

上海市人民政府办公厅文件

沪府办发〔2022〕21号

上海市人民政府办公厅关于印发 《进一步优化在线为企帮办服务工作方案》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《进一步优化在线为企帮办服务工作方案》印发给你们,请认真按照执行。

2022年11月19日

进一步优化在线为企帮办服务工作方案

全面提升在线为企服务能级,是优化营商环境、激发市场活力的重要举措。当前,市场主体特别是中小微企业反映,为企业服务还存在服务渠道分散、响应速度较慢、政策解读“搬运”政策原文的问题。为深入贯彻党中央、国务院关于进一步优化营商环境的决策部署,积极运用改革创新办法,加快建立企业诉求快速响应机制,帮助企业解难题、渡难关、复元气、增活力,助力企业发展,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,全面贯彻落实党的二十大精神,按照党中央、国务院决策部署,坚持以人民为中心的发展思想,聚焦重点难点,坚持问题导向,充分发挥“一网通办”、帮办制度、“12345”热线总客服的作用,进一步畅通企业与政府的互动渠道,强化大数据人工智能辅助,大幅提升服务及时性、精准性和智能化水平,积极打造最好政务服务、最优营商环境。

(二)基本原则

1.坚持需求导向。从企业实际需求出发,加快建立高效便捷的全生命周期服务体系,聚焦企业涉及面广、办理频率高、问题较集中领域,强化服务的专业性,以用户视角对政策进行权威解读,

对于企业提出的诉求,提供随时随地的帮办服务。

2.坚持专业高效。依托“一网通办”平台,统一为企服务平台,为企业提供统一、泛在的服务入口,充分依托业务部门和各级政务服务大厅专业人员力量,强化专业服务队伍建设,全面提升精准解决率和及时响应率。

3.坚持数据赋能。充分发挥数据的基础资源作用和创新引擎作用,健全惠企政策精准直达机制,创新惠企政策智能匹配、“免申即享”服务模式。做强知识库,应用人工智能等新技术,全面提升为企智能化服务能级。

(三)总体目标

2022 年底前,整合为企服务入口,上线“随申办”企业云,设立“12345”热线企业专席。全面提升企业办事、求助、热点政策响应速度,“线上专业人工帮办”实现 1 分钟响应、90%解决率;“12345”热线三方通话直转业务部门专业人员接听,接通率 90%。推进首批 54 项依申请企业高频事项接入“线上专业人工帮办”(详见附件)和“12345”热线三方通话。聚焦财政补贴、税费减免、稳岗扩岗等热点政策,推出“免申即享”“政策体检”、政策解读、视频辅导等多渠道服务。

2023 年底前,新增 50 项依申请企业高频事项接入“线上专业人工帮办”和“12345”热线三方通话。全面加强涉企政策解读可读性,降低企业学习成本。深化数据赋能,实现惠企政策“免申即享”“政策体检”全覆盖。推进全市统一知识库建设,提升智能化水

平,支撑帮办人员提升服务效能,涉企智能客服解决率达到60%。

二、工作任务

(一)构建惠企政策服务体系,形成统一、泛在的服务入口

1.构建线上线下深度融合的惠企服务体系。充分发挥“一网通办”政务服务平台、“12345”热线、上海市企业服务云平台、线上线下帮办平台作用,整合优化资源,规范服务质量,大幅提升服务效能。在“一网通办”平台醒目位置,设置惠企政策专区,汇集本区、本部门适用的惠企政策。鼓励各级政务服务大厅设立惠企政策集中咨询、办理窗口。(牵头单位:市政府办公厅、市发展改革委、市经济信息化委、各区、各相关部门、市大数据中心、市“12345”热线办)

2.打造移动端“随申办”企业云APP。集成企业全生命周期服务,提供企业事项办理、惠企政策供需对接、涉企信息咨询等相关服务入口,提供在线申请、在线反馈、应享未享提醒等服务。(牵头单位:市大数据中心、市经济信息化委)

3.设立“12345”热线企业专席。优化企业、“12345”热线、业务部门三方通话机制,优先解决企业办事、求助、热点政策享受等问题。(牵头单位:市“12345”热线办、各区、各相关部门)

(二)强化专业帮办队伍建设,建立分级响应工作机制

1.建立分级响应工作机制,明确工作要求。企业办事、求助、热点政策享受等需求为第一优先级响应,其他咨询类为第二优先级响应。在工作时段,“线上专业人工帮办”原则上要达到1分钟

首次响应,90%解决率;“12345”热线三方通话直转业务部门专业人员接听,接通率原则上要达到90%。在非工作时段,“12345”热线将企业诉求以次紧急工单形式转派主管单位,相关单位工作日10:00前直接联系企业回复。第二优先级响应时间和落实反馈,沿用“12345”热线原有工作机制。(牵头单位:市“12345”热线办、各区、各相关部门)

2.强化专业帮办工作人员队伍建设,明确工作职责。企业诉求的主管单位要配备具备较强专业能力的工作人员,或委托政务服务中心受理和办理人员负责专业帮办工作。要在各区政务服务中心咨询和帮办工作人员中组建为企服务专业帮办队伍,负责“线上专业帮办”和响应“12345”热线转办的第一优先级诉求,全面提升即时精准解答率。(牵头单位:各区、各相关部门)

(三)强化数据赋能,创新为企服务模式,健全惠企政策精准直达机制

1.加强涉企信息归集共享,对企业进行分类“画像”。依托“一网通办”企业专属网页精准推送相关政策。(牵头单位:各区、各相关部门、市大数据中心)

2.推动惠企政策“免申即享”,实现智能匹配、快速兑现。加快推进惠企政策“免申即享”,加强数据和算法支撑,提升“免申即享”覆盖面和主动服务精准性,缩短兑现周期。同时,为企业提供智能引导、“政策体检”等服务。(牵头单位:市政府办公厅、各区、各相关部门、市大数据中心)

3.创新解读方式,提升政策解读的可读性、有效性。创新政策解读方式方法,细化政策适用场景,梳理拆分政策规则,提炼政策核心要点,运用图文解读、视频辅导、问答清单等方式,提升解读有效性,降低企业学习成本。(牵头单位:市政府办公厅、市发展改革委、各区、各相关部门、市大数据中心)

4.依托“随申办”企业云,搭建“政企直连”直通通道。强化政策主动服务,针对新出台的政策,通过政策解读专享会、在线问答等方式,解答企业热点关注。针对涉及跨部门的企业咨询问题,定期组织相关部门联合召开政策说明会。(牵头单位:市经济信息化委、各区、各相关部门、市大数据中心)

(四)健全知识库运营工作机制,提升线上帮办的智能化服务能力

1.健全知识库更新维护工作机制。从企业视角,建立分解政策、设定问题、解答问题,未解答问题收集反馈,以及更新问题库、答案库等全流程工作机制。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;对于有效解答应当同步更新到知识库,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。(牵头单位:市政府办公厅、各区、各相关部门)

2.强化线上帮办平台功能支撑。拓展“用户问题收集”和“答案及时更新”功能,实现问题清单的及时汇聚和答案库的快速迭代更新。强化语义分析、聚类分析、精准匹配等人工智能技术支撑。拓展语音连线、视频连线、双屏互动等服务渠道。(牵头单位:各

区、各相关部门、市大数据中心)

(五)强化在线为企服务全流程闭环监督管理,推动完善政策制定实施机制

1.切实发挥中国政府网网上调研平台及本市各级政府门户网站意见征集平台作用,把握好政策出台和调整的时度效,科学设置施行准备期和过渡期条款,避免“急转弯”和政策“打架”。(牵头单位:市政府办公厅)

2.建立政府部门与企业、行业协会商会常态化沟通平台,及时了解、回应企业诉求。(牵头单位:市政府办公厅、市发展改革委、市经济信息化委)

3.建立健全营商环境投诉举报和问题线索核查处理机制。充分发挥“12345”热线、“一网通办”平台等渠道作用,督促相关单位及时整改企业和群众反映的不作为乱作为问题,切实加强社会监督。(牵头单位:市政府办公厅、市发展改革委、市“12345”热线办)

4.加强绩效考核。按照工作要求,建立相应工作机制。将帮办工作响应及时性、政策精准解读率、知识库维护情况等纳入本市“一网通办”“营商环境”绩效考核范围。(牵头单位:市政府办公厅、市发展改革委、各区、各相关部门)

5.加强为企服务宣传。通过各类媒体、中国上海在线访谈等互动形式,进行政策解读、服务宣传,增强政策知晓度和企业获得感。(牵头单位:各区、各相关部门、市大数据中心)

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

2022年11月22日印发
