

## 从“能办”到“快办”“智办” ——“晋江经验”指引下的政务服务改革实践

本报记者 沈茜 陈巧玲



福建省维德福物流有限公司通过“高效办成一件事”同时取得“建筑工程施工许可证”和“易地修建地下防空室审核意见书”。

### 破壁把“一堆事”集成“一件事”

“上午网上提交，下午就拿证，一整天全办妥！”福建省维德福物流有限公司成为晋江首例建设项目开工“一件事”的受益者。经办人姚女士拿着刚领到的施工许可证，语气中难掩欣喜。这样的“晋江速度”，正是晋江集成改革的生动缩影。

建设项目开工审批涉及多个部门，长期以来面临材料繁杂、跑动多的“老大难”。如今，晋江将建筑工程施工许可、城市建筑垃圾处置核准、城镇污水排入排水管网许可、防空地下室建设审批等4个部门6个事项整合为集成服务，推行并联审批。改革前，承诺期限长达25个工作日，企业须往返5次、递交材料45份；改革后，期限缩至12个工作日，材料精简至14份，审批效率实现质的飞跃。

目前，晋江已落地53项“高效办成一件事”重点事项，累计办件超35万件，审批效率大幅提升。从个人到企业，从出生到开业，晋江将多部门、多层次办理的事项整合为“一窗受理、一次办成”。

这样的便利，体现在千家万户的日常生活中。在民生领域，新生儿出生“一件事”让新手爸妈在家动动手指，即可在家签发证件。晋江市民林颖颖2022年生一胎时跑了好几次窗口，2025年生二胎时通过“闽政通”App完成申请，系统自动关联电子证照，证件便送到家中。从“跑多次”到“零跑腿”，这是无数新手爸妈的共同感受。

企业同样受益其中。在企业服务方面，企业迁移登记“一件事”将14项手续集成办理。泉州梓印贸易有限公司从石狮迁移至晋江陈埭，经办人王少萍通过App一次上传材料，两天后便收到证照通知。“以前至少跑三四趟，现在一趟不用跑！”改革后，承诺期限压缩57%，材料精简率达45%。

如果说这些是“一件事”改革在单个事项上的突破，那么在项目建设领域，晋江的脚步迈得更大。晋江梳理78个具体事项，整合为并联审批四个阶段，全流程时限压缩至31个工作日。

创新推出“模拟审批”“桩基先行”“验登合一”等举措，去年共办理“模拟审批”373件、“桩基先行”63件，助力23个项目在立项后4个月内取得施工许可证。固定资产投资项目审批“一件事”将办理时间从59天压缩至30天，材料从50份减至27份。涉水审批“1+N”模式实现“一次踏勘、一次评审”，审批周期平均缩短11天。晋江市路桥建设开发有限公司经办人陈先生感慨：“以前要跑好几趟，现在5个工作日内就能拿到结果！”

改革不仅在市级层面发力，也在向基层延伸。晋江推动19个镇（街道）便民服务中心实现“高效办成一件事”窗口全覆盖，53项高频事项以“帮办代办”形式下沉，让群众在“家门口”就能享受同质同效的政务服务。

池店镇茂厝村困难群众吴某某一家，收入微薄、负担沉重，生活举步维艰。民政员卓联荣上门手把手指导其子通过“闽政通”App完成社会救助申请，没多久全家被正式纳入低保。“以前要跑村里、跑镇上，现在在家就能办。”在梅岭街道，工作人员曾东虹通过高拍仪快速上传材料，将医保报销业务从半天缩短至十几分钟。“我们多动手，群众就能少跑路。”这些发生在“家门口”的暖心小事，正是改革温度的真实注脚。

“一件事”改革越走越深，晋江又开始探索更广的维度。在做优“高效办成一件事”的基础上，晋江围绕企业18个全生命周期场景，创新推出制鞋制衣、机械制造、食品生产3个“产业一类事”，在做好政务链的基础上，叠加土地、政策、人才、资本、科创等服务供给，实现涉企服务从“一个点”拓展到“整个面”。



窗口工作人员为企业群众办理业务。

### 赋能让“数据跑”替代“群众跑”

“原本以为要跑好几趟、填一堆表，真没想到，一次就能办结！”在晋江市政务服务中心应急管理局窗口，一位危险化学品企业负责人仅用10分钟便完成了应急预案备案手续。这暖心一幕的背后，正是晋江“数据最多采一次”改革的生动实践。

过去，企业和群众办理业务时，常常在不同部门、不同事项中重复填报身份信息、经营资质等数据，耗时费力且易出错。如今，通过优化表单设计、打通数据壁垒、再造业务流程，以后台数据共享替代前端重复采集，这一问题得到根本性破解。

目前，在应急、水利、农业、交通等领域，“数据最多采一次”示范窗口已全面启用。窗口摆放醒目提示牌，告知办理流程；只需通过“闽政通”App完成身份核验，系统便可自动调取共享数据库中的信息，实现表单字段自动回填，无须手动重复填报；扫描二维码即可在线填写剩余必要信息，全程操作简单直观。窗口工作人员均经过系统化专业培训，能够提供精准的填报指导和业务咨询服务。目前，晋江已上线198项“数据最多采一次”事项，实现1668个表单字段自动回填，回填率达60%以上。

数字技术正在深刻改变晋江的政务服务模式。晋江在全省率先以人工智能技术赋能政务服务，搭建全市政务服务总入口“晋快办”平台，上线涉企事项166项、个人高频事项234项，创新推出视频导办“云见面”功能，以“云见面”模式为企业群众提供在线音视频帮代办服务，打造“网购式”掌上办事体验。电子证照累计生成198万余件，按照全省355类办事免提交证照清单，加快存量证照电子化转化，构建“一次生成、多方复用”应用机制，打造多维度“免证办”应用场景，有力支撑“无证证明城市”建设。



不动产登记中心工作人员为群众讲解自助机操作流程。



应急管理局工作人员为企业办理应急预案备案手续。

### 暖心将“办不成”变为“办成、办好”

“办不成事”也能办成？在晋江，正一步步成为现实。

“晋江经验”发端于晋江，也深刻塑造着晋江的政务服务。在“晋江经验”指引下，晋江市行政服务中心管委会始终坚持市场导向、精准服务、政企协同，紧扣“一门、一网、一次”改革目标，推动政务服务从“政府供给导向”向“群众需求导向”转变。近年来，晋江以集成改革、数字赋能、服务优化三大支点，持续丰富“晋江经验”的时代内涵，构建起泛在可及、智慧便捷、公平普惠的政务服务体系。

“办不成事”也能办成？在晋江，正一步步成为现实。从“办不成事”专窗到“接诉即办”机制，再到系统成型的“晋心办”兜底服务品牌，晋江持续升级服务模式，全力推动疑难事项“办成、办好”。

这项机制的核心，是让每一位接办人员“当好企业群众在晋办事的熟人”。晋江严格落实首问首办双责任制，首位接待者作为全程责任人，做到“一办到底”。中心还制作了“晋心办”服务跟踪卡，明确责任人信息，办事人可凭卡随时了解进度。

根据事项复杂程度，晋江构建了“三级受理”闭环，简单事项当天办结；部门内部协同事项3个工作日内反馈；跨部门疑难事项由协调小组7个工作日内会商解决，实现“简单事项即时办、复杂事项合力办”。

这一机制如何破解现实难题？两个案例足以说明。

今年3月，个体工商户“晋江市新塘联合布行”经营者王先生因身份由内地迁至香港，税务信息显示异常，需办理经营者身份变更。但根据现行规范，个体工商户并无此项业务。窗口启动“晋心办”机制，经向省市场监管局请示并多部门协调，最终按“经营者姓名、住所变更”业务办理，王先生凭户籍注销证明、港澳通行证等材料顺利办结。这一做法已固化为标准流程。

2025年11月，晋江青阳供销合作社等三方拟成立现代农事综合服务中心，但因“综合服务中心”与事业单位名称相近，名称申报被卡。窗口再次启动“晋心办”机制，依据农业农村部等6部门最新文件精神，经请示省市场监管局，创新性地以“现代农事综合服务中心”作为行业予以登记，为晋江现代农业发展打通了关键一环。

一个填补了制度空白，一个实现了政策创新——这正是“晋心办”机制运行成效的生动缩影。截至目前，该机制已累计解决疑难问题90件，固化经验案例12件，办结率和群众满意度均达100%。更重要的是，晋江通过建立全要素台账，对典型案例及时梳理，推动从“解决一个诉求”向“破解一类问题、优化一类服务”跨越。

在服务渠道上，晋江坚持线上线下双轨并行。线下设立“帮代办中心”，安排6名“政务督办”专员轮值；线上整合12345热线、“晋江政务服务”微信公众号和“晋快办”平台，实现“指尖上的诉求通道”。

与此同时，晋江在做强企业综合服务中心上也下足了功夫。通过统筹各部门涉企服务资源，梳理服务事项清单300项，为企业提供免费帮办及帮代办服务，增值化改革案例入选泉州市优化营商环境典型案例。依托“轻骑兵”“大篷车”“进园入企及工业园区”“单一窗口”，实现“企业吹哨、部门响应”。推行“周末不打烊”、延时服务、上门服务等便民举措，累计为特殊群体提供个性化服务399次、“绿色通道”优先服务7842次。队伍保障同样不落下一——晋江在全省率先开展行政办事员职业技能等级认定，312名窗口人员持证上岗，服务满意率达100%。



“办不成事”协调小组召开“晋心办”兜底服务窗口工作协调会。

### 前行迈向更集成、更智能、更专业的政务服务

“十五五”时期，晋江的政务服务将迎来怎样的升级？晋江市行政服务中心管委会明确了方向。

线下大厅将变得更“集成”。一个“数字化”2.0版政务大厅正在规划中——环境可感知、行为可识别、服务可追溯、办事可预期，主动服务能力将大幅提升。进驻部门将全面实现内部综窗无差别受理，涉企事项跨部门综窗受理也将逐步推开，力争2030年前实体窗口缩减30%以上。企业综合服务中心的功能将进一步加强，政策兑现、法律咨询、金融服务、人才服务、开放服务等实体窗口将陆续设立，为企业提供“一站式”优质服务。同时，通过“告知承诺+容缺办理”模式，推动部门间协同审核、数据共享，打造“无证明”政务大厅。

线上服务将变得更“智慧”。人工智能大模型将全面赋能政务服务，用户登录后看到的是量身定制的个性化主页，事项推送更加精准触达。未来，“简单事项直办、复杂事项辅助办”将成为常态，OCR、RPA等技术的应用让申报材料实现自动化智能审核。智能跟踪回访系统上线后，办件进度

自动发送、主动预警、补齐提醒、评价反馈等功能将一站式完成。“数据最多采一次”改革也将持续深化，覆盖范围更广、共享精度更高。

窗口队伍将变得更“专业”。“晋心办”兜底服务的内涵将进一步扩展，办件全程跟踪、跨部门协调、政策答疑等一对一服务，确保群众诉求“接诉即办、办就办好”。业务培训和新兴技术应用培训将常态化开展，窗口人员的业务能力与品德修养同步提升。依托政务大厅的行为识别、服务追溯等“数字化”能力，全流程监督将更加严格透明，服务质量持续优化提升。

政务服务改革的每一次进阶，最终都指向同一个目标：让企业群众办事更省心、更舒心、更暖心。晋江市行政服务中心管委会主任杨志勇表示，站在“十五五”开局之年的新起点上，中心将在“晋江经验”的指引下，继续以改革破题，以数字赋能，以创新开路，不断书写政务服务高质量发展新篇章。



# 晋江市政务服务中心