

湖南省数据局文件

湘数据发〔2025〕1号

湖南省数据局 关于印发《2025年“湘易办”超级服务端 提质升级工作方案》的通知

各市州人民政府，省直和中央在湘有关单位：

经报省人民政府同意，现将《2025年湘易办超级服务端提质升级工作方案》印发给你们，请认真组织实施。



（此件主动公开）

2025 年“湘易办”超级服务端提质升级 工作方案

为深入贯彻党中央、国务院对于一体化政务服务平台移动端建设的决策部署，全面落实省委、省政府“建好用活‘湘易办’、成为‘掌上好办’的全国示范标杆”等工作要求，集中力量将“湘易办”打造成全省政务服务总入口，实现数字政务提质增效，结合我省实际，制定本方案。

一、工作目标

将“湘易办”打造成为企业群众“掌上办事”总入口，秉持用户视角，深化移动端整合，通过强化技术创新、拓展服务应用场景、健全运维安全体系，持续推动“湘易办”平台提质升级。2025 年 12 月底前，各级各部门将已建移动端应用和专区服务，按照相关规范整合至“湘易办”，并逐步关闭独立入口。常态化开展“湘易办”用户体验“走流程”活动，及时完成整改和优化，实现从“掌上可办”向“掌上好办”转变。

二、重点任务

（一）深化移动端整合，整治“指尖上的形式主义”

1. 用户体系融合。各级各部门严格遵循“湖南省移动端统一认证技术对接标准”开展用户体系融合工作。2025 年 6 月底前，全面完成用户统一认证服务接入，破除用户多头注册的问题，优化办事体验。“湘易办”平台依托用户统一认证服务，保障各级各

部门已建移动端的用户无感登录“湘易办”，真正实现“一次认证，全网通办”。

2. 服务应用融合。2025年8月底前，各级各部门严格遵循“湘易办”相关规范对所有服务应用进行技术改造，统一将服务应用发布至“湘易办”移动政务应用管理系统，并注册至“湘易办”事项接入管理系统，实现服务应用和办理事项的多渠道统一管理、同源发布；持续做好本地区本部门专区建设和服务功能优化，各市州实现以服务应用融合方式接入或改造高频服务事项不低于100项。

3. 通用能力融合。各级各部门应充分利用“湘易办”开放的实人认证、实名核验、消息提醒、服务分享、文件上传等通用服务能力，结合自身业务实际，逐步申用“湘易办”通用服务能力，提升政务资源利用率。

4. 关停服务应用入口。各级各部门完成用户融合、服务应用融合、通用能力融合后，2025年12月底前，将所有移动应用服务集中部署至“湘易办”，并逐步关停原有独立入口，推动全省政务服务入口统一。

（二）强化技术创新升级，夯实平台支撑底座

5. 推动平台迭代升级。拓展移动端服务覆盖渠道，新建“湘易办”鸿蒙版本；新建用户评价系统，支持用户在线评价，促进服务的持续优化；全面升级移动端整体界面，推出“湘易办”移动端3.0版本；基于政务AI大模型分析用户热点行为，动态调整“湘

易办”移动端用户推送策略，优化用户体验；升级访客预约专区，打造全省访客预约的统一入口；构建“千人千面”用户画像，依托“一人一档、一企一档”打造个人和企业专属数字空间，为用户提供个性化、精准化、智能化服务。

6. 推动消息及时触达。2025年6月底前，针对如办件进度、医保、社保和公积金动账等用户广泛关注、时效性要求高的关键信息，各有关单位要按照“湘易办”消息推送统一接入规范完成技术改造，通过“湘易办”进行消息的发送，保障信息服务高效触达。

7. 升级智能客服能力。深度融合AI大模型，升级智能客服能力，实现智能客服服务场景化、智慧化、个性化。2025年10月底前，各级各部门按照“湘易办”知识库标准，进一步完善“湘易办”事项服务知识和常规问答，协助建立全面、准确、标准的智能客服知识体系，提升用户满意度。

（三）拓展服务应用场景，提升平台服务质效

8. 实现全省“一码通办”。省人力资源社会保障厅依托社保码不断拓展服务场景，强化与交通出行、文旅、政务服务、公共服务等应用场景的融合，2025年7月底前，与“湘易办”成功对接，确保用户通过“湘易办”实现“一码通办”，为群众提供更加便捷、高效的服务体验。

9. 拓展“消费品以旧换新”服务供给。2025年6月底前，在“湘易办”建设全省统一的“消费品以旧换新”政策补贴专区，

方便企业群众享受政策统一申报、表单智能核验、资格统一审核、资金统一发放的全流程、一站式服务。

10. 推动惠企政策精准直达。加强政策精准推送、政策智能体检等全生命周期服务。2025 年 7 月底前，省财政厅牵头完成财政预算管理一体化系统与“湘易办”政策兑现系统的技术对接，为用户展示涉企资金给付情况，实现涉企补贴资金直达和阳光运行；省发展改革委牵头，省工业和信息化厅协同完成全省政策数据归集和发布工作，“湘易办”平台基于 AI 大模型提升政策兑现系统智能化能力，实现点对点精准推送，并探索推行惠企政策全程网办，免申即享。

（四）健全运维安全体系，强化平台保障能力

11. 建立多维度政务服务体验机制。省数据局组织各服务应用上线单位及“湘易办”运维运营单位，针对“湘易办”已上线服务应用及基础功能组件，进行抽查体验。各级各部门应常态化开展“湘易办”用户体验“走流程”活动，主要领导要亲自体验本部门的全量服务和功能，及时完成问题整改，推动“湘易办”用户体验持续提升。

12. 健全运维巡检晾晒机制。各级各部门落实运维管理责任，明确运维责任人，配合“湘易办”完善服务问题发现和处理机制，保障接入“湘易办”的服务可用和平稳运行。省数据局对每个单位服务运行情况开展检查，并对发现的问题进行晾晒通报。

13. 健全安全管理机制。遵循“谁建设、谁负责”的原则，

各级各部门应明确安全责任人，负责本地区本部门专区和服务运行安全保障。各级各部门新增或优化的服务在安全测试通过后方可上线，出现安全问题的服务，应尽快下线，修复后再重新申请上线。

三、工作要求

（一）健全工作机制。各级各部门要高度重视、认真落实省委、省政府关于“湘易办”提质升级工作安排，明确分管负责人、具体处（科）室以及运营、运维、安全责任人负责此项工作，结合本地区本部门工作实际，细化工作任务，共同构建上下联动、左右协同的常态化工作推进机制。省数据局、省政务服务和大数据中心协同做好有关统筹协调、支撑等工作，并将“湘易办”提质升级工作纳入数字湖南建设测评指标体系，适时通报有关情况。

（二）加强经费保障。各级各部门应结合实际情况，统筹本地区本部门信息化建设相关经费，保障系统对接和改造、场景建设、服务融合、日常运维等工作，全力支持“湘易办”提质升级。

（三）加强应用推广。各级各部门基于《2025年“湘易办”年度运营规划》指导，按照联合运营工作机制，配合开展“湘易办”运营推广工作，将“湘易办”作为办事服务主渠道进行宣传推介。围绕已上线服务事项，以企业群众视角体验办事服务，完善功能应用，加强宣传推广，不断提升“湘易办”品牌影响力。

附件：1. 2025年“湘易办”提质升级重点任务清单

2. 全省政务移动端统计情况表

附件 1

2025 年“湘易办”提质升级重点任务清单

序号	工作任务	具体内容	完成时间	责任单位
1	明确责任人	省直各单位及市州需明确分管负责人、运营、运维、安全任务责任人并完善相关信息后，报送省数据局。	2025 年 4 月	省直各单位、各市州人民政府
2	事项入驻申请	遵循“湘易办”相关规范，省直各单位及市州需梳理本部门政务移动端应用及服务事项数据形成清单，并在“湘易办事事项接入管理系统”中完成服务事项接入“湘易办”的入驻申请。	2025 年 4 月	省直各单位、各市州人民政府
3	用户体系融合	已建移动端若需要保留用户信息的，需与省统一身份认证平台按照“湖南省移动端统一认证技术对接标准”按时完成对接。	2025 年 5 月	省政务服务和大数据中心、省直各单位、各市州人民政府
4		已建移动端若无需保留用户信息的，遵循“省统一身份认证”平台相关规范，省直各单位及市州需按时完成本部门政务移动端应用与省统一身份认证平台的用户认证对接工作，破解用户需频繁注册多个政务系统账号的弊端，优化用户办事体验。	2025 年 6 月	省直各单位、各市州人民政府

序号	工作任务	具体内容	完成时间	责任单位
5	服务应用融合	按时完成“湖南省政务服务应用接入和服务开放平台”升级，提升平台稳定性与响应效率，提升平台已注册服务异常监管告警能力，为服务融合晾晒机制提供数据支撑；推动各级各部门通过“湖南省政务服务应用接入和服务开放平台”，完成政务移动端应用服务接口的发布、订阅、授权审批等操作，保障已注册服务稳定高效运行，提升政务服务事项处理效率。	2025年6月	省政务服务和大数据中心
6		遵循“湘易办”相关规范，省直各单位及市州需按时完成本部门政务移动端应用的后端技术改造，并将后端服务（包括若干 API 接口）发布至“湖南省政务服务应用接入和服务开放平台”。	2025年8月	省直各单位、各市州人民政府
7		遵循“湘易办”相关规范，省直各单位及市州按时完成本部门政务移动端应用的前端技术改造，并将前端应用打包发布至“湘易办”移动政务应用管理系统。	2025年8月	省直各单位、各市州人民政府
8	通用能力融合	利用“湘易办”开放的实名认证、实名核验、消息提醒、服务分享、文件上传等通用服务能力，逐步完成能力的申请、审核和使用，实现一次建设，多端共享复用。	持续	省直各单位、各市州人民政府
9	关停服务应用入口	逐步关停政务移动端应用入口，统一通过“湘易办”进行访问（2025年关停率达20%，2026年关停率达100%），实现全省政务服务入口统一。	2026年12月	省直各单位、各市州人民政府
10	推动平台迭代升级	新建“湘易办”鸿蒙版本、用户评价体系、访客预约专区等；升级移动端整体界面，推出“湘易办”移动端3.0版本；构建“千人千面”用户画像，依托“一人一档、一企一档”打造个人和企业专属数字空间；基于政务AI大模型，升级消息推送、智能客服、政策兑现等能力，提升“湘易办”智能化服务水平。	2025年12月	省数据局

序号	工作任务	具体内容	完成时间	责任单位
11	推动消息及时触达	完成消息推送系统技术改造和对接，保障办事进度、医保等消息及时触达。	2025年6月	省直各单位、各市州人民政府
12	完善知识库	按照“湘易办”知识库标准，省直各单位及市州按时完成本部门服务事项的相关知识内容和常规问答梳理，通过“湘易办事项接入管理系统”完成知识库数据上传。	2025年10月	省直各单位、各市州人民政府
13	实现全省“一码通办”	由省人力资源社会保障厅牵头，协同省文化和旅游厅、省医保局、省交通运输厅等部门，建设全省统一社保码，加强交通出行、文旅、政务服务、公共服务等应用场景的深度融合，并按时完成与“湘易办”对接，确保用户通过“湘易办”实现“一码通办”。	2025年7月	省人力资源社会保障厅、省文化和旅游厅、省医保局、省交通运输厅
14	拓展“消费品以旧换新”服务供给	在“湘易办”建设全省统一的“消费品以旧换新”政策补贴专区，帮助企业群众实现政策统一申报、表单智能核验、资格统一审核、资金统一发放等全流程、一站式服务体验。	2025年6月	省商务厅、省民政厅
15	推动惠企政策精准直达	由省财政厅牵头，完成财政预算管理一体化系统与“湘易办”政策兑现系统的技术对接，为用户展示涉企资金给付情况，实现涉企补贴资金直达和阳光运行。	2025年7月	省财政厅
16		省发展改革委牵头，省工业和信息化厅协同完成全省政策数据归集和发布工作，依托“湘易办”政策兑现系统实现点对点精准推送，并探索推行惠企政策全程网办，免申即享。	2025年7月	省发展改革委、省工业和信息化厅、省数据局

序号	工作任务	具体内容	完成时间	责任单位
17	建立运营宣传和服务体验机制	按照联合运营工作机制，明确“湘易办”运营责任人，常态化开展“湘易办”用户体验“走流程”活动，主要领导要亲自体验本部门的全量服务和功能，及时完成问题整改和优化提升。	常态化开展	省直各单位、各市人民政府
18	建立健全运维安全管理机制	明确运维安全管理工作责任人，落实运维安全管理责任，配合“湘易办”完善服务问题发现和处理机制，保障接入“湘易办”的服务“可用”“好用”，确保平台安全、稳定运行。	常态化开展	

附件 2

全省政务移动端统计情况表

(表格下载地址 http://59.231.8.248/ywtb/4/content_97.html)

