

上海市杨浦区数据局

杨数〔2025〕7号

关于印发《杨浦区加快“人工智能+政务服务”改革 推动“高效办成一件事”实施方案》的通知

区各部、委、办、局，法院、检察院，各街道，各人民团体，各区属企业及有关单位：

《杨浦区加快“人工智能+政务服务”改革 推动“高效办成一件事”实施方案》已经区委、区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

上海市杨浦区数据局
(上海市杨浦区政务服务办公室)

2025年11月17日

杨浦区加快“人工智能+政务服务”改革 推动“高效办成一件事”实施方案

为促进政务服务标准化、规范化、便利化，持续深化“一网通办”，加快“人工智能+政务服务”改革，优化惠企政策全流程服务，推出“智慧好办4.0”版，更好服务杨浦经济社会高质量发展，制定本实施方案。

一、提高惠企政策服务整体性、清晰度、便利性

（一）提高整体性。推广使用“一网通办”政策标准化工作平台，所有公开申报类惠企政策统一入口申报。惠企政策制订应充分听取经营主体和利益相关方意见，通过线上线下双渠道征求意见。普惠性政策听取意见时，原则上中小企业比例不低于50%。

（二）提高清晰度。政策制发前，政策起草部门要应用“政策演算器”数字化工具，科学设定政策申请条件和支持标准等，压缩主观评审占比，不能“免申即享”的要说明理由。要提出去“中介化”和简化“专家评审”的有效举措。政策制发后，政策起草部门应全量做好政策审查要点的精准标注。全面推进“智能推荐”“申报提醒”等服务。聚焦区内重点企业，按照“一企一管家”模式配置服务专员，对每一家重点企业进行画像和政策匹配，为企业推出个性化服务包，实现100%精准送达。

（三）提高便利性。全力拓展惠企政策“免申即享”范

围，推动更多普惠性惠企政策纳入“免申即享”服务范围。持续推进申报“智慧好办”，推进申报类惠企政策服务精简审查环节，减少申请表单非必填项，取消无审查要点的申请材料，压缩兑付时长。落实重点企业“服务包”。根据市局统一部署落实开餐馆、办企业、开咖啡馆、开便利店等主题式服务，一揽子提供主题涉及的全量政策。

二、深化集成办、免申办、承诺办、跨域办模式创新

（一）推进关联事项集成办。按照国家层面统一部署的各批次重点事项，根据市局统一部署，不断完善线上线下服务，压茬推进重点事项落地见效。开展“开店一件事”专项改革，围绕店铺开业经营“全生命周期”开展特色增值服务。按照“高频、面广、关注度高”的标准，新增推出“一件事”集成服务。充分依托上海市行政协助管理系统，推动政府部门间通过行政协助方式实现业务高效协同。

（二）推进政策服务免申办。推进更多惠企利民政策和服务实现“免申即享、直达快享”。明确信息公示、异议处置、纠错救济等规则。配合市各相关部门推进“免申即享”与信用有效衔接。

（三）推进容缺事项承诺办。持续扩大告知承诺制改革覆盖范围，完善标准公开、规则公平、预期明确、各负其责、信用监管的审批服务模式。加强“一网通办”平台告知承诺制事项管理，完善告知承诺书样式，优化告知承诺信用管理、批后核查等环节。

（四）推进异地事项跨域办。持续扩大“跨省通办”朋友圈，拓展服务事项范围，实现超 200 项高频政务类事项入驻远程虚拟窗口。持续推进不动产登记长三角“跨省通办”。拓展长三角跨省“远程虚拟窗口”应用，推动远程虚拟窗口在社区事务受理服务中心落地。

（五）优化政务服务事项管理。组织开展行政许可实施情况年度报告，加强行政许可效能监督。加强政务服务事项管理，各部门动态调整对应权力事项、公共服务事项，加强线上线下办事能力协同管理。

三、人工智能赋能“智慧好办 4.0”

（一）“人工智能+”优化业务流程。聚焦部门高频事项，推动人工智能在办事服务中应用。进一步落实“两个免于提交”，实现“精准告知、一次告知”，二次（含）以上退回率低于 10%，实现预填率超 70%，人工客服解决率超 90%，首办成功率超 90%。平均申请时长原则上不超过 20 分钟、承诺时限办结率达到 100%。探索人工智能辅助自动生成格式文本为主的高频申请材料。

（二）夯实“021”帮办服务体系。形成服务“0”距离不间断、提供线上和线下“2”条服务渠道、专业人工帮办“1”分钟内首次响应的“021”帮办服务体系。探索应用自然语言大模型等技术，提升线上智能客服“杨小通”意图识别和精准回答能力，优化智能问答、智能搜索、智能导办等功能，探索人机交互式审批服务模式。推进部分高频事项开

通远程虚拟窗口。完善领导干部帮办、领办工作机制。

（三）创新智能技术审查。结合“带图审批”的特点，创新智能审批服务，通过图形解析、指标自动核算、在线质检，实现少填少交智能审，提升报建和审批效能。基于审查要点创新智能绘图工具。根据市局统一部署落实推进开餐馆、排水许可等人工智能辅助制图。

（四）打造智慧审批知识库。开展知识库分层分类治理，针对咨询类和审查类需求，分类梳理不同精准度的知识审查要点，加强知识更新、知识维护、知识评价等闭环管理。

（五）持续优化 AI 智能服务中枢。深化基于语音识别、图像识别、语义分析等人工智能技术的算法模型建设、归集、纳管。推行电子材料链应用，实现申请材料复用免交，企业群众历史办事材料多次复用。建设 AI 政务大模型应用场景，安全稳妥有序推进大模型在政务服务领域应用。

（六）深化电子证照应用和电子档案归集。持续促进电子证照社会化应用，推动电子证照在更多政务服务领域的应用场景落地。加强电子档案工作机制和制度建设，推动电子文件归档规范开展和电子档案依法规范移交。

四、优化线上线下一体化精准服务体验

（一）提升线上线下一体化服务能力。打造“15 分钟政务服务圈”，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理。做好政务服务中心标准化、规范化建设。加强线下无障碍设施建设，优化线上长者版等专版建设。应用“远程

虚拟窗口”模式，实现企业群众在就近政务服务窗口或政务服务终端设备即可获得与属地窗口同质同效办事服务，支持跨层级办、跨域办、跨境办。持续做好“一网通办”政务服务自助终端运营工作。

（二）打造“千人（企）千面”精准服务门户。升级企业用户专属空间，打造用户“数字空间”，实现个性、精准、主动的智能化服务。持续汇聚并动态更新“一人（企）一档”档案数据，丰富“亮数”应用场景，构建企业、个人“全生命周期”重点领域场景化集群服务。依托“数字空间”与“随申办”企业云服务支撑能力，深化“数字空间”属地化运营。

（三）强化“随申办”移动端服务。持续推动“随申办”市民云与企业云新版本迭代升级，不断推动本区各服务渠道的各类应用服务内容接入“一网通办”平台统一应用“服务池”，完善用户画像与应用服务标签体系。开展线上线下多渠道运营推介。深化“随申码”功能，探索“随申码”社会化场景。做强“政务服务地图”精准推荐引导服务。

（四）全面拓展服务范围。以场景应用驱动服务供给，依托杨浦区域科教资源集聚、科技园区众多、平台经济先发等区域优势，围绕健康医疗、交通出行、文旅休闲、学有所教、住有所居、弱有所扶、老有所养等个人全生命周期场景和市场准入、惠企政策、普惠金融、综合纳税、专项资金、法律服务等企业全经营周期场景，新增或优化不少于1项高

频公共服务、便民服务。

五、建立行政效能提升调度机制

（一）强化政务服务“好差评”以评促改。完成全区线下窗口“好差评”PAD精准评价改造工作。夯实线上线下“办不成事”反映窗口建设。持续跟踪典型性、集中性问题以评促改实效，通过“解决一个诉求”带动“破解一类问题、优化一类服务”。聚焦高频事项，定期对线上线下办事流程、帮办机制、服务体验等“体检”“找茬”。

（二）优化政务服务“一网通办”评估评价机制。以政务服务事项为牵引，加强市、区、街道社区政务服务数据的规范归集和质检反馈，实现政务服务事项应上尽上，办件数据应归尽归，数据质检应做尽做。依托数字化运营平台，实现区、街道、社区多层级、多部门、多维度运营数据归集和查看。深化政务服务运行指标的运营分析，开展多维度评估评价，确保相关改革工作有序推进、改革举措取得实效。

（三）加强政务服务“智慧好办”品牌运营。加强重点改革成效宣传，持续拓宽线上线下多渠道宣传覆盖面，通过地推、宣讲等方式推动“一网通办”服务进园区、进社区，加强“一网通办”知晓度，持续推广“杨小通”政务服务品牌形象。大力支持改革创新，鼓励基层首创，提炼总结各部门经验做法，推动相关经验和模式在全区、全市复制推广。加强工作人员业务培训，持续开展“一网通办”立功竞赛活动，提升窗口工作人员归属感和荣誉感。