

# 泉州市政务服务中心 工作简报

二〇二五年 第 11 期 (总第五二七期)

泉州市行政服务中心管理委员会

2025 年 11 月 3 日

## 【改革创新】

### 泉州市行政服务中心管委会深入创新打造 “国际服务站”提升政务营商环境 国际化水平

习近平总书记强调“营造市场化、法治化、国际化一流营商环境，是增强发展内生动力、提升城市竞争力的关键举措。”近年来，泉州市行政服务中心管委会紧扣高质量发展要求，聚焦建设国际一流营商环境，探索构建集政务服务、人才引进、投资、便利等功能于一体的“国际服务站”，着力塑造国际化“泉心泉意”政务服务品牌。

#### 一、整合多元资源，构建“一站式”涉外服务枢纽

**一是协同联动，实现一窗通办。**联合多部门将分散的涉外高频事项整合至“国际服务站”，实现“一窗通办、一次办结”。目前累计服务外籍人士出入境证件约 2000 人次，办结来华工作审批业务 800 项，全市近 1000 名外籍人才持有效工作许可证。**二是服务融合，推动一件事闭环办理。**将外国人来华工作许可、社保卡制发、居留签证等事项串联成“外国人来华工作一件事”服务链，在工行、中行 94 个网点推广“工作许可证+社保卡”融合服务，制发融合卡 31 张，实现“一卡享市民待遇”。**三是帮办代办，畅通服务最后一米。**设立“1+N”帮办代办专区，健全“线上预约+帮办代办”服务模式，今年已为 176 人次外籍人士提供从专业化咨询到全流程帮办服务。

## 二、拓展服务维度，搭建“多维度”涉外沟通桥梁

**一是搭建多语种环境。**会同涉外部门制作涵盖高频事项的外语服务办事指南和手册，增设外语翻译设备，配备精通熟悉外语专员，确保涉外用户“看得懂、听得清、问得明”。**二是打造移动政务助手。**创新打造“掌上直达”政务数字人“小泉”，集成智能导询、导引和纠错等功能，支持掌上办多语言在线切换，实现业务预约、在线申报、进度查询和政策咨询等涉外事项“掌上办理”“不见面审批”。**三是建立精准对接机制。**组建“外专业务咨询微信群”，定期收集推送涉外政策解读与活动通知，及时在线解读税收优惠、人才引进等政策，助力破解各类疑难堵点，提升服务效率与满意度。

## 三、创新服务模式，提升“全周期”涉外服务效能

**一是开展引智活动，推动“服务+融合”场景拓展。**协助省科技厅承办“外国专家福建行”活动，邀请 17 国 24 位专家进行实地考察、产业调研和文化体验。探索外国人才服务保障综合配套改革试点新模式。**二是构建区域特色应用场景，释放服务链条集成效应。**石狮市打造内外贸服务需求一站式综合服务平台，对接海关、税务、市场监管等部门实现市场采购贸易“一站式”办理。建立与外贸服务平台的联动机制，加强与进出口商会等行业协会的合作。**三是数字赋能对台服务，构建“数据港”创新模式。**台商区依托“互联网+信用信息授权”优势，建成覆盖台湾企业及台胞个人的“台胞台企登陆第一数据港”，平台上线以来累计服务信用查询 25 万人次，提供融资授信 5.32 万元，兑现惠台奖补 1321.28 万元。

（市行政服务中心管委会）

## 走流程促提升 泉州持续优化医保领域营商环境

泉州市医保部门深入贯彻落实“四下基层”工作要求，聚焦医保领域营商环境优化，持续深化“数字赋能 医保暖心”品牌建设，以“进窗口 走流程”活动为抓手，系统梳理医保服务难点堵点，推动经办服务管理规范高效，促进医保经办事业高质量发展。近年来通过领导带头深入服务一线，体验医保经办全流程、现场把脉问题症结，切实解决企业群众的急难愁盼问题，工作方法先后获评 2023 年度赋能营商环境十大数字化应用项目和 2024 年度泉州市优化营商环境“最具获得感”十大举措等荣誉。

## 一、以“走流程”为抓手，推进营商举措落实见效

**一是高位推进攻坚破题，打通“跨场景”办事堵点。**针对流程衔接不畅、系统数据共享不足、现场业务办理时间过长等问题，局领导深入一线医保政务服务窗口、医院医保服务站、定点医疗机构、定点零售药店等场景，通过“陪同办”“亲自办”“自助办”全方位体验医保业务办事流程，查找堵点、收集建议，推动流程再造和服务优化，今年以来共发现并推动解决问题 11 个。

**二是常态跟踪及时整改，保障“全流程”服务质量。**市医保中心领导每月常态化下沉一线办公，对发现的问题明确责任主体、整改措施和办结时限。出台两批医保经办场景风险点清单，针对企业关注的医疗费用手工报销、医保在职转退休、个人账户一次性支取等 20 个风险点制定防控措施，提升风险防控能力、政策执行力和服务质量。

**三是精准实施专项改革，落实“集成化”服务举措。**围绕“高效办成一件事”“数据最多采一次”“无证明省份建设”等专项改革任务，市县两级医保部门深入政务服务窗口，对照 29 个项目清单逐一体验评价，重点察看医保数据自动采集回填和证明协同的落实情况，走访“高效办成一件事”专窗，体验就医费用报销“一件事”帮代办服务，查看各项一件事的办件数和平均用时，分析超期办件原因及解决措施，切实提升办事企业、群众满意度和获得感。

## 二、以“走流程”为切口，破解企业职工突出难题

**一是强化数字赋能，降低企业办事成本。**全面推进“网上

办”“掌上办”“电话办”，实行“全城通办”“一区通办”“一网通办”等便民举措，实现跨省临时外出就医报备“秒批”、生育医疗费用直接结算、生育津贴“免申即享”，“一趟不用跑”服务事项占比达到 100%，落实医保事项集成办理 15 项，大幅降低企业办事人员线下来回奔波的成本。

**二是强化部门联动，及时解决群众诉求。**针对医保诉求件量大、反馈时效性不够高的问题，联合 12345 热线中心组织接线人员进行医保业务培训，印发《医保政策问答手册》，提高接线人员的专业能力和服务水平。开展现场联合办公，指派业务骨干常驻 12345 热线中心，协同回复和处理群众诉求，开展 5 项医保业务“电话办”服务，实现电话即接即办，解决诉求人异地就医的急切需求。今年以来 12345 平台诉求件 2307 件，同比下降 23.86%，及时查阅率、按时办理率和满意率均为 100%。

**三是破解就医难题，助力招商引资聚才。**紧盯职工日常就医需求，创新实施职工医保门诊按费用保障改革，门诊实际报销比例比改革前提高 44.51 个百分点，显著降低了参保职工的就医资金压力。实现全市 2225 家定点医疗机构和 1585 家定点零售药店全部开通跨省直接结算服务，解决外来就业创业人员及“随迁老人”在我市就医购药费用结算问题。成立全省首个人才医保服务中心，服务范围涉及近 600 家单位超 3000 人，助力招才引才聚才，切实打通各类人才医疗保障服务“最后一公里”。

### 三、以“走流程”为牵引，创新升级特色经办服务

**一是推进经办服务标准化建设。**全面启动医保经办服务标准

化建设项目，完成泉州市医疗保障经办服务星级管理规范地方标准申报，在国家医保局对我市经办服务管理现场评价中获得满分。举办泉州市医保政务服务礼仪规范标准化培训成果展演和医保政务服务比武竞赛，协助承办全省医保经办政务服务技能比武竞赛并获团体及个人一等奖，每年开展医保经办业务知识测试，提升经办人员专业度。

**二是升级台胞医保服务。**建立全国首个台商投资区台胞医保服务中心及首个“台胞医保/健保线上服务平台”，提供台湾健保核退免费预审代办和参加基本医保“线上+线下”相结合的双向服务，为63名台胞办理85笔健保业务预审，涉及医疗费用74.20万元，得到台胞台企的高度赞扬，获省医保局发文推广，并获评第七届泉州市机关体制机制创新十佳案例、2024年泉州市十佳改革创新案例。

**三是创新定点零售药店星级管理。**从服务管理、服务环境、服务质量三大模块设定19项量化指标，将药店评为一星级到五星级5个级别，共评出五星级、四星级医保定点零售药店7家、32家。实行星级结果激励约束机制，四星级及以上药店享免服务质量考核、减年度考核保证金、免费配备医保业务综合服务终端等政策，不仅降低运营成本，而且提升群众认可度，连续两年评为四星级及以上的星级药店在医保购药刷卡人次上平均涨幅10%以上，推动医药行业形成良性竞争氛围。

（泉州市医疗保障中心）

## 【窗口动态】

# 永春县高效协同推动政务服务效能迭代升级

今年来，永春县将政务服务效能建设作为推动县域经济社会高质量发展的重要抓手，以“上下协同、齐抓共管”工作格局，强力推进窗口效能建设持续向上向好，实现政务服务能级与企业群众获得感“双提升”。

**一是构建全县齐抓共管新格局。**县委、县政府始终秉持“抓效能就是抓发展，抓发展必须抓效能”的核心理念，主要领导多次专题部署推进、专程到窗口一线督促指导。以县政府办名义出台《永春县政务服务窗口质效提升管理办法》，抓实抓牢“窗口单位主体责任、窗口人员直接责任”，建立纵横联动、高效协同工作机制，凝聚全县转作风、提效能的强大合力，扎实推动政务服务效能全面提升。

**二是数字赋能效能监督提质增效。**依托“效能福建”平台常态化监测政务服务运行状况，通过远程视频监督系统开展覆盖式窗口监督，盯紧平台反馈问题，举一反三抓整改、促提升，推动服务不规范等行为预警同比减少 96.2%。创新推出“码上监督”平台，将监督探头架设于服务一线，实现评价数据实时归集与智能研判。建立“收集-研判-整改-反馈”闭环管理机制，累计受理解决企业群众反馈意见 64 条，回访满意率 100%。

**三是专项行动全面提振精气神。**全面开展政务服务“提速、

提优、提效”专项行动，提振干事创业精气神。常态化开展“进窗口、走流程”活动，公开招募 10 名政务服务体验官，特邀 54 名人大代表、政协委员及 38 个进驻单位分管领导、窗口负责人沉浸式体验办事流程，征集并采纳“优化办事指引”“加大授权代办推广力度”等意见 65 条，推动高频事项平均办理环节压缩 15%、材料精简 20%；设置政务服务“难事专办”服务窗口，兜底解决“疑难杂症”，推动全县“办不成事”数量同比减少 88.2%，形成具有永春特色的帮办代办服务体系。

**四是效能驱动激活发展新动能。**建立项目全流程陪跑机制，针对 79 个重点项目和 22 家专精特新企业，递送政务服务名片，指派政务服务专员提供“一对一”定制化服务，以靠前精准服务激发市场活力。创新打造永春县招商项目会商共享平台，集成全县 38 万 m<sup>2</sup> 厂房资源、98 项惠企政策及产业链图谱，融入 AI 智能管理，助力 172 个项目高效推进选址调研、政策申报与审批会商，为打造近悦远来营商沃土注入澎湃动能。

（永春县行政服务中心管委会）

## 【简讯】

10 月 13 日，市行政服务中心管委会召开政务诚信建设专题会议，会议由中心管委会陈家强主任主持，各科室及所属事业单位负责人参会。会议通报了中心管委会 2025 年度前三个季度政务诚信建设工作开展情况，解读《政务诚信建设工作考核指标责

任分解表》，详细分析了中心管委会诚信建设存在的薄弱环节，明确了政务诚信建设工作内容和责任分工，并部署下一阶段政务诚信建设重点工作。

(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、  
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 11 月 3 日印发

---