

济南市人民政府办公厅

济南市人民政府办公厅 关于印发济南市建设政务服务“智惠导服” 体系实施方案的通知

各区县人民政府，市政府各部门（单位）：

《济南市建设政务服务“智惠导服”体系实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

济南市人民政府办公厅

2021年7月31日

（联系电话：市行政审批服务局，68966390）

济南市建设政务服务“智惠导服”体系 实施方案

为持续深化“放管服”改革，全面贯彻落实全省优化营商环境重点任务，进一步丰富我市四级政务服务体系内涵，拓展线上帮办服务渠道，提高政务服务便利度，切实提升网上政务服务能力，根据《济南市建设一流营商环境实施方案》（济委〔2021〕48号）精神，现就全市建设政务服务“智惠导服”体系提出如下实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，以更好更快满足企业群众办事需求为目标，提供“店小二”“保姆式”的实时精准服务，推动政务服务效能迭代升级，增强企业群众的获得感和幸福感，为建设一流营商环境打造政务服务“新引擎”。

（二）工作目标。整合全市各级帮办咨询服务资源，按照“企业群众发问，导服立即响应”的工作理念，通过引入人工智能技术、多级联动机制，在市、区县、街镇三级建立纵向联动、横向衔接的服务网络，全面提升帮办服务效率，进一步提升惠企利企

水平，实现“咨询服务全渠道、服务资源全整合、服务事项全覆盖、服务模式全智能”，打造全国一流的集政务导航地图、“智能+人工”咨询服务于一体的全天候政务服务“智惠导服”体系。

二、重点任务

（一）组建专业化导服队伍。按照“三级三类”原则，在市、区县、街道（镇）配备“应答”“主办”“督办”工作人员，统称“导服人员”。导服人员可以第三方派遣方式配备，也可从现有线上客服人员、“综合一窗”受理人员、后台审批人员中择优选拔。其中“应答”“督办”人员为专职导服人员，采取集中办公模式，由市、区县政务服务管理机构提供工作场所。

1. “应答”人员。由市、区县政务服务管理机构配备，人员配置数量与办件量、咨询量相适应，并根据工作需要动态调整；负责第一时间回应企业群众提出的，且AI智能机器人无法回复的简单高频办事诉求。

2. “主办”人员。由市、区县具有事项办理权限的部门及街道（镇）便民服务中心业务骨干组成，人员配置应充分满足体系运转需求及A、B角岗位设置要求；负责回应“应答”人员无法答复的深度咨询事项，对本部门政务服务事项办理流程、相关政策进行解读，并对事项申报操作进行指导。

3. “督办”人员。由市、区县政务服务管理机构配备，原则上与“应答”人员比例为1:6；负责督促“应答”“主办”人员及时回应企业群众诉求，对差评评价进行核实整改，对线上帮办质量

进行监督。

（二）建立规范化工作机制。

1. 明确工作职责。“智惠导服”服务内容主要指向企业群众提供依申请政务服务事项申报、办理过程中有关政策依据、受理条件、所需材料、申报流程等问题的咨询导引服务。

对非依申请政务服务事项、投诉建议、应急处置以及进入信访、行政复议、仲裁、诉讼等程序的事宜，不予受理，并做好解释工作。

2. 优化工作流程。“应答”人员对企业群众线上提出的办事咨询、困难诉求应当实时响应，无法在线回答或办结的，生成待办工单，按照职责分工流转至“主办”人员。“主办”人员接到工单提醒后应及时上线，限时1个工作日内予以答复，复杂事项可申请延长1个工作日。服务完成后，企业群众可通过政务服务“好差评”系统对服务进行评价。

3. 健全工作制度。实行7×24小时AI智能回复；“应答”人员工作日9：00—17：00实时在线，工作日17：00—21：00、双休日9：00—17：00实行值班服务。健全一次性告知制、AB角工作制、限时办结制等工作制度，推进服务规则一致、答复口径一致、评价标准一致。

（三）构建标准化知识库。

1. 划定梳理范围。市、区县、街道（镇）、社区（村）依申请政务服务事项，均纳入“智惠导服”知识库梳理范围。

2. 明确责任主体。深化“一套标准管审批”，全面推进知识库梳理工作。市政府各部门负责全面梳理本部门事项清单，编制标准化知识库；各区县政府负责组织区政府各部门及街道（镇）全面梳理事项清单，编制标准化知识库，实现区县范围内各街道（镇）、社区（村）事项办理标准统一。

3. 动态管理维护。建立知识库动态维护工作机制，各事项办理单位应按照“谁梳理、谁更新、谁修订、谁上传”的原则，及时变更知识库信息，打造更新、审核、上传的闭环管理模式。

（四）研发智能化系统平台。

1. 加快平台建设。建立线上支撑平台，依托微信公众号、市政务服务“一网通办”总门户、“爱山东·泉城办”APP等载体，全方位运行政务服务“智惠导服”体系，优化页面设计，完善功能布局，满足不同群体的办事需求。

2. 畅通入口渠道。打造“扫码进入”“一键直达”等快捷登录方式，与一体化政务服务平台对接，推进统一身份认证，实现“一个账号登录、一个身份咨询”。

3. 创新系统功能。开发可视对讲、远程协助、桌面共享等功能，完善政策查询、消息推送等应用，为企业群众提供网上便利化指引，提升网上帮办服务能力。

（五）打造便民化导航地图。

1. 完善地点标注。依托百度地图等应用开展政务服务场所地点标注、信息维护工作，为企业群众提供市、区县、街道（镇）、

社区（村）四级政务服务场所的详细地址、联系方式、服务事项、服务时间等信息。

2. 推进精准导航。根据企业群众办事需求，智能规划最优办事路径和路线导航，直观展现办理事项的办理条件、受理地点、申请材料、办理流程等内容。

3. 拓展覆盖范围。整合医疗卫生、便民商业、文体旅游、停车设施、教育机构、应急避难、养老服务等各类便民服务场所资源，打造一体化便民服务地图，强化便民服务“矩阵式”效应。

（六）提升常态化工作能力。

1. 开展业务培训。健全培训制度，重点培训线上导服所需的业务知识和服务规范，解决因知识库信息更新出现的普遍性、集中性问题，丰富培训内容，创新培训方式，不断提高工作人员业务水平和履职能力。

2. 加强规范管理。强化“智惠导服”支撑平台大数据分析，从服务流程规范化角度，加强对导服人员响应时效、回复内容、服务态度、服务规范等量化考核，推进服务全过程公开透明。以提升企业群众满意度为导向，建立人员高效流动机制，有序调整导服人员岗位，保障体系运转有序。

三、有关要求

（一）加强组织领导。政务服务“智惠导服”体系建设实行“统一领导、分工协作、上下联动”工作机制；市行政审批服务局发挥牵头抓总作用，全面把握工作推进步骤，完善系统平台建

设，保障各项工作任务落实落地；市有关部门、各区县政府各司其职，加强协调配合，制定工作推进方案，在人员、经费、场所等方面加大保障力度。

（二）加强督导考核。将政务服务“智惠导服”体系建设推进情况纳入相关工作考核体系，健全监督考核制度；市行政审批服务局要加大统筹协调和监督检查力度，及时了解各单位工作开展情况，协调解决工作推进中出现的困难和问题，对工作进度慢、落实不到位的单位，及时督促整改，定期通报有关情况，确保各项工作有序推进。

（三）加强宣传引导。各级各部门（单位）要充分总结挖掘工作推进中的有力举措，固化典型经验做法，广泛利用各级各类宣传媒介，加大对政务服务“智惠导服”体系建设工作措施和建设成果的宣传推广力度。要着重提高企业群众的知晓率和认可度，有效引导企业群众通过“智惠导服”平台进行办事咨询，积极回应企业群众关切，营造良好舆论环境。

