

上海市绿化和市容管理局文件

沪绿容〔2024〕111号

关于上海市绿化市容行业 2024 年营商环境 一体化改革工作要点的通知

各区绿化市容局、各管委会，各相关部门

为持续优化行业营商环境，进一步提升“一网通办”、工程建设项目审批、事中事后综合监管、行业信用建设等方面的工作效能，根据《上海市优化营商环境条例》《上海市坚持对标改革 持续打造国际一流营商环境行动方案》（沪府办发〔2024〕1号）、《上海市优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革行动方案（2024年-2026年）》（沪府办发〔2024〕2号）、《2024年上海市优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革工作方案》《本市工程建设领域营商环境 7.0 版改革方案》《2024年上海市社会信用体系建设工作要点》精神，结合我局工作实际，制定进一步优化行业营商环境一体化改革工作的任务举措，具体通知如下

下：

一、工作目标

（一）持续提升“一网通办”服务水平

提升高频事项服务能力和政务服务智能水平，完善行业问答知识库运营，迭代升级“随申办”服务，持续推广“码上文化”场景应用，夯实企业“两页”服务功能，加强行政许可预警分析能力，提高审批效率。

（二）优化工程建设领域营商环境

对标世界银行-BR标准，深入推进工程建设项目主题集成服务。优化“一站式”改革，推动“一件事”开展。强化“一网统管”在工程建设领域的作用。

（三）提升综合监管能力，实现跨部门跨层级监管

推进事中事后监管，实现应监管尽监管率达到90%。建立“建筑垃圾处置综合监管”“市政管线和线性工程占绿占林监管”等4项重点领域跨部门综合监管机制。推动“从事城市生活垃圾清扫、收集、运输服务审批”等2个事项的跨层级监管。

（四）是完善行业信用管理体系，推动行业信用应用

完善行业公共信用目录，做好信用信息的收集、报送、修复工作，建立信用评价和分级分类监管机制。对接上海市信用信息系统，为行业信用数据社会化服务提供数据支撑。

二、主要任务

（一）“一网通办”工作

对照《2024 年上海市优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革工作方案》具体目标，不断优化完善“一网通办”的服务水平。

1. 提升行业政务服务“一网通办”服务水平

一是深化高频事项服务能力。完善“机动车清洗企业设立备案（续办）”的服务能力，对符合备案条件的企业，通过智能匹配、提供主动送达服务，实现“政策体检”基本全覆盖，企业“服务包”精准送达。（牵头：许可处 配合：市容处、质监中心）

优化行业公共服务事项目录，完成“绿化（林业）工程检疫复验申请”公共服务事项上线工作。（牵头：许可处 配合：林业总站）

二是提升政务服务智能水平。在 18 项行业年度办理量超百件高频事项实现“智慧好办”基础上，对标 27 项规范化许可事项，优化申办流程，持续提升预填率、预审率和一次申报成功率，并探索建筑垃圾水路运输处置证纳入“智慧好办”模式，实现建筑垃圾处置证发放从工地到卸点全流程闭环。（牵头：许可处 配合：分类处、环卫处、保护处、景观处、规划处、分类中心、林业总站、科信处、大数据中心）

三是推动数据上链治理工程。加强行业政务数据资产盘点工作，提升数据归集准确性、完整性、时效性，持续提升数据质量。（牵头：科信处 配合：各相关部门）

四是推进电子归档政务服务事项全覆盖。巩固 16 个

区行政许可事项的“全程网办”工作成果，拓展下放和委托的行政许可事项在浦东新区和 6 家管委会的全面覆盖，实现行业行政许可“全程网办”100%全覆盖。完善市和区行政许可事项与市、区档案局的电子归档相关工作，完成徐汇、普陀、松江、崇明、浦东 5 个区绿化市容部门与区档案局政务服务“一网通办”电子文件档案归档系统的对接，力争实现全行业 100%行政许可事项的电子归档。（牵头：许可处 配合：办公室、徐汇区、普陀区、松江区、崇明区、浦东新区绿化市容局、各管委会）

2. 拓展线上线下帮办服务，健全完善知识库运营。动态更新许可事项的问答知识库，形成精准引导、便捷高效的全流程审办工作机制。拓展“线上专业人工帮办”服务效能，实现“1 分钟首次响应，90%解决率”。“12345”热线三方通话直转受理窗口专业人员接听，接通率 90%。强化智能客服“小申”语义分析，不断优化用户咨询问题的意图识别、多轮会话和相关答案的精准推送以及智能检索能力。“小申”智能客服解决率达到 60%。深化“帮办微视频”“虚拟专业人工帮办”功能开发，降低行政申请人试错成本。进一步提高帮办工作人员服务水平。持续推进线上线下一体化办理，夯实领导干部帮办机制，将窗口服务作为帮办机制的重要组成部分。（牵头：许可处 配合：科信处、办公室、大数据中心、行政服务中心、各相关部门）

3. 迭代升级“随申办”服务。加快行业审批事项接入“随

申办”移动端，在“随申办”企业云构建“政企直连”的服务通道，根据市下达的27项规范化许可事项目录、实施规范与办事指南内容，更新政务服务大厅窗口端与PC端、移动端、自助端服务集成和数据共享，推进已接入服务优化迭代和体验提升，形成“泛在可及”的政务服务。（牵头：科信处 配合：大数据中心、各相关部门）

4. 持续推广“码上文化”场景应用，推进对全市古树名木制码、贴码，构建码上“城市百科”，通过扫码实现古树名木个体信息展示，景观介绍等服务功能。持续推广“码上环境”场景应用，推进对垃圾中转站、环卫公共厕所等设施的制码、贴码，发挥“随申码”在市容生态环境治理上的宣传便民、监管等作用。（牵头：科信处 配合：公绿处、环卫处、分类处、质监中心、各相关部门）

5. 夯实企业“两页”服务功能。提供证照到期和周期性服务主动提醒、“亮数”办事服务应用，打造政策直享、服务直达、诉求直通的智能化服务。全量汇聚并动态更新用户相关数据、证照和材料，完善标签体系建设，丰富拓展“一人（企）一档”。优化网上办事智能引导，强化智能搜索服务，完善电子证照关联检索功能，全面实现精准查找和智能交互。（牵头：许可处 配合：科信处、大数据中心）

6. 加强行业行政许可预警分析能力，提高审批效率。优化审批系统“行业政务服务动态”及“当日动态”预警分析功能，以政务服务事项为牵引，汇聚“一网通办”办件数据、

线上线下运行数据、评价数据等，进行可视化呈现，实现行业政务服务“一网通办”运营体征实时查看、动态感知。综合分析内部业务运营数据和“好差评”等外部用户反馈数据，形成多对象、多维度“点面结合”的分析报告，提升问题发现的精准性和解决问题的系统性。（牵头：许可处 配合：科信处、大数据中心）

（二）工程建设领域营商环境优化工作

根据《本市工程建设领域营商环境 7.0 版改革方案》精神，对照行业工程建设领域政务工作特点，做好以下工作。

1. **优化“施工许可一站式”改革。**针对免于施工图设计文件审查、豁免建设工程规划许可证的项目，分类细化一站式办理施工许可模式，依托“一个系统”，持续推进绿化工程施工许可与规划用地审批一站式办理。（牵头：许可处 配合：科信处、大数据中心、工程管理站）

2. **完善“竣工验收一站式”改革。**修订建筑工程综合竣工验收管理办法及办事指南，持续提高综合竣工验收效能。巩固提升“多测合一”“多验合一”改革成效，持续提升经营主体满意度。细化建设工程项目分级分类，根据项目风险制度，优化绿化和环卫设施验收程序，强化事中事后监管措施。推动建设项目占用林绿地事项办理中需缴纳费用与财税部门实施跨部门协同，实现缴费状态平台互通。（牵头：许可处 配合：财务处、科信处、大数据中心、各区绿化市容局）

3. **推动“水电气网联合报装”临时使用绿地一件事。**进一步优化市政公用接入工程、道路挖掘工程涉及临时使用绿地的许可纳入“水电气网联合报装”临时使用绿地一件事审批，持续提升电力、供水、燃气、通信等接入事项的办理便捷度。（牵头：许可处 配合：科信处、大数据中心）

4. **强化“一网统管”在工程建设领域的作用。**通过“一网统管”“一网通办”等平台加强建筑垃圾全流程监管。加强建设工地、拆房工地等信息与建设工程垃圾处置申报信息对接，推进处置申报“应报尽报”；完成建筑垃圾治理“一网统管”应用场景搭建，共享信息资源，形成监管合力，完善全程治理体系。（牵头：许可处 配合：环卫处、科信处、分类中心、大数据中心）

（三）着力提升行业事中事后监管质量和水平

根据《关于在本市重点行业领域深入推进跨部门综合改革的通知》（沪府办〔2023〕35号文）精神，结合行业事中事后监管工作，提升行业综合监管能力，以场景应用为突破口，建立审批、管理、执法、信用等部门协同综合监管机制。

1. **提升行业行政许可事项的监管率。**推进行业行政许可批后监管工作，运用已建的“互联网+监管”手段做到规范监管。探索精准监管、智慧监管手段，充分运用“大数据+5G+AI”技术，推广以在线监管、远程监管、移动监管、预警防控为特征的非现场监管模式，提高监管效能，努力提升31项行政许可事项的监管率。（牵头：许可处 配合：科信处、

大数据中心)

2. 形成 4 个重点领域的跨部门综合监管机制。构建建筑垃圾处置管理中与住建、交通、公安、生态、城管、房管等部门的协同监管机制，完善与产生需求相匹配、与收运管理要求相适应的全量收运监管体系，优化运输管理，加强建筑垃圾流量、流向管理，提升资源化处置能力，防止非法外流，形成“建筑垃圾处置综合监管”；探索建设项目“线性工程”占绿占林事后监管与住建、交通、水务等部门做好信息协同机制，形成“线性工程占绿占林综合监管”。配合市市场监管局结合“一业一证”改革，建立健全议事会商、情况通报等工作机制，协同开展“大型饭店综合监管”“大型游乐设施运营使用综合监管”的改革工作。（“建筑垃圾处置综合监管”牵头：环卫处 配合：法规处、许可处、科信处、分类中心、各区绿化市容局；“线性工程占绿占林综合监管”牵头：规划处 配合：法规处、林业处、许可处、执法稽查处、科信处、各区绿化市容局；“大型饭店综合监管”由分类处牵头各区绿化市容局配合市场监管局完成；“大型游乐设施运营使用综合监管”由公绿处牵头许可处、科信处、林业处及各区绿化市容局配合市场监管局完成）

3. 开展环卫行业跨层级监管机制。对“从事城市生活垃圾清扫、收集、运输服务审批”和“从事城市生活垃圾经营性处理服务审批”2个事项事后监管工作与各区协同，形成跨层级监管机制。对告知承诺的许可事项做到 100%的按期监

管，对当年度应实施监管的许可事项达到 90%的监管率。（牵头：许可处 配合：分类中心、质监中心、水管处、各区绿化市容局）

（四）完善行业信用管理体系，推动行业信用应用

根据《上海市绿化市容行业公共信用信息管理办法》（沪绿容规〔2023〕2号）精神，拓展完善行业信用目录和信用数据库建设，进一步探索信用信息应用，加快信用体系建设。

1. 持续完善行业公共信用目录库建设。结合行业公共信用信息特点，完善行业公共信用目录，做好行业信用信息的收集、报送、修复工作。强化行业工程建设领域市场主体信用信息归集、共享和公开，完成“对占用已建成绿地的许可”“对建设工程占用林地审核”等项目的信用目录编制，建立信用档案库，在行业工程建设领域推行实现信用管理，加强监督检查，加快行业信用体系建设。（牵头：许可处 配合：科信处、大数据中心）

2. 推动信用评价和分级分类监管机制。建设符合行业特征、监管需求的信用评价标准，健全综合监管信用评价体系，实行差异化监管措施。探索推动评价结果在行政审批、日常监管等场景中落地，实现事前、事中、事后全链条跨行业应用。推动信用评价结果嵌入业务系统和执法监管系统，实现信用监管应用结果自动反馈，形成信用应用全过程闭环管理。探索信用信息在政府采购、行业监管、政务服务领域的应用，试点诚信企业办事简化、无事不打扰，失信企业从严

监管的工作机制。（牵头：许可处 配合：保护处、林业处、执法稽查处、科信处、大数据中心）

3. 实现与上海市信用信息系统的对接。不断充实完善行业信用数据库数据，动态调整行业失信行为信息要素，探索失信行为信息共享机制，为行业信用数据社会化服务提供数据支撑。（牵头：许可处 配合：科信处、大数据中心）

三、保障措施

1. 完善工作推进机制。树立全局“一盘棋”意识，进一步优化“部门”协同机制，明确相关处室和直属单位的工作职责，形成工作闭环。切实加强组织领导，强化经费、人员保障。局各业务处室要负责指导、协调和督促所负责行业条线的政务服务工作。局相关处室要加强统筹协调，细化任务分工，召开专题会议研究“一网通办”有关重点难点问题，持续提升政务服务人员数字思维、数字技能和数字素养。（牵头：许可处 配合：财务处、科信处、组织处、行政服务中心）

2. 加强培训宣传工作。采用政策解读、专场培训、业务指导等方法，对相关管理人员开展宣传培训工作。借助新闻报道、现场推介、自媒体宣传等线上线下途径，有针对性、多渠道地开展行业政策解读和精准推送，广泛宣传改革举措，增加政策的易读性。（牵头：宣传处 配合：办公室、各相关部门）

3. 启用外部监督机制。建立“好差评”和“办不成事”

的即知即改和工作督办机制。坚持“问题导向、应改尽改”，加强分析研判，严格落实“好差评”评价和“办不成事”反映问题“以评促改”闭环管理机制，“12345”转办差评应改尽改。实现通过解决一个诉求带动破解一类问题、优化一类服务。（牵头：许可处 配合：行政服务中心）

4. 加强行政规范保障。聚焦政务服务“一网通办”改革面临的政策制度障碍，及时清理和修改完善不相适应的行政规范性文件，发挥法治引领和保障作用，确保事项改革工作依法合规。（牵头：办公室 配合：法规处、各相关部门）

附表 行业 2024 年营商环境一体化改革任务分工表

上海市绿化和市容管理局

2024 年 3 月 21 日

（此件公开发布）

上海市绿化和市容管理局办公室

2024 年 3 月 22 日印发

附表

绿化市容行业 2024 年工程建设领域营商环境一体化改革任务分工表

序号	任务名称	任务内容	牵头部门	配合部门	时间节点
1	深化高频事项服务能力	完善“机动车清洗企业设立备案（续办）”的服务能力，对符合备案条件的企业，通过智能匹配、提供主动送达服务，实现“政策体检”基本全覆盖，企业“服务包”精准送达。	许可处	市容处、质监中心	6月底
2		优化行业公共服务事项目录，完成“绿化（林业）工程检疫复验申请”公共服务事项上线工作。	许可处	林业总站	3月底
3	提升政务服务智能水平	对标 27 项规范化许可事项清单，优化申办流程，持续提升预填率、预审率和一次申报成功率，并探索建筑垃圾水路运输处置证纳入“智慧好办”模式	许可处	分类处、环卫处、保护处、景观处、规划处、分类中心、林业总站、科信处、大数据中心	6月底
4	推动“数据上链”治理工程	加强行业政务数据资产盘点工作，提升数据归集准确性、完整性、时效性，持续提升数据质量。	科信处	各相关部门	9月底
5	推进电子归档政务服务事项全覆盖	完成徐汇、普陀、松江、崇明、浦东 5 个区绿化市容部门与区档案局政务服务“一网通办”电子文件档案归档系统的对接，巩固 16 个区行政许可事项的“全程网办”工作成果，拓展下放和委托行政许可事项在浦东新区和 6 家管委会的全覆盖，实现行业行政许可“全程网办”100%全覆盖。	许可处	办公室、徐汇区、普陀区、松江区、崇明区、浦东新区绿化市容局、各管委会	9月底
6	拓展线上线下帮办服务，健全完善知识库运	动态更新许可事项的问答知识库，拓展“线上专业人工帮办”服务效能，实现“1 分钟首次响应，90%解决率”。“12345”热线三方通话直转受理窗口专业人员接听，接通率 90%。强化智能客服“小申”语义分析，“小申”	许可处	科信处、办公室、大数据中心、行政服务中心、各相关	6月底

	营	智能客服解决率达到 60%。深化“帮办微视频”、“虚拟专业人工帮办”功能开发，降低行政申请人试错成本。进一步提高帮办工作人员服务水平，持续推进线上线下一体化办理，夯实领导干部帮办机制，将窗口服务作为帮办机制的重要组成部分。		部门	
7	迭代升级“随申办”服务。	加快行业审批事项接入“随申办”移动端，在“随申办”企业云构建“政企直连”的服务通道，根据本轮认领的 27 项规范化许可事项目录、实施规范与办事指南内容，更新政务服务大厅窗口端与 PC 端、移动端、自助端服务集成和数据共享，推进已接入服务优化迭代和体验提升，形成“泛在可及”的政务服务。	科信处	大数据中心、各相关部门	6 月底
8	持续推广“码上文化”“码上环境”场景应用	推进对全市古树名木制码、贴码，构建码上“城市百科”，通过扫码实现古树名木个体信息展示，景观介绍等服务功能。推进对垃圾中转站、环卫公厕等设施制码、贴码，发挥“随申码”在市容生态环境治理上的宣传便民、监管等作用。	科信处	公绿处、环卫处、分类处、质监中心、各相关部门	8 月底
9	夯实企业“两页”服务功能	提供证照到期和周期性服务主动提醒、“亮数”办事服务应用，全量汇聚并动态更新用户相关数据、证照和材料，完善标签体系建设，优化网上办事智能引导，强化智能搜索服务，完善电子证照关联检索功能。	许可处	科信处、大数据中心	3 月底
11	加强行业行政许可预警分析能力，提高审批效率	优化“行业政务服务动态”及“当日动态”预警分析功能，汇聚“一网通办”办件数据、线上线下运行数据、评价数据等，进行可视化呈现，实现行业政务服务“一网通办”运营体征实时查看、动态感知。综合分析业务运营数据和“好差评”等数据，形成分析报告。	许可处	科信处、大数据中心	4 月底
12	优化“施工许可一站式”改革	针对免于施工图设计文件审查、豁免建设工程规划许可证的项目，分类细化一站式办理施工许可模式，依托“一个系统”，持续推进绿化工程施工许可与规划用地审批一站式办理。	许可处	科信处、大数据中心、工程管理站	9 月底
13	进一步完善“竣工验收一站式”改革措施	修订办事指南，巩固提升“多测合一”“多验合一”改革成效，细化建设工程项目分级分类，优化绿化和环卫设施验收程序，强化事中事后监管措施。推动建设项目占用林绿地事项办理中需缴纳费用与财税部门实施	许可处	财务处、科信处、大数据中心、各区绿化市容局	9 月底

		跨部门协同，实现缴费状态平台互通。			
14	推动“水电气网联合报装”临时使用绿地一件事	进一步优化市政公用接入工程、道路挖掘工程涉及占用绿化的许可纳入“水电气网联合报装”临时使用绿地一件事审批，持续提升电力、供水、燃气、通信等接入事项的办理便捷度。	许可处	科信处、大数据中心	8月底
15	完善工程建设领域全流程部门综合协同监管机制	加强建设工地、拆房工地等信息与建设工程垃圾处置申报信息对接，推进处置申报“应报尽报”；完成建筑垃圾治理“一网统管”应用场景搭建，共享信息资源，形成监管合力，完善全程治理体系。	许可处	环卫处、科信处、分类中心、大数据中心	9月底
16	提升行业行政许可事项的监管率	推广以在线监管、远程监管、移动监管、预警防控为特征的非现场监管模式，提高监管效能，努力提升31项行政许可事项的监管率。	许可处	科信处、大数据中心	全年
17	形成4个重点领域的跨部门综合监管机制	构建建筑垃圾处置管理中住建、交通、公安、生态、城管、房管等部门的协同监管，形成“建筑垃圾处置综合监管”	环卫处	法规处、许可处、科信处、分类中心、各区绿化市容局	12月底
18		探索建设项目“线性工程”占绿占林事后监管与住建、交通、水务等部门做好信息协同机制，形成“线性工程占绿占林综合监管”	规划处	法规处、林业处、许可处、执法稽查处、科信处、各区绿化市容局	9月底
19		配合市市场监管局结合“一业一证”改革，建立健全议事会商、情况通报等工作机制，协同开展“大型饭店综合监管”	分类处	各区绿化市容局	10月底
20		配合市市场监管局协同开展“大型游乐设施运营使用综合监管”	公绿处	许可处、科信处、林业处、各区绿化市容局	12月底
21	开展环卫行业	对“从事城市生活垃圾清扫、收集、运输服务审批”和“从事城市生活	许可处	分类中心、质监中	全年

	跨层级监管机制	垃圾经营性处理服务审批”2个事项事后监管工作与各区协同，形成跨层级监管机制。对告知承诺的许可事项做到100%的按期监管，对当年度应实施监管的许可事项达到90%的监管率。		心、水管处、各区绿化市容局	
22	持续完善行业公共信用目录库建设	完成“对占用已建成绿地的许可”“对建设工程占用林地审核”等项目的信用目录编制，建立信用档案库，在行业工程建设领域推行实现信用管理，加强成果质量监督检查，加快行业信用体系建设。	许可处	科信处、大数据中心	7月底
23	推动信用评价和分级分类监管机制	推动信用评价结果嵌入业务系统和执法监管系统，实现信用监管应用结果自动反馈，形成信用应用全过程闭环管理。探索信用信息在政府采购、行业监管、政务服务领域的应用	许可处	保护处、林业处、执法稽查处、科信处、大数据中心	7月底
24	实现与上海市信用信息系统的对接	完善行业信用数据库数据，动态调整行业失信行为信息要素，探索失信行为信息共享机制。	许可处	科信处、大数据中心	7月底
25	完善工作推进机制	切实加强组织领导，强化经费、人员保障。细化任务分工，召开专题会议研究“一网通办”有关重点难点问题。	许可处	财务处、科信处、组织处、行政服务中心	全年
26	加强培训宣传工作	借助新闻报道、现场推介、自媒体宣传等线上线下途径，有针对性、多渠道地开展行业政策解读和精准推送。	宣传处	办公室、各相关部门	全年
27	启用外部监督机制	严格落实“好差评”评价和“办不成事”反映问题“以评促改”闭环管理机制，“12345”转办差评应改尽改。	许可处	行政服务中心	全年
28	加强行政规范保障	及时清理和修改完善不相适应的行政规范性文件，确保事项改革工作依法合规。	办公室	法规处、各相关部门	6月底