

青浦区人民政府
收文~~和阅~~字615号
2020年4月14日

上海市大数据中心文件

沪数〔2020〕6号

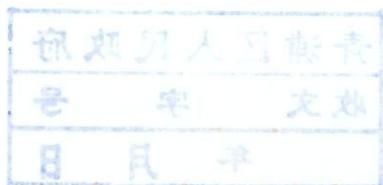
关于印发《上海市“AI+一网通办”工作方案》的 通知

各区政府，市政府各委、办、局，各相关单位：

《上海市“AI+一网通办”工作方案》经领导同意，现印发给你们，请按照方案要求有序推进相关工作。

特此通知。





上海市“AI+一网通办”工作方案

为贯彻落实党的十九届四中全会精神，提升政府治理体系和治理能力现代化水平，坚持以人民为中心的发展思想，深化“放管服”改革，营造超一流营商环境，充分运用人工智能、大数据、云计算、区块链等现代信息技术，加快推进上海“一网通办”改革，提升本市政府管理效能和政务服务能级，提升公众满意度和获得感，特制定本方案。

一、指导思想

按照继续当好全国改革开放排头兵、创新发展先行者的要求，围绕上海打造人工智能“创新策源、应用示范、制度供给、人才集聚”四大高地的战略部署，以人工智能作为提高政府现代治理能力和服务水平的驱动力量和重要抓手，充分利用人工智能广泛赋能，深化“放管服”改革，优化再造服务流程，方便群众办事，赋能基层工作人员，探索形成科学合理、动态调整的绩效评估机制，聚焦“AI+审批”、“AI+监管”、“AI+服务”等领域，推动本市“一网通办”进入AI+政务服务新模式，助力上海三大战略任务和智慧政府的实现，使政务服务从“能办”向“好办、愿办”转变、强化“通办”，探索“智办”，持续提升群众、企业的体验感和获得感。

二、工作原则

坚持目标导向、务求实效。聚焦当前政务服务中的痛点、堵点和难点问题，以应用场景建设为切入口，深挖人工智能

应用潜力，广泛赋能，精准发力，务求实效。

坚持统筹规划、集约建设。加强顶层设计，注重统分结合，完善工作机制，强化标准规范，注重上下联动，集约化协同共建本市“AI+一网通办”框架体系和应用集群。

坚持开放包容、融合共享。在加强“一网通办”总入口和支撑作用基础上，充分发挥各区、各部门的主动性、积极性，以开放包容、资源整合共享的思路，促进政务数据面向AI算法训练建立安全可控的开放机制，实现政务服务数据、能力、应用资源的融合共享。

坚持试点先行、由点及面。选择有基础、有条件的区和市级部门先行试点，探索AI+“一网通办”管理方式、服务模式和技术路径，以试点示范破解难题、以点及面，积累经验和夯实基础。

坚持安全规范、自主可控。以“安全、自主、可控”为前提，开展“AI+一网通办”标准规范建设和AI技术选型工作，确保AI技术服务得到安全有效的管理和应用。

三、总体目标

充分利用人工智能的广泛赋能作用，促进“一网通办”业务流程再造，加快实现“个性化、精准化、主动化、智能化”，全面形成“AI+一网通办”新型政务服务模式。

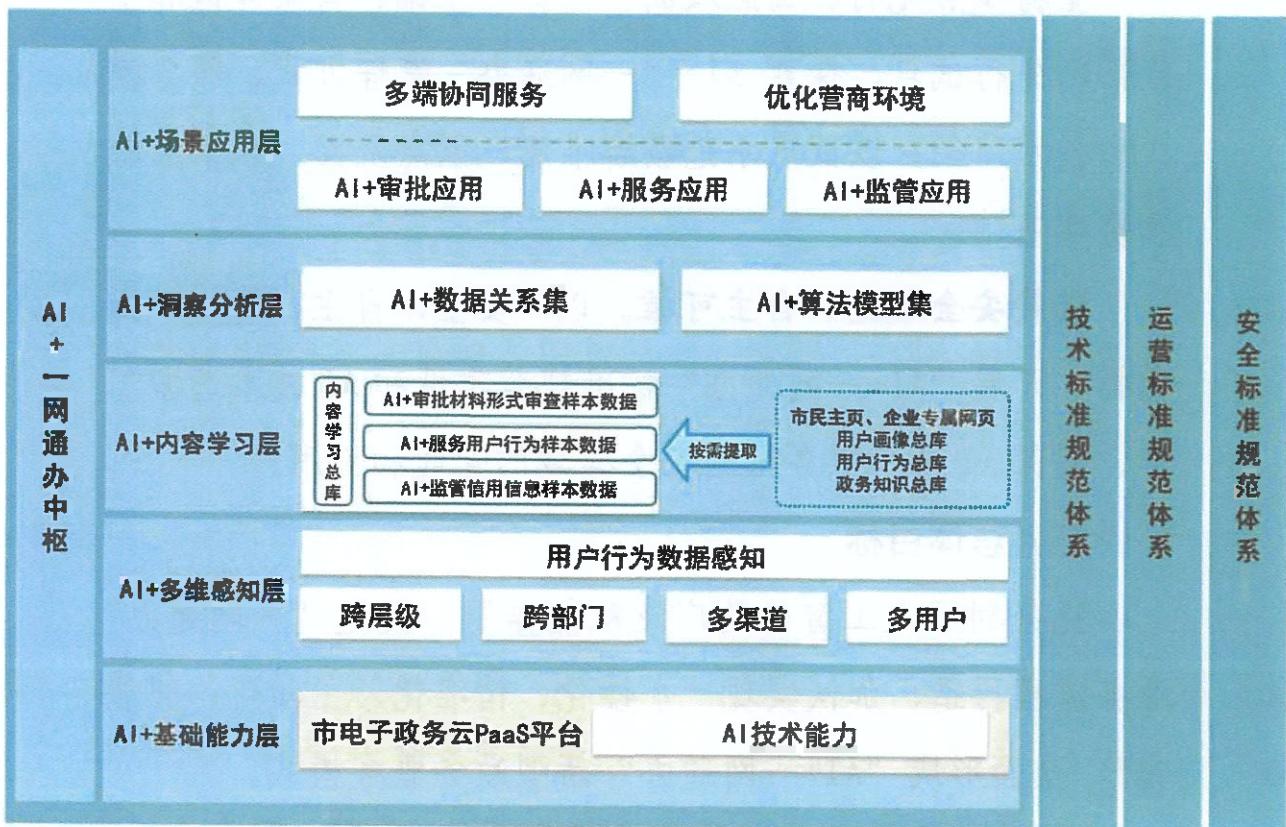
2020年：开展试点示范。夯实基础，完善“AI+一网通办”基础支撑能力，建设AI学习内容总库；创新策源，研究挖掘算法模型，试点“AI+一网通办”智能化场景应用；

总结经验，建立标准规范体系，初步形成“AI+一网通办”运行新模式。

2021年：全面复制推广。完善整体框架体系；在各区、各部门复制推广试点成果，聚焦重点民生领域和营商环境优化领域，全面推动深度应用。

2022年：持续运营迭代。优化运行模式，依托AI赋能，持续优化迭代，实现“AI+一网通办”能力在各区、各部门各个领域广泛深度应用，进一步提升本市政府管理科学化、精细化、智能化水平。

四、整体架构



本市“AI+一网通办”平台为“五横三纵一中枢”的整体架构体系。

(一) “五横” 层级架构

基础能力层：依托市电子政务云 PaaS 平台，为各区、各部门深入应用 AI 技术，提供基础能力支撑。

多维感知层：依托大数据资源平台，聚焦用户行为内容采集，实现“跨层级、跨部门、多渠道、多用户”多维数据感知，提供 AI 需求感知基础训练学习数据的持续汇聚支撑。

内容学习层：构建 AI 标准内容学习总库，为机器学习和模型挖掘提供标准有效的内容支撑。

洞察分析层：立足服务场景，建立数据关系集和算法模型集，为多场景、多应用“AI+一网通办”提供算法模型和数据关系支撑。

场景应用层：试点单位依托“AI+一网通办”支撑能力，开展多终端协同应用，形成“可复制、可推广”的应用模式，推动各区、各部门全面深度应用，优化营商环境。

(二) “三纵” 规范体系

由技术标准规范体系、运营标准规范体系和安全标准规范体系组成，为各区、各部门应用系统标准、有序、安全地开展“AI+一网通办”服务提供制度保障。

(三) “一中枢” 统一枢纽

依托“一网通办”统一服务中心台，构建“AI+一网通办”总中枢系统，汇聚 AI 训练学习所需数据内容，集中注册管理各类模型算法，输出各类 AI 能力，为多终端、多渠道业务应用赋能。

五、主要工作任务和计划

(一) 2020 年工作任务

1. 夯实“AI+一网通办”平台基础能力。

一是完善 AI 基础支撑能力。充分利用各试点区、部门已建成成熟的人工智能基础技术能力，以汇聚整合加新建补充的方式，完善 PaaS 平台 AI 基础支撑能力，形成 AI 服务目录清单。（责任部门：市大数据中心，配合单位：浦东、静安、徐汇、长宁、杨浦、黄浦、奉贤、宝山、市公安局、市人社局、市卫健委、市市场监管局、市税务局、市发改委。完成时间：2020 年 5 月）

二是加强 AI 需求数据归集。以 AI 场景应用为导向，梳理并提出数据需求清单，汇聚相关单位基础数据内容。（责任部门：市大数据中心，配合单位：各区各部门相关数据提供单位，完成时间：按季度梳理并归集）

三是建设 AI 内容学习总库。围绕 AI+审批、AI+服务、AI+监管，汇聚样本数据，构建 AI 内容学习总库，为洞察分析提供标准学习内容支撑。（责任部门：市大数据中心。配合单位：各试点部门。完成时间：2020 年 6 月）

四是提供一批通用算法模型。围绕“个性化、精准化、主动化、智能化”服务目标，研究提供一批算法模型，支撑各试点单位工作开展。（责任部门：市大数据中心。完成时间：2020 年 6 月）

2. 提升“一网通办”客服智能化服务水平。结合自然

语言处理、自动语音识别、语音合成等 AI 技术能力应用，加强搜索、问答、推荐等功能融合，实现咨询导引、预约办理、进度查询、消息提醒、服务推荐等智能助理服务。（责任部门：市大数据中心。完成时间：2020 年 9 月）

3. 实现“智能预审”领域示范场景应用。在形式审查方面，线上实现“智能自动预审”、线下窗口实现“智能辅助预审”，结合智能数据核验，在多个区、多个部门、多个终端、多个渠道全方位推出一批“无人干预自动办理”、“秒批”事项，提高形式审查和快速审批效能。（责任部门：长宁区、杨浦区、浦东新区、市公安局、市市场监管局、市税务局，配合单位：市大数据中心。完成时间：2020 年 9 月）

4. 实现“智能互动”领域示范场景应用。在线上以“智能检索导引”、“智能主动服务”场景为重点，对企业和群众分类分群，在个性化、主动化方面下功夫，落实一批依申请事项转为主动服务事项的智能主动服务。试点“随申办”移动端智能场景导引、智能人机对话、智能政策体检等服务。（责任部门：浦东新区、宝山区、静安区、市公安局、市人社局、市卫健委，配合单位：市大数据中心。完成时间：2020 年 9 月）

5. 实现“智能自助”领域示范场景应用。以线下“智能自助”场景为重点，建立线下大厅“AI+服务”智能化服务标准，推进预约排队智能化、刷脸办事、申请材料自助预检、现场主动精准服务、取件交材料自助化等智能自助服务落地。

推进更多“一证通办”、“不见面审批”事项自助办理。试点实现智能自助一体机、综窗智能辅助受理、智能填表、智能排队取号、智能远程身份核验、智能自助工作台、智能取件柜、24小时智能自助服务区等服务。（责任部门：徐汇区、黄浦区、静安区、宝山区、奉贤区，配合单位：市大数据中心。完成时间：2020年9月）

6. 实现“智能预警”领域示范场景应用。“AI+监管”以“智能预警”场景为重点，通过对“互联网+监管”系统和公共信用信息服务平台的监管数据分析挖掘，面向企业用户分群分类实现“智能失信风险预警提醒”服务。试点推进食品、餐饮等领域智能监管企业的失信分险预警提醒服务。（责任部门：徐汇区、长宁区、市发改委、市公安局、市卫健委、市市场监管局，配合单位：市大数据中心。完成时间：2020年9月）

7. 试点总结，建立一套“AI+一网通办”标准规范体系。结合各试点单位应用成果，建立“AI+一网通办”技术标准规范体系、运营标准规范体系和安全标准规范体系。（责任部门：市大数据中心，配合单位：各试点区、试点部门。完成时间：2020年12月）

（二）2021年工作任务

全面复制推广，AI场景重点领域深入应用。复制试点成果，在市本级的人社、医疗、民政、教育、司法5大民生服务领域和企业开办、纳税缴费、工程建设、获得电力、不动

产登记 5 大营商环境重点领域纵深应用。深化“AI+审批”场景，由智能预审向智能审批发展，实现简单事项智能自动审批、复杂事项智能辅助审批。深化“AI+监管”场景，由智能信用预警向智能风险监控预测发展，实现涉及公共安全和人民群众生命健康等领域的预警预测。深化“AI+服务”场景，结合信用体系在重点领域对企业和人群分类分群提供个性化、精准化服务。（责任部门：各区、各部门，配合单位：市大数据中心。完成时间：2021 年 12 月）

（三）2022 年工作任务

形成长效机制，持续优化迭代各领域智能场景应用。构建长效运营工作机制，持续进行“AI+一网通办”场景在各区、各部门、各领域的算法模型挖掘应用，不断优化升级和丰富智能场景应用覆盖面，在全国开创和树立“AI+一网通办”新模式和新标杆。（责任部门：市大数据中心，各区、各部门。完成时间：2022 年 12 月）

六、保障措施

（一）组织保障

在推进“一网通办”改革和政务公开领导小组的统一领导下，由市政府办公厅牵头，负责全市“AI+一网通办”工作的统筹规划，协调推进工作；市大数据中心负责“AI+一网通办”平台的建设及日常运营工作，指导各区、各部门应用推进落实。各区、各部门明确责任部门，协同推进“AI+一网通办”建设和应用工作。

(二) 经费保障

市、区两级财政须建立相适应的资金保障机制，并鼓励采用政府购买服务的方式进行运营。属于市级财政预算单位的由市级财政落实资金，属于区级财政预算单位的由区级财政落实资金。

(三) 制度保障

将“AI+一网通办”工作纳入本市“一网通办”重点工作范围，对各区、各市级部门工作计划落实情况实施监督检查，确保工作推进取得实效。

(四) 安全保障

严格把关“AI+一网通办”的相关应用安全、网络安全和数据安全，为“AI+一网通办”平台的长效稳定和安全可控运行提供保障。

附件：上海市“AI+一网通办”工作任务分工表

附件：

上海市“AI+一网通办”工作任务分工表

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
1	夯实“AI+一网通办”基础能力。	完善AI基础支撑能力。充分利用各试点区、部门已建成成熟的人工智能基础技术能力和知识内容资源，以汇聚整合加新建补充的方式，完善PaaS平台AI基础支撑能力，形成AI服务目录清单。	市大数据中心	浦东、静安、徐汇、长宁、杨浦、黄浦、奉贤、宝山、市公安局、市人社局、市卫健委、市市场监管局、市税务局	2020年3月
2		加强AI需求数据归集。以AI场景应用为导向，梳理并提出数据需求清单，汇聚相关单位基础数据内容。			按季度梳理并归集
3		建设AI内容学习总库。围绕AI+审批、AI+服务、AI+监管，汇聚样本数据，构建AI内容学习总库，为洞察分析提供标准学习内容支撑。			2020年6月
4		提供一批通用算法模型。围绕“个性化、精准化、主动化、智能化”服务目标，研究提供一批算法模型，支撑各试点单位工作开展。			2020年6月
5	提升“一网通办”在线客服机器人智能化服务水平。	结合自然语言处理、自动语音识别、语音合成等AI技术能力应用，加强搜索、问答、推荐等功能融合，实现咨询导引、预约办理、进度查询、消息提醒、服务推荐等智能助理服务。	市大数据中心		2020年6月
6	实现“智能预审”领域示范应用场景应用。	在形式审查方面，线上实现“智能自动预审”，线下窗口实现“智能辅助预审”，结合智能数据核验，在多个区、多个部门、多个终端、多个渠道全方位推出一批“无人干预自动办理”事项，提高形式审查和快速审批效能。	长宁区、杨浦区、市公安局、市市场监管局、市税务局。	市大数据中心	2020年9月

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
7	实现“智能互动”领域示范应用场景。	在线上以“智能检索导引”、“智能主动服务”场景为重点，对企业和群众分类分群，在个性化、主动化方面下功夫，落实一批依申请事项转为主动服务事项的智能主动服务。试点“随申办”移动端智能场景导引、智能人机对话、智能政策体检等服务。	浦东新区、宝山区、静安区、市公安局、市人社局、市卫健委。	市大数据中心	2020年9月
8	实现“智能自助”领域示范场景。	以线下“智能自助”场景为重点，建立线下“AI+大厅”智能化服务标准，推进预约排队智能化、刷脸办事、申请材料自助预检、现场主动精准服务、取件交材料自助化等智能自助服务落地。推进更多“一证通办”、“不见面审批”事项自助办理。试点实现智能自助一体机、综窗智能辅助受理、智能填表、智能排队取号、智能远程身份核验、智能自助工作台、智能取件柜、24小时智能自助服务区等服务。	徐汇区、黄浦区、静安区、宝山区、奉贤区	市大数据中心	2020年9月
9	实现“智能预警”领域示范场景。	“AI+监管”以“智能预警”场景为重点，通过对“互联网+监管”系统和公共信用信息服务平台的监管数据分析挖掘，面向企业用户分群分类实现“智能失信风险预警提醒”服务。试点推进食品、餐饮等领域智能监管企业的失信分险预警提醒服务。	徐汇区、长宁区、市发改委、市公安局、市卫健委、市市场监管局。	市大数据中心	2020年9月
10	试点总结，建立一套“AI+一网通办”标准规范体系。	结合各试点单位应用成果，建立“AI+一网通办”技术标准规范体系、运营标准规范体系和安全标准规范体系。	市大数据中心	各试点区、试点部门。	2020年12月

序号	任务名称	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
11	全面复制推广，AI场景重点领域深入应用。	复制试点成果，在市本级的人社、医疗、民政、教育、司法 5 大民生服务领域和企业开办、纳税缴费、工程建设、获得电力、不动产登记 5 大营商环境重点领域纵深应用。深化“AI+审批”场景，由智能预审向智能审批发展，实现简单事项智能自动审批、复杂事项智能辅助审批。深化“AI+监管”场景，由智能信用预警向智能风险监控预测发展，实现涉及公共安全和人民群众生命健康等领域的预警预测。深化“AI+服务”场景，结合信用体系在重点领域对企业和人群分类分群提供个性化、精准化服务。	各区、各部门	市大数据中心	2021 年 12 月
12	形成长效机制，持续优化迭代各领域智能应用场景应用。	构建长效运营工作机制，持续进行“AI+一网通办”场景在各区、各部门、各领域的算法模型挖掘应用，不断优化升级和丰富智能应用场景应用覆盖面，在全国开创和树立“AI+一网通办”新模式和新标杆。	市大数据中心	各区、各部门	2022 年 12 月