

## 2024年河南省提升全面数字素养与技能精品案例

## 高新区创新服务中心



## 开创新模式 打造新标杆 践行新理念

本报记者 郭树勋

开创“人工智能+互联网+政务服务”新模式;打造区域领先、全省一流的新标杆大厅;践行“高新事、高效办”的新服务理念;今年5月被评为“2024年河南省提升全面数字素养与技能精品案例”……

高效服务一站通达,实现5个100%。自2023年10月投用以来,累计受理办结各类审批事项236013件,办结率为100%;累计收到评价177266条,主动评价率100%,好评率100%;受理各类诉求395件,接诉响应率100%;建立“全科代办+部门专办”工作机制,为企业群众帮办代办事项2354件;截至目前,群众满意率为100%。

办事流程简洁明了,审批时限压缩三分之二以上。通过大厅智能化设备,进行流程再造,实现业务流程的简化和提速,不见面审批、网上可办、“最多跑一次”覆盖率均达100%,承诺审批时限压缩三分之二以上;梳理“容缺受理”“告知承诺制”事项清单229项,办件3623余件;扎实推进电子证照归集应用,累计生成电子证照8128份、电子印章30枚,在线调用频次明显增加;搭建惠企政策“免申即享”系统平台,纵横联通“企业纾困360”平台,实现惠企政策精准推送,累计发布政策文件46条、政策兑现信息51条……

这就是高新区创新服务中心,区党工委、管委会倾力打造的阳光政务平台、服务型政府建设成果的展示窗口、优化营商环境的重要载体、深化“放管服”改革的重要阵地。

该中心一层面积6000平方米,进驻窗口单位24家,进驻政务服务事项1553项,设置各类服务窗口50个;设置公共服务、就业创业、企业投资服务、税务服务、24小时自助服务、公共资源交易、婚姻登记7个功能服务专区,采用国内先进的AI人工智能、语音识别、智能导办、预约排队、无纸化取号、自助申报等智能化软硬件技术,按照职能构建起企业从登记、投资、用工、办税、招标到注销的全链式服务、特色化服务、智能型服务。

七个功能专区  
导入全链式服务

**公共服务专区(A区):**与群众息息相关的水电气暖、公安、公证、法律援助等部门汇集这里,共计设置各类窗口20个。该专区综合设置一件事一次办、绿色通道、兜底办、统一



高效服务一站通达。

出证、帮办代办等特色综合受理服务窗口。

**就业创业服务专区(B区):**保障人才服务,8个服务窗口,为企业和群众集中提供就业政策和社会保障服务。2024年初以来,该专区通过就业补助资金管理、高校毕业生创业补贴政策等,累计直接为34家企业发放社保补贴、运营补贴等各类资金40万元,为41家企业及个人申请创业担保贷款904万元。

**24小时自助服务区:**面积180平方米,目前设置各类自助设备15台,其中税务2台、自然资源不动产2台、市场监管3台、公安1台、社保2台、政务自助终端4台、燃气充值1台。能够实现各类发票自助领用验旧、社保费缴纳,增值税发票代开,个人及企业完税证明打印,车购税、车船税自助缴纳等功能;实现不动产档案自助查询、代开登记证明;实现自助办理养老关系转出凭证、费用明细查询、领取养老金资格认证、自助打印基本养老金收入证明;实现企业开办、个体户自助登记自助办理;实现身份证自助补办、自助信息采集、自助交费。

**企业开办+项目投资服务专区(C区):**采用U形结构布局办事窗口24个,围绕项目投资和企业生长全生命周期,将商事登记、项目审批、工程建设、银行服务等业务一体纳入,有力扩展了“企业开办+N项服务”内容;注重改革举措落地,政务服务事项全量试行告知承诺和容缺受理,“四电应用”推动“五减一优”改革全面提速加力,效能日益显现。

**智慧办税大厅(D区):**智能识别区,无感人脸识别,快速锁定办税人员身份信息,并对纳税人进行分析;智能导税区,提供智能自主导税服务;自助办税区,将咨询台变成了办事台;健康体检区,让所有纳税人享受来自税务部门的“私人定制体检”服务;“焦您办”双屏体验区,“手把手”辅导业务办理;网上办税体验区,提升纳税人自主办税能力;掌上体验及智能填单区,体验“指尖办税”的“加速度”;1V1协助区,实现更轻松、更高效的征纳互动体验;AR体验区,在虚实融合的趣味互动中学习

税务知识;互动体验区,达到知税、晓税、懂税的税务宣传互动体验效果;可视化数据展示区,引导纳税人选择更合理的办税渠道;纳税人学堂,满足宣传培训需求。

四转变两提升  
创新特色化服务

**“有诉办”转变“兜底办”。**出台《政务服务“兜底办”工作实施方案》,将企业群众在政务服务领域未能解决的问题,按照问题分类、问题登记、问题交办、限期解决、结果核查等工作流程,提供“一对一”精准服务,“兜底办”窗口目前累计受理企业群众各类咨询诉求395件,其中诉求类事项65件、复杂疑难事项7件。

**“见面办”转变“指尖办”。**整合各窗口单位预约服务方式,通过“示好办”微信小程序建立统一线上预约通道,实现线上线下有机融合;全面研发启用“焦作高新政务服务”微信公众号,将政务办事指南、政策查询、公共资源交易、预约服务等内容进行整合,不断丰富完善信息化服务功能。

**“窗口办”转变“自助办”。**建成功能强大的24小时自助服务大厅,集中设置各类自助服务设备15台,群众可随时在此办理发票申领、社保认证、工商登记等业务;积极和中裕燃气公司对接,在全市首家24小时自助服务大厅增设了燃气自助充值设备,解决了辖区2万余户群众的“燃眉之急”。

**“自己办”转变“帮代办”。**持续推行政务服务由“面对面”转变为“肩并肩”,根据群众实际诉求设置自助办理服务区,配备电脑、打印机、母婴室、茶水间等配套设施,安排帮办代办工作人员走出柜台,在自助办理服务区指导群众自助网办业务,减少群众办事距离感,增强群众办事体验感。目前累计为群众帮办代办2354余件,上门服务企业20余家。

**“一站式”服务能力提升。**整合税务、公安、公证、民政等分厅业务,推进全区所有分厅业务统一进驻区级政务服务中心,实现公安户籍身份证、婚姻登记、税务办税、司法公证、法律援助等与群众息息相关的领域纳入一体化政务服务范畴,提供高效集成的“一站式”政务服务。

**“特事办”流程质效提升。**开辟“三十工程”等重点建设项目交易服务“绿色通道”,实现特事特办、急事急办,简化办事程序,大力推行“预约服务”和“延时服务”,满足交易主体多元化需求,目前完成各类招标投标服务46个。

5G应用赋能  
开拓智能型服务

“5G+智能咨询”机器人,为申请人提供主动迎宾、智能咨询、智能导办、中心内导航指引等智能化服务,将服务模式由原来的被动式服务转变成主动式服务。

“5G+智能导办”,集成“无纸取号”“过号激活”“绿色通道”及“批前指导”等

功能,辅助办事人去窗口办事前,可完成办事材料上传和申请表单填写等工作,节省办事群众办事时间,减少窗口工作人员办件工作量,优化大厅运行效率。

“5G+人工智能+元宇宙”,构造了虚拟数字人IP形象,作为政务服务元宇宙的接入点。通过语音对话、手势比拟等多模态交互方式,实时、生动地向社会公众提供视频、音频、图像、文字等全媒体政务咨询服务、数字交互服务及元宇宙体验服务,可帮助用户了解政策解读、办事指南、业务流程等,具有流程标准化、形式多样化、内容统一化的应用优势;数字人还可智能分析用户需求,提前提出解决方案,实现更进一步的迎宾服务,有效提升服务智能化和提高服务满意度。

“5G+元宇宙”,通过AR眼镜,结合人工智能、大数据,实现了线上线下、虚拟与现实的有机结合,帮助办事服务人员快速建立与办事人的深度共鸣,达到“知你所想、懂你所需”的办事效果,实现更精准的办事服务,有效提升智慧化办



智慧办事大厅。

事服务水平和办事满意度。

5G应用场景不断开拓,让该中心的智慧化、智能化、数字化充分赋能政务服务,智能型服务不仅赢得办事企业和群众的好评,也给人们更多启示。

**政务服务智慧化,感受贴心暖心新体验。**智慧政务服务大厅综合管理系统,打造“会思考”的智慧化服务大厅;优化“示好办”微信小程序界面设计,添加“掌上办”“线下办”“互动”“养老生存认证”“公积金个人查询”等功能模块,线上线下渠道多样化,让群众办事更便捷。

**政务服务智能化,打造便民利民新平台。**设置流线型“一站式”综合服务台,大胆探索实施“综窗受理”2.0版本,为“四电”应用以及“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的改革提供可复制、可推广的新模式;开通政务大厅窗口静态二维码评、政务服务APP线上评等评价渠道。

**政务服务数字化,优化赢商亲商新环境。**以数字赋能政务服务为着力点,探索建立“主题式”服务新体系,深化“一网通办”工作模式,不断拓展网上办事广度和深度;创建“数据共享”工作新机制,不断推进工程建设审批数字化改革制;建立完善区乡村三级“帮代办”体系和工作制度,在新政务服务中心开设“全程帮代办”和“兜底办”窗口,提供兜底服务。

(本版图片均由本报记者郭树勋摄)



创新服务中心外景。