

泉州市政务服务中心 工作简报

二〇二五年 第 4 期（总第五二零期）

泉州市行政服务中心管理委员会

2025 年 4 月 23 日

【改革创新】

永春县推动退役军人服务“一件事”办理 有速度更有温度

为深入贯彻落实习近平总书记关于退役军人工作的重要论述，扎实做好退役军人保障工作，永春县作为福建省“士兵退役一件事”改革的3个县级先行试点之一，积极探索服务新模式，全力推进退役军人服务“一件事”落地落实。这一举措让数据多跑路、退役军人少跑腿，收获了全县退役军人的一致点赞。

一、创新机制建设，构建协同服务体系。一是健全跨部门联动机制。县政务服务中心联合退役军人事务局、组织部、人社局、公安局、团县委、医保中心等部门，召开退役军人服务“一件事”专题协调会议，建立业务联审、信息联享、问题联处的“三联”工作

机制。**二是深化数据互通共享。**打破不同部门之间的壁垒，解决报到登记、落户办理、医社保接续等服务事项的办理过程中数据信息流转问题，实现 13 个高频事项集成“一站式”联办，业务办理效率提升 60%。**三是优化服务流程再造。**对原有的办事材料和环节进行梳理，去除重复提交材料，精简不必要的审批环节，材料精简率达 42%、环节压缩率达 35%，办理时限缩短至 3 个工作日内。

二、创新服务模式，打造全周期服务样本。**一是建设标准化服务体系。**编印《退役军人服务“一件事”办事指南》，以清晰、易懂的方式呈现办理条件、办理流程、所需材料、办理时限等内容，方便退役军人提前准备。**二是专窗+流动服务双驱动。**紧盯 3 月份、9 月份退役季，联合县退役军人服务中心设立“退役军人服务一件事”专窗，提供全流程一站式办理服务。同时，由镇、村工作人员组建“流动服务站”，深入刚退役返乡的退役军人家中，“一对一、手把手、面对面”教会退役军人办理流程，现场解答户籍迁移、社保补缴等问题 110 余个，实现“退役即服务”。**三是立体化服务网络构建。**依托“闽政通”APP、福建省网上办事大厅的退役军人服务‘一件事’端口，随时随地提交申请材料，实现“不见面”办理，让服务“触手可及”。

三、深化服务内涵，构建长效发展机制。**一是搭建立体宣传网。**充分利用微信公众号、微信工作群、宣传栏等宣传媒介，大力宣传退役军人服务“一件事”相关政策和办理流程等，提高覆盖率、知晓率。**二是服务质量闭环管理。**探索建立服务满意度评价

体系，将退役军人的意见建议纳入后续优化重点，形成“服务-反馈-改进”闭环管理，确保改革成果可持续。**三是打造多元服务品牌。**将服务场景从“事项办理”拓展至“多元服务”，通过举办光荣返乡仪式、发布招聘公告、开展就业创业咨询等活动，指导退役军人尽快适应角色转换、融入社会。

永春县通过一系列集成改革，推动退役军人事务办理实现“三个转变”：从多部门跑腿变为一窗通办、从被动受理变为主动服务、从单一办事变为全程保障。自退役军人服务“一件事”办理系统上线以来，我县已高效服务保障 317 名退役军人。下一步，永春县政务服务中心将继续深化拓展更多“高效办成一件事”的服务内涵和外延，探索更多服务举措，不断持续深化“一件事”改革覆盖面，为永春县政务服务高质量发展注入新动能。

（永春县行政服务中心管委会）

泉州台商区政务服务“三维升级” 以办事人视角丈量改革温度、速度和准度

为进一步优化营商环境，提升政务服务效能，泉州台商投资区以“假如我是办事人”沉浸式体验活动为抓手，聚焦“高效办成一件事”“无证明城市”“数据最多采一次”和“亲清家园”四项改革重点，结合企业群众办事服务需求，从询、办、用三个维度出发，通过全流程角色代入、全链条问题排查、全方位服务优化，推动

政务服务从“能办”向“好办、智办、贴心办”跨越式转变。

一、如我在询，增政务服务“温度”

建立“体验—反馈—改进”闭环，破除“机械式服务”顽疾，让政务服务的温度既体现在服务人员的微笑中，更沉淀在流程设计的细节里。**一是体验中台服务。**以办事人身份体验政务服务中台的导询、帮代办服务、绿色通道、“办不成事”兜底服务等工作内容，评估服务态度和效率、服务能力和水平，提出改进建议，特别关注服务人员的专业素养、服务态度以及服务流程的顺畅性。活动开展以来，共查摆解决导询不明确、指引不清晰等问题 15 项。**二是办事服务回访。**建立电话回访机制，随机抽取每日办件，对办理或咨询业务的企业群众进行电话回访，全面了解窗口业务水平、服务态度等情况，同步收集优化提升意见建议。开展以来共完成电话回访 519 人次，整改服务问题 7 个，整改完成率达 100%。**三是优化“政务门牌”。**以办事人身份体验“政务门牌”的功能，包括信息查询、业务办理引导等，评估其便捷性和实用性。根据体验结果，对“政务门牌”的内容和展示方式进行优化，促进更直观更精准提供办事人所需信息。系统优化后，群众平均查询时间由 10 分钟缩短至 2 分钟，业务导航精准度提升至 99%，有效减少办事人“多头跑”现象。

二、如我在办，提政务服务“速度”

聚焦企业群众高频办理事项，以“办事人”身份全流程穿越审批链条，直击材料重复提交、环节衔接不畅等“顽疾”，让“高效办成一件事”从口号转化为可感知的办事体验。**一是体验审批流**

程。以办事人身份全环节检验行政审批事项，特别是“高效办成一件事”“无证明城市”“数据最多采一次”的办事指南准确性、材料精简度、流程顺畅度，系统梳理申报条件冗余、材料重复提交、环节衔接不畅等影响办事效率的症结问题，建立动态优化机制实现精准整改提升。活动开展以来，累计体验 270 项行政审批事项、25 个“高效办成一件事”、17 项“亲清家园”改革服务的办理流程，查摆解决审批堵点 59 个。**二是简化年审检查。**选取渔业船舶、瓶装燃气许可等年审类及食品经营许可、小作坊登记等延续类审批事项，以办事人身份体验年审和延续许可“免检”流程，包括材料提交、条件审核、办结反馈等环节，评估简化后的手续是否便捷、高效。活动开展以来，简化年审事项的办理时限由 10 个工作日压缩至即办，企业行政成本降低 75%。**三是深化远程踏勘。**以办事人身份体验线上远程踏勘流程，提出优化建议，确保远程核查标准不降、质量不减，持续提升政务服务数字化水平。同时，在巩固小型餐饮等低风险领域“远程踏勘”改革成果基础上，按照“成熟一批、拓展一批”原则，逐步将实施范围延伸至中型餐饮单位、食品加工小作坊等经营主体。截至目前，已支持 4 种办事情形，累计开展 497 件远程踏勘，减少企业群众跑腿 300 余次。

三、如我在用，优政务服务“准度”

建立线上线下服务融合机制，实现“千人千面”的个性化服务界面，让政务服务像网购一样便捷，让改革成效体现在企业群众的每一次点击中。**一是优化平台界面。**组织办事人对线上办事平台的界面进行体验评估，从操作便捷性、信息展示清晰度等方面

提出改进意见，根据不同类型的办事人需求，设计个性化的界面展示方式，提高办事效率。系统优化后，使用满意度达 99%，数据预填功能使用率超 80%，申报效率提升 50%。**二是提升智能水平。**体验线上智能客服的服务效果，测试其对常见问题的解答准确性和速度。通过引入 DeepSeek 大模型，对数据进行分析和学习，不断优化智能客服的回答策略，提高其解决复杂问题的能力。同时，增加线上服务的自助办理功能，如智能填报、自动审核等，减少人工干预，提高服务效率。系统升级后，智能客服日均接待量达 30 余人次，复杂问题解答准确率达 90%，响应时间缩短至 8 秒内，为人工客服分流 40% 咨询量。**三是加强服务融合。**以办事人身份体验线上、线下办理的协同性和连贯性，建立线上线下服务的信息共享机制，确保办事人在不同渠道办理业务时能够得到一致的服务体验。同时，组织对拟新上线的服务功能、系统进行测试体验，进一步优化提升，确保顺利上线运行。活动开展以来，共打通 13 个部门 36 个业务系统，实现电子证照数据 100% 共享调用。

（泉州台商投资区行政审批服务局）

【窗口动态】

DeepSeek 赋能不动产登记 重塑便民服务新体系

近日，市不动产登记中心依托泉州政务服务智能终端数字人“小泉”，通过深度整合政策法规、业务流程及高频问题库，推动构建不动产登记全周期知识图谱，率先在“泉州行政服务”微信公众号“政务大厅”中实现不动产登记智能化互动问答功能，实现业务办理、咨询智能化升级。

以往企业和群众面对不动产登记的各类问题，只能拨打咨询服务电话、浏览网页办事指南或者到现场对应窗口找工作人员咨询，在沟通和行程上往往需要花费更多的时间才能得到想要的答案。而 AI 智能问答只需要拿出手机进入“泉州行政服务”微信公众号，点击“政务大厅”并输入不动产登记相关问题，AI 就能快速又精准地对接群众需求理解问题的核心，迅速寻找到问题的答案，清晰地进行罗列展示，实时互动。为了适配各类场景，AI 还支持语音输入，并且能够全年无休，24 小时不间断为企业和群众提供咨询服务，极大提升了服务效率，为企业和群众提供更高效、更贴心的不动产登记服务。

下一步，市不动产登记中心将继续深入探索“AI+不动产登记”模式，深耕各类智慧场景，破解数据孤岛、算法偏见等技术

治理难题，加快信息共享建设，打造多层次、多维度的“AI 智能+不动产登记”便民利企服务新模式。（市不动产登记中心）

市医保中心召开 2025 年第一季度市直 定点医疗机构座谈会

为进一步加强与定点医疗机构的沟通交流,增进共识,共同推动医疗保障事业高质量发展,近日泉州市医保中心组织召开 2025 年第一季度市直定点医疗机构座谈会。会议围绕医保基金自查自纠、医保基金智能审核、药品追溯码采集、2024 年度服务质量考核等重点工作，展开深入交流讨论。

针对本次座谈会定点医疗机构提出的意见和建议，市医保中心相关负责人认真回应并提出解决措施。对现场无法解决的共性问题，市医保中心将认真梳理，并通过到定点医疗机构实地走访、流程体验等方式，找准症结，形成系统性解决方案。

下一步，市医保中心将继续深化常态化沟通交流机制，通过强化定点医药机构医保服务协议管理，提升医保基金精细化管理水平，切实维护参保人合法权益。（市医保中心）

【简讯】

3 月 3 日，泉州市行政服务中心管委会召开 2024 年度党的

领导干部述责述廉会议，中心管委会党组书记、主任陈家强主持会议。市纪委监委驻市政府办纪检监察组，中心管委会调研员、各科室及直属事业单位负责人参加会议。（中心管委会）

3月5日，市行政服务中心窗口第二党支部开展“党员带头学雷锋、进企服务当先锋”主题党日活动，组织党员骨干下乡进企，紧抓靠前服务、化解企业堵点。（中心管委会）

3月7日，市行政服务中心管委会党组成员、副主任杨文忠同志主持召开工作落实调度会，市外事办、科技局、公安局、人社局、商务局、市场监管局审批科科长或相关业务科室负责人、中心管委会业务科、技术科负责人参加会议。（中心管委会）

3月12日，市行政服务中心管委会、泉州江南城建集团前往鲤城区站前西片区规划十一路，共同开展“党旗飘扬江南、共筑生态文明”义务植树暨主题党日活动。此次活动旨在进一步增强干部职工的生态环保意识，以实际行动践行绿色发展理念，为建设美丽中国贡献力量。（中心管委会）

3月20日，市行政服务中心管委会“深化‘减证便民’高质量推进‘无证明城市’试点建设”和“数字政务服务升级‘2.0版’”两项举措分别荣获2024年度优化营商环境“最具获得感”十大举措和“泉心泉意”十佳举措，这是市行政服务中心管委会继2022年以来连续第三年获奖。（中心管委会）

3月26日，市行政服务中心管委会开展“高效办成一件事”线下服务操作培训。市行政服务中心管委会业务科负责人、市直有关单位审批科或业务科室负责人、各县（市、区）行政服务中

心管委会、台商投资区行政审批服务局业务负责人、“高效办成一件事”政务服务中心综窗工作人员及其他相关工作人员参加培训。

（中心管委会）

泉简 25—072 号

分送：市委办公室、市政府办公室。

市人大常委会、市政协办公室、市纪委办公室、市效能办公室、
市审改办公室，各县（市、区）行政服务中心管委会。

泉州市行政服务中心管理委员会

2025 年 4 月 23 日印发
