

编者按：

今年是我区营商环境“1+4”三年行动方案收官之年，也是深耕垂直营商环境服务赋能产业发展突破之年。为深入贯彻落实党的二十届三中全会精神，全面落实区委十三届十一次全会部署要求，扎实推进区直机关“人人都是营商环境”“12416”党员先锋行动，区直机关工委联合区委宣传部、区融媒体中心在门头沟电视台《门头沟新闻》推出《“一把手”谈营商环境》专题栏目。《京西时报》特开设专栏，陆续刊登区直机关相关单位“一把手”谈营商环境访谈内容，解读我区优化营商环境工作的服务举措及改革成效。

“一把手”谈营商环境



区政务服务局：政务服务如何跑出加速度



朱利做客门头沟电视台《门头沟新闻》专题栏目《“一把手”谈营商环境》

主持人：各位观众，大家好！欢迎收看《“一把手”谈营商环境》专题栏目。今天，我们有幸邀请到区政务服务局党组书记、局长朱利。

朱利：主持人好！观众朋友们大家好！非常荣幸能参加优化营商环境专题访谈，也非常感谢大家对区政务服务局的关心和支持。

一、“三级联动”推进政务服务体系标准化建设

主持人：政务服务是营商环境的重要组成部分，请您围绕区政务服务局在完善政务服务体系标准化建设方面为我们做一个整体介绍。

朱利：区政务服务局于2019年3月挂牌成立，负责统筹全区政务服务工作，加强政务服务体系建设。经过多年发展，我们已经建设形成了以区综合政务服务中心和5个专业分中心为第一级、13个镇街政务服务中心为第二级、301个村居服务站政务服务综合窗口为第三级的政务服务体系，实现了服务全覆盖，为办事企业提供公平普惠的政务服务。同时，为了延伸服务触角，我们还在中关村门头沟园设置了政务服务站，以方便园区企业就近办事。

截至目前，三级服务体系全部完成了标准化建设。实现了服务事项进驻率100%，一窗通办率100%。全区各级大厅年均接待办事群众70万人次，办理事项60万件，线上受理咨询30多万次。此外，我们经过两年的持续推进，区、镇街两级全面完成了示范建设，100个村居率先完成了示范建设，服务事项更丰富、更便捷、更高效。

主持人：您刚才介绍三级服务体系，提到了区综合政务服务中心，您能着重介绍一下这个中心的功能以及特色亮点的做法吗？

朱利：区综合政务服务中心是由区政务服务局直管的区级综合服务大厅，也是为企业提供服务事项最多的大厅，主要负责区级行政审批事项和公共服务事项的统一办理。为了给企业群众提供更加便捷高效的服务，我们在综合窗口服务基础上，实现了以专业窗口、特色窗口为补充的精细化服务模式。

所谓综合窗口，也就是一个窗口即可办理所有事项。我们按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的工作原则，推动了“多门”变“一门”，统筹实现了“一窗受理、集成服务”。让办事企业群众来大厅办事的时候，不再出现多头跑、多窗跑、反复跑等问题。

而专业窗口，是我们阶段性动态设置的窗口，专门负责办理例如工程建设、大型活动、跨省通办、高效办成一件事等高频事项、难点事项，从而提升服务针对性和服务效率，有效减少办事企业群众排队等候时间。

特色窗口则是根据企业群众需求进行的设置，有效拓展了服务范围。例如，2023年，结合我区企业群众实际情况和切实需求，设立我区独有的“因灾证照遗失一件事”“受损车辆理赔咨询窗口”；2024年，在全市区级大厅率先推出“贷款服务窗口”，努力通过特色窗口切实增强服务的个性化定制和增值化建设。

此外，我们还创新建立“首问负责制”，提供帮办代办、母婴室、无障碍、免费刻章、免费邮寄等多种贴心服务，从而提升企业群众的体验感、获得感和满意度。

主持人：您刚刚提到的“贷款服务窗口”，也是区政务服务局的一个创新举措吗？能详细介绍一下吗？

朱利：区综合政务服务中心贷款服务窗口是我们探索推进政务服务增值化建设的一项创新举措，也是全市首个将贷款服务引入区级综合政务服务大厅的，在市政数局和区发改委的支持下于去年8月正式投入使用，为企业提供银行贷款、不动产抵押、确权、知识产权质押等全方位、一站式的金融服务。同时，帮助企业申请首贷贴息资金支持，切实解决中小微企业融资难、融资贵、融资慢难题。截至目前，已有13家银行机构进驻并提供相应服务，完成了300万元贷款。可以说，是我们努力为企业打造“就近办、精准办、贴心办”服务模式的一个有效尝试。

主持人：除了区、镇街、村居服务体系外，您刚刚还提到了咱们在中关村门头沟园设置了政务服务站。园区企业类型多元、业务需求差异大，园区政务服务站是如何满足企业需求的？

朱利：2023年，我们与中关村门头沟园管委会沟通协调，最终确定通过“政务+党务+园区”新模式，依托中关村门头沟园党群服务中心建立政务服务站，将区级政务服务中心的服务延伸至园区，为园区企业提供准入准营、日常运营、变更注销等1800余个事项的政策咨询、帮代办办服务；同步配备的自助终端，可查询本市住房、交通、教育等241个事项，还可完成京津冀冀雄四地部分事项的异地服务、本地自助办理，实现企业不出园区即可享受政策解读、咨询指导、材料预审等与区级政务服务中心完全相同的政务服务。

主持人：在政务服务体系标准化建设方面，区政务服务局今年有什么打算呢？

朱利：今年，我们将在坚持标准化建设的基础上，着重推进向精准化提升。围绕我区三大主导产业发展目标要求，推动政务门牌“码上办”落地，通过政策服务、帮办预约、咨询诉求等“订单式”服务，让企业“足不出户”即可享受丰富的个性化服务体验。聚焦营商环境及政务服务改革重点领域，推进惠企政策精准对接，快速兑现，切实增强我区企业群众的获得感和满意度。

二、“提质增效”助力政务服务规范化运行

主持人：在推进政务服务规范化运行方面，区政务服务局做了哪些工作？

朱利：好的服务一定是软硬件相结合的，健全了区、镇街、村居三级体系框架后，如何保障体系持续规范化运行，能够切实提供优质高效的服务就成为了我们工作的重中之重。几年来，我们始终围绕建全队伍、练强本领、多元监督几个方面持续发力，努力实现各级大厅服务的全流程闭环管理。

从队伍建设方面，由我们牵头指导，在各相关单位和各镇街共同努力下，不断配齐、配强、配优服务人员，全区19个大厅政务服务队伍都已经实现了专业化建设，打造了一支政治坚定、业务精湛、服务高效、作风过硬的政务服务队伍。

从本领建设方面，我们始终坚持学考结合、以赛促练的工作模式，不断提升队伍素质，常态化开展地方标

准以及新政策的学习培训及相关能力考试，积极组织参加“千人千题”竞赛和政务服务综合窗口职业技能大赛等各类活动，开展政务服务领域“互学互查互评”交流观摩活动，多角度多方式调动大家的积极性，不断增强服务本领和服务能力。

从监督管理方面，我们持续开展多元化监督，形成了有效的问题反馈机制。例如，我们定期组织“局科长走流程”活动、“政务服务开放日”活动，定期进行政务服务“好差评”培训分析反馈活动等，从而逐步完善了政务服务领域的自查自纠、即知即改。

主持人：您刚才提到政务服务领域“互学互查互评”活动，能介绍下这个活动吗？

朱利：我们是从去年开始谋划这个活动的，今年正式开始组织实施。当初设计这个活动，主要考虑就是想通过这一举措解决一些当前政务服务领域存在的痛点问题。目前，全区共有19个服务大厅，有不同业务类型的，也有不同地区的，各大厅之间相比还存在一些服务质量不一致，服务水平参差不齐的现象。有些服务内容和与服务效果与咱们企业群众的诉求和需要之间还存在着差距。所以，我们组织开展“互学互查互评”活动，就是想通过组织大厅开展相互参观学习、分享典型做法；集体会诊把脉、查找问题不足；积极取长补短、促进共同进步，从而实现全区政务服务水平的高质量均衡发展。

主持人：说到企业群众的诉求和需要，在解决诉求上，对已有问题快速处置很重要，防患于未然同样重要，区政务服务局是否有相应的工作措施？

朱利：有的，主持人。近年来，区政务服务局坚持围绕政务投诉源头预防、前端化解，积极推动接诉即办向未诉先办延伸，努力将被动驻厅服务向主动靠前服务不断延伸，开展了几方面的工作：

一是我们牵头组织10家单位搭建服务平台，打造了“红色管家”服务品牌。例如，去年7月，区华远坊商业综合体开业前夕，我们联合多部门为华远坊商圈入驻商户进行现场办公，通过主动服务，为华远坊顺利开业奠定了良好基础。

二是开展了政务服务“进企业、办实事”行动。围绕“进、办、服”三条主线，开展了九大专项行动，推动政务服务进园区、进孵化器、进链主企业、进重点商圈，选取20家企业设置了“政务服务联络站”，方便企业就近办事。

三是组建政务服务突击队，组织全体机关干部发扬“店小二”精神，重点围绕政策宣讲、“帮代办办”、收集反馈意见等方面为企业提供服务百余次，做到主动服务、未诉先办。

主持人：据了解，区综合政务服务中心新大楼正在建设中，大家都比较关心新中心的情况，您能简要介绍一下吗？

朱利：目前，咱们区新的综合政务服务中心正在进行装修，预计年内完成。新中心建成后，将整合区级各分中心集中办公。届时，办事企业群众在新中心能一站式办理民生、医保、税务、不动产、婚姻登记、出入境等相关事宜，真正实现一门通办。同时，新中心在建设过程中，着重打造秩序井然、简洁明亮、科技感强、温馨便民、专业高效的服务环境，注重提升企业群众办事体验，将在现有“面对面”办事基础上，实现“肩并肩”服务模式，使我们的服务更和谐、更温馨、更优质。

主持人：在政务服务体系规范化运行方面，区政务服务局今年有什么打算？

朱利：今年，我们将在坚持规范化运行的基础上，着重推进向多元化提升。落实落细“高效办成一件事”改革，结合我区高频事项探索特色服务场景构建，并针对高频区域、高频对象开展主动办、专题办、特色办等管家式服务。让我们的服务内容更贴心，服务形式更多样，服务质量更高效。

三、“科技赋能”推进政务服务便利化供给

主持人：政务服务窗口是营商环境的前沿阵地，在优化营商环境方面，政务服务领域有哪些利企便民的改革措施？

朱利：区政务服务局在优化营商环境改革方面，坚持推动从“碎片化”改进向“系统性”集成转变，切实帮助企业解决办事效率问题。

去年以来，我们将区综合政务服务中心“一号咨询”与12345热线对接，实现企业来电、一号咨询、12345热线三方连线“打得通、答得快”。设立“企业全生命周期服务区”，打造了从开办、变更到注销的一体化服务专区。成立“业务场景重塑”工作专班，完成110个“一业一证”“高效办成一件事”改革场景落地，企业群众前来办事，所需要提交的材料平均减少50%以上，等待审批结果的时间压减60%，有效解决了手续办理周期长、材料多、往返跑等问题。

此外，我们着重强化政务服务科技赋能，充分运用人工智能技术增强政务服务的便利性。去年7月，率先正式运营了政务服务智能咨询平台“门小政”，为企业、群众提供全天候智能问答服务。

主持人：我们注意到，企业对政策兑现的便利度都很关注，区政务服务局是如何解决此类企业群众关心的急难愁盼问题的？

朱利：提升政策兑现便利度，要从两个方面入手，一是方便企业及时了解行业政策信息，二是简化兑现事项的操作流程。为此，我们重点开展了两方面的工作。

首先是优化“政策公开讲”品牌，联合多家区级部门拍摄了3期共计17个“惠企利民e解读”短视频，并通过媒体矩阵进行宣传，让企业看得见、看得懂。

其次是优化惠企政策兑现，充分应用北京市“京策”平台，积极推动企业实现“免申即享”“即申即享”。企业登录即可寻找适配企业自身发展的惠企政策和了解申报惠企政策兑现事项的操作流程。平台刚刚上线，就通过“即申即享”兑现了各类惠企政策资金23万元。

但是，我们在政策的精准推送、主动服务方面仍有差距。今年，我们将着重围绕这些问题开展相关工作，充分发挥人工智能的数据挖掘与分析能力，尽快实现由企业找政策向政策找企业的转变提升。

主持人：您说起人工智能在政务服务领域的应用，关于AI的场景应用，是这两年以来的热门话题，您能为我们详细介绍一下政务服务智能咨询平台“门小政”吗？

朱利：我们从去年起就已经将人工智能技术在我区政务服务领域进行了有效地探索应用，推出了政务服务智能咨询平台“门小政”。今年初，我们联合京西智谷科技有限公司，将DeepSeek大模型深度融入政务服务体系，对“门小政”进行了全面升级。现在的“门小政”，可精准识别方言、多语种、各种模糊或者复杂的提问，具有“听得懂、答得准、全时办、有温度”等特点。

简单来讲，“听得懂”就是能够深度分析企业群众提出的问题，进而精准把握企业群众需求，避免了传统咨询系统“答非所问”的情况。“答得准”就是能够一次性告知所需材料、时限、流程、办理地点、办事指南链接等所有信息。“全时办”就是企业和群众可通过政府网站、门头沟政务微信公众号等入口，随时随地进行咨询。“有温度”是指我们的“门小政”生成的回复自然、流畅、贴切，个性化的对一回复使人机交互体验更加友好、更加有温度。

举例来讲：当企业笼统地询问“开办公司”时，“门小政”会通过多轮对话，引导办事人细化问题细节，例如什么性质公司、经营范围的确定等具体情况，进而最终形成生成个性化的办理指南。

目前，“门小政”在区政府网站和“北京门头沟”“门头沟政务”微信公众号为企业、群众提供线上服务，同时，还配备有3台实体自助体验机，分别设置在区综合政务服务中心、大峪街道便民服务中心和中关村门头沟园政务服务站。在此，也欢迎大家深度体验！

主持人：刚刚您提到今年人工智能赋能政策服务，除此之外，围绕便利化提升，今年，咱们还有什么其他计划吗？

朱利：有的，今年，我们将继续依托我区人工智能产业优势和全市数据支撑，全力推进政务服务智能化提升。引用最新大模型技术，继续拓展“AI+政务服务”创新场景，推动“AI+大厅服务”、“AI+综合分析”、“AI+场景展示”等智能化场景建设。逐步打造咨询引导、预约、申报、受理、审批、出件、评价等全流程的智能化政务服务系统，不断提升企业群众线上线下办事便利度，推动政务服务迈向数智化新高度，为政务服务改革、营商环境优化注入新动能。

主持人：感谢朱利局长的详细介绍，我们期待区政务服务局在门头沟营商环境不断优化的进程中贡献更多政务力量。

区直机关工委、区政务服务局/提供



门头沟政务服务智能咨询平台“门小政”正式运营



全区政务服务窗口人员能力与服务规范地方标准培训会



门头沟区各级政务服务中心提供帮代办等多项便民服务