

# 上海市崇明区数据局

沪崇数〔2026〕5号

---

## 关于印发《崇明区强化“瀛洲店小二” 品牌引领 打造“高效办成一件事” 最佳体验地行动方案》的通知

各乡、镇人民政府，区政府各委、办、局，各有关单位：

《崇明区强化“瀛洲店小二”品牌引领 打造“高效办成一件事”最佳体验地行动方案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真按照执行。

上海市崇明区数据局

2026年5月26日

# 崇明区强化“瀛洲店小二”品牌引领 打造“高效办成一件事”最佳体验地行动方案

政务服务是营商环境的“第一窗口”，是政府效能的直接体现。为深入践行以人民为中心的发展理念，持续优化营商环境，深化“一网通办”改革，构建智慧便捷的政务生态，强化“瀛洲店小二”品牌引领，打造“高效办成一件事”最佳体验地，助力崇明世界级生态岛建设高质量发展，制定本方案。

## 一、深化“高效办成一件事”改革，推动政务服务标准化规范化便利化

（一）推动重点事项常态化实施。做好国家级、市级“高效办成一件事”重点改革事项落地应用，有序开展事项落地“回头看”。加强区级特色事项新增优化、清单管理并稳步实施。坚持用户视角，优化重点事项业务流程，推动“高效办成一件事”从“能办”向“好办、易办”转变。

（二）推进政务服务“一类事”集成。推动“高效办成一件事”向“高效办成一类事”拓展，紧扣企业和个人全生命周期服务需求，推出科技创新、金融服务、产业链发展、特定人群等“一类事”集成服务。聚焦“农产品质量安全”“劳务派遣用工”等事项，探索监管全链条“一件事”，提升事项综合监管质效，提高政务运行效能。

（三）强化“瀛洲店小二”品牌引领。弘扬“崇尚为民初心 锤

炼金牌服务”理念，综合运用多种载体，加强宣传力度，深入挖掘提炼改革创新实践成果，讲好崇明故事、推广典型经验。依托“政务直播间”“科长讲政策”深化政策宣传解读，依靠乡镇、园区推动政策触达。强化“瀛洲店小二”品牌引领，树立和践行正确政绩观，锻造政务服务过硬队伍。

（四）提升政务服务“多维能力”。围绕政务服务专业能力、沟通能力、调研能力、数字化能力、法治能力，构建分层分类培训体系，制定应知应会手册，组建政务服务讲师团，建立一批区级特色课程，全面强化政务服务人员综合素质和履职水平。结合实际开展政务服务“一网通办”立功竞赛，激发干事创业内生动力。

## 二、升级惠企政策全流程服务，推进“免申即享”“直达快享”扩面增效

（五）落实惠企政策“三同步”审核。完善区级部门惠企政策制定、发布、受理、审核、兑现等全流程工作机制，做到财政资金同步明确、政策条件同步演算、“免申即享”实施方案同步制定，上会审议时报告“免申即享”情况，印发文件时同步实施“免申即享”。加强资金扶持（补贴）类惠企政策绩效评估，评估结果作为预算资金申报和政策修订完善重要依据。

（六）拓展“免申即享”“直达快享”范围。推动普惠性政策全面纳入“免申即享”服务范围。对不具备条件实施“免申即享”的惠企政策，推动“直达快享”全覆盖，全面实施线上申报，优化申报流程，简化专家评审，公开评审标准，大幅压缩申兑周期，开

通线上帮办，对未申报成功的要反馈不通过理由。

（七）强化惠企政策整体协同推进。围绕我区“2+3+N”生态产业体系，推动各政策起草部门抓好本领域政策体系的顶层设计与统筹衔接，确保市、区两级政策目标同向、梯度差异、内容互补，整合各类惠企举措，打造“惠企政策服务包”，实现政策集成出台、组合落地，形成政策合力。

（八）落实惠企平台对接赋能。推动我区政策发布平台对接全市统一政策发布平台，实现政策文件集中、统一、动态发布。推动区产业发展服务平台接入“随申兑”平台，实现申报类惠企政策全覆盖、政策画像全覆盖。依托企业专属网页加强政策精准推送，优化智能匹配功能，提升“政策演算器”“智能体检”等工具精准度。

### 三、推进“人工智能+政务服务”融合，着力“瀛智办”服务效应

（九）建设政务服务智能生态。安全稳妥有序推进政务服务数字底座和智能中枢，基于区政务云，科学配置人工智能通用支撑平台、智能算力资源和大模型基座，探索基于语音识别、图像识别、语义分析等人工智能技术应用，实现全区高效、集约、规范、开放的智能服务生态。

（十）着力“瀛智办”服务效应。围绕政务服务智能问答、智能帮办、惠企政策全流程和民生诉求智能高效服务等方面，加强数据治理，持续推进模型调优和算法迭代，着力以“瀛智办”为统揽的全区统一政务智能应用体系，更好服务企业群众高效便利办事。

（十一）打造智能政务助理辅助工作人员“边学边干”。构建全区统一政务知识库，赋能智能政务助理辅助智能帮办，提取审查要点，提供要点提示、材料审核辅助和情形判断支持，探索“带图智能审批”服务，辅助提升审核效率、规范审批行为。注重政务大厅服务数据智能化、个性化分析，打造智能通数场景。

（十二）探索人工智能赋能企业群众“边聊边办”。加强与市级协同联动，安全稳妥有序推进政务智能体建设。在用好“小申”智能客服基础上，强化分领域训练政务服务知识图谱、业务规则能力，支持自然语言咨询、跨事项联动、连续对话办事和办事经验复用等功能。

（十三）强化人工智能应用安全风险管控。完善政务智能化安全治理体系，提升数据、知识库、大模型等安全日常监测、风险预警和应急处置等技术水平与管理能力。加强保密管理和系统防护，强化算法合规监管和人工审核把关，确保人工智能应用安全可靠。按照“谁管理谁负责，谁使用谁负责”原则，各应用单位建立安全管理机制，落实相关安全责任。

#### **四、优化“线上+线下”服务体验，实现政务服务同质高效、便捷暖心**

（十四）提升线下办事服务能力。深化“两个集中”，除政策文件明确保留的事项外，持续推动企业事项向区政务服务中心集中、个人事项向社区事务受理服务中心集中。推进跨部门关联事项集成办理，完善线上线下一体化服务，优化“一窗（端）受理、集成服

务”模式，实现企业群众办事“只进一门、只跑一窗”。以企业群众办事便利度为导向，优化政务大厅布局，推进区域功能重组、窗口资源整合、服务流程再造。

（十五）夯实全程帮办服务体系。增强领导干部、窗口人员、村居和招商主体线下帮办实效，做实线上专业人工帮办，在全过程帮办中统筹协调解决难点堵点问题，落实服务“0”距离不间断、提供线上和线下“2”条渠道、专业人工帮办“1”分钟内首次响应，推动帮办服务接通率达95%、一分钟响应率达95%、解决率达95%以上，好评率达99%以上，切实提升办事企业群众帮办体验。

（十六）推进线上线下同质协同。按照线上线下“最短路径”“最简合规”改革要求，实施线上线下同质化服务规范，推动线上办理、线下受理和远程虚拟窗口协同运行，确保政策口径一致、标准统一、体验同质。充分利用区大数据平台数据共享渠道，打通线上线下数据壁垒，强化线上平台系统对线下窗口的实时支撑，实现线上线下接续办理。

（十七）提升政务数据共享实效。完善政务数据共享责任清单机制，推动依法依规共享使用、属地返还。以高质量数据集要求编制“一企一档、一人一档”，提高政务数据质量，实现“一数一源”。深化电子证照数据共享应用，实现证照数据自动调用、材料免于提交。探索绿色低碳、农业溯源等数据与政务数据的融合共享，充分释放数据要素价值。

（十八）拓展增值服务内容范围。依托线上线下一体化服务渠

道，一站式提供政策推荐咨询、解读申报等政策服务，公证、普法等法律服务，金融政策、贷款、信用等金融服务，人才认定、落户、安居、资金补助等人才服务，科技企业培育、技术合同认定等科创服务，境外投资项目咨询、跨境税收、涉外法律等国际贸易服务等服务。

## 五、提升跨域出海服务能级，服务长三角一体化发展和企业全球化布局

（十九）深化长三角一体化合作机制。持续扩大长三角跨省通办“朋友圈”，深化“崇启海”毗邻机制，持续做好“不动产登记”等跨省通办事项，进一步拓展政务服务事项范围。运用音视频交互、人脸识别、屏幕共享和远程控制等技术，持续优化构建“跨省、跨区、跨岛”远程虚拟窗口服务体系。

（二十）夯实企业出海服务。加强企业走出去综合服务平台建设，深度整合政务服务资源与专业服务资源，持续夯实境外投资高频事项办理、政策咨询解答、出海信息对接等核心功能，推动企业出海相关事项实现集中受理与高效办理，为企业出海提供一站式、全流程服务。

（二十一）提升涉外综合服务水平。聚焦外籍人员办事需求，持续提升涉外服务能力与专业化水平。深入梳理分析我区外籍人员高频咨询、高频办理事项，围绕就业、社保、医疗、居留许可、出入境等重点领域，提供精准化、便利化服务，不断增强外籍人员办事体验感与满意度。

## 六、完善评价建议解决机制，强化闭环管理提升诉求响应实效

（二十二）畅通咨询投诉响应渠道。充分利用咨询投诉、政务服务“好差评”、“办不成事”反映窗口、“12345”市民服务热线等线上线下渠道，全面归集企业群众在办事过程中的意见建议、问题诉求与服务评价。健全快速响应机制，第一时间回应关切、解决急难愁盼问题，提升企业群众政务服务体验。

（二十三）强化问题整改闭环管理。夯实接诉即办和以评促改闭环管理机制，推动责任单位对实名差评第一时间回访核实、立行立改，实现从“解决一个问题”到“解决一类问题”。建立常态化跟踪检查与“回头看”工作机制，强化倒逼整改工作力度。健全跨部门、跨层级协同整改机制，完善基层诉求快速转办流程。

（二十四）深化数据分析赋能提质增效。加强咨询建议、问题投诉、评价反馈等各类数据归集分析与研判，系统梳理共性问题、重点问题和突出问题，定期开展通报预警，倒逼各责任单位聚焦短板、精准发力。围绕数据归集、分析研判、转办处置、通报整改、反馈评估等全流程开展效能监测，推动政务服务质量迭代升级。