

青浦区人民政府办公室文件

青府办发〔2025〕11号

上海市青浦区人民政府办公室 关于印发《青浦区政务服务“一网通办”质效 提升行动方案》的通知

各镇人民政府、街道办事处，区政府各委、办、局，各有关单位：
经区政府同意，现将《青浦区政务服务“一网通办”质效提升行动方案》印发给你们，请认真按照执行。

2025年5月12日

青浦区政务服务“一网通办”质效提升行动方案

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”重点事项常态化推进机制，加快“人工智能+政务服务”改革，持续优化“一网通办、青浦好办”政务服务品牌，提升政务环境，根据《上海市优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革行动方案（2024—2026年）》（沪府办发〔2024〕2号）《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》（沪府办发〔2025〕7号）相关要求，现结合区域实际，制定本行动方案。

一、工作目标

持续深化“一网通办”改革，助力政务服务质效显著提升。加快推动国家、市级“高效办成一件事”落地见效，做好同题共答开店“一件事”，研究推出区级特色“一件事”。新增或优化不少于1项高频公共服务、便民服务。原则上各相关单位新增“免申即享”服务不少于1项。聚焦“520高频事项”，实现二次（含）以上退回事率低于10%，预填率超70%，首办成功率超90%，推动承诺时限办结率达到100%。

二、重点任务

（一）聚焦“高效办成一件事”，夯实“线上智慧办”“线下温暖家”服务基座

1.建立区级“高效办成一件事”服务机制。加快推动国家、市级“高效办成一件事”落地见效，高标准推进开店“一件事”专项改革，理顺一口告知、联合踏勘、材料申报等服务流程，推进本区范围内开店流程同事同标。在各级政务服务中心做实线下“一件事”服务专区，变单部门服务为多部门协同联动提供集成式服务。充分依托上海市行政协助管理系统，推动政府部门间通过行政协助方式实现业务高效协同。持续推动“一业一证”改革实现全程网办。

2.全面拓展服务范围。参照《上海市基本公共服务实施标准（2024年版）》，围绕个人和企业全生命周期场景，新增或优化不少于1项高频公共服务、便民服务。推进更多惠企利民政策“免申即享”，原则上各相关单位新增“免申即享”服务不少于1项。及时研判“免申即享”实施过程中的风险，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”与信用有效衔接。

3.持续推行告知承诺制。推进政务服务事项管理、办事指南、业务手册、网上办理等标准落地，规范事项办理程序，加强环节管理，杜绝“体外循环”“隐性审批”。落实市级关于持续扩大告知承诺制改革覆盖范围的要求，在区政务服务中心持续完善标准公开、规则公平、预期明确、各负其责、信用监管的审批服务模式。

推进告知承诺信用信息无感核查和归集应用工作。

4.夯实“021”帮办服务体系。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，人工客服满意率超 90%。完善领导干部帮办、领办工作机制。

（二）聚焦惠企服务，打造可感、可及、可预期全流程服务体系

5.推进惠企政策直达快享。做好惠企政策全流程服务，围绕资金扶持（补贴）、融资贴息、税费减免（缓征缓缴）、资质荣誉、人才政策、稳岗就业等六类惠企政策，按照“免申一批、优化一批、退出一批”要求，梳理形成区域惠企政策服务清单，实现“一网通办”平台统一发布、查询、申报。制订政策应清晰明确、通俗易懂，从企业视角常态化开展政策解读，加大重点惠企政策辅导力度。各政策主管部门在惠企政策精准服务平台完成政策申报条件拆解，从产业、行业、规模、技术水平、经营状况等多个维度完善惠企政策标签体系，实现惠企政策精准推送、双向匹配。

6.打造“千企千面”精准服务门户。提供用户门户智能定制、个性化订阅、政策智能关联等服务。升级企业用户专属空间，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。持续优化“一企一档”，加强用户画像数据运营分析，开通惠企政策申报提醒、获得政策总览等功能，深化“数字空间”属地化运营。

7.实施“为企业办实事”项目。立足“企业所需、政府所能”，聚

焦企业生产经营过程中的痛点、难点、堵点，制定发布“为企业办好八件实事”项目，注重政社企联动，为企业提供“一站式”解决方案，切实帮助企业办实事、解难题，助力企业发展。

（三）聚焦服务能力，推动政务服务从“便捷”到“增值”优化升级

8.提升线上线下一体化服务能力。聚焦“520 高频事项”，实现申报信息及材料实时共享，同一办件线上线下接续办理。不断优化规范 PC 端、移动端、自助终端的应用接入、服务供给与上线发布流程，完善用户画像与应用服务标签体系。

9.“人工智能+”优化业务流程。聚焦“520 高频事项”，落实“两个免于提交”，推进人工智能在办事服务中的应用，确保实现“精准告知、一次告知”，二次（含）以上退回率低于 10%，实现预填率超 70%，首办成功率超 90%，推动承诺时限办结率达到 100%。加快大模型等在政务服务领域应用。推进智能引导机器人应用。基于审查要点创新智能绘图工具，推进开餐馆、排水许可等人工智能服务制图。打造智慧审批知识库。

10.推行线下综合增值服务。以基本政务服务+增值服务的模式，推进西岑、西虹桥、工业园区、新城综合服务中心增值化服务建设，对服务事项范围、工作要求、业务流程等进一步规范固化。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。在区政务服务中心设立惠企服务专区，提供政策、法律、金融、人才、科创、知识产权、国际贸易等增值服务。

11.推广应用“远程虚拟窗口”模式。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。开展虚拟窗口帮办服务，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的办事服务。推动跨层级办、跨域办、跨境办。

12.建立兜底服务机制。及时协调解决企业群众办事过程中遇到的根节难点问题。夯实线上线下“办不成事”反映窗口建设，完善反映问题闭环管理机制，纳入“好差评”整改处置机制，通过“12345”市民热线转办处理。

（四）强化系统支撑，推进一体化政务服务平台建设

13.优化提升“一网通办”数字化支撑能力。围绕企业个人全生命周期，推动综窗改革，优化升级区级综窗系统，支撑“两个集中”。建设多跨协同的企业服务平台，推进“企呼我应”、惠企政策直达快享等数字化应用建设，汇总企业法人库、厂库房、商务楼宇等基础数据，为落户企业提供精准高效的服务。

14.持续做强“随申办”移动端建设。持续迭代升级“随申办”市民云、企业云青浦旗舰店，拓展“随申办”移动端接入服务事项。深化“随申办”市民云区、街镇联动长效运营机制，持续深化街镇旗舰店建设，围绕个人全生命周期，丰富内容供给，强化服务上新。推进“随申码”场景应用，探索社会化场景，依托“码链融合”工作基础，聚焦教育、金融、交通等领域开展场景试点。

（五）完善制度保障，推动政务服务质效提升

15.强化政务服务“好差评”以评促改。完善“好差评”精准评价机制，完成线下窗口“好差评”PAD精准评价改造工作，实现企业群众对线上线下办理事项分环节精准评价。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”。

16.建立专业化政务服务队伍。持续推行“微笑服务”，进一步强化队伍建设，形成一支效率高、作风正、适应需求的政务服务队伍。依托“好差评”以评促改机制，抓实综合窗口队伍建设。

17.加强“一网通办、青浦好办”品牌运营。加强重点改革成效宣传，建立“处长（科长）讲服务”制度。进一步拓展“高效办成一件事”改革创新度、服务知晓度、品牌美誉度。支持改革创新，鼓励基层首创，加强岗位立功竞赛，提炼总结经验做法，推动相关经验和模式复制推广。

18.加强组织领导。各部门和各街镇要建立完善政务服务“一网通办”工作机制，明确分管领导、责任科室、专职工作人员，推动解决重点难点问题，确保改革任务落地见效。构建科学区级评价指标体系，实现对政务服务全过程效能监督，并纳入区级绩效考核。

抄送：区委各部门，区人大办、区政协办、区监察委，区法院，
区检察院，各人民团体。

青浦区人民政府办公室

2025年5月13日印发
