

上海市松江区数据局

沪松数〔2026〕22号

关于印发《2026年松江区深化“一网通办” 改革工作要点》的通知

各有关单位：

现将《2026年松江区深化“一网通办”改革工作要点》印发给你们，请认真遵照执行。

上海市松江区数据局

2026年6月15日

2026 年松江区深化“一网通办”改革 工作要点

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，践行人民城市理念，以“一网通办”改革赋能营商环境优化、助推“四个区”建设，现结合本区政务服务工作实际，制定本工作要点。

一、聚力“高效办成一件事”，筑牢改革制度基础与能力支撑

（一）常态化推进改革落地。以“高效办成一件事”为牵引，压茬推进国家和上海市“高效办成一件事”重点事项落地见效。常态化开展事项落地“回头看”。坚持用户导向，持续探索区级特色“一件事”，优化区级“开店一件事”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）拓宽集成服务覆盖领域。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”。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。推动“高效办成一件事”向提升综合监管质效、提高政务运行效能等更多领域拓展。

（三）强化改革成果宣传推广。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、推广松江政务服务“轻松办”经验。依托“科

长讲政策”“政府开放日”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）构建政务服务能力提升体系。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，通过专题培训、案例通报、数字工具等手段，全面强化政务服务人员综合素质和履职水平。组织开展政务服务“一网通办”竞赛活动，为参加全市竞赛做好准备。

二、升级惠企政策全流程服务，推动“免申即享”扩面增效

（五）推行惠企政策“三同步”审核机制。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。推动区级部门在提请区政府常务会议、专题会议审议涉企政策文件时，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”。鼓励各街镇（经开区）、各相关部门参照建立文件决策“三同步”审核机制。

（六）扩大“免申即享”“直达快享”覆盖范围。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。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。

（七）强化惠企政策统筹协同。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。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。

（八）主动对接“随申兑”平台。主动助力“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。

（九）探索惠企政策绩效评估体系。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。结合宏观政策一致性评估，推动各部门认真研究拟出台政策的创制性、必要性，提高政策措施连续性、整体性。

三、深化“人工智能+政务服务”，安全有序打造智慧办事体验

（十）迭代升级智慧帮办服务体系。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。打造智慧帮办服务体系，依托全市统一赋能，实现“520高频事项”“021”智慧帮办全覆盖，提供自然语言描述、事项识别、获取证照、智能预填、智能预审等服务。

（十一）打造窗口智能政务助理。聚焦政务服务窗口高频事项，运用人工智能提取审核要点、提供要点提示、材料审核辅助和情形判断支持，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，落实市级部门工作部署，探索提供“带图智能审批”等服务。

（十二）探索“边聊边办”交互服务。在全市统筹下，坚持业务驱动、人机协同、人工复核原则，加强市级统筹和市区协同，安全稳妥有序探索政务服务智能体建设。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。

（十三）规范政务可信知识体系建设。常态化运维政务知识资源，动态完善政策法规、办事指南、审查要点等内容。严格落实“谁录入谁负责、谁牵头谁负责”原则，开展本区政务知识的梳理、更新、标注、应用、发布及下架等常态化运营工作，全程保障政务知识的及时性、准确性和完整性。对于市级事权委托区或街镇实施的事项、政策等相关政务知识，落实市区协同共建共营机制，确保政务知识有效可用。结合实际情况，做好“小申智

能办”“边聊边办”“线上人工帮办”“政策主动推送”等知识应用的能力对接工作，不断扩大政务知识的应用范围，切实提升服务实效。

（十四）严守人工智能安全防线。完善政务智能化安全治理体系，提升数据、知识库、大模型等安全日常监测、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，各应用单位建立安全管理机制，落实相关安全责任。

四、融合线上线下服务渠道，构建高效便捷政务新范式

（十五）推动线上线下服务同质同标。聚焦“520 高频事项”，落实线上线下同质化服务规范，推动线上办理、线下受理和远程虚拟窗口协同运行，确保政策口径一致、标准统一、体验同质。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%。

（十六）深化“两最”改革。聚焦“520 高频事项”，线上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”业务模型，消除条线分割导致的重复审核与材料交叉。线下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”。

（十七）提升涉外政务服务能力。聚焦外籍人员办事需求，

强化人员外语及外事能力，推出一批便利化、个性化服务举措。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。

(十八)强化政务数据共享复用。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“一数一源一标准”。推进电子身份证试点工作。深化电子证照数据共享应用，推进办事材料“免交”“少交”。

(十九)丰富政务增值服务供给。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、服务长三角 G60 科创走廊，促进区域政务服务一体化

(二十)创新长三角政务服务模式。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”。

(二十一)推动跨域服务扩面增效。区政务服务大厅通过“远程虚拟窗口”服务模式，推进高频政务服务事项全域落地、兜底办理。落实市级部门要求，持续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等落地。

六、完善“好差评”闭环机制，以评促改提升服务效能

(二十二)畅通评价建议反馈渠道。优化“好差评”工作机制。依托随申办移动端和“一网通办”PC端等“好差评”专栏，提高“好差评”触达率，畅通企业群众即时评价渠道。引入第三方评估机制，围绕服务效率、便捷程度、用户满意度等指标开展独立测评与专项分析，形成内外结合的监督评价体系，推动政务服务持续改进与优化。探索长三角区域企业群众诉求跨域协办和惠企政策服务纳入“好差评”管理。

(二十三)强化差评研判与管理机制。夯实“好差评”月报分析报告机制，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。定期向相关单位公布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。

(二十四)健全问题整改闭环体系。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。对根节难点问题，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。