

# 上海市宝山区人民政府办公室文件

宝府办〔2024〕24号

## 上海市宝山区人民政府办公室关于转发 区数据局制订的《宝山区推进“人工智能+”行动 打造“智慧好办”政务服务实施方案》的通知

各镇人民政府，各街道办事处，区政府各委、办、局：

经区政府同意，现将区数据局制订的《宝山区推进“人工智能+”行动 打造“智慧好办”政务服务实施方案》转发给你们，请认真按照执行。

2024年10月21日

# 宝山区推进“人工智能+”行动 打造“智慧好办”政务服务实施方案

为持续优化政务服务，提升行政效能，推进政务服务领域“人工智能+”行动，打造快捷易办的“智慧好办”政务服务品牌，为宝山“一地两区”建设创造便利高效的政务服务环境，制定本实施方案。

## 一、工作目标

围绕服务“六大产业”、助力“三箭齐发”、赋能“四个城区”，以“高效办成一件事”为牵引，打造“智慧好办”政务服务 3.0 版，实现“799”服务效能（申报预填比例超 70%，首办成功率超 90%，线上人工帮办解决率超 90%），提供“021”帮办服务（“0”距离不间断，线上和线下“2”条渠道，线上人工帮办“1”分钟内首次响应），推动办理状态实时同步、平均申请时长原则上不超过 20 分钟、承诺时限办结率达到 100%、实际办件网办率达到 90%以上，推进更多惠企利民政策和服务“免申即享、直达快享”。到 2025 年底，优化新增 20 项依申请高频服务事项情形实现“少填少交智能审”；“一网通办”知识库归集条目超过 2 万条，知识使用率达 90%以上；建设主题数据库，集中纳管高频算法模型 6 个。立足企业群众办事视角，持续打响“宝你 HUI”政务服务品牌，打造更多智能化、便利化创新应用，进一步提高企业、群众的获得感和满意度。

## 二、深化人工智能辅助申报

推动人工智能赋能政务服务需求侧，对照“799”服务标准，为企业群众提供智能预填、智能预审等智慧化服务。

**（一）丰富“宝你会”一件事矩阵。**新增 20 个涉企类“一件事”，重点探索邮轮旅游、绿色低碳、生物医药及合成生物、机器人及智能制造、新材料、新一代信息技术等六大产业落地“一件事”，推进关联事项集成办、一类事一站办。持续优化建设工程开工、工会职工服务、老年人健康体检等已上线事项。

**（二）推进智能预填。**推动“数源”目录赋能“一网通办”各办事场景，覆盖线上线下各服务渠道。拓展用人单位就业补贴“再来一单”功能延伸到更多事项。优化“企业变更”“企业注销”“食品经营”等高频事项的智能填表功能，实现申报表格 80%智能秒填，有效解决填表难、填表烦等问题。

**（三）优化企业住所地址库。**建设企业住所标准化数据库“无忧快注”，企业使用住所地址库中的房屋办理登记，并依法取得房屋使用权的，可以免于提交住所使用证明。推进“无忧快注”接入“随申办”区级旗舰店，提供园区信息、集中登记地信息等查询功能，辅助企业高效登记选址。

**（四）加快“区块链+电子材料”建设。**融合区块链、人工智能等关键技术，构建电子材料库，持续归集营业执照、公司章程等 57 类综窗收件和网上收件电子材料，实现电子材料一次提交、多次复用。将电子材料归集、复用能力输出至更多应用场景，为

全面落实“两个免于提交”提供有力支撑。

**（五）创新申请材料自动生成。**在企业登记注册、食品经营许可、集体合同审查等事项申请中，综合应用数源工程、电子证照、电子材料等信息数据，结合 OCR 技术，系统自动生成格式文本为主的高频申请材料。持续扩大自动生成材料的覆盖范围，实现生成材料准确率超 95%。依托通用大模型、政务服务行业大模型，运用先进的技术和算法，探索构建我区政务服务领域“小宝”数字人形象，让“小宝”成为政务服务的得力助手，为企业群众提供智慧精准、泛在可及的“智慧好办”服务。

**（六）升级智能绘图。**更新迭代“AI 智能绘图”功能，实现企业经营场所布局图、平面图的智能绘制。不断丰富绘图模板库，新增“城镇污水排入排水管网许可”“歌舞娱乐场所经营许可”等事项的标准化绘图模板，方便企业“一键调用”、智慧好办。

### **三、创新人工智能辅助审批**

探索人工智能赋能政务服务供给侧，为工作人员提供受理和审批的智能辅助工具，进一步提升审批效率。

**（一）完善“一网通办”知识库。**汇聚与政务服务相关的政策法规、审查要点、历史办件等，落实知识库迭代更新、查遗补缺工作机制，提升知识归集量、调用率和满意度。新政策文件，应当在实施前 1 个工作日将相关问答更新至知识库；线上人工帮办和智能客服“小申”未能解答的咨询，应当在 5 个工作日内将答复口径补充到知识库；线上人工帮办的有效解答，应当同步更新到

知识库。

**（二）强化智能服务中枢底层能力。**强化文字识别、语音识别、图像识别、自然语言处理等人工智能模型能力，赋能政务服​​务流程再造，模式创新，提升信息处理的自动化和智能化水平，为办事材料智能识别、合法性校验、智能问答、智能引导等政务服务场景提供技术支撑。

**（三）提升智能预审事项数量。**依托“一网通办”知识库，打造人工智能预审模型，辅助审批人员高效完成材料审查工作，通过大量材料比对核验，训练模型精度，智能识别材料错误并反馈相应审查要素，实现预审准确率达到 95%。推进工程建设领域以图纸、现场审查为主的技术审查智能化，实现多部门在线协同审批。

#### **四、扩展政策服务“免申即享”**

推进行政给付、困难资助、资金扶持、减税降费等惠企利民政策和服务“免申即享”闭环管理，实现“政策体检”全覆盖，企业“服务包”精准送达。

**（一）推动惠企政策直达快享。**围绕营商服务主题，优化政策服务频道，升级“宝你惠”政策直通车，将区重点产业政策按照企业全生命周期进行归类，实现区级产业政策“一口受理、全程网办”。构建“免申即享”政策服务专栏，提供包括个人类和法人人类政策的免于申请、免于填报和个性化服务。

**（二）强化“免申即享”制度保障。**全面梳理行政给付、困难

资助、资金扶持、减税降费政策和服务清单，做好“免申即享”事项清单管理。落实政策资金联动和一体化推进机制，实现涉企“免申即享”政策资金一口兑付和闭环监管。推动区级配套政策减少申报材料、优化申报流程、简化审批环节，提升政策兑现便利度。

**（三）加强“免申即享”风险防控。**及时研判“免申即享”实施过程中的风险，对“免申即享”企业信息进行预审核。通过数据比对、系统分析等方式，将企业信用情况嵌入审批流程，辅助部门精准确认“免申即享”企业名单，有效发挥信用信息预警作用，推进“免申即享”与信用有效衔接。

**（四）优化精准推送。**对接重点企业“服务包”和惠企政策资源库，依托企业和市民专属空间实现精准推送、意愿确认、告知承诺等，优化主动提醒、进度查询等服务，加快推进电子印章、电子签名在“免申即享”工作中的应用。

**（五）探索“免申即办”服务。**通过信息共享、自动生成和人工智能辅助，在企业办理营业执照变更、注销时，自动获取并办理关联的许可事项，企业全程免于申请、免于填写、免于提交、一次办成。探索年检、延续类审批事项“免申即办”。

## **五、深化帮办服务体系**

落实全市关于打造“021”帮办服务体系的要求，强化线上线下帮办服务能力，持续提升政务服务水平，推动营商环境整体性优化。

**（一）夯实领导干部帮办机制。**结合“服务包”领导联系服务企业机制，开展领导干部陪同企业群众走流程，体验咨询、申请、受理、审核、办结、反馈等办事全过程，统筹协调解决堵点、难点问题。原则上，各有关单位领导班子成员每人每年开展两次帮办工作，实现本单位高频事项全覆盖。

**（二）提升线上帮办能级。**拓展线上人工帮办服务范围，127项高频事项全部开通线上人工帮办，实现问题解决率超90%。落实“12345”为企热线三方通话机制，企业办事、求助、热点政策享受等需求直转业务部门专业人员接听，接通率原则上要达到90%。

**（三）深化远程虚拟窗口。**构建线上面对面的远程窗口模式，集成语音视频、屏幕共享、文字批注等工具，提供线上办事精准指导、疑难实时解答。扩大远程窗口帮办模式覆盖范围，进一步延伸至科创人才港、街镇社区事务受理中心等各政务服务大厅，实现线上线下标准统一、服务同质。持续优化长三角远程虚拟窗口，提升“跨省通办”能力。

**（四）加强基层帮办代办能力。**探索建立街镇（园区）帮办人员绩效考核制度，通过精确量化考核指标，强化考核结果运用，激活基层帮办动力，助推全区网办率、帮办效率等指标提升。加强对基层帮办人员的带教培训，提升帮办团队整体业务能力和服务意识。聚焦政策服务和办事需求，加强基层企业专属服务，充分发挥企业专属空间作为基层营商环境建设的重要平台功能。

**（五）高效利用“宝你汇”直播间。**以主题直播形式，推出政策解读、网办指南、办事引导等多元线上帮办内容，强化宣传效应。优化“宝你会”网办小课堂内容，策划更新帮办视频，直观展示办理流程，降低办事企业群众学习成本。

## **六、加强运营管理**

**（一）健全政务服务问题反映渠道。**畅通政务服务“好差评”、“办不成事”反映渠道、“12345”热线关于政务服务问题的直达反馈通道。推进线上 370 余个接入区统一受办理平台的事项“办不成事”反映渠道全覆盖，线下政务服务大厅“办不成事”反映窗口全覆盖，提供办事兜底性服务，着力解决企业群众办事中遇到的疑难复杂问题。

**（二）坚持“问题导向、以评促改”。**加强分析研判，严格落实“好差评”评价和“办不成事”反映问题闭环管理机制，加强对相关问题的跟踪分析和综合挖掘，督促相关单位对办事群众提出的诉求认真开展优化整改，对能及时解决的问题立行立改，对反映的典型问题要从系统全局出发，从建章立制着手，研究形成整改方案，通过解决一个诉求带动破解一类问题、优化一类服务。

**（三）搭建“一网通办”主题数据库。**采集、融合、治理区“一网通办”相关数据，通过对于数据的分析，建立主题数据库共享应用数据服务，对业务数据和实例数据进行深入分析，建设主题数据驾驶舱，实现“一网通办”数据的统一管理，形成运营分析报告。完成 300 个高频政务服务事项基本要素数据、材料要素数据、



数源要素数据的梳理工作，归集“智慧好办”预审模型，开展调用成效统计分析。基于底层数据能力，支撑于宝山区“智慧好办”事项建设，整体缩短建设周期三分之一左右。

**（四）健全政务服务“一网通办”科学评价体系。**以市数字化运营平台数据为依据，探索建立“宝山区政务服务指数”评价体系，兼顾结果与过程、前台与后台、业务与技术，综合分析内部业务运营数据和外部用户反馈数据，围绕业务指标、效能评价等进行科学建模，精准评价各单位政务服务效能。

上海市宝山区数据局

2024年10月12日

---

抄送：区委各部门，区人大常委会办公室，区政协办公室，区法院，  
区检察院，区各人民团体，区各集团公司。

---

上海市宝山区人民政府办公室

2024年10月21日印发