

上海市人民政府办公厅文件

沪府办发〔2025〕7号

上海市人民政府办公厅关于印发 《上海市加快“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

各区人民政府，市政府各委、办、局，各有关单位：

《上海市加快“人工智能+政务服务”改革推动“高效办成一件事”实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真按照执行。

2025年3月31日

上海市加快“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”的决策部署,健全“高效办成一件事”常态化推进机制,持续深化“一网通办”,打造“智慧好办”4.0版,加快“人工智能+政务服务”改革,提高政策服务整体性、清晰性、便利性,更好服务经济社会高质量发展,制定本实施方案。

一、深化政务服务模式创新

(一)推进关联事项集成办。创新“一件事”服务模式,落实并持续优化国家层面统一部署的各批次集成办重点事项,完善线上线下服务。梳理高频、面广、关注度高、关联性强的应用场景,新增推出“一件事”集成服务。

(二)推进政策服务免申办。大力推进更多惠企利民政策和服务“免申即享”“直达快享”,强化数据归集共享、模型算法和大数据分析支撑,精准匹配符合政策条件的企业和群众,对法律法规明确要求依申请办理的,“一键确认”申请意愿、授权共享数据,便利自愿申请。明确信息公示、异议处置、纠错救济等规则。推进“免申即享”与信用监管有效衔接。

(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。在长三角一体化合作机制内进一步加强政务服务领域机制协同。拓展服务事项范围,提升长三角高频服务事项协同性、便利性,推广政务服务中心“远程虚拟窗口”服务模式,实现超 200 项高频政务类事项全覆盖,三省一市地级及以上城市全覆盖。推进长三角数据共享交换平台支撑区域内公共数据高效流通,拓展高频电子证照应用。

(五)提升涉外综合服务水平。深化“上海国际服务门户”建设,上线更多支持直接在线办理的服务事项,提供外籍人员签证、出入境、交通、医疗、涉外婚姻登记等领域和外国人永久居留身份证便利化服务。优化浦东国际机场、虹桥国际机场等区域外籍人员一站式综合服务中心功能,打造入境服务第一站。整合和提升上海市企业出海综合服务平台,优化企业商贸出访审批流程,提升出入境审批办理便利度,为“走出去”和“走进来”提供双向便利。

二、加强政务服务渠道建设

(六)夯实线下“只进一门”。打造“15 分钟政务服务圈”,推动政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理。深化市级部门政务服务中心标准化、规范化建设,建立兜底服务机制。推动公安、科技、住建、交通、社保、公积金、人才等市级部门,打造具有行业特色的政务服务中心。构建本市“远程虚拟窗口”平台,支持跨层级办、跨域办,推进企业事项向区政务服务中心集中、个人事项向街

镇社区事务受理服务中心集中,企业群众在就近政务服务窗口即可获得与属地窗口同质同效办事服务。推进“政银合作”双向赋能。

(七)打造线上“千人千面”。提供门户智能定制、个性化订阅、政策智能关联等服务。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。升级个人及企业用户专属空间,打造用户“数字空间”,优化消息推送机制,完善个性、精准、主动、智能服务生态体系。加强用户画像数据运营分析,支持各区深化“数字空间”属地化运营。

(八)拓展掌上“好办易办”。持续提升掌办能力,优化国际版、学生版、家庭版、长者版等专版建设。持续优化互动服务,深化与新版社区云等基层服务应用对接。深化“随申码”应用。深化与金融、媒体等部分可信社会化移动端应用的双向赋能,强化功能互嵌、资源互享、信息互通。

(九)强化线上线下一体协同。构建全市政务服务中心综合窗口管理体系,规范各区综合窗口系统建设,统筹前后台资源。加强政务服务事项管理,实现“520 高频事项”申报人、申报信息及材料实时共享,同一办件线上线下接续办理。聚焦市场准入、交通运输、社会保障、医疗卫生、文体教育等重点领域,促进线上线下深度融合、条块系统高效互通,赋能窗口服务提质增效。依托“一网通办”平台和政务服务中心,打造线上线下惠企服务专区,为企业提供法律、金融、人才、科创、知识产权和国际贸易等增值服务。做强

“政务服务地图”精准推荐引导服务。

三、优化惠企政策全流程服务

(十)分类梳理存量和增量惠企政策。围绕资金扶持、融资贴息、税费减免、资质荣誉、人才政策、稳岗就业等方面惠企政策,有序拓展“免申即享”“直达快享”服务范围,对存量惠企政策按照“免申一批、优化一批、退出一批”的原则进行分类梳理明确,将新增的申报类普惠性且具备政务数据共享条件的惠企政策纳入“免申即享”服务范围,加快推动有条件的其他申报类惠企政策实现“直达快享”。

(十一)数字化标注政策申请条件。建立“一网通办”政策标准化工作平台,强化惠企政策全周期管理,实现项目申报统一取码、凭码核拨、资金兑付等流程管理闭环。推出“政策演算器”数字化工具,支持测算政策申请条件覆盖的经营主体数量及分布领域、所需资金规模等,以“数据沙箱”模式提供给政策起草部门,辅助部门科学决策、精准施策。政策起草部门要应用“政策演算器”,更加科学地设定政策申请条件和支撑标准等,尽量压缩主观评审占比。政策制发后,政策起草部门应全量做好政策申报条件、申请材料、评审规则等审查要点的精准标注。

(十二)上线惠企政策“随申兑”服务。实现全市“一网通办”统一平台发布和查询,所有公开申报类惠企政策统一入口申报。推出“政策双找”应用,支持企业找政策和政策找企业。持续推进申报“智慧好办”,精简审查环节、申请材料,加快兑付进度。上线惠

企政策服务专区和“随申兑”品牌服务,实现企业找政策、问政策、兑政策、评政策的一站式服务。打造“政策计算器”,根据企业画像和个性化需求提供精准推送、智能推荐、申报提醒等服务,持续优化重点企业“服务包”,推出“开餐馆”“开咖啡馆”等主题服务,实现政策精准推送全覆盖。

四、强化政务服务数智赋能

(十三)推动人工智能深度融入业务流程。聚焦“520 高频事项”,推动人工智能在办事服务中应用,为企业群众提供智能预填、智能预审、生成材料、自动审批等智能服务,为工作人员提供受理和审批的智能辅助。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。全面推行部门收件(受理)退回意见“精准告知、一次告知”,二次(含)以上退回率低于 10%。实现线上线下“799”服务效能,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%。

(十四)持续优化智能服务中枢。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,推动云、网、算等新型基础设施融通。推行电子材料链应用实现申请材料复用免交。建设政务大模型底座平台,安全稳妥有序推进人工智能大模型在政务服务领域试点运用,加快区块链、隐私计算等应用,促进政务服务更安全、更便利。

(十五)创新带图智能审批。推进工程建设领域技术审查智能化,实现多部门、多主体在线协同审批。结合“带图审批”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、智能审查等,提升工程建设项目报建和审批效能。鼓励基于审查要点创新智能绘图工具。

(十六)提升智能客服服务能级。将“一网通办”知识库升级为智慧审批知识库,汇聚与政务服务相关的政策法规、审查要点、历史办件等,重构全市统一的知识库运营管理体系,完善知识库迭代更新、查遗补缺工作机制。探索应用自然语言大模型等技术,优化智能问答、智能搜索、智能导办等功能,提升线上智能客服“小申”意图识别和精准回答能力,解决率达到80%。创新“政务数字人”人机交互式审批服务模式。

(十七)夯实“021”智慧帮办服务体系。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”分钟内首次响应。专业人工帮办覆盖“520 高频事项”和惠企政策服务,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。

(十八)深化电子证照归集和应用。拓展电子证照同步制发覆盖范围,落实国家工程标准改造工作,强化“应归尽归”,夯实电子证照数据异议处理机制,保障证照数据的及时性、准确性、完整性。持续深化电子证照应用,加强对政务服务领域“智慧好办”重点场景的支撑保障。优化电子印章申请及授权流程。

五、健全政务服务效能调度机制

(十九)强化政务服务“好差评”以评促改。拓展“好差评”应用

场景,健全问题发现机制,创新企业群众意见建议“直通车”服务,组建“政务服务体验官”队伍,定期对线上线下办事流程、帮办机制等“体检”“找茬”。强化“好差评”和 12345 市民服务热线政务服务数据联动,进一步抓好“一线应答”、接诉即办。建立企业群众办事诉求分析政务大模型,完善问题发现、整改、反馈、评估闭环管理机制,通过“解决一个诉求”带动“优化一类服务”。

(二十)优化政务服务“一网通办”评估评价机制。科学设定与“高效办成一件事”常态化推进机制相匹配的评估体系,以“高效”和“办成”为导向,聚焦“520 高频事项”智慧好办和惠企政策服务等重点领域,设立体现线上线下服务效能指标,开展多维度评估评价。

(二十一)细化政务服务数字化运营管理。组建专业化、数字化政务服务运营团队。加强政务服务申请、受理、决定各环节运行指标和惠企政策服务、“免申即享”等效能数据分析,实现全市政务服务“一网通办”运行状况实时查看、动态感知,对政务服务效能进行无感智能精准评价。

(二十二)深化政务服务“智慧好办”品牌运营。建立“处长(科长)讲政策优服务”制度。推进本市“智慧好办”品牌形象统一、管理规范统一、服务标准统一。优化提升“随申办”“随申兑”IP 形象。支持改革创新,鼓励基层首创,加强岗位立功竞赛,提炼总结经验做法,推动在全市复制推广。

各区、各部门要切实加强组织领导,强化条块联动,统筹推进

本区、本部门和主管行业领域政务服务工作。要坚持实事求是工作作风,以企业群众感受度为标尺优化服务,力戒数字形式主义。市数据局要做好全市“一网通办”系统规划建设支撑。市政府办公厅要加强统筹协调,深入开展推进“高效办成一件事”提升行政效能前期立法调研,结合“一网通办”第三方评估,加强政务服务全过程效能监督。

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

2025 年 3 月 31 日印发
