



# 以“变”促“速办” 用“新”换“真心”

## ——2025日照审批服务高质量发展回眸

全媒体记者 侯庆萍

审批服务是政企互通的“连心桥”，更是市场活力迸发的“催化剂”。其效率，关乎发展质效；其温度，牵动万家灯火。回望刚刚过去的2025年，从企业开办“一站式”精准护航，到项目审批“全链条”高效赋能；从民生诉求“三方通话”即时响应，到新兴产业“绿色通道”全力铺就……市行政审批服务局以荣膺“全国文明城市”为契机，以“高效办成一件事”为牵引，秉持“不办不找理由、只为办好想办法”理念，在改革中提质、在数智中提速、在服务中提温，持续擦亮“阳光速办”品牌，为全市经济社会高质量发展注入澎湃动能。



图为深入港口项目一线进行现场勘察。



图为企业开办专区工作人员为企业群众办理登记业务。



图为日照市政服务大厅一角。

### 暖！优质贴心践初心 为民服务提温度

前来办理优待证的大爷因不熟悉申领流程，焦急而茫然。总服务台工作人员见状主动上前，迅速了解他的需求，不仅协助他在线领取了电子证件，还贴心手写了一份简易操作指南，真正让群众“只跑一次、一次看懂、一办就行”。

贴心性考量、个性化服务，不断延展的政务服务，让“家门口+零距离+零跑腿”办事成为可能。

“以前办证要跑好多地方，现在在培训中心就能搞定，太方便了！”针对渔业船舶船员集中换证需求，为解决证书办理复杂难题，保障船员正常持证上岗，市行政审批服务局推出“一链办理”上门服务，化被动在厅“等待办”为上门服务“主动办”，将便利送至船员“家门口”。

小事见初心、细节显温度。从窗口服务到后台审核、从协同攻坚到流程优化、从前伸后延到都帮兜办……政务服务中心作为服务民生的前沿阵地，工作人员的每一次伸手相助、每一次业务办理，都在不断书写着“初心为民”的生动答卷。

推动服务下沉，让便民更可及——大力推动资源和服务向基层延伸，将社保医保查询办理、老年优待证申领、住房保障申请等11项高频民生事项的受理权限下沉至街道、社区便民服务中心，便捷就近办事。常态化开展“审批服务进园区进企业进项目”和“送惠企政策送办事流程送增值服务”活动，深入一线问需求、解难题、办实事，实现审批效率与服务质量“双提升”。

特殊群体有人帮，疑难事项有人管——在全市各级政务服务中心设立“都帮兜办”专窗，针对跨部门、跨层级难题，提供兜底协调服务。健全“阳光帮办”服务机制——整合优化市县乡村四级帮代办资源，“阳光帮办”队伍覆盖800余个部门、950余名人员，为办事群众提供靠前一步服务，为老弱病残孕等特殊群体提供全程帮办，切实畅通企业群众办事渠道。

创新推出政务服务AI客服“阳光小政”，构建涵盖2080余项高频问题的智能知识库，推行“一键转接、三方通话”机制，累计接听咨询3万余件，直接答复率达99.8%，群众满意度和获得感持续攀升。

2026年是“十五五”开局之年。全市行政审批服务系统将坚持服务于事与服务于人紧密结合，聚焦关键、精准发力，以改革为笔、着民生之墨，以服务新理念紧跟发展新形势，以问题新导向开创工作新局面，以改革新动能激发攻坚新活力，以能力新锤炼促进水平新提升，持续以“阳光速办”的服务为经济社会高质量发展增光添彩！



图为到燃气经营公司开展现场核查。



图为为群众提供政策咨询讲解服务。

### 快！改革攻坚再升级 集成服务提速度

**镜头一：**“一定要保障企业按期投产，必须找到解决的路子！”——去年，摆在宝武资源日照铁矿加工基地项目面前的，是工期紧张与程序复杂的巨大挑战。为解决这一难题，市行政审批服务局主动破局，依托港口服务专班提前介入，推动审批流程再造，一方面参照港口工程明确路径，另一方面创新采用容缺受理、多评合一等措施，将多个审批环节并联推进。尤其通过“边设计、边审查”模式，使施工图审周期大幅压缩，推动项目快速进入建设阶段。

**镜头二：**告别“鲜奶等不起”的困境！在山东鲜乳业有限公司门前，7台崭新牛奶运输车整齐排列，相关审批业务负责人员在现场迅速核对车辆信息、高效办结手续。随着车辆驶出，宣告首单鲜乳收运“一件事”集成业务成功落地，改变了鲜乳运输车辆涉及的许可证照办理、变更、验审等多环节繁琐的历史，为产业发展按下“快进键”。

两个镜头，一个维度：效能提升的背后，是改革攻坚的持续发力。

而这样的故事，在日照俯拾皆是。过去的一年，我市聚焦集成服务升级，持续深化改革攻坚——

扎实推进承担的国家及省定“一件事”、“好办、易办”率达90%以上，围绕个人全生命周期、企业经营全链条、项目建设全过程，累计上线企业信息变更、道路挖掘修复等40余个“一件事”主题场景，申报材料、环节、时间平均压减71%、96%、89%，其中建设项目开工“一件事”在全省“高效办成一件事”重点事项推进会议上作交流发言。

创新推出5个具有日照产业特色的市级“一件事”，其中港口设施经营服务“一件事”办理时限压减80%以上，被省交通运输厅列为试点并全省推广；社会组织登记、农药经营2个“一件事”也分别被省级主管部门列为试点，改革引领作用持续增强。

推动“高效办成一件事”向“高效办成一类事”拓展升级，聚焦提升港口能级、塑强港口优势，同山东港口日照港集团推出港口服务“一类事”改革，推动港口经营许可、项目预审等申报时间、跑动次数减少60%以上，审批效率提升50%，更好助力港产城高质量融合发展。

项目是发展的生命线，项目落地速度关乎发展质效。这一年，我市深耕项目沃土，全链条护航项目快投产、速达效。

持续优化全生命周期“项目管家”服务，发挥项目服务专区和港口服务专班作用，累计为312个省市重点项目提供立项、施工许可、水土保持等各类审批服务480余次。

深化工程建设项目审批制度改革，开发智能引导、数据自动校验功能，建立包含87个关键字段的智能校验矩阵，实现132字段数据智能校验，项目申报效率提升30%以上。推行企业资质阳光评审“多维联动”“智审快办”，相关做法在省级会议上作交流发言。

### 准！数字赋能破难点 精细服务提质效

“一个工作日拿到营业执照，‘航天发射’终于能写进公司名字里了！”星海方舟海上商业航天发射技术服务（山东）有限公司法定代表人兰先生难掩喜悦。

作为日照首家名称含“商业航天发射技术服务”的企业，其行业表述无先例可循，市行政审批服务局主动向上请示确认，协调添加行业类别，指导企业通过“一窗通”平台填报，最快30分钟完成行业申报，助力企业快速完成行业准入。

这一高效服务的背后，是日照精细化、创新性破解审批堵点的持续探索。针对商业航天、低空经济等前沿领域，日照开辟登记绿色通道，实现名称行业用语、经营范围动态维护，做到“成熟一个、放行一个”，为新业态发展提供“即时响应、精准赋能”优质服务。

围绕激发市场活力，我市精准施策、系统发力，持续优化准入准营服务，着力破解经营主体堵点难点，为经济社会持续健康发展注入强劲动能。

——加快推进深化注册资本认缴制改革全国试点，已规范调整7.62万户企业，完成率超70%。创新推出住所（经营场所）登记“预备案”改革，对24处大型商业区、产业园区实行备案，服务市场主体超3000户。

——完成“经营范围自主公示”

省级试点工作，将日照绿茶、黑陶制作等500余项特色经营项目纳入公示库，助力特色产业集群发展。截至2025年12月底，全市实有经营主体总量达42.52万户，市场活跃度与发展信心稳步向好。

事实上，日照市一直将数字化、智能化贯穿于政务服务改革全过程，全力打破信息孤岛，实现让数据多跑路、群众少跑腿，构筑起泛在可及、智慧便捷的数字政务服务新生态。

——优化“无证明办事”服务系统功能，纵向打通省市电子证照库、数据共享交换平台，横向连接市级公安、人社、市场监管等18个部门的核心业务系统，实现户籍、社保、不

动产、商事登记等326类高频证明数据的实时在线核验与调用。

——准确识别不同群体办事需求，在教师、特种设备作业人员资格认定中共享健康数据，全面推广应用电子体检证明，减少群众跑腿2.4万余人次。

——全量发放电子营业执照，实行“电子执照为主、纸质执照为辅”服务模式，有效避免了纸质执照携带不便、容易遗失等问题。

——构建“云签通”智能服务体系，全市公共资源交易100%实现“云签”，相关做法在第八届数字中国建设峰会交流。



图为运用“无证明办事”服务系统为群众调取相关材料。

