

上海市宝山区政务服务中心文件

宝政务中心〔2025〕4号

关于开展“效能提升年”行动的实施方案

为助力宝山区打造更具吸引力的营商环境，推动“一地两区”发展战略目标实现，区政务服务中心按照《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》等文件要求，聚焦政务服务效能提升，制定如下实施方案。

一、指导思想

深入贯彻党的二十大和二十届三中全会精神，认真落实市、区优化营商环境 8.0 行动方案和“一网通办”改革要求，结合深入贯彻中央八项规定精神学习教育，精准把握政务服务底层逻辑，注重回应企业群众核心需求，以“破难题、强服务、求创新、提质效”为导向，着力构建与“一网通办”改革要求相适应的政务服务体系，持续提升企业群众办事体验，为全区经济社会高质量发

展提供优质高效的政务服务环境。

二、总体目标

通过“五项行动”（固本强基行动、提质创新行动、数智赋能行动、岗位培优行动、品牌拓展行动），在中心基本构建起标准化、规范化、便利化的政务服务体系，管理制度体系更加健全，高频事项办理流程更加完善，工作人员业务能力更加全面，线上线下服务供给更加丰富。以提升政务服务效能为指引，推进3个“一类事一次办”集成服务，新增和优化5项区级“免申即享”服务，推进智能预填比率超70%，线上人工帮办解决率达90%以上，首办成功率不低于90%，事项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，“一网通办”知识库归集条目超过2万条，“随申办”宝山旗舰店全年用户访问量达5000万次，“差评整改和投诉建议”等其他关键业务指标均达到或超过全市各区平均值，清廉窗口创建更有成效，企业群众获得感显著增强。

三、任务举措

（一）固本强基行动

主要任务为找准管理短板，夯实运营基础，让中心运转更高效、部门协作更紧密。

1. 夯实日常管理制度。中心层面和进驻部门层面分类（科室管理类、业务办理类、沟通协调类）梳理相关制度体系，结合最新政策法规，聚焦日常工作管理中的管理难点、执行痛点、服务盲点，重点完善业务领域相关制度，力求不漏项、不缺项，确保制度的完整性、有效性。根据人员变动情况，定期组织开展制度宣贯，

做到应知尽知、应会尽会，提升对管理规章制度的理解和应用能力，切实提高制度执行力，并把制度执行情况纳入人员绩效考核体系。

2.夯实业务运行流程。依据中心及部门相关制度，以提升线下大厅服务效能为方向，着重对综合窗口运行、帮办代办服务、投诉反馈处置流程进行完善。各部门对自身业务领域的事项实施自主优化。在全面分析所涉政策法规、办事指南、申请表单等资料基础上，以进驻中心的高频事项、流程复杂的关键事项、改革领域的重点事项为主，对事项申请、受理、审查、决定和结果送达等各环节进行优化，最大程度实现“四减”。立足企业群众办事视角，以好懂、易办为标准，依托 DeepSeek 工具赋能，按照统一模版制订“白话版”办事指南并通过微信公众号发布；制作标准化的“窗口版”业务手册，为窗口服务提供支撑。

3.夯实后台运行保障。对照相关服务流程，进一步优化综合窗口系统平台全流程服务功能，并根据运行反馈及时调整模块功能，不断改进平台系统性能，提升事项进驻、业务受理、窗口管理等方面的标准化、规范化水平。落实设备巡检、故障报修、应急响应、数据安全等运维管理制度，部署监控软件，设置预警机制，及时发现潜在问题和风险，保障中心平台的稳定性和业务办理的连续性。组织开展网络安全应急知识培训，提高工作人员应急处置能力和安全意识；针对设备故障、网络攻击场景，适时开展 2 次网络安全应急演练，提升中心应对网络安全突发事件的应急处置能力。

（二）提质创新行动

主要任务为深化服务集成，优化业务模式，让应用整合更集中、网上办事更顺畅。

4.深化“集成办”服务能力。按照“两个集中”的要求，健全优化政务服务事项动态管理机制，加强事项调整和相关业务系统的联动，实现数据同源、动态更新、联动管理。对于新增、调整、取消事项，进驻部门在3个工作日内以“部门事项调整申请单”形式告知中心，确保进驻中心事项线上线下一致；中心每季度对事项进驻及人员配备情况开展清单式梳理，通过约谈、通报、考核等方式督促完善，力争“应进必进”，夯实中心集成服务基座。对照已上线“一件事”和“一业一证”事项清单，从事项属性、业务关联度等方面进行分析，精确归入相应综合窗口，通过抓好人员培训、系统优化等工作，进一步提升办理效率和办理数量；建立“中心统筹、部门协作、两线协同”的“一件事”“一业一证”常态化落实机制，推动国家及市级层面相关事项在中心高效落地。围绕区六大产业部署，以“高频、面广、关注度高”为标准，推进更多涉企类“一件事”落地，以及“六大产业一类事”建设。

5.深化“掌上办”应用功能。发挥移动端“便捷触达”优势，做强“随申办”APP“两云”（市民云、企业云），不断提升“掌上办”服务能力。对市民云宝山旗舰店页面进行改版，突出“便捷化”“个性化”；接入区团委爱心暑（寒）托班，区教育局“在线教育缴费”“线上选餐”，区文化馆“星益校”，区市场监管局“食品现场云整改”“司法信用修复”等应用，以及日出指数场景、长者服务专区。完善“职工服务一件事”新就业形态劳动者宝典，开辟智能开店“一件事”专区，让服务更贴近群众需求。在企业宝山云旗舰店

推出一批涉企高频简易事项；与区惠企综合服务平台对接，便利企业及时把握政策、自助在线申报；基于市“随申码”城市服务统一标准体系，挖掘“**企业随申码**”在线上线下各服务渠道中的应用，重点在服务、监管等场景中推出“码上办”服务。

6.深化“跨域办”覆盖范围。对接外省市政务服务部门，以年增 6-10 个合作机构为目标，拓展“跨省通办”朋友圈。以市场准入、工程建设项目领域为重点，综合运用全程网办、异地代办、多地联办等模式，依托本市远程虚拟窗口平台跨区域、跨部门、跨层级的联调互通能力，推动更多高频政务服务事项全市通办、跨省通办。不断拓展长三角跨区域电子材料归集与共享应用范围，深化政务服务“一码通办”，探索跨省“一件事”和“免申即享”创新服务，让企业群众就近获取与属地政务服务机构同质同效的服务。增强“1+N”智能自助服务圈 14 个点位的集成服务能力，按照“一次开发、多端适配、统一纳管”的原则，全面摸底各点位业务需求、办理频率，按需推动更多高频事项在终端设备上自助办理，并与“一网通办”其他三端（大厅端、电脑端、移动端）服务标准统一、内容一致；修订自助终端使用、迁移管理制度，签订服务点自助终端管理协议；定期组织点位负责人开展培训，确保其熟练掌握操作流程与常见问题处理方法；加强对各点位运行的日常监管，方便企业群众就近办理。

（三）数智赋能行动

主要任务为探索增值服务，优化平台供给，让服务内容更丰富、工作亮点更突出。

7.探索 AI 化应用场景。以 DeepSeek 大模型完成本地化部署

为契机，在确保数据安全基础上，探索打造更多创新应用场景。推出“专利超市”服务，为企业提供专利信息集中发布、供需对接、在线交易等知识产权增值服务；探索向新材料、机器人及高端装备等六大产业领域重点企业定向推送专利资源。做实知识库迭代更新、查遗补缺工作机制，不断丰富政务服务知识库，持续优化智能服务中枢，探索基于语音识别、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，结合 DeepSeek 工具，提升“线上人工帮办”智能问答、边聊边办、智能导办能力；探索创新“政务数字人”人机交互式审批服务模式，依托“宝你会”AI 小宝智能办事助理，为企业群众提供 7*24 小时业务咨询、帮办服务，推动政务服务从经验判断型向数据分析型转变，给予办事对象智慧化、拟人化的服务体验。

8.探索跨界式帮办服务。以政务服务增值化改革为牵引，打破传统帮办服务边界，精准对接企业多元需求，推出更多跨界式帮办服务模式。探索“帮办+项目”，以区级招商服务一体化中心入驻为契机，发挥工程建设项目审批审查中心核心作用，配合区投促办，针对落地慢、落地难的项目，对堵点环节实施专项帮办，提升项目审批“一站式”集中服务能力。探索“帮办+产业”，围绕关键涉企服务领域，线下以开设咨询专窗的形式，推出科创服务、法律援助、综合保险等特色帮办服务；线上依托“宝你惠”特色产业服务专区，为企业搭建集信息共享、服务对接于一体的资源互通平台；以“宝你汇”直播间为平台，向区内重点企业提供产品、技术和服务上下游产业对接等服务。探索“帮办+金融”，会同区发展改革委，依托区融资服务中心线下专窗，从服务企业成长的

角度，提供企业开户、融资对接、政策咨询、政策宣讲、政策申报等帮办服务，满足好企业多层次、个性化的融资需求；部门及时梳理企业关注度高的补贴类政策并向中心报送，共同组织开展好政策解读、帮办培训等工作，提升相关政策影响力、转化率。

9.探索个性化线上服务。拓展“企业标签”种类，把“一网通办”企业专属服务空间打造为个性化“千企千面”数字空间和多行业“一企一档”特色档案信息集成平台。通过对企业信息精准分类、深度整合，为精准服务奠定基础。优化消息推送机制，探索推出用户智能定制、个性化订阅、政策智能关联等多元化服务，实现信息的精准、高效触达；发挥企业专属空间作用，实现企业、政策双向精准匹配，推进更多惠企利民政策和服务“免申即享、直达快享”，企业“服务包”精准送达；拓展“一网通办”证照逾期主动提醒功能，推出“医疗机构执业许可证”等各类证照逾期提醒服务，为企业正常经营提供保障。

（四）岗位培优行动

主要任务为建强窗口队伍，深化能力建设，让效能管理更科学、团队合力更强大。

10.坚持以评促优。对线下窗口“好差评”PAD 实施改造，实现企业群众对线上线下办理事项分环节精准评价。全面收集各主要渠道¹以评促改工作反馈问题，规范中心以评促优台账管理制度，增设“优化工作建议单”机制，将改进要求定向派发至相关部门或人员，落实情况纳入绩效考核。每季度对前一阶段工作进行复盘，形成“中心咨询投诉工作分析报告”，进一步夯实以评促优

¹ 即：线上线下“办不成事”反映窗口、政务服务“好差评”、12345 市民服务热线。

闭环管理机制。针对高频、共性诉求，按照推动“解决一个诉求”带动“破解一类问题、优化一类服务”的要求，对问题成因作深入分析，探索建立标本兼治的长效改进机制，并以典型案例库的形式记录、保存，持续沉淀中心运行管理能力。建立“金点子”征集机制、创新企业群众意见建议“直通车”服务，探索建立办事对象二次回访机制，深化以评促优成效。

11.坚持以学促干。推动党建资源赋能队伍建设，以“青年讲堂”为平台，围绕提升业务能力、政治素质、团队士气，办好“三大课堂”。紧贴改革要求、业务所需，会同相关科室、进驻部门办好“**业务课堂**”，并通过参训人员满意度、训后测试反馈、个人绩效跟踪三方面强化对培训成效的评估。紧扣廉洁从业、为民服务等方面，依托中心党支部资源，科学设计课程与活动，办好“**党建课堂**”，进一步释放基层党建活力。紧盯真操实练、比学赶超，发挥“三亮 三比 三评”等活动优势，开展全方位的“岗位大练兵”，办好“**实践课堂**”，激发团队干劲、士气。继续发挥好一月一考、轮岗互学、师徒结对、小组交流等学习机制作用，助推有能力、有合力的专业化政务服务团队建设。

12.坚持以数促管。提升业务数据的采集、分析和应用能力，推动中心由传统管理模式向数字化、智能化管理模式转变，进一步提升服务效能。及时跟踪上海市“一网通办”数字化运营平台、宝山区“一网通办”平台业务数据变化动态，对“网办率”“首办成功率”“按时办结率”等市“一网通办”评估关键指标实施常态化监测，针对指标波动及时分析原因、采取相应措施；探索通过DeepSeek 工具及时掌握外区、外省市同行的“一网通办”工作创

新动态、关键指标表现；从更加侧重诊断性分析和预测性分析的角度，深入挖掘业务数据价值，提升中心运营报告对改善服务与管理的作用。按照“多维度+数字化”原则，进一步优化考核评价体系，精确绘制个人数字化考核画像，提升考核的精准性和说服力。

（五）品牌拓展行动

主要任务为强化品牌引领，塑造一流形象，让对外宣传更有效、各方评价更满意。

13.强化品牌基础支撑。强化以数据治理为核心的基础能力，为中心“宝你 HUI”品牌系列应用功能拓展、服务优化提供保障。推动市“数源”目录赋能“一网通办”办事场景的同时，通过 DeepSeek 学习能力，获取政府数据之外的社会数据，为提升“宝你慧”智能填表字段比例和覆盖范围提供支撑。全面采集、深度融合、精细治理宝山区“一网通办”平台相关数据，对数据进行统一管理、分析，构建更加优质的应用场景模型，为深化“高效办成一件事”服务赋能。提升电子材料归集种类及已归集电子材料复用能力，推动政务服务电子文件从形成办理到归档管理的全流程电子化管理，持续推进“区块链+电子材料库”建设，为深化“两个免于提交”应用，推动“宝你 HUI”重点场景落地提供保障。

14.强化品牌功能建设。围绕“宝你HUI”品牌“高效、便捷、贴心”核心价值，从内部与外部综合评估相关应用质效，依据“一网通办”改革与优化营商环境最新要求，明确改进目标、创新方向。注重**功能延伸**，对接区水务局、区交通委等部门，推出“城镇污水排入排水管网许可”事项、“占用、挖掘城市道路审批”等

事项的平面图模板，升级完善“宝你绘”智能绘图功能。与高新产业园、南大智慧城、吴淞创新城等辖区内其他政务服务大厅“云连接”，进一步拓展“宝你会”云导办服务覆盖范围。注重**功能深化**，对接区惠企综合服务平台，整合区“人才宝”“科创人才港”等政策资源，将“宝你惠”政策直通车打造为多端协同的一体化线上政策服务平台，并双向赋能政策供给端与需求端，提升政策落地精准性、有效性。优化“宝你惠”特色产业服务，围绕服务“六大产业”及区内重点企业，定期举办相关主题的宣贯发布会，并通过“宝你汇”直播间同步直播，为产业内企业搭建交流合作平台，助推区域营商环境优化。注重**功能细化**，通过增加直播场次、优化直播模式等举措，增强“宝你汇”直播间辐射效应的同时，增加视频链接分享、点赞收藏功能并添加分类标签，方便企业群众搜索、点播。

15.强化品牌宣传能力。以“宝你 HUI”品牌建设为牵引，建立中心宣传工作制度，多渠道、多形式、多角度做好宣传服务工作，树立中心良好对外形象。围绕政策法规解读、服务功能推介、创新成果展示、工作动态报道等方面，通过线下大厅电子屏、宣传展板、微信公众号、直播间等中心线上线下自有平台，以及抖音、微博等新媒体平台进行发布，**多渠道**做好宣传服务工作。紧扣“政府公开月”“一网通办”专项立功竞赛及其他重要活动节点，提前策划、创新形式，除传统线上线下宣传方式外，通过举办主题宣传周、制作宣传短视频等多样化的方式进行宣传。同时依托区融媒体中心加大媒体报道力度，**多形式**提升宣传覆盖面和影响

力。全面收集、深入挖掘日常工作、服务，以及活动中的典型案例、创新做法以及显著成果，**多角度**拓展相关素材的广度与深度。

四、实施步骤

活动起止时间为 2025 年 2 月至 2026 年 1 月，分 3 个阶段实施。

（一）动员启动阶段（2025 年 2 月至 4 月）

召开部门调研座谈会，结合市区重点工作，系统梳理年度重点目标任务，形成行政效能提升方案。通过中心季度工作会议进行动员部署，细化分解重点任务，推动各项工作落到实处。

（二）协同推进阶段（2025 年 5 月至 12 月）

结合日常考核工作的开展，紧盯关键节点、阶段成果，对各科室、进驻部门相关举措的落实情况进行跟踪检查，并通过季度工作会反馈检查结果，监督部门持续落实、改进。

（三）总结评价阶段（2026 年 1 月）

建立相应的评价指标，由行政效能提升活动领导小组对各科室、进驻部门的活动实施情况进行检查，考核结果与年度先进集体评选挂钩，并在中心年度总结会上进行表彰。

六、保障措施

（一）加强组织领导。为保障行政效能提升活动有序开展，中心成立活动领导小组，由中心主任担任组长，副主任担任副组长，各科室及进驻部门窗口负责人为成员，下设工作小组，由办公室主任担任组长，具体负责活动的组织协调推进工作。

（二）健全工作机制。建立良好的沟通协作机制，进一步丰富活动载体，充分调动工作人员参与活动的积极性与创造性；建

立定期的复盘机制，对比活动目标与实际完成情况，及时督促落实；建立完善的活动评价机制，多维度客观反映活动实施情况。

（三）注重工作实效。始终坚持问题导向、目标导向、结果导向，把“行政效能提升年”活动与深化“一网通办”改革、加强区域营商环境建设结合起来，切实解决影响企业群众服务体验的痛点问题，有效提升中心平台的服务效能。

附件：中心“效能提升年”工作任务分解表

上海市宝山区政务服务中心

2025年4月11日



上海市宝山区政务服务中心

2025年4月11日印发

（共印40份）

附件

中心“效能提升年”工作任务分解表

行动一：固本强基行动						
内容	目标	任务	举措	完成时间	牵头部门	配合部门
夯实日常管理制度	构建一套覆盖中心政务服务主要工作领域的有效制度体系，确保各项工作衔接顺畅，提升中心平台一体化服务能力。	完善中心制度建设，强化制度宣贯，切实提高制度执行力。	①分类（科室管理类、业务办理类、沟通协调类）梳理相关制度体系，结合最新政策法规，重点完善业务领域相关制度。 ②定期组织开展制度宣贯，做到应知尽知、应会尽会，提升对管理规章制度的理解和应用能力，并把制度执行情况纳入人员绩效考核体系。	6月	办公室 业务科	信息科 各进驻部门
夯实业务运行流程	对大厅运行及事项办理流程进行完善，提升整体服务效率，使首办成功率达到90%以上，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%。	完善线下大厅服务流程。	①依据相关制度与政策要求，总结近年来线下大厅在管理与服务方面的创新成果与经验做法，对综合窗口运行、帮办代办服务、投诉反馈处置流程进行完善，形成标准化的操作程序。 ②业务科对操作流程作持续跟踪与评估，并进行动态调整。	8月	业务科	进驻部门

内容	目标	任务	举措	完成时间	牵头部门	配合部门
夯实业务运行流程	对大厅运行及事项办理流程进行完善，提升整体服务效率，使首办成功率达到 90%以上，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%。	完善高频事项办理流程。	①对进驻中心的高频事项、流程复杂的关键事项、改革领域的重点事项进行全面梳理，按照实际办理过程绘制流程图。 ②对照法律法规和政策要求，结合企业群众需求，对现有流程进行分析，并针对发现的问题，对流程进行优化，最大程度实现“四减”。 ③新流程发布后，进驻部门及时在科室内部组织集中学习，并做好窗口一线工作人员的带教培训，确保其掌握新流程的操作要求。	8 月	业务科	进驻部门
	降低企业群众办事门槛，实现窗口常见问题解决成功率不低于 90%。	提升窗口业务办理效率。	①从提升服务可及性角度出发，以好懂、易办为标准，依托 DeepSeek 工具赋能，制订“白话版”办事指南，并通过微信公众号发布，让企业群众轻松理解办事要求。 ②从提升服务专业性角度出发，根据办事流程，制定标准化的“窗口版”业务手册，清晰涵盖业务操作规范、服务标准等内容，并做好动态更新。	12 月	业务科	信息科 进驻部门
夯实后台运行保障	以信息化手段提升事项进驻、业务受理、窗口管理等方面的标准化、规范化水平。	优化综合窗口系统平台功能。	对综合窗口系统平台全流程服务功能进行优化，并根据运行反馈及时调整相关模块功能，不断改进平台系统性能。	12 月	信息科	业务科

内容	目标	任务	举措	完成时间	牵头部门	配合部门
夯实后台运行保障	以信息化手段提升事项进驻、业务受理、窗口管理等方面的标准化、规范化水平。	建立运维管理制度、开展网络安全相关工作。	①落实设备巡检、故障报修、应急响应、数据安全等运维管理制度，部署监控软件，设置预警机制，有效化解潜在问题和风险。 ②组织开展网络安全应急知识培训，提高工作人员应急处置能力和安全意识；针对设备故障、网络攻击场景，开展2次网络安全应急演练，提升中心应对网络安全突发事件的应急处置能力。	12月	信息科	办公室 业务科
行动二：提质创新行动						
深化“集成办”服务能力	全面做实“两个集中”，确保事项“应进必进”，杜绝“以科室代窗口”现象。	做到线上线下数据同源、动态更新、联动管理，夯实中心集成服务基座。	①按照“两个集中”要求，健全优化政务服务事项动态管理机制，对于新增、调整、取消事项，进驻部门应在3个工作日内以“部门事项调整申请单”形式告知中心，确保进驻中心事项线上线下一致。 ②每季度对事项进驻及人员配备情况开展清单式梳理，并通过约谈、通报、考核等方式督促完善，力争“应进必进”。	12月	业务科	信息科 进驻部门

内容	目标	任务	举措	完成时间	牵头部门	配合部门
深化“集成办”服务能力	提升“一件事”“一业一证”覆盖面、办理效率。	围绕区六大产业,推进更多关联事项集成办。	①对照已上线“一件事”和“一业一证”事项清单,从事项属性、业务关联度等方面进行分析,精确归入相应综合窗口,同时抓好人员培训、系统优化等工作,提升办理效率和办理数量。 ②建立“中心统筹、部门协作、两线协同”“一件事”“一业一证”常态化落实机制,落实好国家及市级统一部署的重点事项。 ③围绕区六大产业部署,以“高频、面广、关注度高”为标准,推进更多涉企类“一件事”落地,以及“六大产业一类事”建设。	12月	信息科	业务科 进驻部门
深化“掌上办”应用功能	提升“随申办”两云(市民云、企业云)访问量,力争排名进入全市前五。	优化“随申办”市民云宝山旗舰店功能。	①对市民云宝山旗舰店页面进行改版,突出“便捷化”“个性化”。 ②接入区团委爱心暑(寒)托班,区教育局“在线教育缴费”“线上选餐”,区文化馆“星益校”,区市场监管局“食品现场云整改”“司法信用修复”等应用,以及日出指数场景、长者服务专区。完善“职工服务一件事”新就业形态劳动者宝典等应用。	10月	信息科	进驻部门
		优化“随申办”企业云宝山旗舰店功能。	①开辟智能开店“一件事”专区,推出一批涉企高频简易事项。 ②提高企业云APP政策服务效能,与区惠企综合服务平台对接,便利企业及时把握政策、自助在线申报。	10月	信息科	进驻部门

内容	目标	任务	举措	完成时间	牵头部门	配合部门
深化“掌上办”应用功能	提升“随申办”两云（市民云、企业云）访问量，力争排名进入全市前五。	优化“随申办”企业云宝山旗舰店功能。	③基于市“随申码”城市服务统一标准体系，挖掘“企业随申码”在线上线下各服务渠道中的应用，重点在服务、监管等场景中推出“码上办”服务。	10月	信息科	进驻部门
深化“跨域办”覆盖范围	推动更多政务服务事项“跨省通办”，让企业群众就近获取与属地政务服务机构同质同效的服务。	提升“跨省通办”服务能力。	①再与6-10家外省市政务服务机构签订合作协议，拓展“跨省通办”朋友圈。 ②综合运用全程网办、异地代办、多地联办等模式，在市场准入、工程建设项目领域成功办理1-3件申请。 ③依托市“远程虚拟窗口”平台跨区域、跨部门、跨层级的联调互通能力，推动至少200项高频政务类事项全覆盖、兜底办。 ④不断拓展长三角跨区域电子材料归集与共享应用范围，深化政务服务“一码通办”，探索跨省“一件事”和“免申即享”创新服务。	12月	信息科	业务科 进驻部门
	增强自助终端利用率，提升设备日均在线时长、办理量，力争排名进入全市前三。	增强“1+N”智能自助服务圈14个点位的服务能力。	①在已上线的236个（个人事项194个，企业事项42个）“AI自助办”事项基础上，按照“一次开发、多端适配、统一纳管”的原则，全面摸底各点位业务需求、办理频率，按需推动更多高频事项在终端设备上自助办理，并与“一网通办”其他三端（大厅端、电脑端、移动端）服务标准统一、内容一致。			

内容	目标	任务	举措	完成时间	牵头部门	配合部门
深化“跨域办”覆盖范围	增强自助终端利用率，提升设备日均在线时长、办理量，力争排名进入全市前三。	增强“1+N”智能自助服务圈14个点位的服务能力。	②修订自助终端使用、迁移管理制度，签订服务点自助终端管理协议，定期组织点位负责人培训，加强对各点位运行的日常监管和动态调整。	10月	信息科	业务科 办公室
行动三：数智赋能行动						
探索AI化应用场景	依托DeepSeek大模型，在政务服务增值化领域创新应用场景。	在线推出“专利超市”服务。	①为企业提供专利信息集中发布、供需对接、在线交易等知识产权增值服务。 ②探索向新材料、机器人及高端装备等六大产业领域重点企业定向推送专利资源。	6月	信息科	业务科 进驻部门
	以提升服务效能指引，推动人工智能在办事服务中应用。	提升“线上人工帮办”智能化水平。	①做实知识库迭代更新、查遗补缺工作机制，提升知识库知识覆盖度、精准度和工单响应度。 ②持续优化智能服务中枢，探索基于语音识别、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，结合DeepSeek工具，提升“线上人工帮办”智能问答、边聊边办、智能导办能力。 ③探索创新“政务数字人”人机交互式审批服务模式，依托“宝你会”AI小宝智能办事助理，为企业群众提供7*24小时业务咨询、帮办服务。	12月	业务科 信息科	进驻部门

内容	目标	任务	举措	完成时间	牵头部门	配合部门
探索跨界式帮办服务	打破传统帮办服务边界,精准对接企业多元需求,推出更多跨界式帮办服务模式。	探索“帮办+项目”。	以区级招商服务一体化中心入驻为契机,发挥工程建设项目审批审查中心核心作用,配合区投促办,针对“招扶一体化中心项目提交、派送、推进清单”中落地慢、落地难的项目,对堵点环节实施专项帮办,并安排专人跟进,提升项目审批“一站式”集中服务能力。	12月	业务科	进驻部门
		探索“帮办+产业”。	①围绕关键涉企服务领域,线下以开设咨询专窗的形式,推出科创服务、法律援助、综合保险等特色帮办服务 ②线上依托“宝你惠”特色产业服务专区,为企业搭建集信息共享、服务对接于一体的资源互通平台 ③以“宝你汇”直播间为平台,向区内重点企业提供产品、技术和服务上下游产业对接等服务。	12月	信息科	业务科 进驻部门
		探索“帮办+金融”。	依托区融资服务中心线下专窗,从服务企业成长的角度,提供企业开户、融资对接、政策咨询、政策宣讲、政策申报等帮办服务,满足好企业多层次、个性化的融资需求;部门及时梳理企业关注度高的补贴类政策并向中心报送,共同组织开展好政策解读、帮办培训等工作,提升相关政策影响力、转化率。	6月	业务科	进驻部门

内容	目标	任务	举措	完成时间	牵头部门	配合部门
探索个性化线上服务	把“一网通办”企业专属服务空间打造为个性化“千企千面”数字空间和多行业“一企一档”特色档案信息集成平台。	拓展“企业标签”及优化消息推送机制。	①拓展“企业标签”种类，并对企业信息精准分类、深度整合，为精准服务奠定基础。 ②优化消息推送机制，探索推出用户智能定制、个性化订阅、政策智能关联等多元化服务。 ③通过大数据分析科学设定政策申请条件 and 范围，实现企业、政策双向精准匹配，推进更多惠企利民政策和服务“免申即享、直达快享”，企业“服务包”精准送达。 ④拓展“一网通办”证照逾期主动提醒功能，推出“医疗机构执业许可证”等各类证照逾期提醒服务，为企业经营提供保障。	12月	信息科	进驻部门
行动四：岗位培优行动						
坚持以评促优	“好差评”事项评价覆盖率达到100%，并精准到各服务环节。	完善“好差评”精准评价机制。	①完成全市线下窗口“好差评”PAD精准评价改造，确保对线上线下全流程服务实现无死角评估。 ②收集线上线下分环节精准评价数据，通过大数据分析，深度挖掘数据背后反映的服务问题，实施有针对性地改进。 ③针对高频、共性诉求，按照推动“解决一个诉求”带动“破解一类问题、优化一类服务”的要求，从服务标准、业务流程、工作态度、技术能力等多个角度对问题成因作深入分析，探索建立标本兼治的长效改进机制，并以典型案例库的形式记录、保存。	12月	业务科	进驻部门

内容	目标	任务	举措	完成时间	牵头部门	配合部门
坚持以评促优	“好差评”事项评价覆盖率达到 100%，并精准到各服务环节。	完善“好差评”精准评价机制。	④建立中心“金点子”征集机制、创新企业群众意见建议“直通车”服务，探索建立办事对象二次回访机制，深化以评促优成效。			
坚持以学促干	具备通办能力的一线窗口人员占比达 90%；部门收件二次及以上退回率低于 10%。	办好“业务课堂”。	①建立培训需求分析机制。每月召开分析会，针对当前改革需求、业务变化，结合操作难点、服务缺陷，明确培训目标、培训内容、培训计划。 ②培训结束后，从参训人员满意度、训后测试反馈、个人绩效跟踪三方面强化对培训成效的评估。	12 月	业务科	信息科 进驻部门
	提升一线窗口工作人员政治素质、理论素养，更好发挥窗口党员先锋模范作用。	办好“党建课堂”。	①依托中心党支部资源，建立窗口党建理论学习小组，根据一线窗口业务特点，从廉洁从业、为民服务等方面，科学设计学习课程。 ②适时邀请窗口人员与党员一起上党课、共同参与主题党日活动，进一步释放基层党建活力。	12 月	办公室	业务科
	以活动促练兵，助力打造素质过硬、业务精湛的服务团队。	办好“实践课堂”。	①以“三亮 三比 三评”“一网通办”专项立功竞赛等活动为抓手，开展“岗位大练兵”，达到“以赛促学、以学促知、以学促行”目的。 ②继续发挥好一月一考、师徒结对、小组交流等学习机制作用，对轮岗互学机制进行优化，助推专业化政务服务团队建设。	12 月	业务科	进驻部门

内容	目标	任务	举措	完成时间	牵头部门	配合部门
坚持以数促管	增强业务数据的采集、分析和应用能力,推动中心由传统管理模式向数字化、智能化管理模式转变。	借助“大数据+大模型”的分析能力,提升服务效能。	①及时跟踪上海市“一网通办”数字化运营平台、宝山区“一网通办”平台业务数据变化动态,对“网办率”“首办成功率”“按时办结率”等市“一网通办”评估关键指标实施常态化监测,针对指标波动及时分析原因、采取相应措施。 ②探索通过 DeepSeek 工具及时掌握外区、外省市同行的“一网通办”工作创新动态、关键指标表现。 ③从更加侧重诊断性分析和预测性分析的角度,深入挖掘业务数据价值,提升中心运营报告对改善服务与管理的作用。	12 月	信息科	业务科 进驻部门
	提升考核的精准性、说服力,推动服务质效提升。	聚焦政务服务核心工作,按照“多维度+数字化”原则,进一步优化考核评价体系。	①分类做好各类人员绩效考核,进驻部门人员除重点指标、常规指标外,加大创新工作指标权重;根据服务需求,对一线窗口人员考核指标进行调整,并兼顾岗位职责差异。 ②完善内部系统平台的电子监察数据采集与分析功能,基于多维度考核数据,运用数据可视化技术,为每位工作人员绘制个人数字化考核画像。	4 月	业务科	信息科 进驻部门

行动五：品牌拓展行动						
内容	目标	任务	举措	完成时间	牵头部门	配合部门
强化品牌基础支撑	提升数据的数据和质量。	强化以数据治理为核心的基础能力。	①推动市“数源”目录赋能“一网通办”办事场景的同时，通过 DeepSeek 学习能力，获取政府数据之外的社会数据，为提升“宝你慧”智能填表字段比例和覆盖范围提供支撑。 ②全面采集、深度融合、精细治理宝山区“一网通办”平台相关数据，对数据进行统一管理和分析，构建更加优质的应用场景模型，为深化“高效办成一件事”服务赋能。	12 月	信息科	业务科 进驻部门
	提升数据共享与协同效率。	持续推进“区块链+电子材料库”建设。	提升电子材料归集种类及已归集电子材料复用能力，推动政务服务电子文件从形成办理到档案管理全流程电子化管理，持续推进“区块链+电子材料库”建设，为深化“两个免于提交”应用，推动“宝你 HUI”重点场景落地提供保障。	12 月	信息科	业务科 进驻部门
强化品牌功能建设	围绕品牌“高效、便捷、贴心”核心价值，拓展相关应用功能。	推动功能延伸。	①对接区水务局、区交通委等部门，推出“城镇污水排入排水管网许可”事项、“占用、挖掘城市道路审批”等事项的平面图模板，升级完善“宝你绘”智能绘图功能。 ②与高新产业园、南大智慧城、吴淞创新城等辖区内其他政务服务大厅“云连接”，进一步拓展“宝你会”云导办服务覆盖范围。	12 月	信息科	业务科

内容	目标	任务	举措	完成时间	牵头部门	配合部门
强化品牌功能建设	围绕品牌“高效、便捷、贴心”核心价值，拓展相关应用功能。	推动功能深化。	①对接区惠企综合服务平台，整合区“人才宝”“科创人才港”等政策资源，将“宝你惠”政策直通车打造为多端协同的一体化线上政策服务平台，并双向赋能政策供给端与需求端，提升政策落地精准性、有效性。 ②优化“宝你惠”特色产业服务，围绕服务“六大产业”及区内重点企业，定期举办相关主题的宣贯发布会，并通过“宝你汇”直播间同步直播，为产业内企业搭建交流合作平台，助推区域营商环境优化	12月	信息科	业务科 进驻部门
		推动功能细化。	①紧扣群众企业关注重点策划直播专题，全年计划举办各类直播20期，增强“宝你汇”直播间辐射效应。 ②增加“宝你汇”直播间视频链接分享、点赞收藏功能并添加分类标签，方便企业群众搜索、点播。	12月	信息科	业务科 进驻部门
强化品牌宣传能力	建立中心宣传制度，树立中心良好对外形象。	多渠道做好宣传服务工作。	重点围绕政策法规解读、服务功能推介、创新成果展示、工作动态报道等方面，通过线下大厅电子屏、宣传展板、微信公众号、直播间等中心线上线下自有平台，以及抖音、微博等新媒体平台进行发布。	12月	办公室	业务科 信息科

内容	目标	任务	举措	完成时间	牵头部门	配合部门
强化品牌宣传能力	建立中心宣传制度，树立中心良好对外形象。	多形式提升宣传覆盖面和影响力。	紧扣“政府公开月”“一网通办”专项立功竞赛及其他重要活动节点，提前策划、创新形式，除传统线上线下宣传方式外，通过举办主题宣传周、制作宣传短视频等多样化的方式进行宣传。同时依托区融媒体中心加大媒体报道力度。	12月	办公室	业务科 信息科
		多角度拓展相关素材的广度与深度。	全面收集、深入挖掘日常工作、服务，以及活动中的典型案例、创新做法以及显著成果，进一步做好宣传。	12月	办公室	业务科 信息科