

泉州市行政服务中心管理委员会文件

泉行政管〔2025〕3号

泉州市行政服务中心管委会关于印发《泉州市行政服务中心管委会 2024 年工作总结及 2025 年工作要点》的通知

驻中心各部门窗口、各有关单位，各分中心，中心管委会各科：

现将《泉州市行政服务中心管委会 2024 年工作总结及 2025 年工作要点》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

泉州市行政服务中心管委会

2025 年 1 月 16 日

泉州市行政服务中心管委会

2024 年工作总结和 2025 年工作要点

2024 年，在市委、市政府的正确领导下，中心管委会深入贯彻落实市委、市政府关于优化营商环境的部署要求，深入开展“深学争优、敢为争先、实干争效”行动，紧贴“两项牵头指标”，瞄准“全省先进”目标，不断在打造市场化、法治化、国际化营商环境上对标一流，加快推进行政服务标准化规范化便利化。

一、2024 年工作总结

2023 年泉州市“工程建设项目审批”考核指标位列前三，列入福建省营商环境监测标杆，2024 年 4 月，“推行工程建设项目全流程网办”举措获评 2023 年“泉心泉意”服务企业十佳举措，2024 年 4 月，以全省试点为契机，多向发力推进“无证明城市”试点建设，其做法被省政府办公厅《今日要讯》专刊、福建日报等多处刊发。

（一）坚持业务创优，提升审批速度

1. 深化工建项目审批制度改革。一是持续推进工程建设项目审批“帮代办”服务及“模拟审批”工作。今年来，共 456 个办件享受到“模拟审批”政策福利，“帮代办”服务惠及 731 个项目，有效推进我市工程建设项目早开工、早建设、早竣工、早投产，推动我市营商环境再优化、再提升。二是强化中介超市管理。优化中介机构入驻方式，实行“先入驻后监管”模式，目前已进驻中介机

构 2631 家，项目业主 1992 家；2024 年共计发布项目 3464 份，中标并实施 3228 份，中标实施已办结 878 份，其中审批类项目 229 份，非审批类项目 649 份。

2.持续推进“省内通办”、“跨省通办”覆盖面。一是推动“全程网办”，全面落实“异地代收代办”事项，提升政务服务大厅“省内通办”服务能力。2024 年 1 月 1 日至今，市县两级共办理“省内通办”事项 11.2 万件。二是我市已与 15 个省外城市签订“跨省通办”框架协议，实现两地企业和群众办事“就近办、一次办”，今年以来，市县两级共办“跨省通办”事项 10.8 万件。

3.深入开展行政审批服务“局长走流程走基层、解难题补短板、督整改优服务”专项活动。市行政服务中心管委会 3 月份牵头印发《泉州市行政服务中心管委会关于深入开展行政审批服务“局长走流程走基层、解难题补短板、督整改优服务”专项活动的通知》（泉行政管〔2024〕6 号）。一是今年常态化开展“局长走流程走基层”活动以来，全市（含县级中心）共梳理解决问题 884 个；压缩承诺时限 247 个工作日。二是今年来，市行政服务中心管委会牵头组织组织市、县两级相关审批部门赴企业项目开展政务服务“轻骑兵”“大篷车”一线调度协调服务，全市（含县级）审批服务“轻骑兵”服务队已深入 400 余家企业、项目靠前指导，协调解决了用地审批、环评、控规、工规证办理等 526 个“堵点”“难点”问题。

（二）坚持改革创新，提升服务效率

1.全面推广“数字政务门牌”。一是召开数字政务门牌”改革工作启动会，向全市推广应用“数字政务门牌”，打造服务企业群众最后一米的数字化载体。二是印发《泉州市推进为民办实事项目，加强“数字政务门牌”建设实施方案》，创新打造“泉州政务服务特色模式”，推动政务服务办事指引向基层延伸。三是积极和公安部门协调对接，利用二级模块跳转的方式，将数字政务门牌嵌入至公安门牌二维码中，实现了政务服务和公安数字化服务的深度融合。截止目前，全市 13 个县（市、区）均已完成“数字政务门牌”系统建设并接入市级平台，实现全市覆盖，接入二维码户室牌数量 472.82 万个，累计服务超过 500 多万人次，提供办事攻略指引 200 万余次，帮办服务 20 万余次，代办服务 10 万余次，真正实现了政务服务“上门入户”。

2.做好“无证明城市”试点工作。一是持续开展事项梳理。全面清理“五级十五同”目录中无法律依据的证明事项，提出泉州市保留的证明事项清单 1728 项；梳理完成第一批免提交高频证明材料清单共 70 项；梳理明确市本级已配置电子证照材料共 2738 项（其中政府部门核发类 2664 项，其他类 74 项）；对需回收的旧证清单进行梳理，形成《泉州市回收类材料清单（第一批）》共 1090 个。梳理形成两批《公共服务行业数据对接需求目录清单》，涉及 15 大类行业 66 种证明材料。与泉州晚报社展开对接，完成可信电子文件系统部署，并为泉州晚报分配账号和权限；梳理设计变更公告、收养公告、公示等常见公告类电子证明模板 8

类，并与市市场监督管理局、交通运输局、直属运管所对接，明确用证需求，逐步推动电子证明模板替代纸质材料。二是数据共享方面，加快推进申请材料与电子证照关联配置，推动我市已完成配置证照的事项材料占比由 61.5%增至 63.28%；业务协同方面，构建“业务协同”及“帮办代办”工作机制，创建“一体化平台”一窗受理系统“业务协同”功能模块，累计办理 1293 件；优化服务方面，在市县两级政务服务中心设立 14 个“证照补齐服务窗口”，依托“一体化平台”新增“证照补齐”功能模块，鼓励企业群众携带纸质材料到服务专窗，及时补充完善电子证照数据。

3.进一步完善远程异地评标保障。优化远程异地评标服务体系，做好远程异地评标调度、管理、服务及台账登记工作，协助各县（市、区）分中心开展远程异地评标、场地预约调度等工作，今年来与厦门、福州（含分中心）、南平、莆田、邵武、武夷山、漳州、四川崇州等地开展远程异地项目开标，共开展跨省、跨市远程异地评标 119 个项目，其中主场项目 39 个，副场 80 个。

（三）坚持数字赋能，强化数智服务

1.持续打造高效“一件事一次办”套餐。组织市、县两级各有关部门以“一件事”最小“颗粒度”标准，深入梳理集成化办事场景事项清单，将加大宣传力度，提升集成套餐应用和联办率。根据省上“高效办成一件事”改革工作部署要求，推动国办 13 个“高效办成一件事”重点事项顺畅运行。完善“高效办成一件事”帮代办服务机制，在各级政务服务大厅及乡（镇、街道）便民服务中心

建设“高效办成一件事”帮代办综窗，实现线上线下融合“同质同源”无差别办理“全覆盖”。今年组织市、县两级各有关单位梳理新增 10 个“一件事”套餐纳入 2024 年试点套餐清单。后续将按省、市“高效办成一件事”改革部署，稳步推动各项改革工作落地实施。

2.持续深化“e 政务”。一是办理事项广延伸。通过梳理摸排企业群众办事需求，在已实现市场监管、信用服务、不动产服务、公安服务等便民服务事项入驻基础上，新增国网电力企业新装、个人充电桩报装、企业过户、企业更名、个人过户、个人更名等 16 个电力便民服务事项入驻。二是服务领域深拓展。中心管委会联合泉州海关在泉州多个县市区部署配备 152 台具备双面彩色打印功能的政务服务自助一体机，为办事群众提供原产地证自助打印服务，形成“县市级政务服务中心+镇街服务点+便民服务站”的原产地证自助打印服务网络，为企业群众提供更多样、更便捷、更舒心的政务自助服务。

3.推进“数据最多采一次”改革工作。用公共数据赋能政务服务高效办事，减少企业、群众办事过程中的数据采集填报负担，通过采集端、平台端和使用端联动，归集企业、个人在办事过程中提交的各类电子材料，实现企业、群众办事所需数据自动共享回填，做到“一次提交、全网通用”，进一步提升企业、群众办事便利度，实现“让数据多跑路、企业群众少填表”，提升群众幸福感、满意度和获得感。截至目前，我市依托“一体化平台”已上线 100 项“数据最多采一次”事项，实现 842 个字段自动回填，已上

线的“数据最多采一次”事项申请表单自动回填率达 60%以上，大大缩短表单填写时间，极大提升企业、群众填表效率，让便民利企可感可知可享。

（四）坚持规范管理，提升服务质量

1.强化日常效能监察。实行专人值守，建立每月通报制度，通过省效能远程视频监督系统及中心电子监察显示屏常态化对窗口工作人员工作效率和服务态度开展视频监督系统的日常抽查工作，加强对窗口工作人员服务态度、工作纪律、服务规范、工作效率等方面的监督和检查，及时发现问题督促整改，共通报 11 次。

2.提升诉求处理效率。畅通诉求受理渠道，办事群众可通过福建省网上办事大厅、福建省信访信息系统、12345 便民服务热线、泉州市行政服务中心一窗受理平台、微信公众号、信函、现场、电话等多种线上、线下方式反映诉求投诉。通过部门办，协调办，指导办，督促办等措施，全力为群众排忧解难，满足群众的合理诉求，确保每一起投诉咨询件件有着落，同时充分发挥“办不成事”反映窗口的兜底作用，协调解决群众在办事过程中的遇到的“疑难杂症”。2024 年度市级中心共受理有效诉求 81 件，办结率 100%，群众满意率 95%以上。

3.用好政务服务评价。将政务服务大厅内全部政务服务事项、全体窗口服务人员纳入了政务服务“好差评”管理范畴。扎实做好“好差评”制度落实与评价结果运用，落实差评和投诉问题调查核

实、督促整改和反馈机制，将最终评价结果纳入对服务窗口的绩效考核范畴，确保差评件件有整改、有反馈，促进服务意识与服务水平的不断提升。2024 年度“好差评”系统推送泉州市直办事总评价 1411346 条，整体评价好评共 1411188 条，好评率占比达 99.97%。

4.强化窗口纪律建设。牵头全市政务服务窗口及为民办事岗位服务质效突出问题专项整治市级中心组织召开 5 次整治工作调度会，成立专项整治调研督导组，下沉且级中心调研督导 17 次，累计查摆窗口服务质效突出问题 4 类 223 个并全部销号，形成民生事例 14 个，正面典型案例 11 个，累计追责问责 298 人，形成制度成果 39 项，促进了窗口纪律明显提升。

（五）坚持党建引领，加强自身建设

1.加强党组自身建设。强化学习教育，坚持加强政治理论学习，落实管委会党组理论学习中心组学习制度，着力强化思想引领。扎实开展党纪学习教育，教育引导党员干部学纪、知纪、明纪、守纪。进一步落实党风廉政建设责任制，严格履行“一岗双责”，扎实推进党务政务公开，规范权力运行，实现全面从严治党无明显问题、党员干部无违纪、平安建设无事故。

2.加强平安和文明建设绩效考核。以完成平安绩效和文明绩效为抓手，开展“政务有礼、文明服务”专题政务礼仪培训活动，参与人数达 100 人次；在政务服务大厅设立志愿者服务站，建立了 13 人组成的志愿者队伍，2024 年为身体障碍人员提供志愿者

服务 900 多次，弘扬了志愿者服务的文明风尚；与共建单位东海街道北星社区联合开展“弘扬学雷锋精神 垃圾分类我先行”志愿服务活动、“传承端午文化、共建文明单位”主题党日活动，“同分类·共美好”垃圾分类讲座等活动。通过优质服务窗口评比、第三方调查评议等系列活动，落实窗口文明建设，提高窗口服务水平。

3.加强保密工作。2024 年召开“强化保密意识 筑牢保密防线”专题学习，组织全体干部观看保密教育片，通过加强保密宣传教育和培训，提高全体员工的保密意识和能力。

4.加强意识形态工作。坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，认真落实意识形态工作主体责任，筑牢防线、守牢阵地，弘扬“正能量”，唱好“主旋律”，做到旗帜鲜明、导向有力，确保意识形态安全。

二、2025 年工作要点

中心管委会将持续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实市委、市政府关于“深学争优、敢为争先、实干争效”的部署要求，不断在市场化法治化国际化上对标一流，努力实现新作为、创造新业绩。

（一）持续规范审批办件整治“体外循环”。全面排查工程建设项目审批管理系统的全流程审批情况，督促全市各级有关部门所有涉及工建项目审批事项均按全流程网办要求办理；要求各级工改办指定专人每天对已公布的工程建设项目审批服务事项

的审批流程、办事指南进行全面自查，杜绝“体外循环”和“隐性审批”问题；同时对泉州市工程建设项目审批服务网中 10 类建设工程项目的流程配置、审批时限等进行逐一核查完善，做好事项的维护更新。

（二）持续常态化开展“轻骑兵”下一线、走基层协调审批服务专项机制。研究推出更多的靠前服务，牵头市县两级相关审批部门赴现场为企业、项目送服务上门，强化协作，跟踪推进，及时协调、收集、解决、解答、指导。从问题清单中总结经验，建立健全工作台账，建立实时反馈机制，注重协调服务过程中提炼可复制的好经验、好做法，切实发挥典型引领和示范带动作用，进一步提升行政审批服务质效。

（三）全面推进“无证明城市”改革工作。一是持续完善“业务协同”机制。不断优化完善系统功能，实现证明材料“闭环获取”；二是加快完善灵活处理机制，针对省内办事无法获取的省外证明材料，以及因历史遗留问题无从获取的证明材料，通过线上核查、协商沟通等方式灵活处理；三是加快总结提炼工作成效。加强政策解读，提升“无证明城市”企业群众知晓度。

（四）持续推进“高效办成一件事”。根据省上“高效办成一件事”部署工作要求，持续推动更多领域“高效办成一件事”套餐事项上线运行。根据“一件事”标准统建套餐，加快推动试点套餐落地实施，做好试点“一件事”宣传推广工作，不断提升集成办服务质效。

(五)持续推进“数据最多采一次”改革工作。围绕“急用”“通用”“想用”需求导向，按照“成熟一批、应用一批”原则，推出更多“数据最多采一次”事项上线，用数据赋能政务服务提质增效，为企业和群众提供更高效、便捷、智能的政务服务，助力我市营商环境优化提升。

(六)拓展线上交易平台功能。进一步整合市场上下游相关功能软件，充分发挥平台信息数据枢纽功能，为优化公共资源交易营商环境提供数据资源和接口；继续推进交易全流程电子化工作，不断完善电子档案管理方式，优化电子合同和掌上CA应用，增加电子保函、CA互认机构数量，并在此基础上寻求创新，构建互联互通、集中共享的公共服务平台。

(七)持续聚焦党建引领抓队伍，构建良好的政务服务中心。一是持续深入开展中心文明及平安建设活动，深入学习贯彻市委市政府关于文明及平安建设活动的指示精神，依托中心党、工、妇、团组织开展富有意义、主题鲜明、形式多样的活动。将各类活动与中心优质服务窗口、先进个人、评优评先、考核提拔奖励惩处挂钩，着力营造浓厚的创建氛围，提升中心凝聚力，努力营造良好的政务服务环境。二是认真落实党风廉政建设责任制，持续抓好窗口“微腐败”问题的整治，加强落实中央八项规定精神学习教育，坚决纠正“四风”，努力打造勤廉政务大厅。三是深化保密教育，增强全员保密意识。加强理论中心组学习国家保密法律法规，确保各项保密工作落到实处。完善保密工作制度，

定期开展保密自查和专项检查，及时发现和整改潜在风险。今后将继续加强保密工作，不断提升保密管理水平。四是始终抓牢意识形态工作。站在全面从严治党的政治高度，认真贯彻落实中央和省委、市委关于意识形态工作的决策部署及指示精神，做到“八个纳入”，进一步探索互联网、手机微信等新兴媒体的应用和引导管理，壮大积极健康主流思想文化，加强网络阵地建设和管理力度，牢牢掌握党对意识形态工作的领导权、主动权。

抄送：市委办、市人大办、市政府办、市政协办、市纪委办、市效能办、市审改办、驻政府办纪检监察组。

泉州市行政服务中心管委会

2025年1月16日印发