松江区人民政府办公室文件

沪松府办〔2025〕26号

上海市松江区人民政府办公室关于印发《2025年松江区加快“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

各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门：

经区政府第97次常务会议通过，现将《2025年松江区加快“人工智能+政务服务”改革推动“高效办成一件事”工作要点》印发给你们，请遵照执行。

特此通知。

上海市松江区人民政府办公室

2025年6月23日

2025年松江区加快“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、国务院和市委、市政府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，持续深化“一网通办”改革，加快“人工智能+政务服务”改革，推动重点区域、重点领域改革创新，打造政务服务“轻松办”品牌，助推全区经济社会高质量发展，制定本工作要点。

一、深化政务服务渠道建设

（一）夯实线下综合服务能力。完善区、部门、街镇、村居四级政务服务体系，提升为企为民服务实效和规范化标准化水平。打造“15分钟政务服务圈”，推动“两个集中”。推进“远程虚拟窗口”模式，实现与实体大厅“同质同效”的办理体验。强化“上海市政务服务中心管理系统”应用，加强政务服务中心综合窗口管理。

（二）丰富线上个性精准服务。升级“企业专属空间”、“随申办”松江区企业云旗舰店功能，推动一企一档（千企千面）数据汇聚归集。在“企业专属空间”开设“园区风采”专题专栏。覆盖更多政策、通知公告服务，涵盖更多证照延续、年检、年审等服务。拓展各类公共服务、便民服务，在“企业专属空间”、“随申办”企业云新增专栏2个以上、特色应用6个以上。

（三）提升移动端应用体验。强化区级“随申办”市民云及企业云旗舰店建设、运营、推介。结合本区行业特色和实际需要，拓展丰富“随申码”应用场景。深化完善政务服务地图建设，做强精准推荐引导服务。提升“亮数”应用在移动端的使用体验，拓展新增应用场景。

（四）强化线上线下一体协同。加强事项动态管理，确保办事指南规范精准，线上线下一致。加强综窗系统建设及应用，推动区级综窗系统建设更加标准、规范、高效。集中梳理调整行政权力事项,强化线上线下办事能力协同管理。促进线上线下深度融合，赋能窗口服务提质增效。打造惠企服务专区，提供法律、金融、人才等相关服务以及其他增值服务。

二、深化政务服务模式创新

（五）推进关联事项集成办。持续推动国家统一部署的各批次集成办重点事项、市级重点“一件事”在本区落地，推出更多“一类事一站办”、“数字赋能极简办”区级特色集成服务。新增区级自建行政协助事项，推动业务高效协同。高标准落实全市“共答一题”开店“一件事”流程优化服务改革。强化全区“一件事”运行管理分析。全面深化“一业一证”改革，推动新业态落地实施。

（六）推进政策服务免申办。动态调整归集区级惠企政策，落实惠企政策全流程服务。全力拓展惠企利民政策“免申即享”

范围，新增3个政策和服务“免申即享”。聚焦重点服务场景，升级免申即享服务事项移动端口适配，升级免申即享服务事项资金兑付情况线上查询功能。

（七）推进容缺事项承诺办。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，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。优化告知承诺信用管理、批后核查等环节。探索对特定行业、区域准营项目实施“一次承诺、一次审批”。

（八）推进异地事项跨域办。加强G60科创走廊九城市政务服务领域机制协同，拓展服务事项范围，提升高频服务事项便利性，推广政务服务大厅长三角跨省“远程虚拟窗口”服务模式。推动长三角跨省“远程虚拟窗口”在社区事务受理服务中心、区档案馆等落地，深化在不动产登记中的应用。落实沪苏执业律师跨省通办服务，推进两地律师注销执业申请等业务“四减”。落实公证领域居民身份证公证、营业执照公证“跨省通办”事项。

（九）提升涉外综合服务水平。提升企业出海服务能力，建立完善的企业走出去服务机制，加强市区两级服务平台的运营管理。组建G60企业出海服务联盟，提供覆盖投资咨询、法律合规、金融支持、品牌营销等领域的“一站式、全链条”服务体系。强化知识产权保护，开展海外知识产权纠纷应对指导。

拓展涉外法律专业服务，为企业提供优质涉外法律服务。完善本区涉外专业业务研究小组建设，推动本区律师涉外法律服务效能。以涉外领域“法治体检”指导涉外企业完善风险防范应对机制。搭建“涉外法治工具箱”，为企业出海需求提供法治保障。

三、深化重点领域审批服务改革

（十）优化规范审批服务。加强行政许可事项全生命周期管理，执行行政备案管理制度。深化工程建设领域审批制度改革，巩固提升“一站式施工许可”“一站式综合竣工验收”改革成效。巩固提升建设项目“多审合一、多证合一、多验合一”改革成效，推进用地规划许可证、建设工程规划许可证“两证合一”。优化经营主体登记服务，持续推动企业登记全程网办。实施外国人工作许可证与社会保障卡融合集成，扩大“外国人工作、居留单一窗口”政务服务范围。

（十一）强化事中事后监管。加强涉企检查统筹管理，加快“检查码”和“云监码”2.0推广应用。开展“一业一证”业态综合监管改革。结合“云监码2.0”，制定跨部门综合监管必要事项清单。整合监管规则标准，创新非现场监管等监管方式。深化重点行业领域分级分类监管，构建“采信、评信、用信”信用监管闭环机制，提升监管执法数据共性支撑服务能级。

四、优化惠企政策全流程服务

（十二）动态梳理归集惠企政策。加强政策全流程运行管理，全面梳理、归集、清理本区惠企政策。做好市级平台惠企政策的动态认领、梳理、拆解、关联、兑付等相关工作。本区惠企政策纳入全市“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。

（十三）优化再造业务流程。有序拓展惠企政策“免申即享”“直达快享”服务范围。强化惠企政策制定申兑闭环管理，落实项目申报统一取码、凭码核拨、资金兑付等流程管理闭环。用好“政策演算器”数字化工具，辅助科学决策、精准施策。做好政策审查要点的精准标注。对区级高能级重点企业进行画像和政策匹配，为企业提出个性化服务包。

（十四）创新拓展惠企政策智能场景。加快布局包括智慧帮办、政策体检等人工智能应用场景，借助人工智能增强惠企政策全流程服务各环节政策推演、智能申报、数据分析等能力，推动材料少填少交智能审，深化集成服务改革，压缩兑付时长。“企业专属空间”开设线上政策解读视频功能，新增政策体检项目不少于 36 项。

五、拓展人工智能创新应用

（十五）推进政务大厅智慧管理。结合实体大厅各类音视频等软硬件设备系统，通过人工智能对区政务服务大厅各类运行数据进行智能分析，实现对政务服务大厅窗口服务效能、大

厅运行态势、设备运行检测等综合智慧管理。

（十六）创新带图智能审批。基于人工智能技术，结合智能帮办系统开发，探索研究开餐馆等人工智能辅助制图场景。

（十七）提升智能客服服务能级。提高知识库质量，深化知识库的共享应用，提高知识覆盖度、精准度和工单响应率。探索在政务服务实体大厅综合咨询区、自助终端设备区、“云综窗”等线上线下推出智能咨询数字人。

（十八）夯实智慧帮办服务体系。健全优化线上“专业人工帮办”工作机制，各单位确保 1 分钟内首次响应。持续夯实领导干部帮办机制，覆盖各单位领导班子成员、下属单位、业务科室领导干部，实现本单位政务服务高频事项全覆盖。

（十九）深化电子证照归集和应用。持续加强区级电子证照归集、制发、送达管理和数据异议处理，在政务服务应用领域强化对“智慧好办”重点场景应用的支撑保障。探索推进长三角三省一市电子证照在更多公共服务场景的应用。进一步强化区级“区块链 + 电子材料”服务能力，提升高频电子材料归集种类和数量，拓展电子材料复用场景。

（二十）加强电子档案归集和管理。各单位建立健全“一网通办”电子文件归档及电子档案管理工作机制和制度，电子档案纳入本单位档案部门集中统一管理，推进“一网通办”电子文件单套归档和电子档案单套管理要求。

六、健全政务服务效能调度机制

（二十一）强化监督整改。完善“好差评”全流程闭环管理机制，运用和拓展“好差评”应用场景。强化“好差评”评价内容的综合分析整改，将“好差评”反映的问题作为优化办事流程、动态调整办事指南的重要参考依据。强化“好差评”以评促改，加强评价工作指导、管理与监督。完善“企业诉求直通车”运行机制，及时响应解决企业诉求。组建“政务服务体验官”队伍，推进政务服务提质增效。完善线上线下“办不成事”反映窗口闭环管理机制。

（二十二）优化评估评价机制。以政务服务事项为牵引，提高运营数据的标准化和规范化。定期发布“一网通办”区级月度运营报告，提升政务服务效能。明确“一网通办”改革考核内容，结合第三方评估加强成果和数据分析运用。组织开展年度“一网通办”改革工作考核，将“一网通办”评估结果纳入年度党政领导班子绩效考核。

（二十三）强化数字化运营管理。开展数字化运营分析，完成线下窗口服务效能的数据归集和实时视频接入市数字化运营平台。用好“一网通办”数字化运营平台，落实政务服务效能数据的归集、治理。健全一体化运营管理工作机制，强化运营统筹规划、协调推进能力。强化日常化运行管理，对“一网通办”平台及各接入系统运行情况监控预警。加强数据质量管

理，推进政务服务事项库、PC 端、移动端旗舰店等多源事项数据梳理、归集、治理等。

（二十四）深化“政务服务·轻松办”品牌运营。持续深化“随申办”市民云区级、街镇旗舰店建设、运营、推介，强化线上线下联动多渠道、多样化的联动运营。组织举办各类政务服务推广宣传活动，加强“一网通办”重点改革任务宣传，推广高频场景应用。鼓励基层首创，深入挖掘工作特色成效，推动相关经验和模式在全市复制推广，加强宣传推广，持续打造“政务服务·轻松办”品牌。

抄送：区委办公室，区人大常委会办公室，区政协办公室，区纪委监委，区法院，区检察院，区群团。

上海市松江区人民政府办公室　　2025 年 6 月 24 日印发