

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“指尖点”，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智感，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



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”“多趟跑”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“无感知”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，推动营商环境便利度跃升新台阶，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赔偿金逾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环境品牌。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。

针对新兴业态劳动关系，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，持续擦亮法治营商环境名片。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。

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“圩日服务”“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”、乡贤招聘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—审批—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。



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，颠覆了传统的政务服务审批流程，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，传统政务服务审批流程不仅需要诸多材料，还得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



“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”系统化身为



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

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

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赢。

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主任相关负责人表示，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，泉港区政务服务将延续秉持创新理念，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。

