

济南市人民政府办公厅

济政办字〔2025〕23号

济南市人民政府办公厅 关于深化“高效办成一件事”改革塑强 “在泉城·全办成”政务服务品牌的实施意见

各区县人民政府，市政府各部门（单位）：

为全面贯彻落实国务院关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的部署要求，纵深推进“高效办成一件事”改革，推动“在泉城·全办成”政务服务品牌迭代升级，经市政府同意，现提出如下实施意见。

一、工作要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，发挥“高效办

成一件事”的总牵引作用，以清单管理为基础、以流程优化为核心、以数字赋能为支撑、以服务提质为路径，推动“高效办成一件事”从“能办”向“好办易办”深度转变，构建“轻松办·不求人”的政务服务环境，为加快优化创新创业生态，不断增强发展内生动力提供有力支撑。

二、健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制

（一）推动年度重点事项精准落地。根据国务院、省政府关于“一件事”重点事项的实施安排，制定市级年度重点事项清单，分级分类推进实施并动态管理。明确“一件事”部门职责分工，按照时间节点压茬推进落实。加强清单动态调整，各“一件事”牵头部门结合改革成效和实际需求，及时提出事项增删、流程优化等调整建议。支持各级各部门（单位）以“揭榜挂帅”等方式探索创新，在完成国家、省重点事项基础上，聚焦办理量大、覆盖面广、关联性强的领域拓展应用场景。对实施成效显著、具备复制推广条件的特色事项，及时纳入市级年度重点事项清单。（市行政审批服务局牵头，市政府有关部门单位、各区县政府以及代管镇、街道的功能区管理机构按职责分工负责；以下任务均需各区县政府以及代管镇、街道的功能区管理机构落实，不再一一体现）

（二）强化线上数字支撑。推进“一件事”相关业务系统整合对接，构建便捷高效的线上办理渠道。对明确由市级

建设的办事系统，严格遵循省统一标准组织建设，确保与省政务服务平台无缝衔接。深化数据汇聚共享，统筹推进市级自建系统与省办件归集平台对接，通过数据接口等方式，实时向省政务服务平台汇聚“一件事”办件数据。依托国家数据直达系统、省市一体化大数据平台，代理上级数据、推动数据回流，按需开展市级政务服务平台与国务院部门垂直管理业务系统对接。加强对政务服务和数据共享利用中的个人隐私、商业秘密保护，筑牢数据安全防线。（市大数据局、市行政审批服务局、各“一件事”牵头部门牵头，市政府有关部门单位按职责分工负责）

（三）畅通线下服务渠道。推进线上线下服务融合，因地制宜保留必要的线下服务渠道，推动重点事项按层级进驻对应政务服务大厅或适宜的公共服务场所。规范服务流程，落实首问负责、一次性告知等服务制度，强化“一件事”引导帮办服务，确保线上线下协同高效。坚持资源共享、动态调配，坚决杜绝“面子工程”。（市行政审批服务局、各“一件事”牵头部门牵头，市政府有关部门单位按职责分工负责）

（四）健全评估问效机制。以“能办”“好办易办”为评价标准，制定“一件事”服务成效评估指标体系，组织开展运行成效评估测试，动态衡量改革实施效果。开展常态化“回头看”，各“一件事”牵头部门建立日常评估机制，组织

开展模拟测试、“我陪群众走流程”等活动，及时发现问题并整改提升。丰富意见建议收集渠道，联动“办不成事”反映窗口、12345 市民服务热线，广泛听取企业群众意见建议。严格按照法定权限和业务规范受理重点事项，严禁违规降低审批标准，保障企业群众可自由选择单独办理或集成办理具体事项。（市行政审批服务局、各“一件事”牵头部门牵头，市大数据局等部门单位按职责分工负责）

三、推进“高效办成一件事”应用场景拓面

（五）深化惠企“一类事”服务集成。针对人工智能、电子信息、生物医药等重点产业链拓展政务服务内容范围，增设关联度高、企业发展急需的服务事项，编制形成分类清晰、要素完整的增值化服务事项清单。开展高效办成惠企服务“一类事”标准化试点，推进惠企政策服务全流程标准化、企业诉求工作流程闭环、“泉惠企”服务站规范化运营，打造稳定、可预期的发展环境。支持各区县结合本地产业特点与企业多元化需求，因地制宜开展定制化、套餐式“一类事”集成服务。（市行政审批服务局牵头，市政府有关部门单位按职责分工负责）

（六）完善涉企行政检查“111N”工作体系。统筹涉企行政检查，提升检查的规范性、一致性、协同性，通过全过程标准化管理，压减检查频次。系统梳理涉企检查事项，建立联合检查场景清单，推进涉企行政检查“进一次门、查多

项事”。加强涉企行政检查平台数据统计分析，建立多头、重复、高频检查智能预警机制，2025 年 12 月底前，实现涉企行政检查数量同比压减 30%。（市司法局牵头，市政府有关部门单位按职责分工负责）

（七）深化机关内部“一次办成”。依托“山东通”平台，推动机关内部服务事项向“一次办成”平台整合汇聚，推进事项多跨协同联办，2025 年 12 月底前，实现 8000 项以上机关办公服务事项上网运行。加强“数字会务”统建系统推广应用，提升数字机关服务效能，推进政府部门高效运转。（市大数据局牵头，市政府有关部门单位按职责分工负责）

（八）推进基层报表“只填一次”。组织梳理基层现有报表，按业务领域分类建立清单并清理重复报表，2025 年 12 月底前，依托基层数据管理系统基本实现“一表通”，推动同一数据“一次填报、多部门复用”。组织开展数据汇聚治理，2025 年 12 月底前完成首轮高频数据治理并建立动态评估机制。结合 AI 大模型打造数智人“泉小数”，提供数据查询、智能提醒、政策咨询等服务，2025 年 12 月底前打造不少于 6 项服务，保障基层开展高频办事场景。（市大数据局牵头，市政府有关部门单位按职责分工负责）

四、打造“轻松办”政务服务体系

（九）拓展“人工智能+政务服务”应用。深化政务服

务智能问答，构建政务服务知识图谱，建立标准化、结构化、模块化的知识库。编制完善知识库运营管理工作规范，推进“市级统筹、区县复用”，强化存量知识库动态更新及常态化维护。深化知识库线上线下同源输出应用，实现“窗口端、帮办端、问答端、管理端”多场景落地。2025年12月底前，实现高频事项智能回复精准度达90%以上。深化智慧审批升级，探索运用OCR字符识别、RPA自动化等人工智能技术对申报材料进行智能核验，提升审批智能化服务能力。（市行政审批服务局牵头，市政府有关部门单位按职责分工负责）

（十）创新政务服务供给模式。构建“线上智办、导服帮办、综窗快办、特事研办”政务服务新模式，优化线上线下服务体验。拓展“线上智办”，推进事项线上申报智能引导、预审、校验，打造政务服务网“轻松办”专区，2025年12月底前完成50个试点事项的数字化改造。创新“导服帮办”，在政务服务中心合理设置咨询帮办专区，配备业务帮办员，提供“靠前指导—材料预审—精准分流”全链条帮办服务，提升首办成功率。深化“综窗快办”，推进“一窗受理”服务升级，编制高频事项“零基础”模板，提升窗口受理效能。推进“特事研办”，突出帮办服务集成，推行政务服务大厅值班帮办工作机制，联动“办不成事”反映窗口，帮助企业群众解决办事难题。（市行政审批服务局牵头，

市政府有关部门单位按职责分工负责)

(十一) 深化政务服务集约化建设。依托省市一体化政务服务大厅，打造现代智慧“政务综合体”，推进政务服务场所一体化管理、规范化建设。升级打造企业服务专区，拓展政策、金融、法律等涉企增值服务。充分利用大厅现有物理空间，通过深化综窗改革、导服帮办等措施，提升窗口集约化服务能力。建立健全窗口弹性共享机制，针对业务部门临时或阶段性进驻需求，灵活调配窗口资源。推进水电气热、有线电视、公交、通信等民生服务资源进驻综合政务服务中心，实现“一站式”高效办理。打造“1530 政务服务圈”，构建功能互补、高效协同的服务矩阵。(市行政审批服务局牵头，市委金融办、市司法局等部门、市信息通信发展办公室、广电网络济南市分公司按职责分工负责)

五、推动惠企服务提质增效

(十二) 深化惠企政策兑现“直达快享”。以“减环节、压时限、提效率”为目标，优化升级“泉惠企”平台功能，动态梳理政策事项清单，推进政策事项流程再造与数字化改造，实现政策事项依托平台全流程线上运行，提升“即申即享”“免申即享”政策事项覆盖率。依托“泉惠企”平台建设企业信息库、惠企政策库，结合行业类别、经营状况等方面对企业“精准画像”，运用人工智能等手段实现政策智能匹配、自动推送。健全奖补资金保障机制，优化政策资金预

算编制管理，完善预算指标关联，优化指标下达和资金拨付流程，减少非必要审批环节，提升奖补资金兑现效率。（市行政审批服务局、市大数据局、市财政局牵头，市政府有关部门单位按职责分工负责）

（十三）强化供需对接“高效匹配”。聚焦企业生产经营中的供需信息不对称、协作效率不高等问题，依托“泉惠企”供需对接服务平台，对已入驻企业和发布的供需信息实行标签化管理，实现市场供需信息的精准推送和产销衔接。拓展供给端资源，推动更多产业链上下游企业入驻平台。强化部门协同，建立完善“常态化+专场化”对接机制，组织开展企业供需对接交流活动，打造“企业需求—资源供给”高效匹配生态。（市行政审批服务局牵头，市工业和信息化局、市民营经济局等部门单位按职责分工负责）

（十四）构建企业诉求“一事一清”响应闭环。线上依托“泉惠企”诉求服务平台，线下统筹企业诉求多元收集渠道，形成全市统一的“涉企诉求池”。健全“诉求受理—直办转办—部门承办—结果反馈—跟踪回访—办结入库—分析评估”诉求办理工作流程。配强专业化服务专员队伍，严格落实“2110”快速响应规程，提升诉求处置效率。按照简单一般诉求直接办、复杂疑难诉求协同办、重大紧急诉求提级办的原则，强化跨部门协同联动，确保企业诉求受理及时、转办精准、处置高效。以事要解决为目标，明确实质性办结

标准，确保企业诉求件件有回音、事事有着落。强化涉企诉求数据挖掘与趋势分析，推动实现“解决一个诉求”向“破解一类问题”转变，为政府制定涉企政策、优化服务提供数据支撑。（市行政审批服务局牵头，市政府有关部门单位按职责分工负责）

六、优化创新创业政务环境

（十五）深化准入准营便利化改革。全面推行企业住所（经营场所）标准化登记，2025年12月底前，实现企业开办“一窗通”平台与不动产信息和标准化地址管理平台的数据对接，进一步简化企业开办流程，提高登记注册效率。深化个转企“一件事”集成改革，拓展适用范围，为经营主体转型升级提供支持。推进食品经营许可“到期提醒+极简续证”改革，创新开展“总部便利化评审、门店免审即营”，推动食品领域新业态准营更加高效便利。（市行政审批服务局牵头，市政府有关部门单位按职责分工负责）

（十六）创新审管协同模式。分领域制定审管联动实施细则，进一步明确审批与监管的权责边界与衔接流程，为企业规范健康发展提供法治保障。探索重点领域无感监管，在建筑施工、交通运输、生态环境等领域，积极推行在线监管、远程监管、移动监管等非现场监管形式，推进风险数据自动抓取、智能研判和快速预警，进一步实现精准治理、靶向监管。推广“非接触式”智慧踏勘，对传统现场踏勘流程

优化升级，建立健全“线上申请、远程核验、数据留痕、结果反馈”的踏勘机制。深化信用风险分类监管，建立企业诚信管理体系，帮助信用主体高效便捷重塑信用，解决企业创新创业后顾之忧。（市行政审批服务局、市住房城乡建设局、市交通运输局、市生态环境局、市发展改革委牵头，市政府有关部门单位按职责分工负责）

（十七）强化要素支撑服务。优化人才政策服务，提升“海右人才就业数智化平台”功能，为人才提供政策申请到待遇兑现的“一站式”服务。优化政务数据服务供给，为创新创业企业免费提供 GPU 资源、AI 前沿算法等要素支持，构建“拎包入驻”式 AI 孵化生态。（市人力资源社会保障局、市大数据局牵头，市政府有关部门单位按职责分工负责）

各级政务服务管理机构要加强统筹协调，以务实举措推进改革向纵深发展。市行政审批服务局要加强对深化“高效办成一件事”改革、塑强“在泉城·全办成”政务服务品牌的指导协调和监督检查工作。市大数据局要做好系统联通、数据共享等支撑工作。各级各牵头责任部门（单位）要加强组织领导，健全工作机制，强化条块联动，推进本部门、本区域、本行业改革工作。“一件事”重点事项牵头部门（单位）要明确所承担事项的实施步骤，统一工作标准；配合部门（单位）要协同做好流程优化、业务衔接等工作，按照时

间节点，细化任务分工，落细工作措施，推动改革取得实效。各级各部门（单位）要加强政策解读和宣传，正确引导社会预期，积极回应社会关切，及时总结推介改革进展成效和经验做法，营造良好氛围。

济南市人民政府办公厅

2025 年 9 月 30 日

（联系电话：市行政审批服务局政务服务体系建设指导处，68966313）

（此件公开发布）

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市监委，济南警备区，市法院，市检察院。
各民主党派市委，市工商联。

济南市人民政府办公厅

2025 年 9 月 30 日印发
