

# 上海市人力资源和社会保障局

沪人社法〔2024〕129号

---

## 上海市人力资源和社会保障局关于印发《坚持对标改革持续优化营商环境行动方案》的通知

各区人力资源和社会保障局，市局机关各处室、局属各单位：

现将《坚持对标改革持续优化营商环境行动方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

上海市人力资源和社会保障局

2024年4月30日

（此件主动公开）

# 坚持对标改革持续优化营商环境行动方案

为深入贯彻落实国家和本市关于优化营商环境的最新决策部署，系统集成、迭代创新，持续打造就业市场灵活充分、劳动关系和谐稳定、人力资源发展壮大、人社服务便捷规范的国际一流营商环境，为进一步提升上海营商环境国际影响力贡献人社力量，现制定上海市人力资源和社会保障局 2024 年优化营商环境行动方案，具体内容如下：

## 一、全面对标改革再深化

**（一）有效降低社会成本负担。**落实和完善稳岗返还、专项贷款、就业和社保补贴系列稳就业政策，持续释放政策红利。延续实施阶段性降低失业保险、工伤保险费率政策，推进降低经营主体社保负担。

**（二）大力加强企业用工保障。**实施“乐业上海优+”行动，全年密集举办各类综合性招聘、专业性招聘，送岗促就业。积极争取国家授权，在本市设立“国家公共就业服务中心”，进一步强化公共就业服务供给。

**（三）全力维护职工劳动权益。**统筹兼顾企业和劳动者双方的合法权益，稳妥调整最低工资标准。持续宣贯消除工作场所性骚扰行为、职场不当管理等政策文本，指导企业参照文本完善内部规章制度，健全内部投诉解决机制。

**（四）聚力推进监察执法公开透明。**分类统计公开 2023 年劳动保障监察投诉举报相关数据。完善劳动保障监察执法检查反馈制度，定期对各区落实情况进行检查，将落实情况纳入监察评估工作。

**（五）着力提高劳动争议处置效能。**开展劳动人事争议在线诉调对接工作，提高劳动人事争议在线多元解纷效能。持续推进农民工工资争议速裁庭建设，切实优化争议处置流程，推行现场调解、简易处理等快捷方式。

## **二、高质量充分就业再发力**

**（六）确保重点群体就业平稳。**强化促进青年就业政策举措，落实用人单位吸纳高校毕业生相关补贴政策，加强高校毕业生等重点群体就业帮扶。完善就业援助制度，加强就业困难群体兜底帮扶。鼓励推行生育友好型就业模式，出台政策举措。

**（七）完善灵活就业保障措施。**指导有条件的区结合区域经济发展和产业特色，探索园区共享用工机制，建设一批综合性、区域性、行业性的规范化线下零工市场，支持多渠道灵活就业。深入开展灵活就业人员服务保障专项行动，将灵活就业人员全面纳入本市公共就业服务体系，全方位提供求职、培训等服务。

**（八）加强技能人才队伍建设。**建立急需紧缺高技能人才职业（工种）目录、新技能培训目录动态调整机制，研究制定相关支持政策。健全终身职业技能培训制度，完善社会化职业技能培训补贴政策。统筹推进第48届世界技能大赛筹办和各级各类职业

技能竞赛，重点聚焦适合青年的职业赛项，支持和引导更多青年走技能成才之路。

**（九）发挥创业带动就业作用。**修订出台创业担保贷款实施办法和创业担保贷款利息补贴政策，提高创业组织创业担保贷款额度。提供“马兰花计划”创业培训等各类创业指导和交流活动，搭建更多创业资源对接平台。深化“海纳百创”公共创业服务品牌建设，持续提升创业带动就业倍增效应。

**（十）优化公共就业服务供给。**优化完善“上海公共就业招聘新平台”，推进“人力资源旗舰店”建设，吸纳更多市场化平台入驻新平台。加快建设“家门口”就业服务站，实施社区就业服务站点建设指导标准，高质量建成‘15分钟就业服务圈’社区就业服务站点350个。

### **三、惠企便民服务再优化**

**（十一）打造“店小二”服务品牌。**打造数字化、便捷化、亲民化政务服务大厅。规范就业服务、职业培训、社会保险、劳动关系领域基本公共服务标准，持续深化标准化建设。集中开展政风行风建设与窗口服务质量提升行动，强化窗口队伍建设，全力打造人社“店小二”服务品牌。

**（十二）推进“一件事”集成创新。**高标准完成企业职工“退休一件事”国家集中攻关和创新示范工作任务，探索扩大办事渠道、扩大受益人群。持续优化企业职工退工和停止缴费登记、就业创业一件事等改革任务。



**（十三）深化“数字化”智能服务。**加强固定周期和限定期限特征事项办理等申请、变更等全过程提醒，探索到龄退休等申办事项到期主动提醒。持续优化迭代“随申办”市民云“上海人社”服务专栏，丰富服务内容、优化用户体验、强化政策推送、完善运营机制。扎实做好线上线下“帮办”，加快推进“办不成事”反映功能系统建设。

**（十四）做优“一揽子”就业保障。**深化监察、仲裁“一口受理改革”，在全市开展“一口受理改革”工作评估。加快综合受理窗口标准化建设，推广容缺受理机制，持续优化维权服务工作流程。多措并举推进“劳动维权+就业帮扶”举措，及时开展就业援助服务。

**（十五）提升“3.0”社保经办。**提升社保服务大厅智慧化水平，完善社保3.0版系统建设，持续推动社保待遇资格认证服务便民化。结合经办实际，进一步拓展网上办事项目内容，力争做到网上办事项目“应上尽上”。持续优化网上办事程序功能，增设企业职工就业参保一体化线上撤销等功能。

**（十六）推动“服务包”精准匹配。**提质推出“人社惠企政策服务包2.0”，加强重点企业推送，有效提升“政策找人”适配性、精准性。加强政策解读，完善政策集中展示，提升企业、劳动者、社会获取人社政策和服务的便利度。

#### **四、劳动关系治理水平再提升**

**（十七）促进劳动关系和谐稳定。**推进电子劳动合同订立平

台建设。推广常态化“法治体检”和“合规体检”，引导企业加强自身合规建设。组织开展维护女职工劳动权益专项检查，持续开展人力资源市场秩序专项清理整顿，积极营造公平就业环境。

**（十八）加强重点群体权益保障。**持续做好新就业形态劳动者相关权益保障工作。持续推进新就业形态就业人员职业伤害保障试点工作，密切跟踪国家政策走向，积极做好落实工作。进一步强化欠薪源头治理，保障农民工工资支付。

**（十九）推进监管执法包容审慎。**进一步规范行政裁量权基准制定，探索出台长三角区域内轻微违法行为依法不予行政处罚清单，推动行政处罚裁量适当。持续推进劳务派遣等领域信用分类评价管理。

**（二十）推动矛盾纠纷多元化解。**优化劳动争议纠纷处理机制，落实重大争议案件联合调处机制。落实长三角劳动人事争议联合调解和协同仲裁服务规范，强化跨区域集体争议案件协同处理处置。引进外商投资协会调解力量，成立上海市外商投资企业劳动争议调解中心，联动化解劳动争议。

## **五、改革创新保障再加强**

**（二十一）深化重点领域高效协同。**推广“职业技能培训综合监管一件事”，巩固专项整治成果，提升资金监管效能。在新就业形态劳动者权益保障、人力资源服务机构两个领域开展综合监管试点，进一步完善协同监管机制。

**（二十二）聚焦重点目标创新发展。**开展人力资源领域“一

业一证”改革，提高人力资源服务机构准入准营便利度。动态调整国际职业资格认可清单目录，发布 2.0 版本。健全劳动人事争议市级管辖案件属地化收案、调解机制，探索涉外劳动争议属地化收案、调解、仲裁、庭审一站式服务新模式。

**（二十三）支持重点事项流程再造。**优化破产程序中企业欠薪垫付流程，提高企业欠薪保障金垫付效能。深入推进企业社会保险登记变更、歇业企业社会保险暂停结算等社保经办业务跨部门联动办理，持续优化破产案件涉案企业社保信息线上线下查询渠道。

**（二十四）推动营商环境协同共建。**各区、各部门夯实主体责任，将优化营商环境工作纳入本部门重点工作统筹谋划推动。对标世界银行营商环境新评估，跟进国家营商环境评估，实施“4+1”迎评专项行动，以评促改、以评促优。深入推进政务服务“好差评”工作，加强各部门涉企服务评价，推动企业服务整体优化提升。加强技术支撑保障，以数字化促进政府职能转变和服务效率提升，赋能企业发展。依托媒体、商协会、园区大力宣传推介，加大走访调研力度，及时回应社会关切，强化营商环境感知体验。

