

# 上海市人民政府办公厅文件

沪府办发〔2026〕6号

## 上海市人民政府办公厅关于印发《上海市 深化“一网通办”改革 打造“高效办成一件事” 最佳体验地行动方案》的通知

各区人民政府，市政府各委、办、局，各有关单位：

《上海市深化“一网通办”改革 打造“高效办成一件事”最佳体验地行动方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真按照执行。

2026年5月1日

（此件公开发布）

# 上海市深化“一网通办”改革

## 打造“高效办成一件事”最佳体验地行动方案

为深入贯彻落实党中央、国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”总体部署，践行人民城市理念，营造国际一流营商环境，助推经济社会高质量发展，加快数字政府建设，深化“一网通办”改革，打造“高效办成一件事”最佳体验地，制定本行动方案。

### 一、强化“高效办成一件事”改革制度保障，推动政务服务标准化规范化便利化

（一）健全常态化推进机制。推进国家“高效办成一件事”重点事项落地见效。加强我市重点事项清单管理，编制我市特色事项清单并稳步实施，有序开展事项落地“回头看”。坚持用户视角，优化重点事项业务流程，统筹线上办事系统建设，提升线下办事服务能力。

（二）拓展应用领域。以“高效办成一件事”为牵引，持续优化政务服务，着力提升行政效能，推动“高效办成一件事”向政策服务、综合监管、政务运行等领域拓展，在更大范围实现“高效办成一类事”。修订优化惠企政策全流程服务管理办法等，深入推进减企业繁琐申报改革，提升惠企利民政策服务整体性、清晰性、便利性。

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。

(三)加强品牌宣传。综合运用政府门户网站、媒体、政务服务大厅等,深入挖掘改革创新实践成果,讲好“高效办成一件事”故事、推广上海经验。依托“处(科)长讲政策”“走进政务服务”等宣传形式,加强对企业家宣传培训和对中小企业创业辅导,提升惠企政策触达率。

(四)构建政务服务“多维能力”提升制度。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,制定政务服务应知应会手册,强化政策工具数字赋能,集聚高校智库专家智慧,组建政务服务讲师团,创办“高效办成一件事”大讲堂,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。

(五)完善政务服务法治保障。实施长三角政务服务“一网通办”协同立法,持续推进政务服务领域制度衔接、政策协同、标准趋同。健全长三角一体化高效协同机制,依托全国一体化政务服务平台,协调推进跨区域、跨部门、跨层级政务服务工作。

## **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**

(六)实施惠企政策文件决策“三同步”改革。推动惠企政策文件起草部门提前测算政策覆盖企业数量,结合财政承受能力,科学

精准设定政策申报条件和支持标准,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。推动市级部门在提请市政府常务会议、专题会议审议和提请市政府或市政府办公厅审定、印发政策文件时,就“免申即享”情况作出专门说明,实现新出台惠企政策同步实施“免申即享”。各区、各相关部门、各相关管委会参照建立文件决策“三同步”审核机制。

(七)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,对未申报成功的要反馈不通过理由,开展高频惠企政策线上人工帮办,助力去中介化。强化“免申即享”申兑权责、异议处置、救济纠错等制度保障。将惠企政策项目申报咨询纳入12345市民服务热线服务范围,开通三方通话功能。

(八)强化惠企政策整体协同。推动相关部门抓好产业政策体系的顶层设计与统筹衔接,及时完善政策工具箱,实现政策更有效集成出台、组合落地。各区结合本区特色,制定差异化、互补性惠企政策,提升市、区政策目标和效应的一致性。打造全市统一政策发布平台,实现全市政策文件集中发布,通过“随申兑”平台提供统一申兑服务。依托重点企业“服务包”机制,加强惠企政策触达。

(九)优化“随申兑”平台。推动“随申兑”平台实现国家、市、区三级申报类惠企政策全覆盖。强化市、区惠企政策协同体系建设,

优化“随申兑”平台使用体验,全量完成惠企政策精准标注,推进企业画像体系和政策标签图谱标准化,提升“政策演算器”“政策计算器”“智能体检”精准度和“政策红利年报”完整性。推动“随申融”在“随申兑”平台上线。

(十)开展惠企政策绩效评估。加强资金扶持类惠企政策绩效管理,按照政策实施周期进行绩效评估,将“免申即享”情况纳入评估内容,评估结果作为政策资金管理使用单位申报预算资金和政策修订的重要依据。

### **三、安全稳妥有序推进“人工智能+政务服务”,深化“智慧好办”“简单易办”**

(十一)优化升级“智慧好办”服务品牌。持续优化“一网通办”平台,提高“随申办”移动端以及个人与企业专属空间数智化服务能级。依托人工智能技术,优化“520高频事项”,实现简单易办,升级智慧帮办、智能审批双引擎,推动“021”帮办全覆盖,做到服务“0”距离不间断、提供线上和线下“2”条渠道、专业人工帮办“1”分钟响应,为企业群众提供自然语言描述、事项识别、智能预填、智能预审、申请材料自动生成等服务。

(十二)打造智能政务助理辅助工作人员“边学边干”。遴选一批高频事项,实现大模型辅助智能帮办、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功能,辅助工作人员提升审核效率、规范审批行为。深化人工智能辅助审批,在工程建设、资质

许可等复杂事项中,提供“带图智能审批”等服务。

(十三)探索人工智能赋能企业群众“边聊边办”。坚持市级统筹、业务驱动、人工复核原则,稳妥有序推进政务智能体建设。强化分领域训练政务知识图谱、业务规则能力,支持跨事项联动、连续对话办事和办事经验复用等功能。强化智能客服“小申”能力建设,聚焦重点事项拓展应用场景,实现“问答即办理、对话即服务”。

(十四)深化政务可信知识库体系建设。加强市级统筹和集约化建设,建立市、区协同的政务服务“一网通办”可信知识库常态化运营工作机制,完善政策法规、办事指南、审查要点等专业内容并动态更新,统筹推进知识库的规范管理、统一归集、精准标注、应用赋能等。

(十五)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、大模型等日常安全监测、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,各应用单位健全安全管理机制,落实相关安全责任。

#### **四、提升“线上+线下”服务体验,构建协同互补的政务服务新范式**

(十六)推进线上线下流程协同、标准统一。聚焦“520 高频事项”,制定线上线下同质化服务的规范,推动线上办理、线下受理和

远程虚拟窗口协同运行,推动政策口径一致、标准统一、体验同质。打通线上线下数据壁垒,强化线上系统对线下窗口的实时支撑,实现线上线下接续办理。夯实线上人工帮办、线下领导干部帮办机制,推动帮办服务解决率达到90%以上。

(十七)加快线上线下“两最”改革。聚焦“520高频事项”,优化政务服务事项流程路径,逐一对申请环节进行合法性与必要性双审查,形成“最短路径”业务流程,消除重复审核与材料交叉。以政务服务事项相关法律法规为依据,最大限度推动减材料,全面优化业务流程与材料要件,确保业务办理“最简合规”。

(十八)提升政务服务国际化水平。聚焦外籍人员办事需求,持续提升“上海国际服务门户”办事服务能力和专业化水平,打造服务专区,推出一批便利化、个性化服务举措。在“一网通办”开通“企业出海一类事”集成服务专区,加强与市企业走出去综合服务平台对接,推动完善企业出海综合服务体系。

(十九)提升政务数据共享实效。依照《政务数据共享条例》,依托全国一体化政务大数据体系,推进政务数据共享工作。完善政务数据共享责任清单机制,依法依规共享使用政务数据,推动政务数据属地返还。编制“一企一档、一人一档”数据规范,依法有序推动实现“一数之源一标准”。推进电子身份证试点工作。深化电子证照数据共享应用,原则上政府部门核发的材料免于提交、能够通过数据共享核验的事项免于提交证明材料、能够提供电子证照

的免于提交实体证照、能够通过电子材料链应用复用申请材料的免于再次提交。

(二十)推动增值服务拓展内容、延伸渠道。依托线上线下政务服务渠道,不断拓展增值服务内容,成立增值服务联盟,一站式提供政策、法律、金融、人才、科创、国际贸易等服务。加强与银行网点、邮局等第三方机构合作,延伸政务服务大厅服务渠道,为企业群众提供更加便捷、多元的服务选择。根据需要在创新创业集聚区设立政务服务窗口。

## **五、统筹龙头带动和各扬所长,促进长三角政务服务“一网通办”**

(二十一)推进长三角业务协同和模式创新。依托全国一体化政务服务平台基础支撑能力,创新长三角地区接续办、集成办、免申办服务模式,提升线上、线下和远程虚拟窗口服务能级。健全长三角政务服务事项清单管理和动态更新机制。强化跨区域、跨部门业务协同,推动更多政务服务事项落地实施,深化“免申即享”“直达快享”。

(二十二)推动跨域服务扩面增效。开通长三角政务服务“一网通办”事项超400项,按需拓展远程虚拟窗口点位,联合编制长三角远程虚拟窗口事项办理清单。支持长三角一体化发展示范区、G60科创走廊、嘉昆太协同创新核心圈、沿沪宁产业创新带等打造跨省通办新标杆。

(二十三)提升长三角政务服务智能化水平。推进跨地区、跨部门数据共享和业务协同。完善长三角数据共享交换平台,编制数据共享责任清单,推动政务数据跨省共享互认。推动长三角电子印章、电子票据跨域互通互用,拓展长三角地区共享证照种类和应用场景。

## **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**

(二十四)畅通并拓展评价建议反馈渠道。优化“好差评”工作机制。在“随申办”移动端和“一网通办”PC端等首页设置“好差评”专栏,方便企业群众及时评价。充分发挥“政务服务体验员”作用,从企业群众视角检验“流程通不通”“服务优不优”“体验好不好”。探索长三角区域企业群众诉求跨域协办。将惠企政策服务纳入“好差评”管理。

(二十五)加大差评问题通报力度。夯实“好差评”半月分析报告机制,压实整改单位主体责任。深化评价数据分析研判,深挖问题根源,推动苗头性、集中性、周期性问题发现关口前移。定期向社会公布各单位差评问题和整改情况。建立评价核实机制,及时排除误评、虚假好评和恶意差评。

(二十六)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”。建立常态化跟踪机制,定期开展整改效果评价。对顽节难点问题,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,推进督帮建一体化。提高“一网通办”数字化运营能力,强化差评预警研判和源头治理,动态掌握企业群众评价和以评促改成效。

各区、各部门、各单位要树立和践行正确政绩观,切实加强组织领导,明确责任分工,强化条块联动,细化工作措施,防止政务服务中的“面子工程”,以企业群众感受度为标尺,统筹推进本地区、本部门和主管行业领域政务服务工作。



---

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

2026年5月6日印发

---