

泉州市政务服务中心 工作简报

二〇二五年 第 12 期（总第五二八期）

泉州市行政服务中心管理委员会

2025 年 12 月 18 日

【改革创新】

泉州市行政服务中心管委会开展“进窗口 走流程”体验活动，以“小切口” 推动政务服务“大提升”

泉州市深入贯彻落实省委、省政府“数字赋能政务服务”“为民办实事”改革，在全市开展“进窗口 走流程”体验活动，从换位体验、换位体验、基层坐班三方面入手，以“小切口”推动政务服务“大提升”，实现服务流程实质性简化和优化，全面提升整体服务效率和群众满意度。

一、角色转换深挖办事“痛”点

一是体验主体多元化，构建多维体验网络。“进窗口 走流程”体验活动组织市、县两级相关职能部门的主要领导、分管领导，

广泛邀请人大代表、政协委员以及新闻媒体记者，构成立体、多维的体验监督网络，今年来市县两级累计共有 259 个部门参与专项体验活动。**二是体验内容精准化，紧扣改革核心任务。**体验活动紧密围绕当前“高效办成一件事”、“无证明城市”、“数据最多采一次”等核心改革任务展开。体验者们带着明确的目标，从头开始模拟办理一项具体业务，针对办事指南是否清晰易懂、流程设置是否科学合理、环节衔接是否顺畅无缝、线上操作是否便捷友好等方面进行体验。**三是改革工作实效化，推动工作流程简化。**针对企业群众普遍反映的流程冗长、材料重复、耗时较多等问题，持续推行“高效办成一件事”集成服务改革，通过跨部门、跨层级的业务流程再造与系统数据共享，将原本需要到多个部门、经多个环节办理的“单个事项”，整合为企业群众视角下主题鲜明、流程清晰的“一件事”。截至目前，“高效办成一件事”改革已成功将 337 个“单事项”整合成为 41 个“高效办成一件事”套餐。这一变革，累计为企业群众减少办理时间 825 个工作日，精简申请材料 463 份，压缩跑动次数 175 次。

二、线上线下打通服务“堵”点

一是线下窗口“细审视”，提升面对面服务品质。体验人员深入线下服务窗口，全程体验窗口收件、受理、审核等环节，细致审查工作人员业务熟练度、服务规范性、一次性告知落实情况，审视不同窗口服务标准是否统一，核查申请材料获取渠道是否通畅、要求是否明确，推动窗口服务向标准化、规范化、便利化持续迈进。**二是线上平台“全检验”，优化网对网办事体验。**体验人

员化身“网上办事员”，深度体验“福建省网上办事大厅”、“闽政通”APP等线上办理渠道。完整模拟用户从注册登录、信息填报、电子材料上传到进度查询、电子证照下载的全流程。重点检验界面设计是否友好直观、操作指引是否清晰明确、系统运行是否稳定流畅、平台间数据是否互联互通、是否存在重复注册和多次登录、智能导办和表单预填功能是否实用便捷等方面，为线上平台的优化升级提供了精准靶向。**三是数据共享“强支撑”，夯实数对数链接基础。**体验活动推动“无证明城市”和“数据最多采一次”改革走深走实。针对体验中暴露出的证明材料多、重复提交、部门间信息壁垒等问题，市行政服务中心管委会加快推进电子证照、电子档案的归集共享与应用，凡是通过部门间数据共享能够核查核验的信息，不再要求申请人重复提供实体证照或纸质材料。截至目前，“无证明城市”改革工作已归集各类证明 10557 个，有效减轻群众提交证明材料的负担；“数据最多采一次”改革工作已完成 162 项“数据最多采一次”事项的改造并上线运行，实现 1242 个字段自动回填，极大提高了企业和群众的填表效率。

三、基层坐班解决群众“难”点

一是换位实践，增强政策制定“针对性”。体验活动要求部门领导以政务服务窗口工作人员身份到实体服务大厅窗口坐班，受理审批服务事项，与办事群众面对面沟通，最直观地感知政策在基层落地执行的效果。这种“接地气”的体验，促使领导干部在后续制定或修订政策时，能更好地立足实际、贴近需求，提升政策的科学性与可操作性。**二是广纳民意，精准优化服务“微循环”。**

坐班领导主动向办事群众征求对“高效办成一件事”、“无证明城市”、“数据最多采一次”等改革成效的直接评价，了解政策“红利”是否真正释放到位。这些原汁原味的反馈，是检验改革成果、优化服务措施的“金点子”。**三是现场办公，搭建疑难问题“快车道”。**领导坐班为解决涉及多个部门、政策边缘的复杂疑难问题提供了高效的协调解决途径。面对一线窗口人员因权限所限难以当场解决的诉求，坐班领导可以现场研判、即时协调、明确路径，为企业群众提供“一站式”的解决方案，有效避免了问题在部门间“空转”，提升了复杂事项的处理效率与群众满意度。今年以来市县两级共体验 936 个事项，共梳理解决 273 个问题。

（市行政服务中心管委会）

德化县打造“政务+园区”织密审批服务网

2025 年，德化县以优化营商环境为核心目标，聚焦关键环节，创新工作方法，以红旗坊园区为试点，通过整合政务资源、优化服务流程、创新服务模式，推动政务服务“星链”辐射升级。

一、整合线下政务资源，搭建“一站式”服务阵地

一是建立园区政务服务站。利用园区现有招商中心的办公场所部署政务服务站，划分咨询引导区、材料预审区、休息等候区等功能区域，将服务标准、服务范围等上墙宣传。**二是配备专业化服务队伍。**推行“园区+管委会+审批部门”的服务模式，组建“‘兜底办’专员+政务特派员+政务管家+协同服务人员”的服务队

伍，以便提供“一对一”服务。**三是制定标准化服务规程。**全面梳理园区陶瓷产业“全生命周期”一类事服务事项 55 个，统一编制办事指南，明确受理标准、办理流程和办结时限，实现“企业办事不出园，政务服务零距离”。

二、搭建线上服务平台，实现“数字化”政务办理

一是开通“视频咨询”服务。为园区政务服务站和相关窗口配备智能平板设备，统一部署安装腾讯视频会议 APP，办事人可在园区通过线上服务平台与对应窗口发起视频远程协助服务，确保事项能够准确、高效处理。**二是优化“德小智”AI 助手。**优化 AI 助手“日常答疑、流程引导”等基础服务，将园区陶瓷产业“全生命周期”一类事的 55 个事项上线到“德化县政务服务中心”微信公众号“数字政务”专区，提供陶瓷产业“全生命周期”所涉及的相关事项，实现陶瓷产业“一类事”线上查询和跳转办事“一条龙”。**三是搭建材料智能核验体系。**在企业上传材料时提供“智能预检”功能，通过现场业务委托、远程视频帮办等多元化手段，赋能园区服务前台化身办事咨询“综合窗口”，精准指导办事人填写上传材料。

三、完善服务保障机制，确保政务服务高效落地

一是强化服务团队建设。建立园区政务服务工作组，供政务管家与协同服务人员实时沟通交流，提高政务管家专业能力与服务意识；政务管家不定期到县政务服务中心学习相关窗口基础业务。**二是建立动态监管体系。**园区做好指导办件情况的登记，政务特派员不定期深入园区查验，追踪指导操作、业务流程办理，

抽查是否合规；及时简化纠正园区政务服务冗余环节，动态优化流程，避免服务走样。同时建立咨询解决“案例库”，将过往的“优质服务案例”等分类整理，团队成员遇到类似问题时“有参考、不踩坑”。**三是打造闭环响应体系。**设置线上反馈、线下窗口、服务热线多渠道接诉求，按问题紧急度分级响应，一般问题 20 分钟内答，紧急问题 1 小时内处置；专人跟进解决，24 小时内反馈结果，归档高频问题优化，确保诉求有回音。

（德化县行政服务中心管委会）

【窗口动态】

暖心服务获企业点赞 细节之中见医保担当

11 月 19 日，市医保中心收到来自泉州市劳务派遣有限公司与中国邮政集团有限公司泉州分公司联合送来的一封感谢状，对医保窗口林章薇、梁美仪等工作人员的专业服务和高效管理表示衷心感谢。

此前，两家企业在办理职工在职转退休业务时，因视同年限认定材料不齐全犯了难，若往返补件不仅耗时，还可能耽误职工待遇享受。窗口工作人员梁美仪、林章薇了解情况后主动协调相关部门复印档案材料，当天即为企业办结业务，避免参保企业和群众“来回跑、多次跑”。正是这主动服务的细节，获得了参保企业的赞扬。

近年来，市医保部门坚持以企业和群众需求为导向，持续优化服务流程。实行“一窗通办”“全城通办”“一区通办”等便民举措，打破地域与窗口壁垒，实现医保业务“一窗受理、一站办结”。深化医保“高效办成一件事”活动，落实 17 项医保事项集成办理，开设“就医费用报销一件事”专窗并提供“帮代办”服务。同时创新建立医保专员机制，建成“医保行政部门+医保经办机构+参保单位医保专员”联动的服务保障团队，为单位“点对点”解读医保新规，协助办理日常医保业务，推动医保服务精准触达。

这封感谢状是肯定更是鞭策，市医保中心将继续坚守服务初心，强化人员主动服务意识，推动医保服务标准化规范化，提升医保服务质效，不断增强参保单位和群众的满意度和获得感。

（泉州市医疗保障中心）

【简讯】

10月28日，泉州市行政服务中心管委会召开党组（扩大）会议，传达学习党的二十届四中全会精神和习近平总书记的重要讲话精神，以及省委、市委常委会（扩大）会议精神，研究贯彻落实措施。泉州市行政服务中心管委会党组书记、主任陈家强主持会议并讲话。

（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 12 月 18 日印发
