

获评“2024年度赋能营商环境十大数字化应用”

洛江区:“三箭齐发”优营商 “落地有声”更质感

20日,我市“2024年度赋能营商环境十大数字化应用”推选结果公布,洛江区政务服务中心申报的AI政务智能导办平台“洛易办”,凭借其智能化、便捷化、精准化的服务上榜。该平台既是家门口的“政务便利店”,也是全天候的“智能政务顾问”,不仅让群众办事从“跑断腿”变为“指尖办”,更以数字技术为引擎,打造便民利企生态圈,为区域营商环境优化注入强劲动力。

从“跑断腿”到“指尖办”,从“政策难寻”到“AI秒答”,数字化赋能营商环境质感,成为洛江推动营商环境升级跃迁的一个重要抓手。近年来,洛江聚焦政务、市场、法治、投资、人文五大环境,全力擦亮打响“落地有声”一流营商环境品牌,以数字化为笔、法治为墨、服务为纸,构建起“有温度、有速度、有力度”的营商环境新生态。洛江“三箭齐发”,实现政务服务效率提升65%、市场主体突破8.1万家,以“落地有声”的实践,书写“营商优无止境”的高质量发展篇章。

□融媒体记者 李艺深 通讯员 郑浩凯



益企服务站窗口

服务升级 激活市场全周期动能

从“法拍房过户跑多次”到“一窗办结”,从“项目验收马拉松”到“模拟即投产”,洛江区以服务革新打通营商堵点,构建全周期、多层次、精准化的服务体系,推动营商环境从“便捷化”向“增值化”跃升。

聚焦企业全生命周期需求,首创“法拍房e窗办”,联动多部门,简化流程手续,实现不动产过户“零跑腿”;推出“重点项目全生命周期平台”,建立“1+3+N”服务机制,通过“好日服务”“模拟验收”等举措,推动弘力电气等20余个项目实现“验收即投产”,审批周期平均缩短30天;以“企业需求”为导向,建立“早午晚餐会”、乡贤招商会等常态化沟通平台,联动开展“体验式”监督,跨部门协同走访企业,推动政策精准匹配、企业诉求高效解决。

深化“就近办”改革,在工业园区布局“益企服务站”,下沉91项涉企高频事项至社区,提供“受理一审批一领证”一站式服务,累计解决企业问题40余个,减少企业跑动次数超80%;构建“金融+人才+科技”立体化服务网络,创新“政银企直通车”机制,政银企对接授信23.75亿元,技能人才新增2253人,科技服务助力37家企业完成知识产权布局。

服务链的延伸,让企业从设立到壮大全程“无忧”。洛江正以服务升级为轴心,以数字化打破政务壁垒,以法治筑牢信任根基,将营商环境“质感”和“温度”贯穿企业全生命周期,以“落地有声”的魄力,构建起“营商优无止境”的生态闭环。未来,洛江将继续以“优”为标,以“智”为擎,在高质量发展的赛道上疾驰前行。



工作人员为群众耐心解答

数智加码 重塑政务服务新生态

“动动手指,事就办成!”这是洛江群众办事的真实写照。依托“数字政府”建设成效和改革红利,洛江积极探索利用大数据、人工智能、区块链等新技术,分析预判企业和群众办事需求,通过智能问答、智能预审、智能导办等方式,打造泉州市首个综合性的AI政务智能导办平台“洛易办”,并接入DeepSeek大模型,以技术革新破解传统政务服务事项“寻找难”“理解难”“多跑腿”痛点。

平台以“颗粒化拆分”思维,将复杂的政务服务拆解为标准化、场景化的步骤,让群众办事如同“点菜”般简单。平台应用“门牌二维码”服务,将政务服务入口嵌入全区门牌系统,打造家门口的“政务便利店”场景,群众扫码即入,真正实现“服务到家”;依托智能客服,不仅能理解口语化提问,提供24小时全天候智能问答场景,同时还结合知识库信息,搭建分级导航菜单,分步式提问主动引导,结合上下文自动生成详细攻略,实现“服务不打烊”;此外,以一场数据赋能的“免填单”革命,构建“无感办”场景,通过对接公安、社保等部门数据库,实现了身份证、房产证等个人信息的自动填充,用户只需核对信息即可提交,全程“零手动输入”。这一创新,使企业和群众办事材料准备时间减少70%。

营商环境的优化,不仅体现在办事效率的提升,更在于通过政务服务与经济发展的深度融合,释放区域创新活力。从数字化应用归集电子证照28万条,实现“一证通办”;到“政策计算器”精准匹配企业需求3200余家,减少政策盲区;再到23台政务一体机构建“15分钟智慧服务圈”,让“数据跑”替代“群众跑”。洛江以“数字翅膀”托举政务服务,构建起“数据共享—服务升级—产业赋能”的良性生态链,推动营商便利度跃升新台阶,为区域经济高质量发展注入新动能。



工作人员引导办事群众使用智能政务一体机

法治筑基 护航企业安心稳发展

如果说数字化是营商环境优化的关键变量,那么法治便是最佳的“防护网”。

在洛江的法治实践中,一组数据彰显治理效能:两起历时两年、历经八轮诉讼的企业行政争议实现案结事了,涉案企业达成民事和解;两家用人单位向农民工支付劳动报酬金逾116万元;走访企业183家开展司法服务466次,解决企业群众急难愁盼138项,化解涉企矛盾73起。

作为营商环境的压舱石,法治建设持续释放制度红利。洛江区创新实践新时代“枫桥经验”,构建“三官一律”协同治理机制,通过法官、检察官、警官与律师的专业力量下沉网格,组建复合型法治服务团队。这支队伍通过定期入企走访、精准把脉问诊,打造出独具特色的法治营商品牌。该创新模式不仅入选《决策参阅》全省推广,更斩获市级创新案例“双十佳”与省级“百优”案例殊荣。

在金融纠纷化解领域,区综治中心与法院、金融机构协同构建“预防—调解—诉讼”全链条解纷体系。2024年,综治中心成功调解金融纠纷15起,依托线上平台化解163件,音视频调解49件,诉讼程序处理398件,发出支付令23份,形成分层过滤、多元解纷的良性机制。



举办专题法律座谈会,助力企业“出海”规避风险

针对新业态劳动关系,洛江创新设立双中心保障体系:在零工市场与职工服务中心同步建立劳动者权益保障平台,组建由仲裁员、监察员、法官等12名专业人员构成的首批调解团队。该机制运行以来,已为快递、直播等新兴行业提供法律咨询120余人次,化解劳资纠纷35起涉及78人,追回欠薪93万元,实现矛盾纠纷就地化解。

从行政争议实质性化解到金融纠纷源头治理,从网格化法治服务到新就业形态权益保障,洛江区通过司法提速与机制创新,持续擦亮法治营商金名片。这种“法治筑基+服务赋能”的双轮驱动模式,正成为激发市场活力、护航高质量发展的强劲引擎。

获评“2024年度赋能营商环境十大数字化应用”

泉港“AI秒批”:政务服务的闪电变革

在数字化转型的浪潮中,泉港区政务服务领域迎来了一场革命性的变革。泉港区推出的“AI秒批”系统,以其高效、便捷、智能的特点,颠覆了传统的政务审批流程,让政务服务驶入了“秒速”车道,为群众和企业带来了前所未有的便捷体验。

在过去,传统政务审批流程不仅需要诸多材料,还须在政务服务窗口排队递交。窗口收件后,历经多道人工审核才能完成审批。而泉港“AI秒批”的横空出世,改写了这一局面。如今,企业只需借助“AI秒批”系统,在泉港区政务服务微信公众号上简单操作,按提示线上填写申请信息,上传相关电子材料,系统便能瞬间启动智能审批程序,短短20秒,审批结果即可出炉,开启政务服务的“秒批”新时代。

□融媒体记者 肖西婷 通讯员 陈丽萍



泉港政务服务中心办事大厅

“数字员工”全天候值守 政务服务不打烊

传统政务服务窗口受办公时间束缚,群众办事往往得在工作日的特定时段前往,十分不便。而泉港“AI秒批”系统化身



引导群众“智能办”

不知疲倦的“数字员工”,全年365天、每天24小时坚守岗位,全天候为群众提供服务。无论何时何地,只要群众有办事需求,只需通过手机或电脑登录“AI秒批”平台,就能轻松提交申请。系统实时响应,即时开展审批工作。审批完成后,申请人还能选择通过邮政快递免费领取办理好的证照。

今年春节假期期间,泉港区个体工商户黄先生因业务拓展急需办理公共卫生许可证,如在过去,只能等到节后上班时间前往政务服务大厅办理。但今年,他在大年初三晚上通过“AI秒批”系统提交申请,很快审批成功,第二天证件就通过快递送达,让他切实感受到了政务服务的便捷与贴心。

智能研判强把关 审批公正无死角

泉港“AI秒批”可线上自动生成带章证照,实现办证从“人批”到“机批”的新跨越,真正实现“零人工干预”。系统依据法律法规和审批标准,精心制定了严格、统一的审核规则和流程。在审批过程中,所有申请均按照既定规则进行自动化审查,完全不受人为因素干扰,确保了审批结果的公正性和准确性。同时,系统对每一个审批环节都进行详细记录,全程留痕可追溯,进一步提升

了审批过程的透明度,实现办件网上申请、自动审批、即时出证的全程智能化审批。

据统计,自“AI秒批”系统运行以来,其核验准确率高达99.8%,有力避免了因人工审核失误导致的错批、漏批现象,群众对审批结果的满意度也大幅提升,达到99.5%以上。这一显著成效不仅彰显了系统的智能性和准确性,更赢得了群众的广泛赞誉。

好评如潮展效能

自泉港“AI秒批”系统上线运行以来,已稳定运行一年多时间,并在多个政务服务领域应用,收获众多群众和企业的一致好评。泉港区一家美容美发店负责人林先生对“AI秒批”称赞有加。企业计划在新商圈开设分店,急需快速办理公共卫生许可证。这次借助“AI秒批”系统,林先生在线提交申请,系统快速审核并完成审批。林先生感慨道:“这速度太惊人了,让我们新店能迅速筹备开业,极大节省了时间成本,给我们创业者提供了极大便利,为泉港政务创新点赞!”

据泉港区政务服务中心统计数据,自系统上线以来,已累计办件693件,平均审批时间从原来的1个工作日锐减至如今的20秒,群众办事材料提交数量平均减少30%以上,真正达成了让数据多跑路、群众少跑腿的目标。

此外,“AI秒批”系统的建设和运行成本相对较低。泉港区在建设该系统时,充分整合利用现有政务信息资源,引入先进的人工智能技术和算法,对原有政务服务平台进行优化升级,无需大规模投入新

优化拓展启新程

的硬件设备和软件系统。据估算,与传统政务服务模式相比,“AI秒批”系统每年可为政府节省大量人力、物力和财力成本,同时极大提升了政务服务的效能和质量,实现了经济效益和社会效益的双丰收。

面对“AI秒批”系统取得的显著成绩,泉港区政务服务部门并未满足现状。泉港区政务服务中心相关负责人表示,未来将持续加大对该系统的优化和拓展力度。一方面,拓展应用范围,纳入医师资格证、教师资格认定等十几个高频事项,完善功能,实现更多“秒批秒办”;另一方面,优化智能审核算法,提升复杂业务处理能力,加强部门数据共享与协同,打造更完善的政务服务生态,助力区域高质量发展。

随着“AI秒批”系统的不断升级完善,泉港区政务服务中心将继续秉持创新理念,不断探索和实践数字化政务服务的新模式和新路径,为群众和企业营造更加优质、高效、便捷的办事环境和贴心高效的服务体验,切实打响“办事不求人、服务在身边”的营商环境泉港品牌。



泉港通

AI秒批

村居证明

不动产上办

