

## 聚焦

我市五项政务服务创新做法入选第五届数字政务创新峰会优秀案例——

## 数智赋能，政务服务再升级

文/图 本报记者 王月文

在数字化转型的时代浪潮中，政务服务的创新升级成为提升政府效能、优化营商环境的关键举措。近年来，我市行政审批系统深刻把握数字时代发展脉搏，积极响应国家关于深化“放管服”改革、优化营商环境的决策部署，以企业和群众需求为导向，以数据驱动和人工智能技术为引擎，推动智能导办、政务直播间等一系列“数智化”服务模式落地生根、广泛应用，有效破解企业群众办事过程中的难点、堵点，政务服务便捷度、满意度显著提升。

近日，市行政审批服务管理局“人工智能+政务服务”、河津市行政审批服务管理局“项目管家”及“智能导办与政务云直播间”、万荣县行政审批服务管理局“申领教师资格证一件事”及“开办道路货运企业一件事”五项政务服务创新做法入选第五届数字政务创新峰会优秀案例，展现了政务服务提质增效的新成果。

“一号统领”  
咨询办事一键达

在市行政审批服务管理局三楼一角，“一号统领牵主线·人工客服在身边”的标识格外醒目。三位身着制服、头戴耳麦的接线员端坐工位，或耐心接听服务热线，或细致记录台账——这里正是该局今年10月全新打造的“好运办101”服务平台区域。

“没想到一个电话就把跨科室的事问清了！”11月19日，市民张先生拨打101热线咨询企业投资项目核准问题。接线员王晶发现该业务涉及两个科室后，立即帮张先生分别转接。短短一个电话，就解决了以往需要来回奔波的问题。

这样的高效服务得益于市行政审批服务管理局创新的“一号统领”模式。针对以往政务服务中“号码难记、咨询难通”的痛点，该局打破科室壁垒，整合全局资源，将分散的咨询电话归并为一个统一热线。

为确保服务质量，市行政审批服务管理局构建了“三个一”服务支撑架构：“一个号码响应”即企业群众只需拨打一个咨询号码，便可获取所有行政审批相关的事项咨询、服务投诉和办事指引服务，彻底解决“多号难记”问题；“一个智能查询系统支撑”即接线员依托知识库和智能查询系统，可快速获取各类事项的办理流程、申请材料、办理时限等关键信息，为企业群众提供准确高效的答复；“一支专业帮办团队”即对于接线员无法解答的复杂问题，可通过系统一键转接至对应业务科室的帮办人员，实现“专业问题专业解答”，确保咨询需求“事事有回应、件件有着落”。

随着数字化政务服务的普及，老年人、残疾人等群体仍面临“线上不会用”的难题，复杂事项也常因流程烦琐导致“多次跑”。为此，该局在“一号统领”基础上，构建了线上线下双驱动的“好运办101”帮代办体系：第一个“1”是指“1对1全流程帮办”组建专业队伍，提供从咨询引导、材料准备到结果送达的全程服务；“0”指的是“0障碍”服务消除数字鸿沟，线上系统嵌入人工帮办、通过视频、语音、屏幕共享“面对面”指导，确保群众“看得懂、会操作”；第二个“1”指的是“只跑1次腿”优化流程，提前预审材料、并联办理，力争“一次受理、限时办结”。

不仅如此，市行政审批服务管理局还依托其微信公众号平台搭建“智能+高效办成一件事”服务模块，推动政务服务从“能办”向“好办、易办”转变。该平台内置海量政务服务知识库，涵盖企业开办、社保医保、不动产登记等高频事项，可实时自动回应群众咨询。其中，“高效办成一件事”页面按照事项类型分类展示，包含详细的办理流程图解、申请材料清单、办理地点、联系方式，以及常见问题解决方案，群众可直接在线上发起业务办理申请，实时查看办理进度，实现“一次登录、全程办理”。同时设置“人工兜底”服务，当智能客服无法解决问题时，群众可一键发起人工协助，形成“智能优先、人工兜底”的服务闭环。

政务“智”变  
服务生态重构建

走进河津市政务服务中心搬迁后的新地址，一楼大厅的智能屏幕上，“耿小二”AI智能客服正微笑着迎接每一位办事群众。市民杜先生对着屏幕语音提问“怎么办理营业执照？”短短几秒，办理流程、所需材料便清晰呈现在对话框中，语音播报同步响起。

这一便捷体验，正是河津市政务



▲万荣县行政审批服务管理局工作人员为线上申领教师资格证人员审核资料。  
▼河津市政务服务中心的政务直播间。



服务中心以数字化改革推动政务服务升级的生动缩影。今年，为破解群众办事咨询“跑断腿、问不清”的难题，河津市政务服务中心联合一家科技企业，引入DeepSeek前沿技术研发推出“耿小二”AI智能客服系统。这款智能客服具备精准的语音识别与自然语言处理能力，无论是企业开办、项目审批等复杂业务，还是社保、医保等民生事项，都能即时响应、精准解答，成为河津市政务服务中心24小时在线的“贴心助手”。

“‘耿小二’AI智能客服系统上线后，最直观的变化就是咨询台的排队人数明显减少。”河津市政务服务中心主任赵娜介绍，“耿小二”AI智能客服系统运行首月，群众平均办事时间缩短30%，咨询类投诉事件下降50%，群众对政务服务的满意度显著提升。

“这里是河津政务‘我是耿小二’直播间，我是今天的主播王芳……”在河津市政务服务中心二楼，河津政务直播间正热闹开播。该局工作人员化身主播，围绕政策解读、便民服务、业务讲堂、意见征集等五大核心板块开展直播，用通俗易懂的语言拆解涉企政策，以生动案例演示社保、就业服务等业务流程。

政务直播的“即问即答”模式成为河津政务直播的一大亮点，观众提问后30秒内便能得到窗口工作人员的专业回应，将以往“直播后留言回复”的滞后性服务，转变为实时互动的精准化服务。“有问题在直播间留言，工作人员很快就回复，又快又方便。”一

位观看直播的市民感慨。

在河津市行政审批服务管理局四楼，耿小二“项目管家”杨月红向记者回忆起今年3月2日周日晚上的紧急情况，“当时樊村镇政府申报的铝东区域生态环境治理工程初步设计报告送达我局，项目申请上级资金的截止时间临近，我们连夜协调评审专家，确定采用视频评审方式。编制单位当晚10点半完善缺失内容后，立即通过视频方式完成了评审。”

这一高效服务的背后，是河津市行政审批服务管理局对项目审批痛点的精准破解。该局紧扣“高效办成一件事”目标，创新推出“项目管家”服务，为项目单位量身打造“批前辅导、上门服务、并联审批、多元评审、联合验收”的全周期服务体系，推动政务服务从“能办”到“好办”转变，从“分散办”向“集成办”转型。

其中，“项目管家”机制破解工程建设项目审批痛点，推行“并联审批”改革，建立用地预审阶段自然资源、林业、文物、水利、生态环境五部门网上联审机制，通过“管家牵头、多部门联动”的协作方式，对涉及多个部门的审批事项进行整合，实现同步受理、同步审批。政府投资类项目由58个工作日提速至41个工作日，社会投资备案类项目由47个工作日提速至35个工作日，一般工业类项目提速至20天，社会投资核准提速至39天，极大地提高了审批效率。出台《河津市工程规划许可证办理豁免清单》，推行“容缺办理”“承诺办理”。2025年，已为97个新建项目出具无需办理情况说明252个，为项目建设保驾护航。

市行政审批服务管理局接线员接听服务热线。

一事通办  
群众办事少跑腿

“通过一个窗口，同步办好两个证件，省时又省力！”10月15日，万荣县宏信汽贸物流有限公司负责人谢季委在该县行政审批服务管理局“高效办成一件事”综合窗口办理业务，仅用15分钟就通过手机收到了《道路运输经营许可证》和《道路运输证》电子证照，无需再像过去那样多头奔走。

“以往企业办理相关证照，需要向行政审批和交通运输两个部门提出申请，不仅要重复提交材料，证件也无法同时办理。”万荣县行政审批服务管理局交通运输股股长黄峰杰介绍道，现在系统会自动调取办理人关联证照信息，只需准备一套材料，就能在短时间内完成所有手续。

这一高效便捷的政务服务新体验，得益于万荣县行政审批服务管理局深入推进高效办成“开办运输企业”一件事改革的有益探索。万荣县行政审批服务管理局与万荣县交通运输局密切协作，在山西省运政管理平台中优化系统模块，实现行政审批与交通运输有效衔接，年审、等评等车辆信息实时共享。通过将原先2个业务窗口整合为1个“开办运输企业”综合窗口，并量身定制万荣县开办道路货运企业“一件事”工作手册，企业群众办事流程得到大幅优化。

值得一提的是，此次改革后，申报材料由原来的17份减少至7份，精简率达59%；办结时限由20个工作日压缩至即办件，实现“一窗办理、一次提交、即时办结、两证合发”。

为提升服务质量，万荣县行政审批服务管理局在“开办运输企业”综合窗口配置高拍仪、扫描仪等设备，配备专人提供导办帮办服务，引导经营者通过“道路运政一网通办”微信小程序、山西省政务服务一体化平台等在线办理业务。同时，充分利用线上线下渠道广泛宣传改革政策，提高企业群众知晓度和参与度。

不仅服务企业“减负”，万荣县还将“高效办成一件事”改革延伸至民生领域，针对教师资格证申领推出“001”工作方法，让群众切实感受到“荣易办”的便利。

近日，在太原市上大学的万荣户籍申请人柳女士收到了该县行政审批服务管理局寄来的教师资格证，她惊喜地说：“没想到在手机上提交资料后，不用去政务服务中心也能收到证件，太方便了！”

这份便利，源于该局三项贴心举措：线上填报实现“零跑腿”，申请人依托中国教师资格网提交申请后，该局主动对接相关部门核查无犯罪记录证明，无需群众多跑路；政府买单实现“零收费”，证件照片免费打印，教师资格认定通过后，通过邮政合作免费寄送证件，申请人足不出户即可领证；窗口受理实现“一次办”，不熟悉网络操作的群众只需到政务大厅窗口提交一次材料，工作人员现场审核合格后，后续流程由部门代办，核查通过后在家等待取证即可。

自教师资格证申领改革推行以来，该局线上累计办理业务125件，线下办理109件，按时办结率达100%。

接下来，我市行政审批系统将以此

在老龄化浪潮下，养老服务已成为基层治理面临的重要课题。万荣县云岭社区积极探索，主动将老年人的“问题清单”转化为社区的“服务清单”，创新实践“五暖两特色”工作法，用心用情用力托起辖区最美“夕阳红”。该社区凭借出色的为老服务工作，荣获“全国示范性老年友好型社区”称号。

在“四多四少”  
困境中破题

万荣县云岭社区坐落于老城街巷中，巷道胡同错综复杂，60岁以上老人达553人，占常住人口的19%，其中不乏失能、半失能、独居和残疾老人。

当前，该社区为老服务中存在“四多四少”痛点：共性需求响应多、个性难题解决少；常规活动开展多，精准服务供给少；线下服务覆盖多，线上便捷支持少；物质帮扶投入多，精神慰藉关怀少。

云岭社区党支部坚持党建引领，通过集中走访、座谈、问卷，深入摸排每一位老人的真实需求，摒弃“一刀切”的服务模式，从“养、医、学、为、乐”五个维度，创新出一套精准化、本土化的为老服务工作体系。

用“五暖”服务  
构建养老新格局

在深入调研的基础上，云岭社区精准发力，探索创新“五暖”服务体系，让为老服务实现从“有”到“优”的跨越。

“暖庭”改善“养”，打造医养结合安心家园。该社区积极整合资源，与万荣县中医医院康复理疗中心合作建立日间照料中心，将“助行、助医、助浴、助餐、助洁、助急”专业医养服务送到老人家门口。在“助浴”服务中，护理人员全程陪伴行动不便的老人，配备专业助浴设备，确保洗浴安全。“助餐”服务则针对老年人健康需求，由营养师精心搭配食谱，每日提供三菜一汤的暖心餐食，解决了30余位独居老人的用餐难题。

“暖心”保障“医”，推动医疗服务主动上门。该社区变被动服务为主动介入，为65岁以上老人建立“一人一档”健康档案，实现动态健康跟踪。通过共驻共建，定期开展健康讲座、爱心义诊，将优质医疗资源送到老人身边。同时，每天坚持组织老年人在党群服务中心大院开展长者健身操活动，既强身健体，又搭建交流平台，缓解精神孤独。

“暖学”促进“学”，搭建拥抱时代精神桥梁。该社区依托“云岭书屋”等阵地，专门开设了“云岭老年学堂”，邀请辖区专业人士授课，课程涵盖智能手机使用、健康养生、法律常识等，丰富老年人精神世界，提升其生活质量和幸福指数。

## 资讯

## 市就业服务中心宣讲就业创业政策

本报讯（记者 王月文）近日，市就业服务中心工作人员赴运城经济技术开发区围绕服务企业就业创业相关扶持政策作专题宣讲。

活动中，市就业服务中心工作人员以《就业创业政策助力企业稳定发展》为题，结合最新政策文件，从就业工作重要性、就业创业政策法规等方面详细讲解，并重点围绕企业普遍关心的小微企业一次性吸纳就业补贴、岗位补贴等问题，用通俗语言拆解政策难点，现场解答企业在申报过程中可能遇到的疑问。同时，结合当前就业形势，该中心为企业提出拓宽就业渠道、开展技能培训等针对性建议，助力企业构建稳定和和谐的劳动关系。

参会企业代表认真聆听、详细记录，纷纷表示此次宣讲内容翔实、针对性强，互动答疑环节效率高，发放的宣传页更是“及时雨”，有效解决了企业对就业补贴政策“看不懂、不会办、享不到”的难题。

此次政策宣讲会，既是政策红利的“直通车”，也是政企沟通的“连心桥”。下一步，市就业服务中心将持续加强就业创业政策宣传力度，做好政策落地跟踪服务，打通政策落实“最后一公里”，切实让政策红利转化为企业发展动力，推动全市就业创业工作高质量发展。

品消费陷阱、虚假宣传识别技巧，现场演示12315投诉举报渠道使用方法，切实提升重点群体消费维权能力。

通过此次活动，消费者对维权知

“暖力”提升“为”，激发银发群体内在价值。该社区重视老年人的智慧与经验，搭建多个供其发挥余热的平台。每月组织“经验分享会”，开展“有特长的老人传授手艺，年轻人反向教学新知识”活动，形成“老少互学”良好氛围。同时，引导退休同志参与社区治理，既满足社会融入需求，又实现个人价值。

“暖阳”丰富“乐”，营造和谐美满生活氛围。该社区打造了多层次的文化娱乐体系：“云岭老年演艺团”，为有文艺特长的老人提供了展示才华的舞台，通过定期排练和节日汇演，增强老年人的成就感与社会参与感。“节气茶话会”紧扣传统节日文化，为老年人，特别是独居老人创造了温馨的社交场合，有效缓解了他们的孤独感。“棋牌室与老年益智幸福坊”提供了象棋、扑克等多种选择，锻炼了老人的思维能力和手眼协调能力，成为老年人日常社交的重要场所。

让“两特色”温暖  
服务触手可及

在构建“五暖”服务体系的同时，云岭社区更注重将温暖落实到每一个生活细节。通过两项特色服务创新，让关爱如春雨般润物无声，更精准、更接地气。

“固定服务日”永不缺席。该社区将每周三和周四设定为固定的为老服务日，形成常态化服务品牌。周三为“乐缝缝奉献日”——“乐缝缝志愿服务队”的志愿者准时出现，为老年居民提供缝补衣物、卷裤边等基础缝绻服务，切实解决老人“衣物小修小补难”的困扰。周四为“助老暖心日”——该社区联合社区卫生服务站医生、专业心理咨询师等志愿者，开展“助老服务专场”。医生为老人义诊、测血压血糖；心理咨询师陪独居老人聊天，进行情绪疏导。截至目前，已累计服务老年居民超500人次，将暖心服务直接送到了老人身边。

“老年辅助器具租赁柜”更加便捷。针对老年人“临时需要使用，但购买成本高、存放占地方”的难题，该社区专门设立了“老年辅助器具租赁柜”。柜内整齐摆放着轮椅、助行器、手杖等常用器具，老年居民只需凭身份证登记即可免费短期租赁，极大地便利了他们的临时性出行和康复需求。

如今，在云岭社区的街巷里，老人们脸上的笑容多了，社区的凝聚力强了。未来，该社区将继续深化“五暖两特色”工作法，不断织密为老服务网络，让社区每一位老人都能感受到实实在在的温暖与关怀，在这片“云岭”之上，真正实现老有所养、老有所医、老有所学、老有所为、老有所乐的幸福愿景。