

“在青岛·青易办”让政务服务更高效

——青岛市政协委员、专家学者和有关部门负责人热议营商环境优化升级

□青岛日报/观海新闻记者 崔武 鹿子金涛



优化政务服务是激发市场活力、增强发展动力的关键之举。青岛深入贯彻国家“高效办成一件事”工作部署，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，取得显著成效。

2025年11月，《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》发布，方案以“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，叫响“在青岛·青易办”服务品牌。

5月30日，由青岛市政协委员联络活动工作室、12345·青诉即办、青岛日报社共同打造的“琴岛协商·倾听与商量”协商平台第48期协商活动举行。本次协商活动走进青岛营商环境会客厅，围绕“深化‘在青岛·青易办’政务服务 助推营商环境优化升级”主题展开协商，在倾听中交流思想，凝聚共识；在商量中汇集力量，解决问题。

本期协商活动由青岛市政协民族和宗教工作办公室承办。



政协委员、专家学者和职能部门相关负责人围绕“深化‘在青岛·青易办’政务服务 助推营商环境优化升级”主题展开协商。

●持续拓展“边聊边办”应用场景，打通咨询、提交、预审全流程，实现咨询与办理无缝衔接。

●依托人工智能等数字化手段，依据企业信用、行业类型、生命周期等数据为企业精准画像。

●筑牢数据安全屏障，健全数据安全分级分类管理机制，加强数据归集、使用、存储全流程监管。

数智技术提效，群众办事更加便利

青岛市行政审批服务局副局长刘晓倩介绍，近年来，青岛政务服务一直处于全国第一方阵，其全流程数字化审批改革入选全国首批“高效办成一件事”典型案例。面对数智化、增值化改革趋势，青岛提前布局，推出“在青岛·青易办”实施方案。该方案明确了一体化、数字化、智能化方向，通过统一服务入口、整合业务流程、共享数据资源，推动线上线下无差别受理、同标准办理，真正实现“全市一盘棋、服务一张网”，树立起青岛政务服务品牌。

青岛市政协常委、山东科技大学法学院(知识产权学院)教授孙法柏认为，政务服务是便民利企的前沿阵地，落实国家和山东省优化服务、提升效能的部署，青岛打造了“在青岛·青易办”政务服务体系。其实施方案聚焦企业群众办事难点，提出20条具体措施。相比以往，该体系呈现四个转变：理念上，从“管理思维”转向“用户思维”，服务更主动；内容上，从简单“减环节、减跑动”转向提供增值化、个性化服务；模式上，从“进一门、上一网”转向多部门协同的“高效办成”；渠道上，传统政务服务中心正升级为智慧“政务综合体”。

青岛市政协委员、青岛大学后勤管理处副处长李绪亮长期从事信息化建设，他认为，依托“在青岛·青易办”，青岛政务服务数字化和办事便利化取得显著成效，数据共享、材料复用及AI服务场景已落地应用，但也存在数据活用不足、AI应用深度和覆盖面有限等问题。他建议有关部门深化数据治理，打通数据逻辑关联，推动服务向“免申即享、智能审批”升级；借力AI Agent技术，拓展AI应用至全程代办、跨部门联办并下沉基层；优化人机协同模式，由AI承接常规业务、人工处理疑难事项，同步完善AI迭代机制，持续提升政务服务智能化水平。

青岛市大数据局数字政务处付晓阳介绍，今年以来，青岛持续优化数字政务服务，便民服务质效显著提升。依托“爱山东”政务服务平台，全市上线280个特色应用，平台日均使用量超30万人次。下一步，我市将持续提升城市数字化治理水平。以人工智能赋能线上服务，健全运行监测机制，推行“爱山东体验官”制度，实现服务精准优化。探索“人工智能+政务服务”新模式，拓展政务大模型应用。通过一系列举措，努力打造更有温度、更有效率的政务服务环境。

近年来，“边聊边办”政务服务新模式在全国多地快速试点应用，成为AI赋能政务的重要方向。青岛也已上线19个高频办事场景，取得很好的效果。孙法柏建议，持续拓展“边聊边办”应用场景，丰富办事事项。同步升级智能交互系统，提升语义

识别与应答水平，打通咨询、提交、预审全流程，实现咨询与办理无缝衔接，以数智服务简化办事环节，提升群众和企业的办事体验。

青岛市政协委员、山东文斌律师事务所主任李斌注意到，随着数字化技术不断成熟完善，青岛线上政务服务效率持续提升，但部分基层办事大厅仍存在窗口人员业务不熟、群众排队时间较长等问题。他建议，有关部门常态化开展窗口人员业务培训，规范流程，提升服务质效；科学优化大厅动线与排队分流机制，合理调配窗口力量，减少群众等候时间；做实帮代办、陪同引导等暖心服务，重点兼顾老年人等群体需求，补齐线下短板，推动线上线下服务一体提质，全面提升政务服务水平。

“现在城市间人员往来频繁，企业去外地投资、市民到外地工作生活的情况越来越多，异地办理政务的需求增多。相关部门要抓紧推进社保、医保、公积金等高频事项的异地办理服务，真正帮企业和群众省钱、省时，让大家办事少跑腿、更方便。”李斌建议。

近年来，青岛积极构建午间错时、下班延时、周六及部分法定节假日预约服务的常态化“不打烊”工作体系，极大方便了企业群众办事。但在调研中，委员和专家也发现，相关服务还存在普及不足、服务事项不统一等问题。大家建议，在各区市全面推行预约服务，扩大服务覆盖范围，同时结合群众需求动态调整服务清单，纳入更多高频事项，让这项便民服务更暖心。

“非常感谢各位委员和专家对‘在青岛·青易办’的关注。”刘晓倩表示，下一步，青岛市行政审批服务局将围绕委员和专家的建议，持续改善提升相关工作。为每一个“边聊边办”场景配备监护人，不断进行大模型训练和知识库完善，推动场景应用更加准确、顺畅；在市民中心一楼入口专门设置帮代办专区，为有需要的老年人等特殊群体提供“一对一”服务；聚焦青鲁双圈联动，推动人社、医保、公积金等部门实现更多高频事项异地通办；将错时、延时服务和周六预约服务推广到全市，进一步方便群众办事。

贯通全程服务，企业发展更加安心

企业是最重要的市场主体，企业强则经济强，服务企业就是服务发展。刘晓倩介绍，青岛市行政审批服务局从问题入手，强化为企业服务。通过“我陪群众走流程”活动，从企业视角出发，查问题、找堵点、听意见，形成问题台账、分类施策，逐项销号。对简单问题，立行立改；对复杂问题，依托营商企服和重大项目两支“金牌团队”集中攻坚。同时，充分发挥市民中心日均近7000人的流量优势，采取“一月一主题”模

式，多渠道为企业赋能。

孙法柏认为，青岛的“金牌团队”机制在服务企业、服务项目上卓有成效。他建议扩大“金牌团队”服务覆盖面，从重大项目、大型企业逐步向普通企业延伸，建立分级响应机制；对一般性问题保持现有高效通道，对确需跨部门、跨领域、跨层级解决的复杂诉求，参照“金牌团队”模式提供同等力度的协调服务，让更多经营主体享受到同样的便利。

“服务企业是一项全程性工作，项目审批完工、项目建成只是开始。”孙法柏表示，持续优化营商环境，需要各部门同心协力、密切配合，主动把服务往前延伸、向后跟进，用全周期贴心服务稳住企业发展信心。

李斌的目光放在数据安全上。李斌表示，当前，企业数据保密意识持续提升，高度防范数据泄露隐患。依托“在青岛·青易办”平台，很多涉企政务业务都能线上办理，需要上传大量经营资料等重要信息，建议相关部门在推进政务服务数据共享，持续落实数据多跑路、企业少跑腿便民举措的同时，进一步筑牢数据安全屏障，健全数据安全分级分类管理机制，依据数据信用、行业类型、生命周期等数据构建精准画像，实施分类靶向推送；围绕中小微企业、新业态主体差异化需求优化定制服务，以数字赋能精准兑现政策，匹配企业全周期发展需要。

李绪亮在调研中了解到，我市已建成“青岛政策通”平台，整合汇聚了各类惠企政策，但部分中小企业及初创企业仍存在政策获取不及时的情况。他建议青岛借鉴先进城市做法，依托人工智能等数字化手段，依据企业信用、行业类型、生命周期等数据构建精准画像，实施分类靶向推送；围绕中小微企业、新业态主体差异化需求优化定制服务，以数字赋能精准兑现政策，匹配企业全周期发展需要。

青岛市中小企业公共服务中心政策服务部副部长臧欣钰介绍，“青岛政策通”平台升级改造被纳入2026年市办实事。目前，正围绕惠企政策“一口发布、一口兑现、一口服务”的目标，推进与“鲁惠通”省级平台及市财政一体化平台互联互通。针对部分企业反映的政策触达率偏低等问题，平台将新增项目综合查询功能，方便企业一键查看政策审核、资金拨付全流程信息，并进一步加大各类惠企政策宣传服务，同时借力“鲁惠通”平台的服务大模型，融合企业行业、规模等数据，构建动态画像，实现政策与企业的自动匹配，真正变“企业找政策”为“政策找企业”。

委员和专家的建议得到政府部门积极回应。刘晓倩表示，青岛市行政审批服务局持续深化政务服务模式创新，强化为企业服务。近期，已整合40余万条政策法规知识，训练上线了国内首个企业登记垂直领域大模型“经营有道AI”，为企业提供全周期咨询辅导服务。同时，充分发挥电子营业执照全覆盖、用户黏性强的优势，依托电子营业执照系统，为企业画像，打造“政策速递”精准推送模式。

多维资源协同，产业赋能更加精准

今年以来，“在青岛·青易办”政务服务体系迭代升级，创新推出产业服务“一类事”改革，紧扣产业发展实际需求，统筹整合政府、社会、企业三方资源，以政务服务增值化赋能发力，助力青岛产业实现高质量发展。

刘晓倩介绍，产业服务“一类事”是“高效办成一件事”的迭代升级，是将涉企服务由政务服务向前端和后端延伸，深度融合政府、社会、企业等多方资源，提供政务服务、增值服务、衍生服务，按照产业发展逻辑“有机组合”，形成定制化、套餐式、模块化线上线下融合的集成服务，实现“一类事一站办”。产业服务“一类事”增值化改革聚焦“10+1”创新型产业体系等重点发展领域，首批推出了人工智能OPC创业服务“一类事”、历史城区文旅产业服务“一类事”等7个产业“一类事”服务。

孙法柏认为，政务服务赋能产业发展的核心在于降低制度性交易成本，提高要素资源配置效率，产业服务“一类事”清单以涉企服务为基准点，叠加金融、人才、科技、法律等关联服务，结合城市产业布局，将更多与产业发展相关的服务纳入“一类事”清单，进一步提升赋能实效。

李斌表示，各区市产业基础不同，可优先支持产业链相对完整、集群效应初步的区域先行探索更多的“一类事”服务。待运营成熟，形成可复制的优质服务模式后，再由市级层面统一标准、打通数据，升级为“全市通办”的“一类事”。

李绪亮在调研中发现，部分中小企业难以精准对接本地上下游优质配套资源。他建议，有关部门围绕产业链打造“一类事”集成服务，利用行业、法人库、经营异常名录、纳税信用等级等数据，结合产业链图谱算法，为每家企业自动梳理并主动推送“上下游合作伙伴建议名录”，方便企业“按图索骥”，快速发展。

为产业赋能，还应该用好各级政务服务大厅的空间资源。委员和专家一致认为，政务服务大厅客流集中、政企对接便捷，可增设增值服务区，开辟产品展示区和融资路演区，将其从单一的审批窗口升级为资源对接、产品展示、政策推送的综合性赋能平台，把“人流”转化为“赋能流”，成为撬动产业发展的低成本、高黏性阵地。

“在青岛·青易办”既是我们青岛政务服务的品牌，也是我们政务服务体系建设的工作目标。”刘晓倩表示，青岛市行政审批服务局将认真梳理各位委员、专家提出的意见建议，提升政务服务能力，用好各种平台和资源，塑强“在青岛·青易办”政务服务品牌，持续打造市场化、法治化、国际化一流营商环境。



■刘晓倩



■孙法柏



■李绪亮



■李斌



■付晓阳



■臧欣钰



请扫描二维码
观看活动内容

本版摄影 于涛