

北京市人民政府办公厅  
关于印发《北京市全面深化“一网通办”  
推进政务服务数智化发展行动计划  
(2026—2027年)》的通知

京政办发〔2026〕3号

各区人民政府,市政府各委、办、局,各市属机构:

经市政府同意,现将《北京市全面深化“一网通办”推进政务服务数智化发展行动计划(2026—2027年)》印发给你们,请认真贯彻执行。

北京市人民政府办公厅

2026年1月20日

# 北京市全面深化“一网通办”推进政务服务 数智化发展行动计划(2026—2027年)

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、深入实施“人工智能+”行动等决策部署,着眼政务服务标准化、规范化、便利化,坚持“首善标准、服务为先,科技赋能、数智融合,统筹集约、一体推进,问题导向、闭环管理”,全面深化“一网通办”,加快推进政务服务数智化发展,不断优化政务服务体验,擦亮“北京服务”品牌,提升群众企业获得感和满意度,制定本行动计划。

## 一、推进政务服务全流程智能化

(一)推动咨询服务智能友好。建设政务服务知识中枢,形成全市统一政务服务知识库。出台知识治理规范,建立知识运营管理机制,常态化开展知识收集、处理、标注、更新。建立统一咨询导办服务体系,一体推进“京通”、政府网站、市民热线等咨询服务升级,分批建设专业领域政务咨询智能体,提供全流程、引导式智能问答服务。

(二)强化办事服务高效便利。深化“搜问办评”一体化服务,探索需求识别、服务规划、便捷办理的交互式办事模式,提升线上办事体验。推进“一口受理”,升级市统一申办受理平台,除特殊情况外,市区两级审批系统全面接入,实现办事申请“一次提交”、办

理结果“多端获取”。扩大“四个免于提交”范围,推动电子材料和第三方机构证明共享应用,逐步实现高频事项申请材料应免尽免。推行智能预填预检,探索办事材料智能生成,运用人工智能技术辅助材料核验,精准判别审批要点,提升审核效率。升级市政政务服务事项管理系统,规范行政审批事项源头管理,加强审批标准一致性智能校验。加强事项特殊程序清单化管理,推进审批系统按清单配置特殊程序要素,开展全流程预警监测,规范审批行为。

(三)加强服务质效无感监测。推出政务服务质效监测评价指标,升级数字化运营管理系统,加强全流程监测数据采集,对全市政政务服务运行情况进行常态化监测。推进全市政政务服务场所效能促进平台智能化改造,开展服务窗口音视频采集识别、智能研判和协同处置。强化政务服务“好差评”与办件数据关联分析,精准定位痛点堵点,深入对接用户需求,推动政务服务持续优化。

(四)推动热线服务智能升级。出台市民服务热线数智化发展行动计划,建设热线座席智能助手,提升“接派办评”全流程能力。升级网络端智能应答服务,完善智能语音交互、手语视频等数智化应用。加强涉企服务协同联动,实现疑难复杂类企业办事诉求连线互动、快速响应。完善涉企热线数据共享机制,推动解决企业高频共性诉求。开展群体性、趋势性诉求智能分析,构建城市民情指数,打造民生智库,增强热线辅助决策能力。

## **二、推动政策服务智能高效**

(五)赋能政策规范制定。完善“京策”服务功能,丰富政策预

制、查重、推演等智能政策制定工具。开展政策效果预测、兑现结果分析,科学设定申报条件和兑现标准,提升政策制定和服务质量。

(六)强化政策精准推送。持续完善市区两级协同管理的政策库、解读库和标签库,实现政策一处入库、群众企业一网通查。加强“京通”政策服务功能建设,优化用户空间政策查询、订阅服务、消息推送,强化政务数据融通共享,优化模型算法,加强政策与群众企业需求的精准匹配。

(七)推动政策兑现“免申即享”“直达快享”。加强全市政策服务平台对接联通,统一政策兑现事项申报入口。推动更多符合要求的惠企利民政策纳入“免申即享”范围,符合条件的申报类政策进一步减少申请材料,实现“直达快享”。完善政策服务协同机制,加强政策服务数据、12345 企业热线数据分析,及时发现解决问题,提高政策兑现覆盖面。

### 三、创新“一网通办”数智应用场景

(八)提升重点领域平台服务质效。全面优化北京市企业服务 e 窗通、智慧人社服务、医保网上服务、养老及社会救助服务、智慧教育服务、住房保障服务等高频服务系统,强化办事引导、流程优化、数据共享、互联互通、适老服务等能力,创新数智化服务场景,提高重点领域服务便利度和满意度。

(九)深化“高效办成一件事”。分批推进“高效办成一件事”重点事项建设,持续优化业务流程,推进跨部门关联事项集成办理。深化申请表单多表合一,强化系统集约整合、对接互通和数据共

享,压减整体办理时长和跑动次数,完善办理情形引导,提升群众企业办事体验。

(十)持续优化“三送”服务。深化集政策服务、数字服务、热线服务于一体的“三送”服务,推动服务由企业向个人延伸。加强服务共建共管,结合人群、行业等特性,持续拓展属地化、专业化“三送”服务内容。强化市政务服务网统一用户空间“服务管家”功能,完善“一人(企)一档”和电子材料库,优化用户分级授权和服务匹配模型,提供更多个性化、精准化服务。

(十一)深化京津冀政务服务协同。持续完善京津冀政务服务“一网通办”专区,优化栏目设置和交互体验。加强京津冀“跨省通办”事项动态调整,推动更多生产经营、民生等领域高频事项纳入“跨省通办”范围。优化资质互认,对认定或备案生效的资质资格,设置政务服务事项,推行全程网办。加快京津冀电子证照共享应用,拓展在交通运输、卫生健康等领域应用。强化京津冀政务服务数据协同,推动京津冀共享数据和回流数据上链存证,赋能跨域办事。深化“北京+雄安”同城化服务,持续推进申请材料互通共享、电子证照“亮证即办”等便利化场景建设。

(十二)提升政务服务国际化水平。完善北京国际版门户网站功能,持续丰富场景化集成服务,提升多语种服务能力。优化英文地图服务,推动文旅、餐饮、住宿等各类城市服务接入。拓展“京通”英文版服务,集成更多掌上可办的高频事项。提升线上就医服务能力,推动更多具备国际化服务能力的医疗机构接入“京通”英

文版预约挂号平台。加强外商投资服务保障,逐步完善北京市企业服务e窗通中英文双语服务。持续实施出入境服务企业“扬帆”计划,优化线上线下服务平台。

#### 四、强化数智化支撑保障

(十三)加强“人工智能+政务服务”统筹建设。强化全市政务领域大模型顶层设计,搭建模型矩阵应用支撑、大模型数据中枢、大模型应用评测管理平台,整合政务服务、辅助决策等领域智能体服务入口,加强数字政务高质量数据集建设,整合纳管全市政务算力资源,推动统建共用。制定政务领域人工智能大模型应用建设管理办法和模型选型指引,加强大模型应用需求评估、项目评审、集约建设、上线运行等全流程管理,健全大模型应用测评和监控管理机制,安全稳妥有序推进大模型在政务服务领域中的应用。

(十四)优化多端服务渠道。加强全市一体化政务服务平台与“京通”“京办”“京智”对接,充分利用“三京”融通能力。建设“京通”APP,形成“APP+小程序”一主多辅的移动端布局。依托“京通”整合接入市级部门、各区和街道(乡镇)的政务服务、公共服务、便民服务及信息服务,推动高频服务事项“应进尽进”和持续性体验优化。推进市政府门户网站智能化升级改版,优化移动端信息发布,探索交互式访问模式,智能推荐个性化服务内容。完善市政务服务网,统一服务分类、视觉体验、互动模式等,优化网上办事服务。优化“自助办”,推动高频政务服务事项接入银行网点等自助终端。

(十五)加强线上线下一体协同。统筹线上线下政务服务资

源,规范事项在不同层级、渠道的受理、审批标准。加强线上线下的服务衔接,办件数据实时同步,办理信息及时更新。加强“京通码”建设应用,实现电子证照亮证、扫码等在政务服务领域线上线下同标等效使用。

(十六)推动平台一体化管理。出台一体化政务服务平台运行管理办法,对各级各类办事系统进行统一管理,明晰各环节职责分工,规范线上服务标准。全面开展线上服务监测,及时发现运行问题,完善各区各部门高效处置机制,强化服务联动。加强政务服务相关信息化项目评审和绩效管理,将业务要求、系统整合、数据共享、智能应用、共性能力复用等,纳入前置技术评审重点审查范围。各重点领域做好业务需求与系统性能匹配,加强资源动态调配和监测预警,确保高峰期运行稳定。

(十七)强化平台集约利用。优化完善事项管理、统一认证、电子证照、电子签章、电子档案等共性能力,赋能基层开展应用场景创新。推进企业电子印章制发与应用。强化系统对接联通,各区各部门自建系统与统一预约、物流等市级统建平台对接,积极争取国务院部门垂直管理业务系统对接和数据回流共享。

(十八)促进数据赋能增效。落实《政务数据共享条例》,推动市大数据平台升级改造,强化数据目录管理和供需对接,推动以结果核验、算法模型、批量交换等方式利用数据,优化数据共享审核和争议解决处理机制。升级政务服务业务与分析管理系统,全量汇聚办件数据,加强政务服务和政策数据回流。加强企业注册登

记、社保、医保、住房等数据更新,提升共享及时性和准确性。推动基层报表“只报一次”,建设全市统一报表填报系统和数据资源底池,推动报表数据自动校验、关联代入,衍生数据基于规则自动填充,高频报表无感生成。

(十九)加强网络安全和数据安全。压实各级安全责任,落实网络和数据安全防护要求,提升一体化政务服务平台防护能力。加强数据全生命周期安全管理,做好政务服务数据分类分级防护,保护个人和企业办事数据安全。强化大模型等新技术的应用安全,防范模型的黑箱、幻觉、算法歧视等带来的风险。加强安全监测预警系统建设,完善应急预案,提高应急处置能力。

各区、各部门要加强对政务服务数智化工作的组织领导,明确责任分工,强化条块联动,细化工作措施,加快推动各项任务落地见效。市政务和数据局要会同有关部门和单位,加强工作统筹,跟踪工作进展,及时协调解决工作中的重大问题。