

“在青岛·青易办”：推动政务服务迭代升级

青岛印发《实施方案》，提出到2026年年底，实现200项以上高频事项全流程数字化、智能化办理，实际网上办件占比达90%

□青岛日报/观海新闻记者 蔺君妍

优化政务服务是激发市场活力、增强发展动力的关键之举。近日，青岛市政府办公厅印发《青岛市打造“在青岛·青易办”政务服务体系全面推动政务服务提质增效实施方案》(以下简称《实施方案》)，提出到2026年年底，实现200项以上高频事项全流程数字化、智能化办理，实际网上办件占比达90%，打响“在青岛·青易办”服务品牌。

当前，随着数字政府建设的深入推进，政务服务正加速迭代升级。早在2020年，青岛便创新推出企业登记注册“青易办”掌上平台，成为全国首个实现企业登记注册全链条“掌上办、零材料、智能审”的城市。此次印发的《实施方案》，聚焦破解政务服务前端各环节服务资源分散、服务标准不统一、企业群众“盲目跑、多头问”等问题，以“人工智能+政务服务”改革为基础，通过强化部门业务协同和数据共享，全面提升政府内部运行效能，为企业群众提供更加精准、高效、有温度的服务体验，不断拓宽“在青岛·青易办”的内涵和外延。

需求牵引：深化“集成改革”

政务服务水平是衡量营商环境的重要标尺，直接关系到经营主体的活力和群众的办事体验。

近年来，国家、省、市以企业群众视角的“一件事”为切口，通过流程再造、业务协同、数据共享、平台共建、系统联通、科技赋能等举措，着力构建高效便捷的政务服务体系。

2024年，国务院印发《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》，提出把“高效办成一件事”作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，推动线上线下融合发展，实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化，最大限度利企便民。

今年4月，山东省在深入落实“高效办成一件事”的基础上，印发《关于做强“民事无忧·企事有解·政事高效”服务品牌深化营商环境改革创新的实施方案》，提出更好便利企业群众生产生活、办事创业，营造一流营商环境，将“高效办成一件事”细化为一个具体可及的发展愿景。

作为扎根于青岛的政务服务品牌，“在青岛·青易办”是青岛深入贯彻国务院“高效办成一件事”工作部署、深度融入山东省“民事无忧·企事有解·政事高效”政务服务品牌体系的具体举

措。近年来，青岛市行政审批服务系统紧盯企业群众需求，以“高效办成一件事”为牵引，持续推进改革创新和服务优化。

《实施方案》致力于深化“在青岛·青易办”政务服务体系建设，有效推动政务服务走向集成化、智能化、人性化，营造更有温度、更有效率的发展环境。

值得一提的是，《实施方案》要求保障已落地的“一件事”100%实现“好办易办”，将各类涉企服务深度融入“一件事”办理链条，创新形成产业发展“一类事”集成服务模式，让企业办事更省心、更高效。同时，通过资源整合与数据打通，一系列关乎企业发展、市民生活的办事流程持续优化，以“政事高效”推动“民事无忧”“企事有解”。

政务服务改革的不断深化，折射的是为民为企业服务的初心。《实施方案》的印发，显示出青岛不满足于破解具体事项的问题堵点，而是系统化梳理发展过程中的共性难题，理顺企业群众办事的底层需求和实践流程，进而探索形成常态化解决机制，在落实国家、省有关部署的同时，构成一套更加完整、更适合青岛经济社会发展的服务生态，从而推动政务服务优化提升从阶段性成果加速迈向长效化机制。

前端整合：做优“问约帮享”

办事难、办事慢、办事繁，一度是企业群众反映强烈的痛点难点问题。

《实施方案》整合全市企业群众“办事端口”，提出打造全市一体化咨询服务、预约取号、帮办代办、政策兑现4项举措，以用户思维倒逼“供给侧”提质增效。

建设“青易问·全市一体化咨询服务”。《实施方案》提出，进一步发挥“12345·青诉即办”主渠道作用，推进企业和群众咨询类诉求“一线应答、智能应答”；构建全市标准统一、共享共用、覆盖各领域高频热点问题的政务服务咨询知识库，升级7×24小时政务服务“云客服”，提供全时在线、人

机互动、随办随问的咨询服务。

整合“青易约·全市一体化预约取号”。《实施方案》明确推进政务服务中心预约服务全覆盖，优化服务流程，满足企业群众就近选择场所、时段办理业务需求；建立统一预约平台、预约入口和预约规则，加强预约取号信息智能分析、运用，推动窗口主动服务、精准服务，特殊需求早帮办，复杂业务早介入。

深化“青易帮·全市一体化帮办代办”。《实施方案》提出，统筹全市各级帮办服务资源，推行线上智能帮办、在线专业人工帮办，优化线下“肩并肩”帮办、“专员”帮办、“入户办”等服务模式。围绕老年人、残疾人等特殊群体需求，完善线上线下帮办渠道。打造园区、楼宇等“就近办”便民服务

点，提供“家门口”帮办服务。

优化“青易享·全市一体化政策兑现”。政策的生命在于落地。《实施方案》提出，加快“青岛政策通”平台改造升级，建立惠企政策“1+4”清单管理体系，实现政策发布、政策匹配、申报审核、政策兑付4个关键环节的闭环运行；打通“青岛政策通”与财政预算管理一体化系统，提高资金拨付效率，推动惠企政策兑现“直达快享”常态化运行。

一系列具体举措，构建起治理精细化、响应即时化、体验人性化的政务服务体系，将优化政务服务从传统的事务处理转向以人民为中心的现代化治理模式，从客观的“便捷高效”转向对企业群众获得感的不追求。

服务优化：促推“企事有解”

政务服务便捷高效，离不开服务模式创新，也离不开服务渠道优化。

今年6月，青岛市行政审批服务系统营商环境“金牌团队”正式成立，建立“靠前一步”兜底服务机制、“企呼我应”快速应答机制和“企事有解”联动解决机制，更好服务企业全生命周期。

此次印发的《实施方案》，提出复制推广营商环境“金牌团队”服务模式，在为企业解决“跨部门、跨系统、跨区域、跨层级、跨周期”难题方面提供兜底服务，逐步探索形成“企事有解”的工作流程。同时，聚焦省市县重点建设项目、“10+1”创新型产业体系等重点领域，发挥重大项目“金牌团队”作用，推广全过程跟踪、定制化适配的服务新模式，全力助推项目早开工、早建成、早投产，为产业发展注入强劲动力。

常态化推进“高效办成一件事”是政务服务改革迭代升级的必然过程。《实施方案》提出健全“高

效办成一件事”常态化推进机制，定期开展“一件事”服务链条全流程核查，结合青岛特点，围绕特色产业、特色场景、特定人群，打造青岛特色标杆“一件事”。

随着全国统一大市场建设的纵深推进，区域间经营主体间合作愈发密切。此前，青岛与济南结合青济“双圈”协同联动发展，探索启用全国“人民满意的公务员”张大为工作室济南工作站和“佳佳帮您办”商事登记服务专班青岛工作站。此次青岛明确推行异地事项“跨区域通办”服务模式，建强“跨区域通办”专窗平台，要求各级政务服务中心配备跨区域通办服务专员，加快跨区域通办由“菜单式”向“兜底式”服务转变，实现异地办事“只找一人、一站办结”。

政务服务持续优化，离不开高质量的渠道建设。《实施方案》聚焦破解实际网办率不高、线下资源配置不均衡、涉企服务多头分散等问题，提出了

提升线上智能导引、“云提醒”等办事体验，优化线下集约高效办事服务，深化线上线下同标准协同服务，拓展“一站式”增值服务4项举措。

具体来说，在线上，优化网上办事智能导引，精准识别办事需求，强化智能搜索服务，实现“搜索即可办”；扩展“云提醒”服务覆盖面，提供办事需求预判、证照到期提醒等主动服务。在线下，优化各级政务服务中心功能布局，试点推进现代智慧“政务综合体”改造升级，强化动态感知、智能分析、自动预警等能力，逐步实现“线下大厅、线上管理”。同时，推动线上线下无差别受理、同标准办理、同质量服务、多渠道自由切换、接续办理。

在此基础上，拓展“一站式”增值服务，加强政府、社会、市场三侧协同，为企业提供精准化、个性化的优质衍生服务，统筹重点领域涉企服务资源，推动涉企服务从“多头分散”向“一站集成”转变。

数智支撑：迈向“易办智办”

政务服务从“能办”向“易办智办”跃升，技术是关键引擎。当前，在数据要素和人工智能技术的有机融合与双重加持下，政务服务的“数智化”转型在实践中成为可能。

“人工智能+政务服务”改革是青岛打造“在青岛·青易办”政务服务体系的重要驱动力。前期，青岛对标上海、深圳等先进地区经验做法，探索DeepSeek大模型在政务服务领域中的应用，在公安、人社、医保、公积金、“个转企”、重点项目建设等领域打造一批“边聊边办”AI场景，让企业群众在场景化的交互过程中实现业务的高效办理。

《实施方案》提出，

未来，青岛将在公安、人社、医保、公积金、行政审批等领域打造“边聊边办”AI场景，同时推动申报环节智能预填、智能预检，审批环节智能收件、智能审核，形成一批“人工智能+”政务服务场景，依法依规实现高频事项材料总体免提交率60%以上，表单免填写率70%以上。

在创新政务大模型应用方面，建立健全政务大模型应用体系，依托全市大模型通用能力，安全稳妥有序推进人社、医保、审批等高频领域创新应用，加快政务服务由人力服务型向人机交互型转变。

在加快全流程数字化运行方面，推动高频事项全流程应用电子签章，丰富电子证照应用场景，提高电子证照认可度。在政务服务领域全面推广电子档案“单轨单套”运行，健全归档机制，确保从申报到办结全流程数字化运行。

在提升政务数据共享实效方面，推动建立“一数一源”标准数据体系，构建“一码、一卡、一证、一照”应用场景，同时加强政务数据全生命周期安全防护，确保网络和数据安全。

政务服务好不好、优不优，最终要看企业群众满意不满意。《实施方案》聚焦提升企业群众诉求实际解决率，推动政务服务从管理思维向服务思维转变、从部门局部思维向政府整体性思维转变，从健全问题发现解决闭环机制、优化政务服务运行效能评估、强化政务服务队伍能力建设3个方面作出安排。

优化政务服务、更好利企便民，只有“进行时”，没有“终点站”。“在青岛·青易办”政务服务体系的构建，将为企业群众带来触手可及、真实可感的便利，也将带动城市营商环境持续优化提升。

“数”读《实施方案》

●到2026年年底，实现**200项以上**高频事项全流程数字化、智能化办理，实际网上办件占比达**90%**，打响“在青岛·青易办”服务品牌

●保障已落地的“一件事”**100%**实现“好办易办”，将各类涉企服务深度融入“一件事”办理链条，创新形成产业发展“一类事”集成服务模式

●将在公安、人社、医保、公积金、行政审批等领域打造“边聊边办”AI场景，同时推动申报环节智能预填、智能预检，审批环节智能收件、智能审核，形成一批“人工智能+”政务服务场景，依法依规实现高频事项材料总体免提交率**60%以上**，表单免填写率**70%以上**

《实施方案》统筹政务服务前端整合

建设“青易问·全市一体化咨询服务”整合“青易约·全市一体化预约取号”深化“青易帮·全市一体化帮办代办”优化“青易享·全市一体化政策兑现”

《实施方案》优化政务服务渠道建设

提升线上智能导引、“云提醒”等办事体验优化线下集约高效办事服务深化线上线下同标准协同服务拓展“一站式”增值服务

《实施方案》加强政务服务效能管理

健全问题发现解决闭环机制优化政务服务运行效能评估强化政务服务队伍能力建设