



改革系统集成：破壁赋能，释放聚变效应

这样的改革聚变效应，正通过政务服务、市场监管等方面的深度协同创新，渗透到企业从准入到运营的全生命周期。

□ 记者 | 刘朝晖

在浦东新区政务服务中心“一业一证”专窗，某健身品牌拓店经理王磊用手机扫描新领到的行业综合许可证上的二维码，许可证的全部许可信息清晰呈现。“从前办6张证要跑6个窗口，现在填一张表，交一次材料，5天就能办结，效率翻了好几番。”他的真切感慨，道出了浦东改革系统集成的民生温度与实践力度。

如今，这样的改革聚变效应，正通过政务服务、市场监管等方面的深度协同创新，渗透到企业从准入到运营的全生命周期。

命推动的系统变革，将平均审批时限压减近90%，申请材料精简近70%，填表要素压减超60%，大幅提升了经营主体行业准入便捷度。瑞幸咖啡浦东区域门店负责人对此深有感触：“从提交申请资料到门店正式开业，全程仅需两天，装修与运营实现无缝衔接，公司每年新增门店的扩张计划，靠这效率才能顺利落地。”

智能审批、智能帮办、直达帮办三大全国首创，是浦东“AI+政务服务”模式的创新，推动了窗口以审查为主向帮办

服务的转变。

2018年8月首创的人工智能辅助审批，实现了从人工阅读材料转变成AI阅读材料；2020年11月首创的窗口制智能帮办，依托人工智能技术为企业生成标准规范的申报材料，实现了信息免提交，材料免填报，办事少跑动；2021年的远程直达帮办，把窗口的智能帮办系统搬到了手机移动端。“如今的政务数字人‘小浦’，更是可以解决随时的问题，实现了7×24小时全天候触手可及的政务服务。”浦东

下图：浦东政务服务中心启用“AI+政务模式”的创新。

摄影 / 郑峰

政务服务流程再造革命

作为全国“一业一证”改革的发源地，浦东已将试点行业从最初的49个扩展至58个，新增多个群众需求高频领域，累计发放行业综合许可证已超1.8万张。实现市场主体只需执行一套准入要求、只准备一套申请材料、只跑一个办事窗口即可办证经营，并大幅压减审批时限。

这场以“刀刃向内”自我革

