

# 上海市人民政府办公厅文件

沪府办字〔2024〕10号

## 上海市人民政府办公厅关于 印发上海市推进“人工智能+”行动 打造“智慧好办”政务服务实施方案的通知

各区人民政府，市政府各委、办、局，各有关单位：

为推进落实《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）》有关部署安排，现将《上海市推进“人工智能+”行动打造“智慧好办”政务服务实施方案》印发给你们，请认真组织实施。

2024年5月17日

# 上海市推进“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,制定本实施方案。

## 一、工作目标

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%、实际办件网办率总体达到 85%,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,520 项依申请高频服务事项实现“少填少交智能审”,“小申”智能客服解决率达到 80%,集中纳管高频算法模型超 100 个,数源目录超 200 个。

## 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,为企业群众提供智能预填、智能预审等智慧化服务。

(一)推进智能预填。实施“数源工程”,实现列入数源目录的

数据不再重复采集和归集,申请人原则上免于填写相关信息。深化“两个免于提交”,采取“再来一单”、OCR前置、打造常用地址库等方法,提升数据共享复用能力,有效解决企业群众重复填表、手动填表等问题。

(二)构建知识图谱。全量精细化梳理办理事项涉及的适用条件、所需材料、业务规则、审查要点等,运用人工智能等技术,关联各业务清单和数据要素之间逻辑关系,为智能审查、智能问答、生成式设计提供数据基础。

(三)探索智能技术审查。探索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,通过智能计算、智能审查,提升专业审批审查能力和效率。

(四)创新申请材料自动生成。在企业登记注册等具备条件的领域,探索利用办事过程中企业群众提交的核心数据,以人工智能辅助自动生成格式文本为主的高频申请材料(已明确材料格式要素的自备材料)。持续拓展格式材料的覆盖范围,实现人工智能生成材料准确率超95%。

### **三、扩展“免申即享、直达快享”**

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)强化制度保障。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,制订惠企政策从制定到落实兑现的

全流程工作标准,建立政策资金联动和一体化推进机制,实现全市涉企“免申即享”政策资金一口兑付和闭环监管,定期组织绩效评估,持续优化业务规则和工作流程,确保财政资金安全高效使用。

(二)加强风险防控。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”工作和资金兑现依法合规,兑现全过程公开公平。推进“免申即享”与信用有效衔接。

(三)强化大数据和模型算法算力支撑。业务牵头部门梳理“免申即享”项目业务规则,提出数据需求清单。数据管理部门根据业务牵头部门提供的业务规则,进行大数据建模分析,精准匹配符合条件的企业和群众。对无法通过大数据分析精准匹配的,保留原渠道申请办理。

(四)优化精准推送。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)拓展联动变更服务。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时,自动获取该企业可以同步办理的相关信息和许可事项,企业全程免于申请、免于填写、免于提交、一次办成。

#### **四、创新人工智能辅助审批**

推动人工智能赋能政务服务供给侧,为政务服务工作人员受理和审批提供智能辅助,为企业群众线上办理提供智能预审。

(一)打造审查要点知识库。梳理审查要点(审批、审核规则等),汇聚与政务服务相关的政策法规、审查要点、历史办件等,将“一网通办”知识库升级为审查要点知识库。建立全市统一的知识库运营管理体系,建立知识库迭代更新、查遗补缺工作机制,全面提升知识库的精准化、智能化水平。

(二)推进智能预审。对审批规则明确的事项,根据申请人办事需求,快速定位知识库内容,自动调取与申请事项相关的电子证照、政策法规、审查要点、样张模板、申请书等数据,代替人工对材料进行比对和核验,并快速出具预审结果。对审批规则不明确的事项,系统可运用机器学习技术,对历史办件信息进行深度学习,逐步代替人工对材料比对和核验,并出具相关预审结果。

(三)强化智能服务中枢底层能力。持续丰富文字识别、语音识别、图像识别、自然语言处理等人工智能模型仓库,打造高效、集约、规范、开放的智能服务生态。加强算法模型纳管和调度,统筹算力支撑。

## **五、夯实帮办服务体系**

打造“021”帮办服务体系,覆盖线上线下渠道,提供咨询、辅助办理等帮办服务。

(一)优化“小申”智能帮办。提升“小申”意图识别和精准回答能力,依托审查要点知识库,打造“小申”智能办事助理,实现语音唤起、预约、办事和问答式引导。

(二)持续拓展线上人工帮办服务范围。520项高频事项全部

开通线上人工帮办,推进部分高频事项开通远程虚拟窗口,通过“同屏”服务,实现线下办理实效。在工作时段,线上人工帮办原则上要达到1分钟内首次响应,解决率超90%。

(三)提升专业为企帮办。优化企业、“12345”热线、业务部门三方通话机制,企业办事、求助、热点政策享受等需求为第一优先级响应,“12345”热线三方通话直转业务部门专业人员接听,接通率原则上要达到90%。

(四)夯实领导干部帮办。各有关单位领导干部聚焦重点工作任务,夯实“我陪群众走流程”帮办机制,全程体验咨询、申请、受理、审核、办结、反馈等办事流程,统筹协调解决难点问题。原则上,各有关单位领导班子成员每人每年至少开展一次帮办工作;各有关单位下属单位、业务处室领导干部帮办,要实现本单位高频事项全覆盖。

## 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”热线关于政务服务难点堵点问题的直达反馈通道。推进高频事项线上“办不成事”办理环节反映渠道全覆盖,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、应改尽改”。加强分析研判,严格落实“好差评”评价和“办不成事”反映问题“以评促改”闭环管理机制,做到“12345”热线转办差评应改尽改。加强对“好差评”、“办不成

事”反映问题、“12345”热线关于政务服务相关问题的跟踪分析和综合挖掘,及时梳理发现政务服务的难点堵点,分析研判企业群众的诉求和期盼,找准服务企业群众的切入点和着力点,不断优化办事流程和办理系统,推进服务供给精细化,实现通过解决一个诉求带动破解一类问题、优化一类服务。

(三)强化审查要点知识库运营管理。按照本市政务服务事项管理模式,市级业务主管部门负责统筹市、区两级业务的答复口径和业务标准;各区业务主管部门负责完善本级事项的具体办理方式和办理要求;涉及市级委托下放的事项,由市级业务主管部门牵头落实。相关责任单位应当在新政策文件实施前1个工作日,将相关问答更新至知识库;线上人工帮办和“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,要同步更新到知识库。

(四)提升政务服务“一网通办”数字化运营能力。搭建“一网通办”数字化运营平台,以政务服务事项为牵引,汇聚“一网通办”办件数据、线上线下运行数据、公共支撑平台数据、评价数据等,进行可视化呈现,实现全市政务服务“一网通办”运营体征实时查看、动态感知。提供存疑运营数据申诉渠道,经核实后进行修正。

(五)健全政务服务“一网通办”科学评价体系。以数字化运营平台数据为依据,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,对部门和窗口服务等进行无感智能评估,精

准评价各单位政务服务效能。