

上海市长宁区人民政府办公室文件

长府办〔2025〕9号

上海市长宁区人民政府办公室关于印发 《2025年长宁区加快“人工智能+政务服务” 改革推动“高效办成一件事”工作要点》的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处，新泾镇政府：

《2025年长宁区加快“人工智能+政务服务”改革推动“高效办成一件事”工作要点》已经2025年4月25日区政府第104次常务会议讨论通过，现予以印发。

特此通知。

上海市长宁区人民政府办公室

2025年4月25日

2025 年长宁区加快“人工智能+政务服务”改革推动“高效办成一件事”工作要点

为深入贯彻党中央、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，全面落实市委、市政府关于加快“人工智能+政务服务”推动“高效办成一件事”的总体安排，健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制，促进政务服务标准化、规范化、便利化，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，优化惠企政策全流程服务，助力长宁加快建成具有世界影响力的国际精品城区，特制定本工作要点。

一、工作目标

2025 年，健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制，新增区级“一件事”2 个，新增优化区级“免申即享”服务 10 项。优化区级惠企政策全流程服务，提高政策服务的整体性、清晰性和便利性。推动更多区级政务服务事项上线“一网通办”，丰富随申办、企业专属空间内容，新增线上服务不少于 15 项。提升政务服务效率，实现事项办理首办成功率超 90%，实际办件网办率总体达到 85%，承诺时限办结率达到 100%。建设政务大模型底座平台，稳妥有序推进人工智能、大模型等先进技术在政务服务领域应用。

二、重点任务

（一）深化政务服务模式创新

1、推进关联事项集成办。严格贯彻落实国家层面统一部署的“13+8+12”重点事项。立足企业群众视角，以“新增”“优化”重点事项为牵引抓手，围绕重点领域和高频事项新增推出“一件事”改革。依托上海市行政协助管理系统，推动部门间通过行政协助方式实现业务高效协同。

2、推进政策服务免申办。持续优化已上线的区级“免申即享”服务，推进更多区级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、大数据分析支撑，精准匹配符合条件的企业和群众，重点推动市级认定区级匹配政策“免申即享”，新增优化 10 项区级“免申即享”服务。

3、推进容缺事项承诺办。依托“一业一证”改革，深化拓展告知承诺制改革，持续扩大告知承诺制改革覆盖范围，探索对特定行业、特定区域准营项目实施“一次承诺、一次审批”，形成一批区级告知承诺书样式。优化告知承诺信用管理、批后核查等环节。

4、推进异地事项跨域办。发挥东、中、西四个长三角远程虚拟窗口点位优势，拓展服务事项和跨省通办范围，提升长三角高频服务事项协同性、便利性。区政务服务大厅通过“远程虚拟窗口”服务模式，落实高频政务类服务事项全覆盖、兜底办，扩大宣传覆盖度，提升“跨省通办”办件量。落实市级部门要求，拓展长三角跨省通办“远程虚拟窗口”应用，推动远程虚拟窗口在部门政务大厅、社区事务受理服务中心落地。

（二）优化惠企政策全流程服务

5、精细化梳理存量和增量惠企政策。制订区级实施方案，推动成熟的资金扶持、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逐步实现“免申即享”“直达快享”。通过“一网通办”政策精准服务平台，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；对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”。

6、数字化标注惠企政策申请条件。按照《上海市优化惠企政策全流程服务实施办法》要求，建立从政策制订到申兑的全流程闭环管理制度。部门制发申报类惠企政策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，形成数字化审查要点、数源需求和算法模型。运用“政策演算器”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，辅助部门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。

7、精准化匹配惠企政策符合企业。根据审查要点和数源需求，通过企业的精准画像，匹配符合政策要求的企业，提供政策精准推送、申报提醒、智能体检、立即办理等服务，实现企业找政策和政策找企业，推动更多政策实现“免申即享”“直达快享”。

8、客观化评估惠企政策执行效果。政策制定和执行时应当与宏观政策取向保持一致，政策实施后应当及时评估实施效果，政策制定部门可委托具备相关专业知识和专业资质

和行业权威的第三方机构开展政策评估,结合政策服务“好差评”评价体系等渠道的反馈情况,按兑付周期进行评估,评估结果将作为政策制定部门修订政策的重要依据。

(三) 推进人工智能赋能政务服务

9、推动政务服务事项“智慧好办”。聚焦企业群众需求,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,各部门新增或优化不少于1项高频公共服务上线“一网通办”办理。推动人工智能等新技术深度融入业务流程,通过智能预填、生成材料、免于提交等智能服务,建成更多企业群众好用、爱用的应用服务。

10、持续优化智能服务中枢。提升区数据中台基础能力,深化基于人工智能技术的算法模型建设、归集、纳管,加强对各条线、街镇业务数据的归集,夯实数字底座,实现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。

11、创新工程建设领域智能技术审查。深化区工程项目审批审查中心实体化建设,巩固“审批不出中心”改革成效。推动工程建设领域以图纸、现场审查为主的技术审查智能化,基于审查要点探索创新智能化工具,实现多部门多主体在线协同审批,提升专业审批审查能力和效率。

12、升级知识库运营管理体系。多渠道汇聚与政务服务相关的政策法规、审查要点、历史办件等，分类梳理不同精准度的知识审查要点，完善知识库政务知识迭代更新、查遗补缺工作机制，加强政务知识的使用。

13、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。

（四）优化线上线下政务服务体验

14、推行线下多渠道综合服务。打造“15 分钟政务服务圈”，政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理。深化政务服务中心标准化、规范化建设，建立兜底服务机制。各相关部门结合业务特点，打造有行业特色的政务服务大厅。配合市里做好区级综窗系统数据归集、线下大厅视频接入。构建“远程虚拟窗口”系统，支持跨层级办、跨域办，推进事项集中办理。推动街镇社区事务受理服务中心事项延伸办。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。

15、打造线上“千人(企)千面”精准服务门户。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

户画像数据的归集和运营分析，丰富“数字空间”属地化运营水平，拓展企业专属空间服务内容。

16、拓展“随申办”移动端服务内容。持续提升“随申办”市民云、企业云服务能力，丰富“随申办”区级、街镇级旗舰店服务内容，深化“随申办”移动端统一服务入口建设，新增服务内容不少于15项，优化专版建设。深化“随申码”应用，探索“随申码”社会化应用场景建设。

17、提升线上线下一体化服务能力。推动区政务服务中心综窗落地落实，综窗系统建设更加标准、规范、高效，统筹前后台资源，实现同一办件线上线下接续办理。加强政务服务事项管理，动态调整权责清单及对应权力事项、公共服务事项。依托“一网通办”平台和区政务服务中心，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。

18、提升涉外综合服务水平。发挥区位优势，以海外人才一站式服务中心为重要载体，拓展更多线上线下涉外便利化服务；建设企业走出去综合服务平台，提升企业“走出去”“走进来”服务便利度。加强与区政务服务中心、大虹桥营商中心的联通。

（五）提升行政效能和服务水平

19、持续提升办事效率。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%（首办成功率超90%），线上线下申请时长原则上不超过

20 分钟，预审时间不超过 2 个工作日，承诺时限办结率达到 100%。

20、夯实线上线下帮办服务体系。落实“021”帮办服务要求，线上，持续提升专业人工帮办接通率、1 分钟内首次响应率和解决率，拓展高频事项帮办服务范围，提升为企帮办 12345 直转通话的接通率和解决率。线下，继续开展政务服务领域“局（处）长走流程服务”，完善领导干部帮办、领办工作机制。

21、强化政务服务“好差评”以评促改。创新企业群众办事问题发现机制，线上线下增设意见建议反馈渠道。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、服务体验等“体检”“找茬”。强化“好差评”和“12345”热线政务服务数据联动，确保“一线应答”、接诉即办。强化“好差评”以评促改，持续完善问题发现、整改、反馈、评估闭环管理机制，通过“解决一个诉求”带动“破解一类问题、优化一类服务”。

22、加强政务服务“智慧好办”品牌运营。加强重点改革成效宣传，建立“科长讲政策优服务”制度，推进“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。大力支持首创性改革和集成性创新，提炼总结经验做法，加强在国家、市级层面宣传推广。

三、组织保障

（一）加强组织领导。夯实“区府办+区数据局+区政务服务中心+X”的常态化工作机制，强化高效协同创新，健全市、

区、街镇条块联动的政务服务体系。区府办要加强统筹协调，督促各项工作按时保质完成，推动解决重点难点问题。区数据局要做好全区“一网通办”系统规划建设，保障系统建设项目资金。区政务服务中心要负责综合受理政务服务事项，落地“一网通办”改革任务。各条线部门要对接市级部门，争取全市试点，推进本行业领域内的政务服务工作落地见效。各街道（镇）要落实经费、人员、场地等保障，做好各项政务服务属地化工作。

（二）加强队伍建设。加强政务服务窗口从业人员配备、管理、培训和考核，出台激励奖励措施，持续提升干部队伍法治思维、服务意识和数字素养，强化政务服务专业化队伍建设。加强对政务服务队伍的业务培训和演练，持续开展“一网通办”立功竞赛活动。

（三）加强效能评估。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。上线长宁区“数据门户”，开展个性化数字化运营分析，结合“一网通办”第三方评估内容，对政务服务全过程进行效能监督。同时，强调对政策文件制定科学性、兑付便利性、数据支撑力等数字化履职效能的评估，并纳入党政领导班子绩效考核。