

# 《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)》征民意 本市拟建立统一政务服务知识中枢

优化营商环境  
北京在行动

为进一步优化政务服务、提升行政效能,自昨日起,《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)(征求意见稿)》(以下简称《行动计划》)在首都之窗公开征集群众意见,征集时间截止到12月30日。北京青年报记者注意到,《行动计划》聚焦政务服务全流程智能化、政策服务智能高效、“一网通办”数智应用场景和数智化支撑保障等四个方面,共发布19项计划,将推动本市政务服务进一步智能高效。

## 建设专业领域咨询智能体 提供全流程引导式问答服务

从咨询到办结,《行动计划》提出将推进政务服务全流程智能化。在咨询服务环节,北京将构建政务服务知识中枢,形成全市统一政务服务知识库,并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。

在办事服务的核心环节,《行动计划》提出,深化“搜问办评”一体化服务模式,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,精准判断审批要点,提升审核效率。

市民服务热线的数智化升级同样值得期待。《行动计划》提出,将建设热线座席智能助手,提升“接派办评”全流程能力。同时开展群体性、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。

## 政策制定、推送、兑现 将实现全流程数智化

政策服务的精准度与兑现效率,是衡量政务服务水平的重要标尺。《行动计划》聚焦政策服务全链条,通过数智化手段实现政策制定更科学、推送更精准、兑现更高效。

在政策制定阶段,将完善“京策”平台功能,丰富政策定制、查重、推送等智能政策制定工具。在政策推送阶段,北京将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,优化统一用户空间政策查询、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。

为让更多企业群众享受优惠政策,《行动计划》提出,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”。

## 优化“高效办成一件事”流程 压减办理时长和跑动次数

《行动计划》围绕群众企业高频需求,规划了一系列“一网通办”数智应用场景,让数智化服务看得见、摸得着。在重点领域服务方面,北京市企业服务e窗通、智慧人社、医保网上服务、养老及社会救助等高频服务系统将全面优化,强化办事引导、流程优化、数据共享等能力,创新适老服务、智能导办等数智化场景,提高重点领域服务的便利度与满意度。

“高效办成一件事”、“三送”服务、京津冀政务服务协同、政务服务国际化水平等重点数智场景也将进一步优化。《行动计划》提出,持续优化“高效办成一件事”业务流程,强化系统对接,压减整体办理时长和跑

动次数。完善京津冀政务服务“一网通办”专区,优化资质互认,深化京津冀电子证照共享应用和数据协同。完善北京国际版网站功能,推进“京通”英文版建设,优化医疗、投资英文服务等。

## 安全稳妥推进大模型 在政务服务领域中的应用

政务服务数智化升级,离不开坚实的支撑保障体系,行动计划从人工智能应用统筹、平台集约管理、数据赋能增效等提出具体措施。本市将加强出台政务领域大模型管理办法和模型选型指引,安全稳妥有序推进大模型在政务服务领域中的应用。

《行动计划》还提出,将优化多端服务渠道,建设“京通”APP,统一移动端服务入口,改版市政府门户网站和市政务服务网。出台市一体化政务服务平台运行管理办法,加强线上线下一体协同和各类自建平台统一运维监测。加强各领域政务服务平台信息化项目评审和绩效管理,深化共性平台共建共用。促进数据赋能增效,落实《政务数据共享条例》,强化供需对接,海量汇聚办件数据并及时向基层回流,加强重点领域数据更新,建设全市统一报表填报系统和数据资源池,实现基层报表无感生成。加强网络安全和数据安全等。

文/本报记者 张月朦

## 流感进入高峰期 本市多措并举保障患儿就医需求

# 北京儿童医院白班出诊单元将增加六成

根据监测,目前本市流感已进入高峰期,流行株为甲型H3N2,与既往相同流行株的流行季相比,今年仍低于历史高峰。统筹调度药物供应、指导医疗机构制定应急预案、完善就诊流程……北京青年报记者昨日从市卫健委获悉,北京正发挥“三医联动”机制作用,多措并举保障患儿就医需求。在北京儿童医院,为服务好就诊患儿,目前该院内科不限号,内科和发热门诊开设白班、小夜班、大夜班,确保每天24小时均有医生接诊。患儿亦可通过互联网门诊挂号,避免交叉感染风险。

## 儿童医院内科不限号 确保24小时均有医生接诊

“进入11月以来,儿童呼吸道疾病就诊量确实在上升,不过跟去年同期比,就诊量并没有更高。”北京儿童医院门诊部主任李豫川介绍,整体来看,患儿就诊数量在秋冬季容易增多,为此医院投入了更多医疗资源,提前做好了充分准备。

目前,北京儿童医院内科不限号,内科和发热门诊门诊开设白班、小夜班、大夜班,确保每天24小时均有医生接诊。为缩短患儿等候时长,北京儿童医院增加了医生出诊单元,启动门诊动态支援机制。李豫川表示,与去年相比,今年12月白班门诊出诊单元计划增加60%。

从监测数据来看,每天下午3点后、晚上7点后,患儿就诊最为集中。医院根据门诊挂号情况、病人等候情况等,第一时间启动动态支援机制,由内科相关科室医生及时支援门诊,各科室对医生也已实现门诊、急诊、病房统筹管理。同时,检验、影像、药学等部门,与临床协同,增派人手、延长工作时间,并加强巡视,一旦发现排队等候时间较长则灵活加派人手。例如,呼吸道病原检测需求高,咽拭子采样窗口提前至7点30分开放,结束时间延续至23点。

此外,该院也在不断优化服务流程。北京儿童医院在全国儿科医疗机构中率先启用诊前开单机制,在家长自愿前提下,分诊台可为患儿在看医生前就开具血常规、病原学检测等检查。线上预约患儿也可到院



后通过小程序申请办理。医院还在相应区域张贴了就诊、检验、输液等候查询小程序二维码,可扫码查看等候情况,缓解家长焦虑。

## 开设互联网夜班门诊 避免入院交叉感染风险

北京青年记者了解到,目前北京儿童医院上午门诊8点至9点、下午门诊13点至14点、小夜班门诊17点至18点病人量相对较少,建议错峰就诊。

值得一提的是,在服务好线下门诊的同时,北京儿童医院内科还开设了互联网夜班门诊。“有的孩子暂时病情比较平稳,比如刚开始发烧,精神还可以,没

有严重的咳嗽、腹泻,家庭也有一定的护理经验,同时也有一些基本检查结果,这种情况下只要有北京儿童医院的就诊码,家长就可以在互联网门诊挂号,避免过多的孩子进入医院增加交叉感染风险。”李豫川介绍,内科互联网夜班门诊每天18点30分开诊,“这样家长下班后可以很从容地带孩子就诊”。

北京青年记者了解到,当下,为满足患儿住院需求,北京儿童医院开启“全院一张床”机制,统一协调全院床位,除呼吸中心、感染内科、急诊内科、中医科等呼吸道感染住院患儿核心收治科室外,根据住院患儿需求,动态调整内分、新生儿外科等其他病房床位,确保“应收尽收、应治尽治”。

北京儿童医院作为北京市紧密型儿科医联体的

核心医院,现有医联体成员单位10余家,医院切实发挥带动引领作用,通过医院和外派专家在学科发展、人才培养、双向转诊等方面建设,不断提升医联体服务能力,有助于解决基层呼吸道患儿就诊需求。

## 动态监测儿童诊疗量 调度药物确保供需平稳

北京青年记者了解到,目前,市卫生健康委、市医保局、市药监局建立了“三医联动”监测与调度机制,对儿童诊疗量、医保结算和药品供应进行动态监测,研判呼吸道疾病流行趋势,并统筹调度抗支原体、抗流感及新冠小分子药物供应,确保药品供需平稳。在就诊高峰来临前,提前制定工作措施,指导医疗机构制定应急预案,推动发热门诊、儿科、呼吸科“应开尽开”,动态扩充医务人员和诊室,开设输液复诊门诊分流患儿。同时,向社会公布提供儿科夜间服务的医院和提供儿科诊疗的社区卫生服务中心名单,组织开展覆盖全市的呼吸道疾病诊疗专业培训,提升临床识别与救治能力。

同时,持续加强儿科专科与医联体建设。本市将儿科纳入国家和本市临床重点专科支持领域,累计支持23个儿科项目,推动二级以上综合医院全部开设儿科门诊。以北京儿童医院等5家机构为龙头,深化紧密型儿科医联体建设,覆盖50余家二三级医疗机构。在369家社区卫生服务中心实现儿科服务全覆盖基础上,通过持续加强社区医务人员儿科培训、推动医联体人员下沉等方式提升基层儿科服务能力,在就诊高峰期减少二三级医疗机构儿科就诊压力,保障患儿看病就医需求。

此外,积极推进儿童医疗服务模式创新。以北京儿童医院为试点,开展儿童医疗服务标杆建设,通过打通地图导航实时查询车位、取消门诊取号环节、提供智慧导诊、线上办理出院等举措,缩短患儿候诊时间。支持儿童医院内制剂在医联体医疗机构间调剂使用。积极推进互联网诊疗服务,减少患儿线下奔波。

文/本报记者 蒋若静  
摄影/本报记者 袁艺

# 北京出招改善城市运营服务保障人员居住条件 “一张床一间房”助城市建设者安居

“十五五”新名词  
解读应用新场景

近日,《中共北京市委关于制定北京市国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》公布,在“着力保障和改善民生,提高群众生活品质”部分,提出探索“一张床、一间房”模式,改善城市运营服务保障人员居住条件。

北京青年报记者在采访中了解到,北京市自2022年起大力发展保障性租赁住房,坚持市场化运作,通过政府政策支持、社会资本投资参与,不断增加“一张床、一间房”小户型房源供应,满足新市民、青年人、城市公共服务人员等群体住房需求,截至目前已超额完成“十四五”40万套(间)建设筹集目标。在朝阳区,目前已经有4个“城市建设者之家”项目投入运营,可提供床位6074张,累计保障“快修保保洁”等公共服

务人群3000人次。其中,位于东四环晨光家园的“城市建设者之家”不仅小区环境优美,而且配套完善,可以实现“拎包入住”。整个项目共有9套房源,60个床位,租金价格在900元/床1200元/床不等,低于周边同类项目的市场价。“我们依托‘平急两用’、保障性租赁住房、城市更新三种模式,为新就业群体提供多样化的住房选择。”朝保发公司相关负责人介绍,“同时,我们创新推出‘保障性租赁住房+品质社区服务’的模式,希望从简单的‘一张床’、有限的‘一间房’逐步升级到为城市建设者提供温馨的‘一个家’,通过多层次租赁住房供应体系,

让新就业群体进得来、留得住、住得安、能成业。”

北京创新政策机制,采取新建、改建、筹集转化等多种方式建设筹集,着力盘活存量土地和房屋资源,努力增加保障性租赁住房有效供给,弥补了传统租赁市场产品供应缺口,受到新市民和青年人的欢迎,有效发挥租赁市场“调节器”“稳定器”作用。

有效推进低效集体土地“腾笼换鸟”,利用集体建设用地建设保障性租赁住房近13万套(间),建设总量全国最大。如首创繁星十八里店项目是本市目前规模最大的集体土地租赁住房项目,建成后可提供租赁住房6500多套,还配套建设了餐饮商超、图书阅览室、健身房等设施,地区环境得到明显改善,成功实现从低效用地到活力社区的华丽转身。

利用闲置商业、办公、厂房等非居住类资源改建保障性租赁住房3.3万余套,如丰台区暖悦公银里地店保障性租赁住房项目,原为公租房项目配建的商业,改建后可提供公寓型、宿舍型房源,近三年入住率始终保持在90%以上,主要服务于区域内城市基础运行服务人员和新毕业大学生群体,为新市民、青年人提供了安身之所和温暖的家。

未来,北京将持续推进住有所居。加快构建房地产发展新模式,完善“市场+保障”的住房供应体系、租购并举的住房制度。优化保障性住房供给,加大存量资源盘活力度,满足城镇工薪群体和各类困难家庭基本住房需求。扩大租赁住房有效供给,培育市场化专业化运营机构,规范发展租赁市场。探索“一张床、一间房”模式,改善城市运行服务保障人员居住条件。

文/本报记者 赵婷婷

# 西城区创新推出“用工体检” 扫码答卷查风险 企业员工齐受益

精准施策促就业

本报讯(记者 解丽 通讯员 何一凡)扫描“云体检”二维码即可生成标注出潜在风险点的用工风险筛查报告,再经过专家组的专业指导,管理盲区清晰可见……昨日,北京青年报记者从西城区仲裁院获悉,该区创新推出的“用工体检”服务,正以简单高效的方式实现企业与员工的双赢。这项通过在线问卷就能完成的用工风险评估,不仅帮助企业规避管理风险、节约运营成本,也让员工的合法权益得到更好保障。

北京兰格云商科技有限公司就受益于这项创新服务。2025年春节后,该企业新招聘了30名技术人员,人力资源部和法务部在密集审核入职材料时,对部分用工细节的合规性存有疑虑。就在此时,法务总监倪金宝偶然看到了西城区仲裁院开展的“送法入企”活动宣传海报,随即扫描了海报上的“云体检”二维码。

填写企业基本情况后,系统生成了一份包含48道题的专属问卷,涵盖劳动合同、工时制度、薪酬福利等各个方面。倪金宝说:“答题过程中我意识到有些地方确实存在问题,比如试用期约定、加班工资计发、奖金分配等问题,我们之前没有注意分类处理。”

“体检报告”生成后,共精准识别出5个潜在风险点。在自主规范学习后,企业又通过西城“云体检”院长专家组的专题指导,对劳动合同文本和奖金分配制度进行了系统修订。令人惊喜的是,这次“体检”为企业节约管理成本数十万元,让全公司160余名职

工从中受益。

倪先生的经历正是西城区劳动仲裁工作模式转型的生动缩影。据西城区仲裁院相关负责人说:“过去我们更多是处理已经发生的劳动争议,现在则更主动靠前,与员工和企业同行,将工作重心从‘事后救火’向‘事前预防’延伸,推出‘云体检’二维码,精准找到企业的用工风险点,有效降低企业与员工发生争议的几率。”

数据显示,近4个月来,西城仲裁院已为1200余家企业提供用工体检服务,发现并指导近681家企业整改各类用工风险隐患3400多条,为200多家企业出具《用工风险报告》,惠及职工数万人。

在筑牢事前防线的同时,西城区还积极构建多层次劳动纠纷化解体系。目前,区一街一社区三级调解网络已实现全域覆盖,全区建成15个街道劳动人事争议调解中心和新业态形态一站式解纷站点,延伸至263个社区联络点,形成“社区预警排查—街道联动调解—仲裁专业支撑”三级机制。2025年,三级调解网络成功调解劳动争议近6000件,调解成功率达80%以上。

“通过社区、街道提前介入,多数纠纷可在萌芽阶段化解。”西长安街街道调解中心工作人员表示,这既避免了矛盾升级,也减轻了企业和员工的诉累。从源头规范用工,到多元化解纠纷,西城区通过系统性的治理变革,推动形成“劳动关系和谐—企业发展向好—就业质量提升”的良性循环。西城区人社分局相关负责人表示,未来西城区将继续以“小切口”改革创新推动营商环境“大提升”,让企业与劳动者都能感受到“业美就在西城”的温暖与公正。