

上海市宝山区人民政府办公室文件

宝府办〔2025〕13号

上海市宝山区人民政府办公室关于印发 《2025年宝山区全面深化“一网通办”及 行政审批制度改革工作要点》的通知

各镇人民政府，各街道办事处，区政府有关委、办、局：

经区政府同意，现将《2025年宝山区全面深化“一网通办”及行政审批制度改革工作要点》印发给你们，请认真按照执行。

2025年6月16日

2025 年宝山区全面深化“一网通办”及行政审批制度改革工作要点

2025 年，宝山区将继续深入贯彻落实市委、市政府的工作部署，进一步优化政务服务，提升行政效能，推动“高效办成一件事”，深化行政审批制度改革，加快构建全方位一体化事中事后监管体系，推进政务服务标准化、规范化、便利化，开展“人工智能+政务服务”行动，打造快捷易办的“智慧好办”政务服务品牌，制定本工作要点。

一、深化政务服务模式创新

（一）推进关联事项集成办。健全“高效办成一件事”常态化工作推进机制，配合落地实施国家层面统一部署的“13+8+12”¹重点事项，积极争取市级试点。推动“开店一件事”改革，围绕店铺开业经营全周期，精简规范店铺开业经营各类办事环节、手续。完善“一件事”梯次建设，新增、优化、动态清理一批“一件事”“一类事”，充分适应改革需求。完善“一件事”运营管理系统功能，提升办件数据质量。依托上海市行政协助管理系统，持续推动政府部门间运用行政协助方式实现业务高效协同。

（二）推进政策服务免申办。在持续优化已实施的“免申即

¹ 2024 年 1 月，国务院办公厅印发《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”的指导意见》，明确 2024 年度第一批 13 个重点事项清单。2024 年 7 月，国务院办公厅印发《“高效办成一件事”2024 年度新一批重点事项清单》的通知，明确 2024 年度第二批 8 个重点事项清单。2025 年 1 月，国务院办公厅印发《“高效办成一件事”2025 年度第一批重点事项清单》的通知，明确 2025 年度第一批 12 个重点事项清单。

享”事项基础上，新增一批“免申即享”事项，实现惠企利民服务精准直达、“一键确认”。持续探索证照到期延续、年检类业务免于申请、免于填写、免于提交、一次办成，实现“免申即办”。推进“免申即享”与信用有效衔接，促进兑现全流程公平公正，推广信用信息在审批、服务、监管中的应用，依托企业专属空间实现信用修复主动提醒。

（三）推进容缺事项承诺办。贯彻落实新版《上海市行政审批告知承诺管理办法》，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”平台行政审批告知承诺制事项管理，完善告知承诺书样式，加强办事指南管理，优化信用监管、批后核查等环节。探索对特定行业、区域准营项目开展告知承诺制改革。推动优质园区、商务楼宇及物业管理等社会主体以“双承诺”模式促进项目落地。

（四）推进异地事项跨域办。聚焦企业跨区域经营和群众异地办事需求，持续推进高频事项和服务全国“跨省通办”。在长三角一体化合作机制内进一步加强政务服务协同。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。拓展长三角跨省“远程虚拟窗口”应用，持续赋能域外农场。围绕教育、医疗、人才等重点领域，拓展长三角“免申即享”“一件事”“全程网办”等应用场景。持续推进不动产登记长三角“跨省通办”，优化以“全程网办”为主，线下帮办为辅的不动产登记一体化“跨省通

办”模式。

二、推进政务服务渠道建设

（五）夯实线下“只进一门”。打造“15分钟政务服务圈”，推进涉企类政务服务事项向区政务服务中心集中，个人类政务服务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。深化“远程虚拟窗口”模式，用远程身份核验、音视频交互、屏幕共享等技术，打破行政区域和层级限制，推进市区联动，探索企业在区政务服务中心申报、咨询市级事项。建立兜底服务机制，夯实线上线下“办不成事”反映窗口建设。

（六）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。升级个人及企业用户专属空间，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“一人（企）一档”服务功能，开展用户画像数据运营分析，加强专属空间属地化运营。

（七）拓展掌上“好办易办”。持续推动“随申办”宝山旗舰店平台版本迭代升级，丰富内容供给。切实提高“随申办”企业云服务效能。以场景应用驱动服务供给，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和市场准入、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，做优企业、生活、人才、长者等四类主题服务专区，持续优化个性服务（专版

服务)，新增接入 10 项以上贴近企业群众需求的政务服务事项。

（八）强化线上线下“一体协同”。夯实“一网通办”平台基础支撑能力，发挥“一网通办”服务平台枢纽作用，深化综合窗口改革，统筹前后台资源。依托市级平台赋能市场准入、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，实现高频事项申报人、申报信息及材料实时共享，同一办件线上线下接续办理。积极对接相关部门，探索新增金融、法律、人才、科创、知识产权、国际贸易、信用等特色服务，依托线上线下两个平台，重点打造增值服务专区。

三、优化惠企政策全流程服务

（九）分类梳理存量和增量惠企政策。围绕资金扶持、融资贴息、税费减免等方面惠企政策，对存量惠企政策进行梳理归类，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”，推动其他申报类惠企政策实现“直达快享”。

（十）数字化标注政策申请条件。建立区级政策平台，落实相关技术对接标准规范，实现市区平台无缝对接。政策起草部门需测算政策申请条件覆盖的经营主体数量及分布区域、所需资金规模等，科学设定政策申请条件和支撑标准等，建立专家评审结果跟踪评估和责任制，并逐步“去中介化”、简化评审环节。

（十一）上线惠企政策“随申兑”服务。实现惠企政策通过“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。依托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、评政策一站式服务。持续推进“智慧好办”，精简申报类惠企政策审查环节，简化申请表单非必要填项，取消无审查要点的申请材料，压缩兑付时长。根据企业个性化需求实现精准推送、智能推荐、申报提醒、风险预警等功能。

四、强化政务服务数智赋能

（十二）依托人工智能深度优化服务。聚焦高频事项，推动人工智能在办事服务中应用，落实“两个免于提交”，推进数源工程，为企业群众提供智能预填、智能预审、生成材料、自动审批等智能服务，为工作人员提供受理和审批的智能辅助，全面推行部门收办件意见“精准通知、一次告知”，二次（含）以上退回率低于10%，达到线上线下“799”²服务标准。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%。

（十三）持续优化政务服务数字人。基于自然语言大模型底座，开发政务服务数字人“宝你HUI”AI小宝，围绕在线咨询、无感帮办、快速绘图等多样化、智慧化服务场景，依托全区审批职能部门提供的专业知识，推进人工智能大模型在政务服务领域运用，优化“问答即服务”与“搜索即服务”，实现“沉浸式”“交互式”智能在线办事，推动政务服务从数字化向智能化转型。

² 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%

（十四）提升审查要点知识库服务能级。将“一网通办”知识库升级为智慧审批数据库，汇聚政务服务相关政策法规、审查要点、历史办件等，加强知识库运营管理，动态调整知识库条目内容，形成知识更新、知识维护、知识评价等多环节闭环管理，推进高频事项、惠企政策审查要点数字化精准拆解与高效匹配，为智能客服和线上人工帮办提供技术赋能。

（十五）夯实“021”智能帮办服务体系。做到服务“0”距离不间断、提供线上和线下“2”条服务渠道、专业人工帮办“1”分钟内首次响应。推动专业人工帮办覆盖高频事项和惠企政策服务。完善领导干部帮办、领办工作机制，结合招服一体化工作机制，开展“宝你会”主题帮办活动，将帮办从原有的单事项服务进一步拓展到以企业群众需求为导向的各类型主题帮办，体系化解决企业群众在办理政务服务事项过程中遇到的难点、堵点问题。

（十六）深化电子证照归集和应用能力。拓展电子证照同步制发覆盖范围，强化电子证照“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”重点场景应用的支撑保障。提升办理事项电子签名、电子印章功能覆盖率。加强电子档案工作机制和制度建设，推动电子文件归档移交规范化开展。

五、健全科学精准效能调度机制

（十七）落实政务服务“好差评”以评促改。强化“好差评”反映问题分析和通报机制，将“办不成事”、“12345”市民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。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”问题多方协办机制，对企业群众反映突出的问题，及时采取有效措施优化整改，通过“解决一个诉求”带动“优化一类服务”。

（十八）夯实政务服务数字化运营管理体系。针对运营指标、办件数据异常等情况，形成精准派单、部门受理、限期完结、跟踪反馈等工单闭环管理体系。拓展运营数据接入范围，实现区、街镇多层次、多维度运营数据归集和分析，开展区域数字化运营管理。完成线下窗口服务效能数据归集、运营页面、线下大厅实时视频等功能集成，持续深化政务服务运行指标分析建设。开展政务服务“一网通办”第三方评估，强化政务服务全过程效能监督。

（十九）做强政务服务“智慧好办”品牌运营。建立“科长讲政策优服务”制度，推进线上线下政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业群众办事便利化，实现全域政务服务品牌形象统一、管理规范统一、服务标准统一。结合“一网通办”宣传月活动，围绕重点改革任务、高频场景应用开展常态化宣传，提升“一网通办”服务知晓度、品牌美誉度。大力支持改革创新，鼓

励区级部门探索首创性改革，组织“一网通办”立功竞赛活动，提炼总结各部门经验做法，为全市“一网通办”改革提供更多宝山方案。

六、纵深推进行政审批制度改革

（二十）常态化推进政务服务事项管理。健全政务服务事项管理标准化水平，梳理编制 2025 年版行政许可中介服务事项目录清单。健全行政许可、行政备案事项与权责清单有效衔接机制，动态更新行政权力和公共服务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，推动线上统一纳入“一网通办”平台、线下集中纳入政务服务中心办理。

（二十一）集成化再造“一业一证”改革。优化“一业一证”在线申办流程，提高材料流转效率，不断提升用户体验。实现 39 个行业“一业一证”综合许可改革全覆盖，推动行业综合许可证发证总量再上新台阶。推动“一业一证”综合监管提质增效，完善部门协同机制，提高政府监管效能，打造“无事不扰”“无处不在”监管新模式。

（二十二）链条化重构建设项目全周期管理。深化区级审批审查中心实体化运作，提升“一个中心”统筹协调和一站式集中服务能力，推广应用“一站式施工许可”“一站式综合竣工验收”等改革成效。梳理优化建设项目审批全周期流程，明确责任主体，压缩审批时间，提高审批效率，探索建立“容缺承诺+并联审批+帮办代办”的服务模式，形成项目快速落地的“宝山方案”。

（二十三）精准化提供经营主体登记服务。持续推动企业登记全程网办，落实“二退必联”³等举措，提升全程网办质效。深化区级住所标准化数据库建设，做优企业登记“无忧快注”服务。加大探索力度，丰富“经营主体身份码”（“企业码”）在政务服务等领域的应用场景。支持对新开业大型商业综合体、优质楼宇场所等开展登记许可提前介入服务，满足短时间、大批量集中开业登记需求。

七、构建更高质量事中事后监管体系

（二十四）优化涉企行政检查。全面推行检查计划报备管理和“检查码”应用，持续完善跨部门联合检查机制。建立“无感监管”对象清单、“无事不扰”事项清单，开展涉企行政检查效能评估，解决“重复查、多头查、随意查”等问题，切实减轻企业负担，营造高效透明营商环境。

（二十五）创新综合监管模式。拓展跨部门综合监管改革领域，深入落实“五个一”⁴跨部门综合监管推进举措，推动“审批—监管—执法—信用”闭环管理有序运行。完善“综合+行业”信用评价体系，推动形成具有行业特色、体现行业风险特征的信用评价标准。基于“信用+风险+技术”合理确定监管方式、抽查比例和频次，大力推进在线监管、远程监管、移动监管、预控预警等为特征的非现场监管，有效降低对经营主体的干扰影响。

区政务服务主管部门要加强统筹协调，组织、指导和督促各

³ 登记注册部门在网办预审过程中，拟作退件处理时，发现已有一次退件，须主动与申请人沟通解释，指导其正确申报。

⁴ 制定一份改革方案、梳理一张职责清单、完善一套工作制度、形成一套标准规范、搭建一套监管场景。

部门、各街镇提供优质、规范、高效的政务服务。各部门对主管行业领域的政务服务工作负主要责任，应切实加强组织领导，层层压实工作责任，合力构建一体联动、高效便捷、权责清晰、目标明确的工作机制和政务服务体系，细化责任分工，推动改革任务落地见效。

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

2025年6月16日印发
