

上海市浦东新区人民政府办公室文件

浦府办〔2025〕19号

浦东新区人民政府办公室关于印发《浦东新区 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

区政府各委、办、局，各管理局（管委会），各直属企业，各街道办事处、镇政府：

《浦东新区加快“人工智能+政务服务”改革推动“高效办成一件事”实施方案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真按照执行。

2025年4月14日

（此件公开发布）

浦东新区加快“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”决策部署，健全“高效办成一件事”常态化推进机制，全力落实《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》，以“人工智能+政务服务”改革推动浦东新区政务服务特色创新，提高政策服务整体性、清晰性、便利性，打造“智慧好办 4.0”版，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。以“新增”“优化”为牵引抓手，做好“一件事”重点事项改革工作。高标准落实市规定动作，重点开展“开店一件事”专项改革。深入推进劳动维权“一件事”，实施“劳动解纷+就业帮扶”集成服务。积极探索本区特色“一件事”，切实加强“一件事”运营管理，抓好优化改进，提升服务能级。深化“一业一证”改革，积极探索融合业态准入新模式，加快探索融合业态行业综合许可证。深入推进人工智能在“一业一证”改革中的应用。

（二）推进政策服务免申办。按照全市统一工作部署，推进更多惠企利民政策和服务“免申即享”“直达快享”。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，确保“免申即享”工作依法合规，兑现全过程公开公平。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。深入推进市场准营承诺即入制，对特定行业、区域准营项目实施“一次承诺、一次审批”。

（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，推广政务服务大厅“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。

（五）提升涉外综合服务水平。用好“上海市企业出海综合服务平台”，为企业“走出去”和“走进来”提供双向便利。建设浦东新区企业“走出去”综合服务中心，为出海企业提供综合服务，支持企业开拓市场和设立海外服务站，加强对企业出海指导。

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，建立兜底服务机制。构建“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。

（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。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，加强用户画像数据运营分析，持续深化“数字空间”属地化运营。推出浦东新区人才政策服务引导，在“浦东人才服务”微信小程序自测服务的基础上，根据自测结果及条件要求，引导至对应栏目申报。

（八）拓展掌上“好办易办”。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。做强“政务服务地图”精准推荐引导服务。推动浦东新区小学生爱心暑（寒）托班线上报名在“一网通办”平台三端上线，创新全流程线上报名及特色功能，满足个性化需求。

（九）强化线上线下一体协同。认真落实全市统一标准，规范浦东新区综合窗口系统建设。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。聚焦营商环境、民生等重点领域，促进线上线下深度融合、条块系统高效互通。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。依托智慧税务建设，全面深化征纳互动“远程虚拟窗口”办问协同功能，打造征纳互动多元化应用场景。丰富电子营业执照和经营主体身份码（企业码）应用场景，依托电子营业执照身份核验功能，打造“云端帮办+可信认证”的政务服务新模式。

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。全面落实“一网通办”政策标准化工作要求，强化惠企政策申兑闭环管理。政策起草部门要用好“政策演算器”，更加科学地设定政策申请条件和支撑标准等。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。实现惠企政策全市“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。持续推进申报“智慧好办”，配合市级落实惠企政策服务专区和“随申兑”品牌服务等工作要求。运用“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，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。依托税收大数据，推动实现税费优惠政策精准推送。试点运用大模型技术，建设上线“浦策通”小程序，提供政策查询、解读、匹配的智能化服务。持续优化重点企业“服务包”制度，建立高成长潜力企业挖掘模型，加强政策供给服务。

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。推进政务数字人“小浦”服务能力不断提升，持续拓展服务事项范围、优化服务方式。拓展应用“浦东址引”住所标准化登记信息库，实现更多商务楼宇、园区等经营用房的标准化集成。提升企业登记全程网办及电子营业执照下载、使用比例，提高企业登记便利度。

（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。推行电子材料链应用实现申请材料复用免交。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。搭建浦东新区智能算法服务平台，为“一网通办”业务场景应用提供强力支撑。

（十五）创新带图智能审批。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。探索不动产登记信息共享及登记资料数字化、不动产登记审核智能化，实现精准受理和办件智能秒批。

（十六）提升智能客服服务能级。积极配合市级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。

（十七）夯实“021”智慧帮办服务体系。全力落实市“021”帮办制度，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。完善领导干部帮办、领办工作机制。

（十八）深化电子证照和电子档案的归集和应用。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。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。加快构建区域档案治理框架，深化拓展区域档案馆室一体化信息集约治理平台应用，实现“一网通办”电子档案统一标准、统一归集。

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。按照全市统一部署，拓展“好差评”应用场景，健全问题发现机制。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。配合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。以政务服务事项为牵引，强化市区沟通联动，建立运营平台使用反馈机制，配合市级部门提高运营数据的标准化和规范化，加强市、区、街镇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。

（二十一）细化政务服务数字化运营管理。结合浦东新区重点改革任务，探索搭建区级“一网通办”数字化运营平台，推动市级运营数据赋能区级平台，支撑区级个性化数字运营分

析，实现区级“一网通办”运营数据实时查看、动态感知，运营指标智能分析。

（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。推进浦东新区“智慧好办”品牌形象统一、管理规范统一、服务标准统一。支持改革创新，鼓励基层首创，加强岗位立功竞赛，提炼总结各部门经验做法，推动在全市复制推广。

各部门、各有关单位要切实加强组织领导，强化条块联动，统筹推进本部门、本单位和主管行业领域的政务服务工作。要坚持实事求是的工作作风，以企业群众感受度为标尺优化服务，力戒数字形式主义。区数据局要做好本区“一网通办”系统规划建设及技术支撑。区政务服务办要加强统筹协调，结合“一网通办”第三方评估，全面提升浦东新区政务服务“一网通办”服务效能。

抄送：区委各部门，区人大办、区政协办，区纪委监委，区法院、
区检察院，各人民团体。

上海市浦东新区人民政府办公室

2025年4月15日印发