

# 泉州市政务服务中心 工作简报

二〇二五年 第 8 期 (总第五二四期)

泉州市行政服务中心管理委员会

2025 年 8 月 4 日

## 【改革创新】

### 深耕“四到”服务理念 精筑“三区”办税生态

为进一步贯彻落实“不叫不到、随叫随到、服务周到、说到做到”的“四到”服务理念，聚力打造“亲清有为、精准高效”的税务生态，晋江市税务局第一税务分局(办税服务厅)持续优化“前、中、后”三区服务架构，线上线下协同提质增效，台前台后合力优化赋能。

#### 一、建设“前台”服务枢纽，打造高效办税格局

(一) 动态分流，精准调控办税流量。传统办税服务厅由于存在业务流量分布不均、网办率低、服务资源错配的问题，往往给纳税人缴费人造成较大不便。晋江市办税服务厅以科学分流手

段优化服务流程，通过“导税+自助”模式，精准预检、精细分流“自助快办”和“进厅帮办”类型，引导纳税人缴费人通过“网办”“快办”办理简易涉税事项；并通过数据分析，构建办税流量预测模型，创新推出“潮汐窗口”，人流“高峰”期增窗减负、“低谷”期减窗节能，精准调配资源，提高工作效率。目前，税费事项全流程“网办”占比超 99.31%，业务速办率超 99.66%，进厅人数同比下降近 20%，办税缴费平均等待时长降至 5.1 分钟。

**（二）一站集成，缩短便民服务半径。**为持续提升服务质效，解决群众反映最强烈的“多头跑”“重复跑”等问题，依托市政务服务中心创新推出“晋心办”联系卡，通过点对点提供联络方式后续处理捷径，延续性解决纳税人缴费人因各种原因无法一次办成的涉税涉费事项，切实减少群众办税缴费时间成本。一季度共计发放联系卡 27 张，反馈好评率达 100%。针对社保费事项，在政务服务中心设立“社保办理驿站”，配置自助设备，整合医社保高频事项，实现“一套标准、一站办结”，日均服务缴费人超 120 人次，去年 11 月至今累计办件破万，切实打通便民服务“最后一公里”。

## 二、深耕“中台”支撑体系，拓展多元服务路径

**（一）优化服务，创新通话联动机制。**为解决传统电话坐席服务模式被动单一、应答标准不统一、部门转接耗时长等弊端，晋江市办税服务厅针对高频业务和疑难问题进行操作指引和应答口径整合，同时开辟电话“三通”功能，实现纳税人、办税服务厅、税源管理分局三方通话直连，完成从“窗口提供联系方式”向“搭建三方畅通平台”的转变。2024 年累计完成通话 4.2 万通，

解答涉税咨询超 7.2 万件，通过“三方会话”协同处理出口退（免）税备案管理、外建安所得税核定等涉税热点问题 350 件。

**（二）问办协同，拓展征纳互动平台。**在纳税人全时全域办税需求的推动下，“智慧税务”进程不断加快。晋江市办税服务厅依托征纳互动平台，精准推送适用政策和待办事项，7×24 小时不间断为各类涉税事项提供互动服务。纳税人在平台上自主选择“人工+预约+留言”的方式，进行“屏对屏”在线交互，电子资料秒级传递，多方信息实时互通，助力涉税事项即问即查即办，告别“往返跑”，实现“远程办”。去年 4 月至今，征纳互动平台累计完成在线互动 3.3 万件，处理留言 2506 条，受理跨区域事项 227 件，构筑起“全时全域，就近即办”的现代化税费服务体系。

### 三、夯实“后台”保障根基，筑牢税企共治防线

**（一）靶向调研，破解共性涉税痛点。**晋江市办税服务厅通过窗口业务数据分析，准确把握企业的热点诉求和难点问题，对企业进行精准画像，定制“政策适配清单”精准匹配企业需求；通过开展涉税中介座谈会、深入企业实地调研等方式，进行政策宣传和业务辅导，并健全“回访+分析”跟踪机制，开展成效回访，推动形成“正向闭环”。今年以来，办税服务厅与相关企业探讨包含规范二手房产交易、加强租金收入管理等议题 43 项，协助解决问题比例达 90%，为税收管理服务的精准化提供了有力支撑。

**（二）多元共治，前置化解涉税争议。**传统争议处理方式刚性强、成功率低，易引发投诉。晋江市办税服务厅深入践行新时代“枫桥经验”，设立“纳税人维权中心”，采取“一线接访+多部门

联动”模式，全力落实市政务服务中心“晋心办”兜底机制，推行“最难事找分局长”，通过释法、析情、说理等方式，刚柔并济化解矛盾、解决争议，实现“争议处理有温度、难题化解有力度”。今年以来，“纳税人维权中心”处理涉税争议 40 余件，矛盾化解成功率达 98%，切实提升办税缴费满意度。

（晋江市行政服务中心管委会）

## 永春县以沉浸式体验书写政务服务改革 “实景答卷”

永春县政务服务中心始终把群众办事体验作为衡量政务服务标准化、规范化、便利化水平的核心标尺，持续深耕政务服务改革。通过开展多元化、多角度的“进窗口走流程”系列活动，精准破解政务服务“盲区”，实现服务效能与群众满意度的“双提升”，为优化营商环境注入强劲动力。

### 一、组建多元体验团队，让“找茬”更深入、更真实

为确保体验过程不走过场、直击核心，中心构建起多层次、全覆盖的“体验官”队伍。**一是群众视角“找痛点”**。建立“政务服务体验官”制度，公开招募 10 名志愿者，赋予其“找茬挑刺”职责，以“体验官”身份深度体验，直击日常办事中的“急难愁盼”问题。**二是专业力量“把准脉”**。特邀 54 名人大代表、政协委员等专业人士加入，凭借其政策敏感性和专业洞察力，对政务流程设计、

政策落地效果、改革推进成效等进行深度评估，提供兼具针对性与可行性的建设性意见。**三是领导带头“真体验”**。38个进驻单位分管领导、窗口负责人定期体验本部门事项，聚焦“环节能否再优、材料能否再减、时限能否再压”等核心问题，现场指导优化方向。

## 二、瞄准关键领域，让体验覆盖更广泛、更精准

聚焦高频事项与改革痛点，体验开展范围更具针对性。**一是“软硬兼施”立体检视**。体验内容既关注大厅布局、窗口设置等“硬环境”合理性，也评估 AI 导办“小咏”等“软服务”实效。例如，体验中发现，群众对自助服务设备操作不熟悉，中心立即配置导办专员，并在设备旁张贴清晰的操作指南，显著提升了自助设备的使用率。**二是锚定“关键小事”与“改革大事”**。选取 132 项企业群众反映集中、办件量大的高频事项，以及“高效办成一件事”“数据最多采一次”“无证明省份”建设等重点改革任务作为体验“标靶”。以二手房转移登记“一件事”为例，体验“一窗受理、一份申请表、一套材料办结”带来的便捷性。**三是“全流程沉浸式”精准排查**。体验官通过“亲身办”“陪同办”等方式，沉浸式走完链条核心环节，精准定位隐性“堵点”。在体验“经营性道路客货运输车辆转籍或过户”事项发现，电子申请表部分应自动回填的字段未能实现自动填充，中心立即对已完成改造的“数据最多采一次”事项展开全面摸排，梳理出 42 个需优化事项并上报优化。

## 三、构建闭环整改链条，让优化更快速、更扎实

为把体验中揪出的“堵点”变成政务服务优化的“突破点”，中

心织密全流程闭环管理网络。**一是问题“直通车”高效反馈。**定期召开体验官座谈会，面对面听取问题建议，梳理出授权代办功能可优化、导航标识不够显眼等问题，均已完成闭环整改。**二是监督渠道“零距离”畅通。**创新设立“行风观测点”，同时结合线上“码上监督”平台，线下“办不成事”反映窗口，广泛征集行风问题线索。针对今年收集的46条反馈诉求，建立跟踪台账，制定专项整改方案并开展跟踪回访，切实做到群众诉求“件件有回音、事事有着落”。**三是成果巩固“常优化”。**印发《“进窗口走流程”专项活动实施方案》，明确体验频次、范围、流程，让活动开展成为常态化，并建立“问题台账销号、分级分类整改、双向闭环反馈”的全流程闭环管理链条，确保问题真解决、服务真提升。

通过深化“角色转换”机制，永春县政务服务中心让多元主体成为政务服务改革的参与者、监督者和受益者。截至目前，体验发现并整改的65个问题，已推动高频事项平均办理环节压缩15%、材料精简20%，政务服务“好差评”满意率持续保持100%。今年以来，全县新增市场主体4224家，同比增长8.6%。以一系列实实在在的举措，让政务服务更省时、省心、省力，助力推动营商环境向优向好。（永春县行政服务中心管委会）

## 【窗口动态】

# 泉州市全面实现医保基金即时结算应用落地

为切实提升医保基金结算效率，有效缓解定点医药机构资金周转压力，泉州市医保部门推动基本医保基金即时结算改革，全面启动基本医保基金“日拨付+月结算”即时结算服务。

**一是优化结算流程。**在原有月申报、月结算基础上，增加日申报、日拨付服务。定点医药机构通过即时结算系统按日对账、按需申报，实现最短 1 个工作日内可拨付到位。

**二是全域覆盖应用。**即时结算改革覆盖泉州市 12 个县（市、区）内的定点医疗机构 2389 家和定点零售药店 1579 家，涵盖门诊、住院、生育、药店购药等各类医保费用。

**三是强化风控管理。**对定点医药机构在月度结算及年度清算中，因审核、核查、冲销退费、年度考核等情形导致拨付款不足以抵付欠款的，及时中止即时结算服务。

泉州市医保部门将持续优化系统功能和拨付流程，不断完善医保服务体系，提高医保基金结算效率，赋能医药机构高质量发展。

（市医保中心）

## 【简讯】

7 月，泉州市委常委、市政府常务副市长黄景春带队赴市政务服务中心开展政务服务提质增效及群腐整治工作推进情况，市政府办公室副主任丁良辉，市行政服务中心管委会主任陈家强、副主任杨文忠，发改委副主任王宗锋陪同调研。（中心管委会）

7 月 4 日，泉州市政务服务中心组织党员干部前往廉洁文化

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。

(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 8 月 4 日印发

---