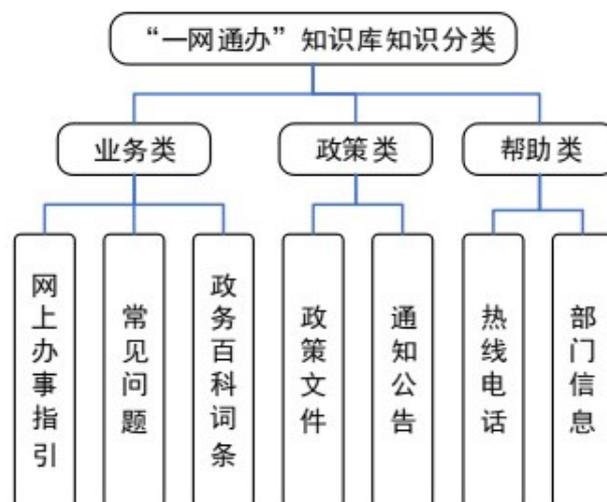
各区、各部门知识库运营人员通过账号登录“两页”运营中台,对本部门导入或录入的历史知识内容进行关联性整合,每周对于具有关联关系的知识内容进行关联性维护,提升知识内容关联性。

(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)

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市纪委监委，市高院，市检察院。

上海市人民政府办公厅

2021年10月14日印发
