

上海市交通委员会文件

沪交办〔2025〕332号

关于印发《2025年市交通委 加快“人工智能+政务服务”改革推动 “高效办成一件事”工作方案》的通知

委机关各相关处室，委属各相关单位：

《2025年市交通委加快“人工智能+政务服务”改革推动“高效办成一件事”工作方案》已经市交通委2025年第5次主任办公会审议通过，现予以印发，请认真组织实施并于每月度末报送工作进展情况。

特此通知。



(此件正文公开发布，附件不予公开)

2025 年市交通委加快 “人工智能+政务服务”改革 推动“高效办成一件事”工作方案

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》，制定本工作方案。

一、深化政务服务模式创新

(一)推进关联事项集成办。推进大件运输“一件事”，优化开办运输企业“一件事”。新增老旧营运船舶报废更新补贴、开设道口、国内船舶管理证照变更等7个“一件事”服务。

(二)推进政策服务免申办。推进上海港岸电项目补贴、老旧营运船舶报废更新补贴等2项惠企政策“免申即享”。新增道路货物运输经营许可、公路工程监理单位资质许可、国内水路运输经营许可等6项“免申即享”服务，全市范围拓展P+R优惠补贴“免申即享”服务。

(三)推进容缺事项承诺办。持续扩大告知承诺制改革覆盖范围，完善审批服务模式。完善告知承诺书样式，优化信用管理及批后核查环节。推进委行政许可改革事项管理。

(四)推进异地事项跨域办。推广跨省“一码通行”。

扩大“沪闸通”应用范围，推动长三角区域船舶过闸系统互联互通。开展长三角联合审图试点。持续推进高频事项和服务跨省通办。

（五）提升涉外综合服务水平。做好“上海国际服务门户”交通资讯、涉外政策发布，研究上线在线办理服务。持续推动升级“随申行”APP英文版服务。优化浦东国际机场、虹桥国际机场等区域外籍人员交通出行一站式综合服务功能。

二、加强政务服务渠道建设

（六）打造线下“只进一门”。深化委政务服务中心标准化、规范化建设，打造具有行业特色的政务服务中心。扩大“远程虚拟窗口”虚拟入驻区级窗口范围和事项，增加“远程虚拟窗口”服务受益面。夯实线上线下“办不成事”反映窗口建设。

（七）建设线上“千人千面”。围绕交通出行、企业全经营周期，以场景应用驱动服务供给。打造客运、货运、运输服务等企业用户专属“数字空间”，完善个性、精准、主动、智能服务生态体系。优化消息推送机制，深化交通行业重要消息预警服务。

（八）拓展掌上“好办易办”。做优交通主题服务，提升掌办能力，推进客货危运行业从业人员证件类高频服务

事项、出租汽车驾驶员“一件事”等接入“随申办”移动端。深化“随申码”客运码头、旅游船及地面公交等行业应用，推广“检查码”应用。

（九）强化线上线下一体协同。参与市级“远程虚拟窗口”平台试点。促进交通运输领域线上线下深度融合、条块系统高效互通，赋能窗口服务提质增效。全面应用“上海交通微培训远程虚拟窗口服务”，实现线上线下同质办理。

三、优化惠企政策全流程服务

（十）分类梳理惠企政策。对存量惠企政策按照“免申一批、优化一批、退出一批”原则分类梳理明确，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”。

（十一）精准标注惠企政策。强化惠企政策全生命周期管理，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。应用“政策演算器”科学设定政策申请条件和支持标准，压缩主观评审占比。政策制发后，全量做好政策审查要点精准标注。

（十二）提升惠企政策服务。推动委惠企政策“一网通办”统一入口申报。推进申报“智慧好办”，精简审查环

节、申请材料，加快兑付。运用惠企政策服务专区和“随身兑”服务，实现企业找政策、问政策、兑政策、评政策的一站式服务。

四、强化政务服务数智赋能

（十三）推动人工智能深度融合业务流程。聚焦“520高频事项”，全面推行部门收件（受理）退回意见“精准告知、一次告知”，实现线上线下“799”服务效能。新增经营性客运驾驶员从业资格认定等11个事项纳入“智慧好办”，完成公共停车场（库）经营备案等事项高频格式申请材料自动生成。

（十四）持续优化智能服务中枢。探索应用阶跃星辰、DeepSeek等自然语言大模型技术，深化基于语音识别、图像识别、语义分析等人工智能技术算法模型建设、归集、应用。推行电子材料链应用实现申请材料复用免交。

（十五）提升智能客服服务能级。结合“一网通办”知识库升级为智慧审批知识库工作，推进“520高频事项”、惠企政策审查要点数字化拆解和匹配，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。

（十六）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，提升“远程虚拟窗口”帮办服务功能，完善领导干部帮办、领办工作机制。

（十七）深化电子证照归集和应用。拓展电子证照同步制发覆盖范围，电子证照“应归尽归”。新制发及换发道路运输证照全部实现电子化。全面提升电子证照跨地区互信互认和共享应用水平。扩大“一网通办”电子档案归档范围，新增不少于20项。

五、健全政务服务效能机制

（十八）强化政务服务“好差评”以评促改。完成线下窗口“好差评”PAD精准评价改造。强化对“好差评”反映问题分析和通报机制，建立“好差评”反映问题多方协办机制，通过“解决一个诉求”带动“优化一类服务”。

（十九）细化政务服务数字化运营管理。提高运营数据标准化和规范化。加强政务服务运行指标、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。委政务服务窗口服务效能数据归集和运营页面、线下大厅实时视频接入市级平台。

（二十）加强政务服务“智慧好办”品牌运营。加强重点改革成效宣传。建立“处长（科长）讲政策优服务”制度。推进委政务服务品牌形象统一、管理规范统一、服

务标准统一。开展交通运输领域岗位立功竞赛服务。

六、加强政务服务制度建设

(二十一) 健全完善常态化推进机制。强化“3+2+X”（即办公室、法规处、科技信息处牵头，信访办、社会宣传处协同，各相关部门、单位落实）高效协调推进机制。健全完善定期研究、综合推进、信息通报、走访调研等常态化工作机制。