

上海市商务委员会文件

沪商办〔2022〕110号

关于印发《2022年市商务委“一网通办” 改革工作要点》的通知

机关各处室、办事处，委属各单位：

《2022年市商务委“一网通办”改革工作要点》已经市商务委2022年第14次党组会议审议通过，现印发给你们。请按照责任分工逐条逐项抓紧推进，确保我委年度各项目标任务如期高质量完成。

特此通知。

上海市商务委员会

2022 年 6 月 21 日

(此件主动公开发布)

2022 年市商务委“一网通办”改革工作要点

2022 年是“一网通办”改革的用户体验年。为贯彻落实市委、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》《2022 年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》（沪府办发〔2022〕1 号）等重要文件精神，推动商务领域更大范围、更宽领域、更深层次的“一网通办”改革，结合本市商务工作实际，特制订 2022 年市商务委全面推进“一网通办”改革工作要点。

一、主要目标

2022 年，要坚持业务和技术双轮驱动、线上和线下协同发力，以用户视角全面提升线上线下服务体验，加快形成“一网通办”全方位服务体系，实现更便捷、更高效、更精准。着力推进“一网通办”改革在商务领域向纵深发展，着力提升政务服务科学化、精细化、智能化水平，持续推进“两个免于提交”，深化电子证照应用，拓展公共服务覆盖面，推进线上线下政务服务深度融合。

二、重点工作任务

（一）不断优化业务流程，提升政务服务水平

1. 动态调整“一网通办”事项，实时更新办事指南。根据法律法规更新和各项改革推进情况，动态调整我委权责清单，调整“一网通办”行政权力、公共服务等事项，修订完善相应办事指南

南。强化权责清单与行政许可事项清单、“一网通办”政务服务清单的衔接和联动。新增国际航行船舶保税油加注等项目接入“一网通办”事项库。（公贸处、办公室牵头，电商处、贸发处等相关处办配合）

2. 推进惠企利民政策“免申即享”。变被动服务为主动服务，变精准推送为精准兑现，加快推进服务、资金、补贴等相关惠企利民政策“免申即享”，具备条件的处办试点打造“免申即享”服务。依托市民主页和企业专属网页，按照政策实施范围和条件，通过数据共享、大数据分析、人工智能辅助，精准匹配符合条件的企业群众，企业群众全程无需主动提出申请，无需填写申请表、提交申请材料，即可享受相关政策。（相关业务处办依权责牵头落实，财务处、电商处、办公室配合）

3. 深化“一件事”集成服务。拓展高效办成“一件事”改革覆盖面。围绕扩展范围、优化功能，以点带面规范提升“一件事”服务水平。持续推进市商务委牵头的市级重点“涉外服务一件事”，以“一网通办”国际版“涉外服务专窗”项目为载体，继续优化涉外营商环境。作为全市综合监管“一件事”改革试点项目，推进单用途预付卡协同监管服务平台与“一网通办”深度融合。（促进处、秩序处负责）

4. 持续深化“好办”“快办”服务。优化全流程一体化办事服务，巩固“好办”“快办”“智能办”“不见面办理”等改革成效，进一步提升智能服务水平。办理实现办件全流程进度实时更

新，为企业群众提供办事进度精准查询、主动提醒等服务。（公贸处、办公室、电商处牵头，行政服务中心及相关处办配合）

5. 接入“随申办”超级移动端。拓展商务领域各领域服务事项、特色应用及主题服务专栏接入“随申办”，推进已接入服务优化迭代和体验提升。在6个通过“模式一”方式接入“一网通办”的政务事项中选择符合技术标准的接入“随申办”，增加移动端办事项比例。进一步加强“随申办”移动端“涉外服务专窗”的建设，建设涉外人士高频服务事项专区，优化高频事项的栏目设置和使用体验度。（电商处牵头，促进处、市场处及相关处办配合）

6. 强化“随申码”功能应用。加快“随申码”在商务领域的深度应用。推动完成“随申码·家政”场景应用，实现家政服务人员亮码上门，构建家政服务人员亮码的查询追溯机制，打造诚信、安全的家政服务管理体系。力争实现平台中家政人员“一人一码”“上门亮码-雇主扫码-评价”全流程闭环功能，在保护个人隐私的前提下展示更多实时信用信息。（服务业处、电商处负责）

7. 配合全市“两页”建设做好信息梳理和推送。全面梳理对市民和企业服务的政务服务知识库、政策文件、通知公报等，向“一网通办”汇聚，提升市民主页和企业专属网页服务能级。持续推进外资、外贸、外经、商贸、服务业、电子商务、会展等多领域惠企政策和便民服务的精准推送和精准兑现，提升精准化、

主动化服务能级。（办公室、电商处牵头，自贸处、市场处、服务业处、商贸处、运行处、秩序处、贸发处、服贸处、外资处、促进处、会展业处、外经处、财务处、公贸处、投资促进中心、电商促进中心、海外救援中心等配合）

（二）坚持场景应用驱动，拓展公共服务领域

8. 拓展公共服务领域。按照“原则上各部门（含所属事业单位）由各级财政保障的对外提供的服务事项‘应进必进’的要求”，完善动态更新和持续优化机制。进一步梳理并接入商务领域公共服务事项，实现各处办、委属单位对外公共服务事项全覆盖（各部门新增接入1项以上），并同步推进更多高频服务事项实现在线办理，提高公共服务事项办理率。重点实现外资企业投诉、贸易型总部认定、民营企业总部认定等公共服务事项接入“一网通办”并实现在线办理。（办公室牵头，外资处、贸发处、市场处及对外提供服务的相关业务处办、委属事业单位配合）

9. 长三角“一网通办”。持续推进“国际贸易单一窗口”等项目实现长三角“一网通办”，打造高频跨省通办事项或服务场景应用，让长三角区域企业群众享有更多“同城待遇”。（通关处负责）

（三）坚持线上线下深度融合，优化服务模式

10. 深入推进“两个集中”。按照“能网办尽量网办”“能下沉尽量下沉”的原则，进一步推进市级事项下沉基层办理。进一步深化市级事项网上办理深度，完善线上办理完整闭环管理机制，

提升全程网办水平。（相关处办根据权责推进落实）

11. 全面实施帮办制度。线上，通过建立知识库新增、关联、共享和查遗补缺工作机制，配合做好优化智能客服“小申”服务工作。原则上在新的政策文件实施前1个工作日，应当将相关问答更新至知识库。线下，打造“领导干部帮办+工作人员帮办”的工作机制，优化原有窗口帮办工作机制，主动发现问题、解决问题，打造有温度的线下“面对面”服务。（办公室、行政服务中心牵头，贸发处、促进处、外经处、服贸处、服务业处、商贸处、会展业处、市场处、口岸处等配合）

12. 加强政务服务中心标准化、规范化建设。加快落实《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》地方标准，全面实施综合窗口改革，不断完善“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的综合窗口服务模式，综合窗口设置比例达到100%。线下窗口申报（身份核验+提交材料）时间一般不超过20分钟。实现“一网通办”统一预约平台全覆盖，推行预约按时办理，综合窗口预约办理现场等候时间一般事项不超过10分钟、复杂事项不超过30分钟。配合“一网通办”平台长者专版、助残服务等功能优化，提升适老化和无障碍服务水平。建立窗口工作人员高效便捷的沟通渠道和机制，快速响应和处置在窗口一线发现的问题。发挥“好差评”对“一网通办”改革的推动作用，引导企业群众自主自愿参与评价。（行政服务中心、办公室牵头，相关处办配合）

（四）坚持智慧化应用创新，夯实基础支撑能力

13. 深化电子证照制发和应用。进一步推进电子证照与实体证照同步制发，新增商务领域高频证照，实现其电子证照与实体证照同步制发。加强电子证照数据归集和质量管理，进一步提升历史数据完整度、准确度以及增量证照的实时度。推动电子证照发证清单主动公开率超90%。在上海会展业公共信息服务平台、单用途预付卡协同监管平台等项目中推广电子证照跨部门系统调用。根据商务部工作推进情况，配合落实“境外投资批准证书”等电子证照在本市应用。（办公室、电商处牵头，会展业处、秩序处、外经处及相关处办配合）

14. 加快电子印章、电子票据、电子材料、电子档案等应用。进一步拓展电子印章在政务服务以及个人和企业日常活动中的应用，推进我委电子印章在外资研发中心认定等事项应用，实现“全程网办”。推进“一网通办”电子文件归档，推动电子档案“单套制”管理。推进政务服务办理过程全程“无纸化”，推广“办结即归档”模式，减轻一线窗口工作人员负担。（电商处、办公室牵头，促进处及相关处办配合）

15. 提高数据治理的广度和深度。推进公共数据归集通道正常有序运行，并按相关规定及时核实处理数据工单；完成全年新建项目的数据归集工作，项目完成后将有效数据归集入湖；按时将商务领域经济民生类共17项数据报送至市公共数据管理门户平台。（电商处牵头，办公室、综合处、运行处、贸发处、服务

业处等相关处办配合)

(五) 落实保障措施, 全面提升工作水平

16. 强化“1+4+X”机制作用。在市商务委“一网通办”工作领导小组领导下, 依托综合协调组(设在办公室)、行政审改组(设在公贸处)、公共数据组(设在电商处)、窗口服务组(设在行政服务中心)等四个核心工作组, 充分调动机关各处办和委属单位积极性, 协同推进全委“一网通办”各项工作。(办公室、公贸处、电商处、行政服务中心牵头, 各处办、委属单位配合)

17. 加强队伍建设。加强各处办、相关事业单位“一网通办”工作队伍建设, 适时组织“一网通办”专项工作培训; 加强对基层窗口的业务培训, 提升窗口工作人员获得感、归属感和荣誉感。形成工作完成情况定期通报和考核机制, 宣传典型案例和创新工作, 进一步提升商务领域政务服务形象和企业满意度。(办公室、干部处、行政服务中心负责)

18. 加大宣传力度。推进“一网通办”宣传工作制度化、常态化, 从用户“需求侧”出发, 重点宣传与企业办事、市民生活密切相关的场景应用, 让企业群众了解、体验、使用“一网通办”。充分发挥各处办主动性和积极性, 提升“一网通办”宣传、推广的覆盖面和影响力。(办公室牵头, 相关处办配合)

附件: 2022 年市商务委“一网通办”改革工作要点任务分工表

附件

2022 年市商务委“一网通办”改革工作要点任务分工表

序号	任务名称	任务内容	责任部门	时间节点
1	动态调整“一网通办”事项	根据法律法规更新和各项改革推进情况，动态调整我委权责清单，调整“一网通办”行政权力、公共服务等事项，修订完善相应办事指南。强化权责清单与行政许可事项清单、“一网通办”政务服务清单的衔接和联动。	公贸处、办公室牵头，电商处等相关处配合	10 月
2		新增国际航行船舶保税油加注等项目接入“一网通办”事项库。	贸发处、电商处	5 月
3	推进惠企利民政策“免申即享”	加快推进服务、资金、补贴等相关惠企利民政策“免申即享”，具备条件的处办试点打造“免申即享”服务。依托市民主页和企业专属网页，按照政策实施范围和条件，通过数据共享、大数据分析、人工智能辅助，精准匹配符合条件的企业群众，企业群众全程无需主动提出申请，无需填写申请表、提交申请材料，即可享受相关政策。	相关业务处办依权责牵头落实，财务处、电商处、办公室配合	10 月
4	深化“一件事”集成服务	拓展高效办成一件事”改革覆盖面。围绕扩展范围、优化功能，以点带面规范提升“一件事”服务水平。持续推进市商务委牵头的市级重点“涉外服务一件事”，以“一网通办”国际版“涉外服务专窗”项目为载体，继续优化涉外营商环境。作为全市综合监管“一件事”改革试点项目，推进单用途预付卡协同监管服务平台与“一网通办”深度融合。	促进处、秩序处	10 月
5	持续深化“好办”“快办”服务	优化全流程一体化办事服务，巩固“好办”“快办”“智能办”“不见面办理”等改革成效，进一步提升智能服务水平。办理实现办件全流程进度实时更新，为企业群众提供办事进度精准查询、主动提醒等服务。	公贸处、办公室、电商处牵头，行政服务中心及相关处配合	全年
6	接入“随申办”超级移动端	拓展商务领域各服务事项、特色应用及主题服务专栏接入“随申办”，推进已接入服务优化迭代和体验提升。	电商处	10 月
7		在 6 个通过“模式一”方式接入“一网通办”的政务服务事项中选择符合技术标准的接入“随申办”，增加移动端办事事项比例。	电商处牵头，市场处、促进处及各相关处配合	10 月

8		进一步加强“随申办”移动端涉外服务专窗的建设，建设涉外人士高频服务事项专区，优化高频事项的栏目设置和使用体验度。	促进处	10月
9	强化“随申码”功能应用	推动完成“随申码·家政”场景应用，实现家政服务人员亮码上门，构建家政服务人员亮码的查询追溯机制，打造诚信、安全的家政服务管理体系。力争实现平台中家政人员“一人一码”“上门亮码-雇主扫码-评价”全流程闭环功能，在保护个人隐私的前提下展示更多实时信用信息。	服务业处、电商处	10月
11		全面梳理对市民和企业服务的政务服务知识库、政策文件、通知公告等，向“一网通办”汇聚，提升市民主页和企业专业网页服务能级。	办公室、电商处	10月
12	配合全市“两页”建设做好信息梳理和推送	持续推进外资、外贸、外经、商贸、服务业、电子商务、会展等多领域惠企政策和便民服务的精准推送和精准兑现，提升精准化、主动化服务能级。	自贸处、市场处、电商处、服务业处、商贸处、运行处、秩序处、贸发处、服贸处、外资处、促进处、会展业处、外经处、财务处、公贸处、投资促进中心、电商促进中心、海外救援中心等	全年
13	拓展公共服务领域	进一步梳理并接入商务领域公共服务事项，实现各处办、委属单位对外公共服务事项全覆盖（各部门新增接入1项以上），并同步推进更多高频服务事项实现在线办理，提高公共服务事项办理率。重点实现外资企业投诉、功能贸易型总部认定、民营企业总部认定、老字号认定等公共服务事项接入“一网通办”并实现在线办理。	办公室牵头，外资处、贸发处、市场处及对外提供服务的相关业务处办、委属事业单位配合	10月
14	长三角“一网通办”	持续推进“国际贸易单一窗口”等项目实现长三角“一网通办”，打造高频跨省通办事项或服务场景应用，让长三角区域企业群众享有更多“同城待遇”。	通关处	9月
15	深入推进“两个集中”	按照“能网办尽量网办”“能下沉尽量下沉”的原则，进一步推进市级事项下沉基层办理。进一步深化市级事项网上办理深度，完善线上办理完整闭环管理机制，提升全程网办水平。	相关处办	10月
16	全面实施帮办制度	线上，通过建立知识库新增、关联、共享和查遗补缺工作机制，配合做好优化智能客服“小申”服务工作。原则上在新的政策文件实施前1个工作日，应当将相关问答更新至知识库。	办公室牵头，贸发处、促进处、外经处、服贸处、服务业处、商贸处、会展业处、市场处、口	全年

				岸处、行政服务中心等配合	
17			线下，打造“领导干部帮办+工作人员帮办”的工作机制，优化原有窗口帮办工作机制，主动发现问题、解决问题，打造有温度的线下“面对面”服务。	办公室、行政服务中心、相关处办	全年
18			加快落实《“一网通办”政务服务大厅建设和运行规范》地方标准，全面实施综合窗口改革，不断完善“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的综合窗口服务模式，综合窗口设置比例达到100%。		10月
19		加强政务服务大厅标准化、规范化建设	线下窗口申报(身份核验+提交材料)时间一般不超过20分钟。实现“一网通办”统一预约平台全覆盖，推行预约按时办理，综合窗口预约办理现场等候时间一般事项不超过10分钟、复杂事项不超过30分钟。配合“一网通办”平台长者专版、助残服务等功能优化，提升适老化和无障碍服务水平。建立窗口工作人员高效便捷的沟通渠道和机制，快速响应和处置在窗口一线发现的问题。	行政服务中心、办公室牵头，相关处办配合	11月
20			发挥“好差评”对“一网通办”改革的推动作用，引导企业群众自主自愿参与评价。	办公室、行政服务中心牵头，相关处办配合	全年
21			进一步推进电子证照与实体证照同步制发，新增商务领域高频证照，实现其电子证照与实体证照同步制发。	办公室、电商处牵头，各相关处办配合	全年
22		深化电子证照制发和应用	加强电子证照数据归集和质量管控，进一步提升历史数据完整度、准确度以及增量证照的实时度。推动电子证照发证清单主动公开率超90%。	电商处	全年
23			在上海会展业公共信息服务平台、单用途预付卡协同监管平台等项目中推广电子证照跨部门系统调用。根据商务部工作推进情况，配合落实如“境外投资批准证书”等电子证照在本市应用。	会展业处、秩序处、外经处	全年
24		加快电子印章、电子票据、电子材料、电子档案等应用	进一步拓展电子印章在政务服务以及个人和企业日常活动中的应用，推进我委电子印章在外资研发中心认定等事项应用，实现“全程网办”。	电商处、办公室牵头，促进处及相关处办配合	10月
25			推进“一网通办”电子文件归档，推动电子档案“单套制”管理。推进政务服务办理过程全程“无纸化”，推广“办结即归档”模式，减轻一线窗口工作人员负担。	办公室、电商处牵头，相关处办配合	全年
26			深化公共数据共享，协调对接全委各处办信息系统数据需求。协调优化数据跨部门共享调用，加强数据流动，技术安全等。	电商处	全年
27		提高数据治理的广度和深度	推进公共数据归集通道正常运行，并按相关规定及时核实处理数据工单；完成全年新建项目的数据归集工作，项目完成后将有效数据归集入湖；按时将商务领域经济	电商处牵头，办公室、综合处、电商处、运行	10月

		民生类共 17 项数据报送至市公共数据管理门户平台。		处、贸发处、服务业处等相关部门配合	
28	强化“1+4+X”机制作用	在市商务委“一网通办”工作领导小组领导下，依托综合协调组（设在办公室）、行政审批组（设在公贸处）、公共数据组（设在电商处）、窗口服务组（设在行政服务中心）等四个核心工作组，充分调动机关各处室、办事处和委属单位积极性，协同推进全委“一网通办”各项工作。		办公室、公贸处、电商处、行政服务中心牵头，各处办、委属单位配合	全年
29		加强各处办、相关事业单位“一网通办”工作队伍建设，适时组织“一网通办”专项工作培训。		办公室	9 月
30	加强队伍建设	加强对基层窗口的业务培训，提升窗口工作人员获得感、归属感和荣誉感。		行政服务中心	全年
31		形成工作完成情况定期通报和考核机制，宣传典型案例和创新工作，进一步提升商务领域政务服务形象和企业满意度。		办公室、干部处	全年
32	加大宣传力度	推进“一网通办”宣传工作制度化、常态化，从用户“需求侧”出发，重点宣传与企业办事、市民生活密切相关的应用场景，让企业群众了解、体验、使用“一网通办”。		办公室、相关处办	全年
33		充分发挥各处办主动性和积极性，提升“一网通办”宣传、推广的覆盖面和影响力。		相关处办、委属事业单位	全年

