

泉州市行政服务中心管理委员会文件

泉行政管〔2026〕10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 2025 年工作总结及 2026 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、直属事业单位：

现将《泉州市行政服务中心管委会 2025 年工作总结及 2026 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

2026 年 6 月 1 日



泉州市行政服务中心管委会 2025 年工作总结及 2026 年工作要点

2025 年，泉州市行政服务中心管委会认真贯彻落实市委、市政府的各项部署要求，持续深入开展“深学争优、敢为争先、实干争效”行动，紧贴“三项牵头指标”，瞄准“全省先进”目标，全力打造办事效率更高、服务质量更优的营商环境。

一、2025 年工作总结

2025 年，在全省首创“国际服务站”的经验做法被省政府办公厅《今日要讯》刊发并在全省推广。2025 年 4 月，“进窗口 走流程”体验活动，以“小切口”推动政务服务“大提升”其做法被省效能办简报刊发。

（一）聚焦服务重点项目，推动政务服务模式更便捷

1. 深化工建项目审批制度改革。持续推进工程建设项目审批“帮办代办”服务及“模拟审批”工作，主动靠前服务，为项目业主提供全流程、无偿帮办代办服务，协助企业高效准备报批材料，疏通项目堵点，有力推动项目进程。今年来，共 589 个办件享受到“模拟审批”政策福利，“帮代办”服务惠及 717 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。同时，推进“水电气联合报装”“固定资产投资项目审批”“1+N N+1 涉水审批”等一件事集成化办理，整合审批流程、推动相关系统互联互通，实现线上线下“一网通办”，切实解决群众堵点难点问题。

2.深入拓展“高效办成一件事”改革。贯彻落实党中央、国务院关于“高效办成一件事”决策部署，不断提升集成套餐应用和联办率，积极推动“高效办成一件事”重点事项上线运行，线上依托省网上办事大厅和闽政通APP建设“高效办成一件事模块”，线下设立“高效办成一件事”综窗及分领域专窗，将53项重点事项纳入“帮代办”范围，实现各重点“高效办成一件事”线上线下“同质同源”办理。2025年，我市“高效办成一件事”办件量达139万余件，实际办件率覆盖达92%，纳入办件占比考核的13项重点事项平均办件占比达35.70%，有效实现政务服务升级迭迁。

3.深化“数据最多采一次”改革。一是深化共享，打破数据壁垒。针对高频事项办理中数据字段回填缺失问题，通过完成数据接口安全升级、完善标准化目录认领，进一步深化数据共享、畅通交换渠道，破除系统孤岛和信息壁垒，提升数据质量，有效提高已上线“数据最多采一次”事项表单字段回填率。二是**一线**体验，精准查摆问题。联合市数据管理局、省大数据集团泉州公司组建办事体验团，开展“进窗口 走流程”专项体验活动，聚焦办事流程和服务平台，从咨询、申请、数据采集、数据共享等方面进行体验，形成“数据最多采一次”体验问题清单并整改，进一步提升表单数据回填完整性及准确性。截至目前，已上线540项“数据最多采一次”事项，显著降低企业群众填表负担，切实提升政务服务便利度。

（二）找准服务群众办事，推动政务服务环境更优质

1.创新开展“进窗口 走流程”专项体验活动。牵头印发《泉州

市行政服务中心管委会关于开展“进窗口 走流程”专项体验活动的通知》（泉行政管〔2025〕11号），组织市县两级效能办及相关部门领导等，以“办事人”身份体验“高效办成一件事”“无证明城市”“数据最多采一次”等改革工作成效，深挖堵点难点，推动流程优化和服务提升。2025年，市县两级共体验事项1361项，线上业务体验办理897人次，办事窗口体验办理942人次，自助体验办理141人次，共梳理解决316个存在问题。

2.全面推进“无证明省份”建设工作。根据省职转办工作要求，开展“无证明省份”运行模式，加强部门业务协同，督促部门按时完成协同出具任务，目前协调出具效率99.97%；一体化平台已支持“无证明模式”办件，群众通过扫描“福建码”进行证照授权后部门可通过“电子证照调用”功能调用到群众的证照，实现“电子证照”免提交；新增“证明协同”功能，与省无证明系统对接，用证部门可通过“证明协同”功能向“电子证明”出具部门发起“电子证明”材料协同，减少群众所需提交的证明材料；目前省标准证照归集数量41.6万件，省标准证明归集数量47854件。

（三）畅通线上线下渠道，推动政务服务办理更高效

1.持续提升“跨省通办”“省内通办”覆盖率。国务院发布的162项“跨省通办”事项除37项属于国家级、省级权限外，其余125项我市已全部完成部署。目前，我市已与17个城市签订“跨省通办”框架协议，2025年共办理“跨省通办”事项128474件；全省高频政务服务“省内通办”37个事项清单已全部完成，2025年共办理“省内通办”事项10051件。

2.积极探索“AI+政务服务”改革。一是进村入户，智能服务“全域覆盖”。利用deepSeek技术，创新推出“能听会说、有问必答”的政务服务智能终端数字人“小泉”，覆盖泉州市乡镇（街道）、村（社区）184台政务服务一体机，集成智能语音问答、智能语音打印、一键查询、智能纠错等功能，实现不动产登记证明、公积金缴存证明、医保参保信息等高频事项在线查询打印，语音指令直达业务需求，精准服务企业群众。二是掌上直达，政务助手“全时在线”。在“泉州行政服务”公众号部署掌上政务服务数字人“小泉”，集成智能导询、智能导引、智能纠错等功能，实时解析企业和群众需求，精准推荐办事流程、所需材料、办理窗口等信息，让精准化、个性化的政务服务指尖即享。三是知识扩容，智能应答“精准高效”。利用deepseek深度学习算法，收集群众办事中常见问题，丰富口语化办事指南，扩容泉州市政务服务知识库，现已梳理政策法规413条、常见问题4722条、口语化办事指南5797条并导入“小泉”知识库，精准高效解答群众诉求，提升服务效能。

（四）深化政务服务改革，为百姓生活增进福祉

1.创新打造政务服务“国际服务站”。聚焦外籍人士及外资企业办事需求，全面整合公安出入境、外事办、市场监管局、科技局、人社局等多部门高频政务服务事项，涵盖出入境业务咨询受理、人才引进服务、来华工作许可和居留许可“一窗通办”，以及外商投资企业设立登记、医社保办理、房产登记买卖等事项的帮办、导办服务，配置中英文服务指南和专业翻译设备等，切实提升涉外政务服务效能，实现“一窗受理、集成服务”的全流程办理

模式。今年累计受理外国人证件4280件，工作类居留许可562件。

2.深入开展“轻骑兵”“大篷车”下一线、走基层专项调度活动。牵头组织市、县两级行政服务中心管委会、相关审批部门赴企业项目开展政务服务“轻骑兵”“大篷车”下一线、走基层专项调度活动，深入企业、项目一线靠前指导，协调解决项目审批“堵点”“难点”问题。今年来，市行政服务中心管委会牵头组织“轻骑兵”队伍赴石狮市、南安市、惠安县等项目现场开展一线调度，市县两级审批服务“轻骑兵”“大篷车”队伍深入150余家企业项目现场，协调解决问题589个，确保项目建设快速顺畅向前推进。

3.常态化推行远程异地评标。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，与厦门、福州、漳州、莆田、南平等地开展跨市远程异地项目合作。做好与福建-安徽跨省远程异地评标试点工作，会同发改委、各行业行政监督部门到安徽亳州交流学习，探讨跨省远程异地评标合作，目前，与安徽亳州、安徽滁州交易中心开展跨省远程异地评标22个项目。以泉州-抚州对口合作为契机，强化沟通交流，深化与江西抚州对口远程异地评标合作，目前已顺利开展“泉州-抚州”异地评标合作8个。同时，积极拓展跨省远程异地评标合作范围，与广东潮州、广东云浮、江西抚州、江西九江、西藏等地常态化开展跨省远程评标，与宁夏银川、吴忠签订远程异地评标合作协议。今年来共开展跨省、跨市远程异地评标243个项目。

（五）加强自身建设，为助推全市高质量发展夯实基础

1.抓实机关党的建设。持续深化模范机关创建，扎实开展“三对标三比拼”党员实践活动、党支部“强堡垒促提升”行动，强化组织建设，发挥党员先锋作用，建强战斗堡垒。规范完成机关党委换届选举工作，督促党支部按时换届。配齐机关党委专职副书记1名，遴选公务员党务干部1名，增强党建工作力量。新成立中心退休干部职工党支部，配强支部班子，规范退休党员组织生活。深入推进“旗帜领航·项目提效2025计划”，策划“创新打造‘党建+国际服务站’提升政务服务领域营商环境国际化水平”党建重点项目，获评2025年度市直机关四星级优秀党建项目。

2.强化窗口效能监督。印发《泉州市政务服务系统窗口工作纪律监督制度》《泉州市政务服务系统窗口服务效能问题直接责任人追责指南（试行）》，从制度层面强化从严从实管理。充分运用省效能远程视频监督系统及中心电子监察显示屏常态化进行监督和检查，及时督促整改发现违反纪律问题127个，共开展通报22次，同时拓展窗口服务监督渠道，在全省率先上线“码”上监督平台，并推广至13个县级政务服务中心，实现“码”上投诉、快速办理、在线反馈监督闭环，促进窗口服务进一步规范。落实差评和投诉问题调查核实、督促整改和反馈机制，2025年度“好差评”系统推送泉州市直办事总评价1409502条，整体评价好评共1409502条，好评率占比达100%。

3.筑牢意识形态守好导向。压紧压实意识形态工作责任制，坚持意识形态工作“八个纳入”，每年召开意识形态工作分析研判专题会2次，向市委专题报告1次意识形态工作，举办网络意识形

态工作暨网络安全培训，规范党员干部网络言行；严格执行信息发布三审制度，对中心官网、微信公众号等平台发布的信息从严审核，确保内容准确、导向正确，规范宣传阵地管理，确保意识形态安全。

4.加强平安和文明建设绩效考核。2025年在精神文明建设方面，联合泉州江南城建集团开展义务植树活动，进一步增强干部职工生态环境保护意识，践行绿色发展理念；联合市公安局交警支队召开“提升服务效能 优化营商环境”现场观摩会，提升政务服务效能和窗口服务水平，推进单位文明建设；深入开展志愿服务活动，志愿者们为老年人、行动不便等需要帮助的人员提供帮办、代办志愿服务721次，弘扬了志愿者服务的文明风尚；结合传统节日，开展“文明过节暖人心·蛇年新春送祝福”、2025·清明祭英烈”网上祭扫、“我们的节日·端午”等主题活动。2025年在平安建设方面，组织党员干部到廉洁文化示范基地——“法映刺桐”宋元法律文化展馆参观学习，学习宋元清廉历史，接受清廉文化熏陶，促进作风纪律建设，筑牢拒腐防变思想防线。深化风险隐患排查整治，开展安全生产检查，群众安全感满意度持续提升。

5.强化政务诚信建设。将政务诚信建设作为优化营商环境的核心抓手，全方位营造守信践诺的政务服务氛围。依托官方公众号持续发布诚信宣传文章，在政务服务大厅设置诚信建设宣传栏，推动诚信理念深入人心；召开政务诚信建设专题工作会议，明确责任分工、细化工作举措，建立健全诚信建设考核评价机制，把诚信表现作为干部职工年度考核、评优评先的重要依据，严肃

查处审批服务中的失信行为，全力打造“高效、阳光、诚信、规范”的政务服务窗口，以政务诚信引领行业诚信建设。

二、2026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，坚持稳中求进工作总基调，完整准确全面贯彻新发展理念，持续推动政务服务标准化、规范化、便利化水平再上新台阶，努力打造一流营商环境，为全市经济社会高质量发展贡献更大的政务力量。

（一）深化改革创新，营商环境再优化

1.持续推进“高效办成一件事”。深耕“高效办成一件事”改革，持续开展“进窗口 走流程”调研活动，积极推动国家和省内特色“高效办成一件事”重点事项上线运行。鼓励市、县两级各有关部门在现有“一件事”基础上，结合区域产业特色，梳理有实际业务场景的联办事项，有效整合各类涉企服务资源，延伸增值化服务领域，推广“产业一类事”并持续拓展服务场景，进一步提升集成办服务质效，打造定制化、套餐式、模块化为企服务新模式。

2.创新拓展“产业一类事”。聚焦各县（市、区）特色产业与重点产业链打造“产业一类事”服务场景，在现有“一件事”基础上，结合区域产业特色，梳理有实际业务场景的联办事项，有效整合各类涉企服务资源，延伸增值化服务领域，推广“产业一类事”并持续拓展服务场景，进一步提升集成办服务质效，打造定制化、套餐式、模块化为企服务新模式。2026年底前每个县（市、区）至少推出1个“产业一类事”试点事项，实现“产业一类事”服

务全覆盖。

3.推行“企业办事不出园区”服务模式。建立开发区服务事项体系，梳理完善开发区基础事项清单、特色事项和增值化服务事项“三张清单”，精准高效提供涉企服务。依托管委会或园区内政务服务场所设置线下涉企服务中心（专区），以“帮代办”“园区办”“异地代收代办”等方式实现“企业办事不出园区”。

4.开展“无证明省份”模式运行。根据省职转办《关于全面开展“无证明省份”模式运行的通知》，进一步加强数据治理和部门协同，建立部门审批意见协同出具机制，开展“无证明城市”数据归集治理，搭建“可信电子文件归集”模块，做好市“一体化平台”与省无证明系统对接工作，实现窗口工作人员受理件时，市“一体化平台”自动推送可信电子文件及电子证明至省无证明系统。

5.深化“跨层级业务受理”模式应用。根据省上要求，围绕72项省级政务服务事项探索跨层级业务受理，对于全程网办事项由窗口指导办事群众完成线上申报，对于非全程网办事项，通过异地代收代办系统申报；完成跨层级代收代办系统窗口信息配置，指导有关部门认领跨层级业务受理事项。

6.加强网上中介服务规范化运行。优化中介服务事项标准，确定行业主管部门、规范准入行为，动态更新中介服务标准。规范中介机构入驻平台，建立健全中介机构效能公示机制，鼓励中介全流程网办，落实“应汇尽汇”。

7.持续优化提升“五级十五同”。优化标准动态调整机制，认真落实《福建省推进政府职能转变和数字政府建设领导小组办公室

室关于做好福建省2026年优化政务服务 提升行政效能工作的通知》和《福建省推进政府职能转变和数字政府建设领导小组办公室关于进一步做好“五级十五同”标准化优化提升工作的函》文件精神，按照全省统一的“五级十五同”标准化目录绑定，实现“同一事项、同一标准”。设置专人负责制，及时对预警问题进行核查，确保在3个工作日内完成整改，全面提高办事指南标准准确度，推动政务服务水平提质增效。

8.创新拓展“帮代办”线上线下服务渠道。以企业需求为导向，构建覆盖项目落地、建设、投产的全链条帮办代办服务体系。为重点项目提供提前介入、全程帮办、跟踪督办等精准服务，有效压减审批时限。创新搭建“AI智能帮代办”线上服务体系，开发AI帮代办智能助手，完成标准化知识库构建、事项颗粒化拆解、AI多模态智能问答、事项智能检索、个性化办理路径生成、疑难解答等功能。

9.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。

（二）强化数字赋能，服务效能再提速

1.打造智能审批体系，深化数据汇聚共享。**一是**通过结构化申请材料数据、量化部门审批要素，形成标准的、系统可自动化审批的规则，实现从“智能申报”、“智能审批”到“智能办结”的全流程服务。**二是**强化政务数据归集互通，加强对全市各级自建系统存量数据与“市一体化平台”、省网上办事大厅汇聚的办件数据比对，确保全市自建系统数据及时全量汇聚。**三是**提升电子证照“免证办”水平。持续开展电子证照库数据治理，落实错证缺证纠治机制，提升证明协同出具效率，强化“无证明省份”建设。

2.构建“全时在线、全域覆盖、全程智能”的帮代办服务平台。**一是**建立健全“线上预约+帮办代办”服务模式，线上预约灵活便捷，线下帮代办服务人员专业高效，提供全方位专业化咨询和全流程帮代办服务，确保群众办事全程有人引、有人帮、有人办，提升办事体验。**二是**优化升级政务服务数字人“小泉”，聚焦“精准推送、无感认证、乡音交互、文化塑形”四大维度，着力推动政务服务从“人找服务”向“服务找人”、从“讲标准语”到“听咱厝话”的智慧化转型。**三是**利用 AI 技术对办事材料进行全面、细致预检，自动提取关键信息，与数据库精准比对，及时发现并提醒群众修正材料中的“小毛病”，避免群众因材料问题多次往返。

3.拓展线上交易平台功能。交易平台建成投入使用之后，争取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，为公共资源交易审批和监管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。

（三）强化作风保障，队伍能力再提升

1.持续深入开展中心文明及平安建设活动。坚持“党建带创建、创建促业务”的工作思路，大力培育和践行社会主义核心价值观。通过实施文明素养提升、服务效能提质、政务团队强化三大工程，为政务服务高质量发展提供强大的精神动力和道德支撑。同时，严格落实中央、省、市关于平安建设工作部署要求，以“智慧安防提档、矛盾化解提效、窗口服务提质”为抓手，深入推荐更高水平的平安单位建设，全力打造“环境安全、办事安心、服务暖心”的最优政务服务环境，为全市平安建设贡献政务服务力量。

2.持续深入开展诚信建设。将诚信教育纳入干部职工培训体系，推行政务服务“信用审批”模式。在窗口服务中落实告知承诺制，引导企业和群众诚信办事，共同营造“守信受益、失信受限”的良好氛围。

3.落实落细统战工作。坚持以凝聚思想共识、汇聚发展合力为核心，强化统战工作责任落实，深入学习习近平总书记关于做好新时代党的统一战线工作的重要思想，不断夯实共同奋斗的思想基础。立足优化营商环境、提升政务服务效能等重点任务，充分发挥党外干部、知识分子等优势作用，围绕流程再造、数据共

享等工作积极贡献智慧力量。坚持把统战工作与便民服务相结合，推动资源下沉一线，密切联系服务对象和群众。



