

上海市普陀区人民政府办公室文件

普府办〔2025〕16号

上海市普陀区人民政府办公室关于印发 《2025年普陀区“打造数智政务 提升服务效能” 深化“一网通办”改革工作要点》的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处、镇政府，各有关单位：

《2025年普陀区“打造数智政务 提升服务效能”深化“一网通办”改革工作要点》已经2025年6月14日区政府第85次常务会议审议通过，现予印发。请认真贯彻落实。

上海市普陀区人民政府办公室

2025年6月27日

2025 年普陀区“打造数智政务 提升服务效能” 深化“一网通办”改革工作要点

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，持续深化“一网通办”改革，推进行政审批制度改革和数字政府建设，促进政务服务标准化、规范化、便利化，根据《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）和《2025年上海市推进政府职能转变和行政审批制度改革工作要点》（沪府办〔2025〕6号），紧密结合本区实际，制定本工作要点。

一、聚焦“模式创新”，深化政务服务工作成效

（一）推动关联事项集成办。梳理高频、面广、关注度高、关联性强的应用场景，优化和新增推出10个“一件事”集成服务。持续完善“一件事”运营管理系统功能。强化服务事项标准化建设和办件数据的统一汇聚共享，实现入驻“一件事”服务的规范管理，提升办件数据质量。完成“问题共答”，推出开店“一件事”集成服务，进一步精简规范店铺开业经营各类办事环节、手续，切实解决经营者急难愁盼的“最后一公里”，营造良好的市场准入准营和投资创业环境。

（二）推动政策服务免申办。推进更多惠企利民政策和服务“免申即享、直达快享”。强化数据归集共享、模型算法和大数

据分析支撑，精准匹配符合政策条件的企业和群众，对法律法规明确要求依申请办理的，“一键确认”申请意愿、授权共享数据，便利自愿申请。明确信息公示、异议处置、纠错救济等规则。推进“免申即享”与信用监管有效衔接。优化和新增 20 个“免申即享”事项。

（三）推动容缺事项承诺办。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。加强“一网通办”平台告知承诺制事项管理，完善告知承诺书样式，优化告知承诺信用管理、批后核查等环节。

（四）推动异地事项跨域办。在长三角一体化合作机制内进一步加强政务服务领域机制协同。拓展服务事项范围，提升长三角高频服务事项协同性、便利性，推广政务服务中心“远程虚拟窗口”服务模式，在沿沪宁产业创新带合作的地级市政务服务大厅实现全覆盖。

二、坚持“改革引领”，健全审批监管协同机制

（五）优化政务服务事项管理。严格实施行政许可事项清单管理模式，加强行政许可事项全生命周期管理，及时完善事项实施规范和办事指南，落实行政许可实施情况年度报告制度。加强行政备案事项管理，推动线上纳入“一网通办”平台、线下纳入政务服务中心集中办理。落实行政许可、行政备案事项与权责清单有效衔接机制。

（六）深化“一业一证”改革。进一步强化改革业态审管协

同联动，持续优化在线申办流程。依托“一网通办”运营平台，加强改革实施效果跟踪评估。推动行业综合许可证在网络平台公示应用。开展“一业一证”业态综合监管改革，理顺跨部门、跨层级监管职责。完善“一业一证”业态风险评价机制，鼓励运用随机抽查、非现场监管等方式，打造“无事不扰”监管环境。

（七）构建事中事后监管体系。推行分级分类精准监管，完善“综合+行业”信用评价体系，统筹推进企业风险评级，加强信用评价、风险评级结果共享应用。推行协同高效综合监管，深入落实“五个一”跨部门综合监管推进举措，推动在餐饮业、危险化学品、药品等重点领域，整合监管规则标准，创新监管方式。严格规范公正文明执法，厘清区、街镇行政执法事权，全面落实好行政执法“三项制度”，进一步严格执法程序，优化执法方式，强化监督问责。

（八）拓展重点领域改革范围。推动教育、科技、人才良性循环，加强科技园区、产业集聚区联动发展，大力推进科技园管理机制和运行模式改革。坚持人才引进、管理、服务整体推进，持续深化人才全周期服务“一件事”改革，优化外国人工作和居留许可服务机制，推动一站式海外人才综合服务中心转型升级。

三、立足“便捷高效”，构建线上线下融合体系

（九）加强线下渠道集约协同。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。深化政务服务中心标准化、规范化建设。推动医保、婚登、不动产、人才、法援

等部门，打造行业特色的政务服务条线大厅。构建“远程虚拟窗口”平台，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。企业群众在就近政务服务窗口即可获得与属地窗口同质同效办事服务。

（十）打造线上“千人千面”。提供门户智能定制、个性化订阅、政策智能关联等服务。优化网上办事智能引导，强化智能搜索服务，完善电子证照关联检索功能，全面实现精准查找和智能交互。升级个人及企业用户专属空间，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。加强用户画像数据运营分析，深化“数字空间”属地化运营。

（十一）拓展掌上“好办易办”。围绕个人和企业全生命周期，持续提升掌办能力。持续优化互动服务，深化与新版社区云等基层服务应用对接。深化“随申码”应用。深化与金融、媒体等部分可信社会化移动端应用的双向赋能，强化功能互嵌、资源互享、信息互通。

（十二）强化线上线下一体协同。构建政务服务中心综合窗口管理体系，规范综合窗口系统建设，统筹前后台资源。加强政务服务事项管理，实现“520 高频事项”申报人、申报信息及材料实时共享，同一办件线上线下接续办理。重点聚焦市场准入、交通运输、社会保障、医疗卫生、文体教育等营商环境和民生重要领域，促进线上线下深度融合、条块系统高效互通，赋能窗口服务提质增效。依托“一网通办”平台和政务服务中心，打造线

上线下惠企服务专区，为企业提供法律、金融、人才、科创、知识产权和国际贸易等增值服务。

四、强化“直达快享”，提升政策服务供给效能

（十三）加强惠企政策梳理。围绕资金扶持、融资贴息、税费减免、资质荣誉、人才政策、稳岗就业等方面惠企政策，有序拓展“免申即享”“直达快享”服务范围，对存量惠企政策按照“免申一批、优化一批、退出一批”的原则进行分类梳理明确，将新增的申报类普惠性且具备政务数据共享条件的惠企政策纳入“免申即享”服务范围，加快推动有条件的其他申报类惠企政策实现“直达快享”。

（十四）推动政策申请条件数字化标注。运用“一网通办”政策标准化工作平台，强化惠企政策全周期管理，推动区级政策落实及应用，实现项目申报统一取码、凭码核拨、资金兑付等流程管理闭环。推动“政策演算器”数字化工具的使用，支持测算政策申请条件覆盖的经营主体数量及分布领域、所需资金规模等，以“数据沙箱”模式提供给政策起草部门，辅助部门科学决策、精准施策。推动政策起草部门应用“政策演算器”工具，更加科学地设定政策申请条件和支撑标准等，尽量压缩主观评审占比。推进政策制发后，及时全量做好政策申报条件、申请材料、评审规则等审查要点的精准标注。

（十五）优化惠企政策“随申兑”服务。实现“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。

推出“政策双找”应用，支持企业找政策和政策找企业。持续推进申报“智慧好办”，精简审查环节、申请材料，加快兑付进度。将区级政策纳入惠企政策服务专区和“随申兑”品牌服务，实现企业找政策、问政策、兑政策、评政策的一站式服务。应用“政策计算器”，根据企业画像和个性化需求提供精准推送、智能推荐、申报提醒等服务，持续优化重点企业“服务包”，实现政策精准推送全覆盖。

五、突出“智能优办”，打造智慧政务数字基座

（十六）创新智能政务服务应用。在政务服务中稳妥运用人工智能技术，推动AI+综合窗口管理，对平台进行升级改造，辅助收件窗口实现智能提醒功能；推动AI+政策解读、查询，对宏观、中观、微观政策解读形成文字解读初稿，提升解读效率和质量，整合政策和解读、申报通知、阅办联动等内容，实现语义检索和内容聚合；推动AI+行政审批，推进工程建设领域技术审查智能化，结合“带图审批”特点，创新智能审批服务，通过图形解析、指标自动核算、在线质检、智能审查等，提升工程建设项目报建和审批效能。

（十七）持续优化AI智能服务中枢。深化基于语音识别、图像识别、语义分析等人工智能技术的算法模型建设、归集、纳管。推行电子材料链应用实现申请材料复用免交。布署政务大模型平台资源，安全稳妥有序推进人工智能大模型在政务服务领域试点运用，加快区块链、隐私计算等应用，促进政务服务更安全、更

便利。

（十八）提升智能客服服务能级。开展知识库分层分类治理，针对咨询类和审查类需求，分类梳理不同精准度的知识审查要点，加强知识更新、知识维护、知识评价等闭环管理。探索人机交互式审批服务模式。运用人工智能技术完善知识匹配，审查要点更新等，利用“智能图谱”优化各类知识库。

（十九）夯实“021”智慧帮办服务体系。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。专业人工帮办覆盖“520高频事项”和惠企政策服务，推进部分高频事项开通“远程虚拟窗口”。完善领导干部帮办、领办工作机制。

（二十）强化电子证照归集和应用。拓展电子证照同步制发覆盖范围，强化“应归尽归”，夯实电子证照数据异议处理机制，保障证照数据的及时性、准确性、完整性。持续深化电子证照应用，加强对政务服务领域“智慧好办”重点场景的支撑保障。优化电子印章申请及授权流程，加强电子档案管理。

六、完善“评价体系”，健全长效管理运营机制

（二十一）强化“好差评”以评促改。拓展“好差评”应用场景，健全问题发现机制，创新企业群众意见建议“直通车”服务，组建“政务服务体验官”队伍，定期对线上线下办事流程、帮办机制等“体检”“找茬”。强化“好差评”和12345市民服务热线政务服务数据联动，进一步抓好“一线应答”、接诉即办。

完善企业群众办事诉求分析，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“优化一类服务”。

（二十二）优化“一网通办”评估评价机制。科学设定与“高效办成一件事”常态化推进机制相匹配的评估体系，以“高效”和“办成”为导向，聚焦高频事项智慧好办和惠企政策服务等重点领域，设立体现线上线下服务效能指标，开展多维度评估评价。

（二十三）细化政务服务数字化运营体系。组建专业化、数字化政务服务运营团队。加强政务服务申请、受理、决定各环节运行指标和惠企政策服务、“免申即享”等效能数据分析，形成多对象、多维度“点面结合”的分析报告，实现全区政务服务“一网通办”运行状况实时查看、动态感知，提升问题发现的精准性和解决问题的系统性，对政务服务效能进行无感智能精准评价。

（二十四）深化“三网融合”场景打造。发挥区内统筹优势，促进服务与监管、应用和数据的融合，以城市精细化管理、民生服务保障、优化营商环境的综合场景为切入点持续深化“三网融合”。推进以“随申码”为载体的城市服务管理数字场景应用。深化“一码通行”“一码通服”“一码通办”等应用场景。推动“图码融合”“码链融合”。推动区级“一张图”节点建设，拓展基于块数据“一张图”应用场景能力，形成向上接入市级平台基础能力，向下赋能本区各类时空应用需要。

（二十五）深化政务服务“智慧好办”品牌运营。结合政务

直播间，拓展“科长讲政策优服务”制度。推进统筹“智慧好办”品牌形象统一、管理规范统一、服务标准统一。优化提升“随申办”“随申兑”IP形象。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，推动在全区复制推广。

- 附件：1. 2025 年普陀区“打造数智政务 提升服务效能”深化“一网通办”改革任务分工表
2. 2025 年普陀区优化和新增“一件事”清单
3. 2025 年普陀区新增和优化“免申即享”服务清单
4. 2025 年普陀区新增和优化“随申码”应用场景清单

附件1

2025 年普陀区 “打造数智政务 提升服务效能”
深化 “一网通办” 改革任务分工表

序号	任务内容	牵头单位	配合单位	时间节点
一、聚焦 “模式创新”，深化政务服务工作成效				
（一）推进关联事项集成办				
1	按照 “高频、面广、关注度高” 的标准，梳理办件量大、覆盖群体和企业类型多、社会关注度相对较高，且关联性强的应用场景，新增推出 5 个 “一件事” 集成服务。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。	区数据局、区教育局、区民政局、区司法局、区文旅局、区卫生健康委、区医保局	区公安分局、区规划资源局、区建管委、区档案局	10 月底
2	持续完善 “一件事” 运营管理系统功能，优化 5 个区级 “一件事”。强化服务事项标准化建设和办件数据的统一汇聚共享，实现入驻 “一件事” 服务的规范管理，提升办件数据质量。	区数据局、区生态环境局、区房管局、区人才局	区建管委、区消防救援支队、区绿化市容局	10 月底
3	完成 “问题共答”，推出开店 “一件事” 集成服务，进一步精简规范店铺开业经营各类办事环节、手续，切实解决经营者急难愁盼的 “最后一公里”，打造良好的市场准入准营和投资创业环境。	区数据局	区生态环境局、区建管委、区市场监管局、区绿化市容局和各街镇	10 月底
（二）推动政策服务免申办				
4	大力推进更多惠企利民政策和服务 “免申即享” “直达快享”，优化和新增 20 个 “免申即享” 服务。强化数据归集共享、模型算法和大数据分析支撑，精准匹配符合政策条件的企业和群众，对法律法规明确要求依申请办理的，“一键确认” 申请意愿、授权共享数据，便利自愿申请。明确信息公示、异议处置、纠错救济等规则。	区数据局	区发改委、区商务委、区科委、区民政局、区司法局、区人社局、区规划资源局、区建管委、区文旅局、区卫生健康委、区退役军人局、区市场监管局、区总工会	10 月底
5	推进 “免申即享” 与信用监管有效衔接。	区数据局、区发改委	各相关部门	10 月底

(三) 推进容缺事项承诺办				
6	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。加强“一网通办”平台告知承诺制事项管理，完善告知承诺书样式，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”。	区数据局、区司法局、区市场监管局	各相关部门	10 月底
(四) 推进异地事项跨域办				
7	在长三角一体化合作机制内进一步加强政务服务领域机制协同。以基本公共服务制度衔接、政策协同、标准趋同为目标，拓展服务事项范围，提升长三角高频服务事项协同性、便利性，推广政务服务中心“远程虚拟窗口”服务模式，在沿沪宁产业创新带合作的地级市政务服务大厅实现全覆盖。	区城运中心	各街镇和各政务服务中心	10 月底
二、坚持“改革引领”，健全审批监管协同机制				
(五) 优化政务服务事项管理				
8	严格实施行政许可事项清单管理模式。加强行政许可事项全生命周期管理，优化升级政务服务事项管理系统，及时完善事项实施规范和办事指南，落实行政许可实施情况年度报告制度。加强行政备案事项管理，推动线上纳入“一网通办”平台、线下纳入政务服务中心集中办理。完善行政许可、行政备案事项与权责清单有效衔接机制。	区数据局	各相关部门	10 月底
(六) 深化“一业一证”改革				
9	进一步强化改革业态审管协同联动，持续优化在线申办流程。依托“一网通办”运营平台，加强改革实施效果跟踪评估。推动行业综合许可证在网络平台公示应用。开展“一业一证”业态综合监管改革，理顺跨部门、跨层级监管职责。完善“一业一证”业态风险评价机制，鼓励运用随机抽查、非现场监管等方式，打造“无事不扰”监管环境。	区商务委、区民政局、区人社局、区建管委、区文旅局、区卫生健康委、区市场监管局、区体育局、区绿化市容局	区科委、区公安分局、区生态环境局、区消防救援支队、区烟草专卖局	11 月底
(七) 构建事中事后监管体系				
10	巩固提升“一站式施工许可”“一站式综合竣工验收”改革成效，扩大建筑师负责制试点应用。持续加强各类评估评审、报告编制、检验检测等第三方技术服务机构管理。推进区域评估和用地清单制，探索建设用地规划许可证、建设工程规划许可证证合一，推进“交地即交证、竣工即交证、交房即交证”改革。	区规划资源局、区建管委	各相关部门	11 月底

11	推行分级分类精准监管，完善“综合+行业”信用评价体系，统筹推进企业风险评级，加强信用评价、风险评级结果共享应用。推行协同高效综合监管，深入落实“五个一”跨部门综合监管推进举措，推动在餐饮业、危险化学品、药品等重点领域，整合监管规则标准，创新监管方式。严格规范公正文明执法，厘清区、街镇行政执法事权，全面落实好行政执法“三项制度”。	区数据局、区发改委、区司法局、区应急局、区市场监管局、区城管执法局	相关监管执法部门、各街镇	11 月底
(八) 拓展重点领域改革范围				
12	持续拓展重点领域改革范围，推动教育、科技、人才良性循环，加强科技园区、产业集聚区联动发展，大力推进科技园管理机制和运行模式改革。坚持人才引进、管理、服务整体推进，持续深化人才全周期服务“一件事”改革，优化外国人工作和居留许可服务机制，推动一站式海外人才综合服务中心转型升级。依托市级企业出海综合服务平台，为企业“走出去”提供一站式支撑服务，提升企业出海服务能级。	区商务委、区教育局、区科委、区人才局、区城运中心	各相关部门	10 月底
三、立足“便捷高效”，构建线上线下融合体系				
(九) 加强线下渠道集约协同				
13	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。深化政务服务中心标准化、规范化建设。推动医保、婚登、不动产、人才、法援等部门，打造行业特色的政务服务条线大厅。	区城运中心	各街镇和各政务服务中心	10 月底
14	构建“远程虚拟窗口”平台，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。企业群众在就近政务服务窗口即可获得与属地窗口同质同效办事服务。确保各政务自助终端运维情况良好，日平均运营时长保持 8 小时以上。依托音视频、远程认证、远程控制等技术，实现跨区域、跨部门、跨层级的窗口帮办服务能力，开展虚拟窗口帮办服务试点。	区城运中心	各街镇和各政务服务中心	10 月底
(十) 打造线上“千人千面”				
15	提供门户智能定制、个性化订阅、政策智能关联等服务。优化网上办事智能引导，强化智能搜索服务，完善电子证照关联检索功能，全面实现精准查找和智能交互。持续优化“一人(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(年报)等功能。	区城运中心	各相关部门	10 月底
16	升级个人及企业用户专属空间，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。依托“数字空间”与“随申办”企业云服务支撑能力，深化“数字空间”属地化运营。	区城运中心	各相关部门	10 月底

(十一) 拓展掌上“好办易办”				
17	围绕健康医疗、交通出行、文旅休闲、学有所教、住有所居、弱有所扶、老有所养等个人全生命周期场景，以及市场准入、惠企政策、普惠金融、综合纳税、专项资金、法律服务等企业全经营周期场景，以场景驱动服务供给。	区数据局、区城运中心	各相关部门	10月底
18	做强“政务服务地图”精准推荐引导服务。深化与新版社区云等基层服务应用对接，深化与金融、媒体等部分可信社会化移动端应用的双向赋能，强化功能互嵌、资源互享、信息互通，促进开放应用生态不断完善。	区城运中心	各相关部门	10月底
19	深化“随申码”功能，推进以“随申码”为载体的多样化城市服务场景应用，以“一码通全城”的理念，深化“一人一码、一企一码、一物一码”的全方位服务和治理体系。探索“随申码”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。聚焦“半马苏河”公共服务、教育培训机构监管等重点领域，深化“一码通行”“一码通服”“一码通办”等应用场景。推动“图码融合”“码链融合”。	区数据局、区发改委、区市场监管局、区教育局、区文旅局、区应急局、区生态环境局、区城运中心	各街镇	10月底
(十二) 强化线上线下一体协同				
20	夯实“一网通办”平台基础支撑能力，充分发挥“一网通办”服务中台枢纽作用，支持深化综合窗口改革，规范综合窗口系统建设，统筹前后台资源。实现“520高频事项”申报人、申报信息及材料实时共享，同一办件线上线下接续办理。	区数据局、区城运中心	各相关部门	10月底
21	依托“一网通办”平台和政务服务中心，打造惠企服务专区，为企业提供公证、合规指导、涉企纠纷调解等法律服务，融资担保、产业基金对接、上市培育等金融服务，人才认定、住房安居、资金补助等人才服务，科技企业培育、产学研对接等科创服务，知识产权相关服务，外贸资源对接，以及其他增值服务。	区数据局、区城运中心	区发改委、区科委、区司法局、区人社局、区市场监管局、区房管局、区投促办、区人才局	10月底
22	聚焦市场准入、交通运输、社会保障、医疗卫生、文体教育等重点领域，促进线上线下深度融合、条块系统高效互通，赋能窗口服务提质增效。	区数据局、区城运中心	区教育局、区人社局、区建管委、区文旅局、区卫生健康委、区市场监管局、区体育局、区医保局等相关部门	10月底

四、强化“直达快享”，提升政策服务供给效能				
(十三) 加强惠企政策梳理				
23	围绕资金扶持、融资贴息、税费减免、资质荣誉、人才政策、稳岗就业等方面惠企政策，有序拓展“免申即享”“直达快享”服务范围，对存量惠企政策按照“免申一批、优化一批、退出一批”的原则进行分类梳理，将新增的申报类普惠性且具备政务数据共享条件的惠企政策纳入“免申即享”服务范围，加快推动有条件的其他申报类惠企政策实现“直达快享”。	区数据局、区发改委、区府办	各相关部门	10月底
(十四) 推动政策申请条件数字化标注				
24	运用“一网通办”政策标准化工作平台。强化惠企政策制订申兑闭环管理，强化区级改革落实及应用，实现项目申报统一取码、凭码核拨、资金兑付等流程管理闭环。	区数据局、区发改委、区财政局、区府办	各相关部门	10月底
25	推动“政策演算器”数字化工具的使用，支持测算政策申请条件覆盖的经营主体数量及分布领域、所需资金规模等，以“数据沙箱”模式提供给政策起草部门，辅助部门科学决策、精准施策。推动政策起草部门应用“政策演算器”，测算政策申请条件覆盖的经营主体数量及分布领域、所需资金规模等，更加科学地设定政策申请条件和支撑标准等，尽量压缩主观评审占比，提出去“中介化”和简化“专家评审”的有效举措，将专家评审内容和规则尽量用数据画像替代，建立专家评审结果跟踪评估和责任制等。加快大模型、区块链等新技术应用，支撑数据安全高效供给，提升“政策演算器”能力。	区数据局、区发改委、区府办	各相关部门	10月底
26	政策制发后，推动政策起草部门全量做好政策申报条件、申请材料、评审规则等审查要点的精准标注，形成数字化审查要点、数源需求和算法模型，已通过“政策演算器”进行演算的申请条件直接复用，全面推进“免申即享”“智能推荐”“申报提醒”等服务，不能“免申即享”的说明理由。	区数据局、区发改委、区府办	各相关部门	10月底
(十五) 优化惠企政策“随申兑”服务				
27	实现惠企政策全市“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。推出“政策双找”应用，支持企业找政策和政策找企业。	区数据局	各相关部门	10月底

28	持续推进申报“智慧好办”，推进申报类惠企政策服务精简审查环节，减少申请表单非必填项，取消无审查要点的申请材料，压缩兑付时长。将区级政策纳入惠企政策服务专区和“随申兑”品牌服务，实现企业找政策、问政策、兑政策、评政策的一站式服务。应用“政策计算器”，根据企业画像和个性化需求提供精准推送、智能推荐、申报提醒、风险预警等服务，实现政策精准推送全覆盖。	区数据局、区城运中心	各相关部门	10月底
29	切实提高“随申办”企业云APP政策服务效能，推动政银在移动端双向赋能，深化企业登记服务、纳税服务、建管服务、专利服务，持续优化重点企业“服务包”。	区数据局、区城运中心	各相关部门	10月底
五、突出“智能好办”，打造智慧政务数字基座				
（十六）创新智能政务服务应用				
30	在政务服务中稳妥运用人工智能技术，推动AI+综合窗口管理，对平台进行升级改造，辅助收件窗口实现智能提醒功能；推动AI+政策解读、查询，形成文字解读初稿，提升解读效率和质量，整合政策和解读、申报通知、阅办联动等内容，实现语义检索和内容聚合；推动AI+行政审批，推进工程建设领域技术审查智能化，结合“带图审批”特点，创新智能审批服务，通过图形解析、指标自动核算、在线质检、智能审查等，提升工程建设项目报建和审批效能。	区府办、区数据局、区城运中心、区规划资源局、区建管委、区市场监管局	各相关部门	10月底
（十七）持续优化AI智能服务中枢				
31	深化基于语音识别、图像识别、语义分析等人工智能技术的算法模型建设、归集、纳管。推行电子材料链应用实现申请材料复用免交。布署政务大模型平台资源，安全稳妥有序推进人工智能大模型在政务服务领域试点运用，加快区块链、隐私计算等应用，促进政务服务更安全、更便利。	区数据局、区城运中心	各相关部门	10月底
（十八）提升智能客服服务能级				
32	开展知识库分层分类治理，针对咨询类和审查类需求，分类梳理不同精准度的知识审查要点，加强知识更新、知识维护、知识评价等闭环管理。	区城运中心	各相关部门	10月底

(十九) 夯实“021”智慧帮办服务体系				
33	做到服务“0”距离不间断、提供线上和线下“2”条服务渠道、专业人工帮办“1”分钟内首次响应。专业人工帮办覆盖“520高频事项”和惠企政策服务。	区城运中心	区教育局、区人社局、区规划资源局、区生态环境局、区建管委、区文旅局、区卫生健康委、区退役军人局、区应急局、区市场监管局、区体育局、区医保局、区绿化市容局、区房管局、区档案局	12月底
34	完善领导干部帮办、领办工作机制。	区数据局	各相关部门	11月底
(二十) 强化电子证照归集和应用				
35	拓展电子证照同步制发覆盖范围，强化“应归尽归”，夯实电子证照数据异议处理机制，保障证照数据的及时性、准确性、完整性。持续深化电子证照应用，加强对政务服务领域“智慧好办”重点场景的支撑保障。优化电子印章申请流程及授权流程，提供实时技术支撑。提升办理事项电子签名功能覆盖率。	区城运中心	各相关部门	10月底
36	加强电子档案管理，提升电子文件归档的系统性和完整率，提高电子档案收集、管理、存储、备份的及时性和规范性，推进档案数据纳入单位档案资源总库统筹管理。推进“一网通办”办事服务产生的电子档案依法及时向相关综合档案馆移交。	区档案局	各相关部门	10月底
六、完善“评价体系”，健全长效管理运营机制				
(二十一) 强化“好差评”以评促改				
37	完善“好差评”精准评价机制，推动全区线下窗口“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。	区城运中心	各街镇和各政务服务中心	10月底
38	拓展“好差评”应用场景，健全问题发现机制，创新企业群众意见建议“直通车”服务，组建“政务服务体验官”队伍，聚焦高频事项，定期对线上线下办事流程、帮办机制等“体检”“找茬”。	区城运中心	区发改委、区市场监管局、区投促办、区国资委	10月底

39	强化对“好差评”反映问题分析和通报机制，将“办不成事”12345市民服务热线和社交软件反映的问题纳入分析范围，进一步抓好“一线应答”、接诉即办。完善企业群众办事诉求分析，针对企业群众办事诉求和问题建议，提前研判薄弱环节和苗头性、典型性、集中性问题。强化“好差评”以评促改，建立“好差评”反映问题多方协办机制，及时采取有效措施优化整改，持续跟踪典型性、集中性问题以评促改实效，通过“解决一个诉求”带动“优化一类服务”。	区城运中心	各街镇和各政务服务中心	10月底
(二十二) 优化“一网通办”评估评价机制				
40	科学设定与“高效办成一件事”常态化推进机制相匹配的评估体系，以“高效”和“办成”为导向，聚焦高频事项智慧好办和惠企政策服务等重点领域，设立体现线上线下服务效能指标，开展多维度评估评价。	区数据局、区城运中心	各相关部门、各街镇	10月底
(二十三) 细化政务服务数字化运营体系				
41	拓展运营数据接入范围，实现区、街镇社区多层级、多维度运营数据归集和查看，升级运营平台多维度展示效果。鼓励各街镇、各部门结合工作实际，开展个性化数字化运营分析，依托数字化运营平台，完成各部门线下窗口服务效能的数据归集和运营页面的接入，线下大厅实时视频的接入应涵盖总咨询台、个人事项、法人事项等办事区域。	区城运中心	各相关部门、各街镇	10月底
42	丰富“一网通办”数字化运营平台内容，搭建运营日历、舆情监测、意见报送等模块。加强政务服务数字化运营平台和各部门的运营协同、数据共享，深化政务服务运行指标的运营分析，推动运营数据赋能各部门统筹指导政务服务工作。加强政务服务申请、受理、决定等各环节运行数据，惠企政策精准服务、“一件事”、“免申即享”等效能数据的归集、治理。	区城运中心	各相关部门、各街镇	10月底
(二十四) 深化“三网融合”场景打造				
43	发挥区内统筹优势，促进服务与监管的融合、应用和数据的融合，以城市精细化管理、民生服务保障、优化营商环境的综合场景为切入点持续深化“三网融合”。	区数据局、区城运中心	各相关部门	10月底

44	推动区级“一张图”节点建设，拓展基于块数据“一张图”应用场景能力，形成向上接入市级平台基础能力，向下赋能本区各类时空应用需要。	区数据局、区城运中心	区建管委、区卫生健康委、区房管局、区统计局、投促办、区市场监管局、曹杨街道、长寿街道、区消防救援支队、	10 月底
(二十五) 深化政务服务“智慧好办”品牌运营				
45	结合政务直播间，拓展“科长讲政策优服务”制度。推进统筹“智慧好办”品牌形象统一、管理规范统一、服务标准统一。优化提升“随申办”“随申兑”IP形象。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，推动在全区复制推广。	区数据局、区城运中心	各相关部门	10 月底
46	研究建设“一网通办”平台统一应用“服务池”，不断优化规范PC端、移动端、自助终端等各服务渠道的各类应用服务内容的应用接入、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，更好支撑服务内容精准推荐。	区城运中心	各相关部门	10 月底
47	持续深化各街镇旗舰店建设和各部门频道建设，围绕个人及企业全生命周期，丰富内容供给，强化服务上新，依托新版社区云，丰富区级应用场景，加强数字赋能基层治理，持续深化运营矩阵建设，推动各单位官方新媒体账号与“随申办”小程序关联，强化服务引流，扩大服务范围。	区委社会工作部、区数据局、区城运中心	各相关部门、各街镇	10 月底

附件 2

2025 年普陀区优化和新增 “一件事” 清单

序号	牵头部门	“一件事” 名称	涉及办理子事项		新增/优化	时间节点
			名称	部门		
1	区教育局	学校集体活动用车一件事	驾驶员资质审核（校车）	公安分局	优化	10 月底
			车辆审验（校车）	公安分局		
			中小学、幼儿园集体活动用车安全管理审核备案	区教育局		
2	区卫生健康委	婚前保健服务一件事	免费婚前医学检查预约	区民政局	优化	5 月底
			婚前保健服务	区卫生健康委		
			婚前医学检查	区卫生健康委		
3	区民政局	婚姻登记补证一件事	内地居民婚姻登记（补证）	区档案局	优化	5 月底
			婚姻登记档案查询	区民政局		
4	区司法局	委托公证查档一件事	涉及公证事项的不动产登记信息查阅申请	区司法局	优化	6 月底
			委托公证机构专项取证（不动产登记档案信息）	区规资局		
5	区文旅局	营业性演出一件事	“营业性演出许可” 好办	区文旅局	优化	10 月底
			“演员演出同意函” 好办	区文旅局		
6	区数据局	开店一件事	限额以下装修工程备案	相关街镇	新增	10 月底
			消防安全备案	区消防救援支队		
			餐厨油脂处置签约	区绿化市容局		
			生活垃圾收运签约	区绿化市容局		
7	区医保局	长护险服务一件事	老年照护统一需求评估（期末评估）（新办）	区医保局	新增	5 月底
			长护险评估进度推送（新办）	区医保局		
			长护险评估结果查询	区医保局		

序号	牵头部门	“一件事”名称	涉及办理子事项		新增/优化	时间节点
			名称	部门		
8	区房管局	看房（公共租赁住房）一件事	公共租赁住房看房资格申请审核	区房管局	新增	10月底
			公共租赁住房看房申请	区房管局		
9	区人才局	人才服务一件事	持有《上海市居住证》人员申办本市常住户口审批（初审）（新办）	区人才局	新增	10月底
			国内人才引进审批（初审）（新办）	区人才局		
			外省市职工（家属）进沪审批（初审）（新办）	区人才局		
10	区生态环境局	建筑工地夜间施工“一件事”	工程属于允许夜间施工的特殊工序申报（新办）	区生态环境局	新增	10月底
			建筑工地夜间施工作业审批（新办）	区生态环境局		
			夜间施工办理服务（新办）	区生态环境局		

附件3

2025 年普陀区新增和优化 “免申即享” 服务清单

序号	部门	服务名称	服务类型	新增/优化	时间节点
1	区总工会	区互助保障（在职住院理赔）	个人事项	优化	10 月底
2	区卫生健康委	职业健康培训	个人事项	优化	10 月底
3	区商务委	对企业市级“技术中心”认定扶持奖励	涉企事项	优化	10 月底
4	区商务委	对海关AEO高级认证企业奖励	涉企事项	优化	10 月底
5	区市场监管局	促进质量提升扶持	涉企事项	优化	10 月底
6	区市场监管局	区政府质量奖扶持	涉企事项	优化	10 月底
7	区应急管理局	对举报生产经营单位存在安全生产违法行为或者重大事故隐患的奖励	涉企事项	优化	10 月底
8	区司法局	支付法律援助办案补贴	个人事项	优化	10 月底
9	区人社局	办学质量和诚信等级A级培训机构一次性机构建设资助	涉企事项	新增	10 月底
10	区总工会	区互助保障（大病医疗补助）	个人事项	新增	10 月底
11	区退役军人局	退役军人/军人/军属、重点优抚对象不动产登记费减免	个人事项	新增	10 月底
12	区民政局	长护险相关补贴	个人事项	新增	10 月底
13	区发改委	惠企政策一项	涉企事项	新增	10 月底
14	区规资局	惠企政策一项	涉企事项	新增	10 月底
15	区商务委	惠企政策一项	涉企事项	新增	10 月底
16	区市场监管局	惠企政策一项	涉企事项	新增	10 月底
17	区文旅局	惠企政策一项	涉企事项	新增	10 月底
18	区科委	惠企政策一项	涉企事项	新增	10 月底
19	区人社局	惠企政策一项	涉企事项	新增	10 月底
20	区数据局	惠企政策一项	涉企事项	新增	10 月底

附件4

2025 年普陀区新增和优化“随申码”应用场景清单

序号	部门	新增/优化	名称	类型	场景说明	来源说明
1	区文旅局	优化	苏河监控	物码	升级“半马苏河”滨水空间，围绕河道绿化、景观灯光设施等，为市民提供文旅资讯、citywalk路线推荐、电子纪念章获取、互动评价等服务，实现“码上文化”。	上海市黄浦江苏州河滨水公共空间条例
2	区教育局	优化	教育培训机构监管	企码	结合已建设“教育培训机构监管”场景，围绕商户、家长、学生、教师四类主体拓展应用，提供会员管理，课程管理、人员管理、增值服务等，实现“一码教培”。	
3	区市场监管局	优化	企业健康体检报告	企码	结合已建设“企业健康体检报告”场景，拓展企业体检报告数据应用深度，分析企业行为，推动惠企政策直达快享、提供行业指导评估等，实现“码上惠企”。	
4	甘泉路街道	优化	乐龄码	物码	依托门弄牌物码服务，结合乐龄生活圈服务系统，围绕商户、监管人员、市民三类服务主体维度，从商户开办，合规经营，增值服务等方面，持续深挖乐龄码应用服务。	
5	区发改委	新增	低碳码	物码	依托碳排配额、碳交易记录、碳排配额清缴记录等数据，围绕园区、工业区、开发区等，助力企业碳达峰、碳中和建设，形成“码上低碳”。	上海市普陀区人民政府办公室关于印发《美丽普陀建设三年行动计划(2024-2026年)》的通知

序号	部门	新增/ 优化	名称	类型	场景说明	来源说明
6	区应 急局	新增	海绵城市	物码	围绕排水设施、水循环利用设施、防洪堤等，以提升城区防洪排涝能力、水资源利用效率为目标，提供海绵城市能力支撑、防汛防台指导服务、防汛设施巡查保障等，实现“码上水利”。	同上
7	区文 旅局	新增	公园城市	物码	深入推进公园城市建设，打造街头绿化亮点，建设线路导览、绿地养护公示、失物招领等服务，推进口袋公园新建改建，实现“码上公园”。	同上
8	区生 态环 境局	新增	环境教育	物码	围绕环境教育基地建设，深化环保设施社会公众化开放，建设生态环境志愿者服务，助力企业环境治理指导，加快构建现代环境治理体系，实现“码上环保”。	同上
9	区商 务委	新增	智慧菜场	物码	基于智慧菜场改造规划，依托食品安全、公平公秤，对市民提供菜场导览、自助用称、摊位评价等服务，建设“智慧菜场”。	
10	区数 据局	新增	会议码	物码	围绕区机管单位的教室、会议室等场所，提供会议服务、培训服务、签到服务、人员管理等，实现“一码会议”。	