

**“一网通办”的智商和情商，源自它在跨部门数据共享、技术驱动精准服务等方面的先进理念。**“一网通办”一个重要使命就是打破数据孤岛——通过统一归集分散在各部门的数据，建立了“一人一档（针对个人用户）”“一企一档（针对企业用户）”的个性化标识系统。

大多数栏目，要亲自敲键盘的，只有“紧急联系人信息”。就这样，前前后后只花了王琳不到5分钟；对照自己先前反复电话咨询、几次往返窗口的体验，王琳感叹“真的像是在网购”。

静安区一家软件公司的行政人员陈桦对此也深有感触。他们公司想要获得高新技术企业认定，因为这样可以享受到15%的所得税税率优惠政策，这对于中小企业减轻税负、帮助公司创造更多利润，用于研发新产品迭代优化非常有帮助。

陈桦在“一网通办”总门户网站上，通过“法人一证通”进行登录，便进入企业专属网页。她惊奇地发现在“企业办事推荐”栏目中已经自动推荐了“高新技术企业认定”“技术先进型服务企业认定”等主题办事。

陈桦点击“我的信息”，公司的基本信息、法人资质信息以及公司的信用报告一目了然，公司的相关档案一应俱全。在“我的证照”中竟然还查到公司名下的电子营业执照和公司其他的一些证照。“没想到，‘一网通办’居然对企业各类信息都进行了汇总，这对于企业办事人员而言，真的非常方便。”

她又点击“我要问”栏目，在智能问答中输入“高新企业”，系统立即“回答”出了“高新技术企业认定”以及其他相关的办事主题。点击“高新技术企业认定”进入主题办事页面后，根据公司情况完成问卷式的个性化智能引导，在快速准确地获取所需提交的申请材料清单后，系统给出了就近办理窗口的地址。

“根据系统的一步一步引导，我相应地在网上进行填报、上传申请材料，提交成功后，等待预审结果。”在预审通过后，陈桦带着材料直奔静安区办事窗口，材料经过审查后当场受理，后续等待专家评审通过后即可拿到高新企业认定证书。“没想到第一次申请办理，居然能轻松搞定，还节省了大量的时间和办理成本。”

此事之后，“一网通办”的企业专属网页在该公司内部得到推广，各部门的经办人员达成了共识：到政府办事就找“一网通办”！

## 政务 AI 打响服务品牌

“一网通办”的智商和情商，源自它在跨部门数据共享、技术驱动精准服务等方面的先进理念。可以说，“一网通办”以及其开发运营主体——上海市大数据中心，一个重要使命就是打破数据孤岛——通过统一归集分散在各部门的数据，包括人口库、法人库、空间地理库、电子证照库等，上海大数据中心成为了全市的数据枢纽，“一网通办”这个服务窗口则因此能对服务对象产生更深入的了解——用专业的话来说，就是建立了“一人一档（针对个人用户）”“一企一档（针对企业用户）”的个性化标识系统。

有了数据，AI 火箭就相当于被加注了燃料。通过深度挖掘，“一网通办”正不断为用户进行多维度的“画像”。对个人用户，平台可以在“人生事件”维度上，为市民打上“出生”“入学”“求职”“买房”“结婚”等标签；在“人群”维度上，将用户标记为“儿童”“老人”“帮困对象”……在“职业维度”上，识别出“学生”“教师”“保安”……只要用户登录“我的主页”，“一网通办”就会像老朋友一样，为其智能化匹配服务内容。

对企业用户来说，“一网通办”也可以根据其所属的行业、注册地等，提供个性化服务。而且，无论企业还是个人，随着用户与平台不断交流，“一网通办”还会在此期间动态学习用户行为，越来越懂用户。

技术团队透露，之前许多人上网办事体验不佳的很大原因在于语言隔阂。传统的政务网站使用的是文件语言，比如“生二胎”，官方表述叫“再生育”，准确但不够接地气，很多人因此找不到要办的事。

为此，最早提出“一网通办”的上海，在这方面下了很大功夫，自2018年10月17日正式上线总门户以来，多次升级功能。现在，在上海“一网通办”个人主页，进入对话框里，输入“我要结婚”“我