

泉州市政务服务中心 工作简报

二〇二五年 第 2 期 （总第五一八期）

泉州市行政服务中心管理委员会

2025 年 2 月 10 日

【改革创新】

丰泽区全省首创政务服务“智慧小屋”

丰泽区行政服务中心管委会贯彻落实区委、区政府工作部署，在泉州市行政服务中心管委会的指导支持下，全省首创政务服务“智慧小屋”语音互动自助服务，依托“智慧丰泽”项目建设，将现有在丰泽辖区内的市级为民办实事项目 24 小时自助政务服务区升级改造，掌上识别身份信息，便捷核验入屋，解锁人机互动、语音指令等智能化应用场景，实现政务服务自助区语音互动自助办理模式，打造高效、智能、便捷的政务便民服务一体机数字小助手“小丰”，探索无障碍、轻负担、零接触、适老化服务体验，更好服务特殊群体，提升我区政务服务便捷度。目前该服务

在丰泽区辖区内各 24 小时自助服务区均已投入试运行。

一是文创形象打造丰泽品牌。以丰泽辖区内自助一体机为载体，倾力打造数字小助手“小丰”，融合青春靓丽小罍埔女卡通形象，整体形象活泼灵动，簪花带笑为市民提供服务，语音清亮音色柔和，展现丰泽特色政务服务品牌。

二是自助服务融合语音互动。服务对象通过扫福建码（身份证）身份验证进入“小屋”办理事项，替代传统身份证刷卡验证，可实现随时办理，面对政务服务自助一体机即可与数字小助手“小丰”实现语音互动，自然流畅的语音识别合成技术，保障服务对象与自助一体机语音沟通无障碍，为广大市民提供优质服务、为残障群体、老年人提供有效服务。

三是人性互动陪伴政务服务。采用先进的大语言模型，精准洞悉服务对象语义内涵与潜在需求，大幅提高“小丰”服务的针对性与准确性，精心训练并优化意图识别功能，能够迅速且准确判断服务对象需求，实现智能引导与服务推送，确保“小丰”始终保持领先的服务水准。

四是海量数据助力办事答疑。构建起大规模、多领域的知识库，全面涵盖政务服务详尽信息及常见问题解答，让“小丰”更加“见多识广”，为服务对象提供权威且全面的知识支撑；采用高效的索引和搜索算法，在海量数据中瞬间检索到相关信息，实现秒级响应；引入检索增强生成（RAG）技术，提升知识检索的准确性与全面性。

五是超强智脑开拓服务场景。依托南威“深海”大模型，有力

支撑智能体应用编排，实现服务流程的灵活定制与动态优化，依据业务场景和用户需求迅速调整服务策略；有效整合语音交互、语义理解、知识检索等功能模块，达成服务无缝衔接与高效协同；借助用户反馈机制，动态评估运行状态和服务效果，确保“小丰”持续提供优质、高效政务服务。

（丰泽区行政服务中心管委会）

永春县以高效政务服务机制化解工业企业 不动产登记难题

泉州市永春县积极响应政务服务领域的优化升级号召，从工业园区企业“急难愁盼”出发，强化部门联动，开设绿色通道，重塑办证机制，推动工业企业不动产登记服务业务流程再造和服务系统重构，分类梳理打通历史遗留“症结”全力化解历史遗留“登记难”问题，实现企业满意度、幸福感“双提升”。

一、组建专班，统筹推进化解工作

一是全面摸清底数。成立涵盖项目政策研究、规划审核等职能的工作专班，对全县有意向的工业企业开展地毯式摸底调查，仅用2周时间完成多个园区63家企业摸排工作，涉及办理建筑面积42万平方米。同时，加强动态摸排，坚持“发现一批、指导一批、化解一批”。**二是逐项梳理问题。**逐一核查项目，深入了解未办证原因，掌握全县园区企业不动产登记历史遗留问题形成原因及整体现状，并建立问题清单合账。共梳理出用地手续不完

善、未办理建设工程规划许可及建设工程施工许可、消防验收手续不齐全等 9 大类问题。**三是定期组织会商。**每周二、周五定期组织专班人员集中碰头会商，解决存在的共性问题；个性化问题按照分类处置原则，为每家企业量身定制解决方案，推动问题逐个破解。同时，实行闭环管理机制，全生命周期动态掌握每家企业不动产登记情况，已开展会商 39 次，研究制定个性化措施 41 余项。

二、优化服务，突破企业办证难题

一是重塑办证机制。按照“一个专班、一份清单、一人帮代办”等机制简化流程，将流程环节从 6 个缩减至 4 个，并精简所需提交的材料，由原 9 份精简为提交房屋现状测绘报告、房屋可靠性鉴定报告及消防安全评估报告等 3 份关键材料。同时，开设绿色通道，按照“一窗综合受理、专班内部流转、全程限时办结”的“一站式服务”模式，实现“症结”内部消化、问题内部解决。**二是前靠纾难解困。**通过现场踏勘、现状调查、资料收集分析等方式，精准把握企业办证问题症结所在。同时，提供全程帮办代办“保姆式”服务，让企业“能办、好办、快办”。如，针对厂房结构安全和消防评估存在隐患问题，主动上门提供技术指导，推动企业落实房屋结构加固、消防设施完善等整改措施，有效加快办证问题化解进度。**三是聚力精准宣传。**召集意向办理企业召开问题处理政策解读会，并开展专班人员专题业务培训，讲深、讲透企业重点关注的办理要求、事项等关键内容，帮助企业消除疑虑。同时，发动 12 个网格干部深入园区一线，详细解读工业企业不

动产登记的基本条件、办理流程等事项，零距离送政策上门。

三、清障护航，激发企业发展动能

一是筑牢安全防线。利用全县工业企业不动产登记办理的契机，要求企业委托专业机构对申请办证的厂房开展“房屋质量体检”和“消防安全评估”，梳理质量和安全问题清单，进行全面整改，消除各类安全隐患。**二是拓宽融资渠道。**针对“融资贵”“融资难”问题，通过解决工业企业不动产登记历史遗留办理问题，为企业增加融资“筹码”。同时，积极对接提供多家银行融资渠道，企业凭新办理的不动产证实现原融资额度翻一番。**三是推动增资扩产。**鼓励引导企业盘活资产，进设备、增订单、稳产能、拓市场，进一步增资扩产、提级赋能。

泉州市永春县以系统思维和问题导向，通过组建专班、优化服务、清障护航等措施，高效化解 84% 的历史遗留问题，涉及 41 家企业、约 35 万平方米工业厂房。已成功助力 15 家企业顺利完成 13.5 万平方米工业厂房产权证融资贷款，累计融资额度达 1.5 亿元。

（永春县行政服务中心管委会）

【窗口动态】

市生态环境局成立工作专班 服务重大项目建设

为推动项目建设提速增效，更好破解制约项目“卡脖子”难题，市生态环境局组建项目环评服务工作专班，进一步强化建设项目服务保障。专班在春节等节假日期间正常开展业务受理，确保春节期间政务服务不间断。

一是加强帮扶指导。深化“助企咨询”“生态助企轻骑兵大篷车”机制，广泛收集涉企生态环境领域问题诉求，及时疏通堵点难点。加强生态环境分区管控数据平台运用，指导建设项目业主通过平台提前优化选址选线，主动避让环境敏感区域，源头化解生态环境制约因素。

二是强化指标保障。指导各地立足本地深挖潜力，策划并推进治污减排工程，建立水、气、重金属减排台账，削减存量、腾出总量、收储余量，扩大生态环境容量，切实保障建设项目所需指标。

三是建立“一本台账”。加强对建设项目环评服务的统筹指导，建立全市建设项目环评审批“一本台账”，定期更新环评审批进展，实施“月调度、季通报、年统账”，及时掌握难点堵点。

（市生态环境局）

【简讯】

1月16日，中共泉州市行政服务中心机关第三次党员大会召开，选举产生新一届机关委员会、机关纪律检查委员会。管委会党组书记、主任陈家强出席会议并讲话，党组成员、副主任苏

永清主持会议。

(中心管委会)

1月23日下午，泉州市行政服务中心管委会为周卫军同志举办荣誉退休仪式。中心管委会党组书记、主任陈家强出席并致辞，中心管委会党组成员、副主任苏永清主持仪式，中心管委会全体干部及直属事业单位科级干部参加会议。(中心管委会)

1月23日下午，市行政服务中心管委会组织召开窗口负责人会议，中心管委会党组成员、驻中心各部门窗口、各有关单位相关工作人员，各科室负责人、各直属单位负责人参加会议。会议由中心管委会党组成员、副主任苏永清主持。(中心管委会)

1月24日上午，泉州市行政服务中心管委会苏永清副主任率队慰问因病过世的原中心管委会副主任陈灿招同志的遗孀，送去党和政府的关怀和温暖。(中心管委会)

泉简 25—072 号

分送：市委办公室、市政府办公室。

市人大办公室、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 2 月 10 日印发
