

政数工作动态



2025 第 7 期

阿拉善盟政务服务与数据管理局

2025 年 10 月 11 日

有温度有速度！看阿拉善全力打造“数智政务”新范本

今年以来，阿拉善盟抢抓数字经济发展机遇，以科技创新为驱动，聚焦“数智赋能”，通过 AI 预审、智能分流、大模型辅助等一系列创新举措，推动政务服务从“便捷化”向“智能化”转型，切实破解企业和群众“办事繁、审批慢、反复跑”等难题，为高质量发展注入强劲数字动力。

为解决企业和群众因材料不全、流程不熟引发的“来回跑、审批慢”问题，阿拉善高新区创新推出“前置化预审服务”，采用“AI+人工”双轨模式，对申报材料提前审核、精准指导，从源头提升审批效率。政务大厅内，导服员主动

为办事群众提供预审和分流服务，有效避免了重复排队与多次补正，大大提高了窗口受理效率。

阿拉善高新区居民詹星雨说：“之前一直以为办理手续很麻烦，没想到来大厅后，还没等排队取号，就有工作人员帮我预审材料，有需要补充或者修改的当场就和我沟通了，后续办理又快又省心。”

在政务大厅的数智服务专区，阿拉善高新区泽太酒店负责人孙铭远正在使用预审机器人办理食品经营许可证。他将身份证、申请表等材料逐一放置在设备上，系统随即启动自动识别与审核。

据了解，该预审机器人已覆盖9个部门的20类事项电子化填报，并可自动完成8类高频事项的审核，将原本需要数小时的审核流程压缩至几分钟，实现24小时不间断服务，真正做到“政务服务不打烊”。

“以前办理业务，需要跑好几个窗口，现在特别方便，直接在预审机器人上先预审，它会提示缺什么材料或者哪个表格填写不规范，之后按它的提示准备好材料，到窗口很快就办好了，太方便了。”孙铭远告诉记者。

据统计，自今年9月“AI+人工”双轨模式运行以来，企业办事平均耗时减少60%以上，窗口退件率下降80%，材料一次性通过率提升至95%。

阿拉善高新区行政审批政务服务与数据管理局一级主办李祝军说：“我们将持续深化智能化、场景化、主动化服务，让预审分流更有温度、更有效率，真正把‘高效办成一件事’落实到群众心坎里。”在阿拉善盟12345政务服务便民热线保障中心，电话声此起彼伏，接线员一边接听群众来电，一边借助DeepSeek-R1大模型快速检索政策信息与办理流程。

“在工单的具体操作中，相比以前的系统检索，DeepSeek应用功能在协助检索和精准匹配政策知识方面更快速更便捷，在精准判断诉求归口分类和派单部门上能够更快提供参考，非常方便。”阿拉善盟12345政务服务便民热线运营中心话务员李佳佳告诉记者。

今年，阿拉善盟12345政务服务便民热线引入DeepSeek-R1大模型，通过

深度整合热线知识库、工单数据、政策文件、分析报告等多元信息，构建起“智能感知、精准分析、高效服务”的全链条服务体系，实现知识库智能检索与工单精准派发。接线员输入关键词，数秒内即可获取相关信息，响应效率显著提升。目前，热线累计接入的 240 万余条承办信息已全部接入大模型系统。未来，还将拓展智能质检、情绪识别等功能，进一步丰富智能服务场景，提升诉求处理的精准度和效率。阿拉善盟政务服务与数据管理局副局长邱志芳表示，坚持以数字技术重塑政务服务体系，推动服务模式从“人找服务”向“服务找人”转变。通过引入大模型、预审机器人等智能工具，不仅提升了办事效率，更增强了企业和群众的体验感、获得感。“我们将继续拓展 AI 技术在‘一网通办’、政策精准推送等方面的应用，推动数据共享、业务协同，打造更加智慧、透明、便捷的政务服务新生态，为全盟高质量发展营造更优环境。”邱志芳说。

从大厅到云端，从人工到智能，阿拉善盟正以数字赋能政务服务，用技术提升治理效能，不断深化数字政府建设，推动政务服务从“智能化”向“智慧化”迈进，为经济社会高质量发展提供坚实支撑。（来源：阿拉善融媒微信公众号）

安心游阿拉善，服务不打烊！阿拉善盟 12345 热线伴您假日出行

为全力做好“十一”长假阿拉善盟旅游高峰期各项服务保障和应急处置工作，满足群众节日期间多样化需求，高效解答出行疑惑，切实解决游客合理诉求，阿拉善盟 12345 热线多向发力，为群众和游客提供安全舒适的生活旅游环境，积极营造和谐、有序的假期氛围。靶向发力精准对接。盟 12345 热线构建旅游类诉求快速响应机制，将“十一”期间旅游类诉求全部列为紧急工单。推动各旗区结合各地实际情况分类施策，靶向发力，精准对接，实现群众诉求“第一时间响应、高效快速解决”，全面提升“十一”长假期间盟 12345 热线旅游诉求办理效率与服务质量。

知识录入直接答复。盟 12345 热线与各承办部门紧密对接，全面梳理并动态更新游客出行关键信息，重点纳入各部门职能职责划分、景区开放时间/门票预约/安全警示等提示信息、道路交通实时路况及绕行方案、沿线及景区周边医疗机构分布/急救电话/诊疗范围、各部门及景区“十一”期间值班安排表、景区紧急联系人及联系方式等内容。依托完善的知识库，通过在线即时解答、一键转接责任部门、三方通话联动处置等方式，确保游客诉求高效解决。部门联动高效处办。为强化“十一”期间高效联动处办旅游类诉求，9月24日，阿拉善盟 12345 热线组织盟旗两级文旅、卫健、市监、交通、交警等相关部门就“十一”长假景区服务纠纷、沙漠旅游问题快接快办、重大事项应急联动、无证导游监管、道路交通管控、紧急医疗救治等内容进行交流座谈，结合历史数据强化问题分析，做到旅游类诉求早发现、早报告、早处置，提升旅游类诉求办理效率与服务水平。

旅游专席专业咨询。为提升旅游领域诉求接办质效，为广大游客提供更加贴心、高效的旅游服务体验，盟 12345 热线经与文化旅游部门协调于 9 月 24 日开通旅游服务专席，由文化旅游公司工作人员在盟 12345 热线中心接听电话，为群众提供交通出行、住宿服务、景点咨询、行程规划、票务问题、旅游纠纷等方面问题的专业咨询服务，确保每一位游客的合理诉求都能得到有效解决，助力阿拉善旅游“向善而行”。

聚焦问题加速整改。针对英雄会、南寺等重点景区，积极协调相关部门解决过往存在的门票销售不规范、摆渡车调度低效、周边区域车辆拥堵等突出问题。明确责任部门制定专项整改方案，细化门票销售流程管控、优化摆渡车运力调配及路线规划、完善景区周边交通疏导机制，确保节前整改到位，杜绝问题反弹。宣传引导高效出行。整合盟文旅局、各景区管理部门等多方资源，通过盟政务服务平台、12345 热线微信公众号等官方线上渠道，提前发布“十一”旅游出行服务指南，内容涵盖热线服务时间/受理范围/反映方式、景区预约攻略、错峰出行路线、应急求助渠道等。同步在各景区入口、游客服务中心、主

要游览节点设置线下宣传展板与指引标识，全方位引导游客合理规划行程，推动服务前置，切实提升游客出行体验。（阿接善盟 12345 政务服务便民热线保障中心）

双节严查除隐患 政务安全筑防线

为扎实做好国庆、中秋“双节”期间的安全防范工作，落实安全生产责任，有效预防各类安全事故的发生，9月30日，阿拉善政务服务与数据管理局开展阿拉善政务服务大楼节前安全隐患大排查工作，旨在为办事群众和工作人员打造安全、有序的服务环境。

筑牢安全“防护线”，强化思想意识。召开节前安全动员大会，向全体工作人员与物业人员重点强调安全生产的重要意义。通过政策解读、案例分析、观看安全警示教育片等形式，从思想根源上增强全员安全意识，筑牢安全防线。同时，通过提醒窗口工作人员、向办事群众宣传安全知识等方式，进一步推动“安全无小事，责任重于山”“安全生产人人知晓”理念深入人心，提升窗口工作人员和群众的安全意识、风险识别能力及自我保护能力，共同打造政务服务的安全屏障。

织密管理“保障网”，压实多方责任。成立节前安全工作小组，由盟政务服务中心主要负责人担任组长，压实领导责任。明确检查范围与标准，构建从发现问题到整改闭环的责任链条。明确各窗口、审批间工作人员的安全岗位职责，压实工作人员责任，要求全体工作人员离岗前全面开展办公区域水电安全、消防安全等自查工作，坚决防止各类安全事故的发生。细化物业在设施维护、环境管理、应急响应等方面的职责，压实物业责任，要求物业在“双节”期间加强消防设备、供水供电系统的日常巡检，及时处理设施故障，共同保障大楼的安全。

聚焦关键区域，严查隐患“零遗漏”。检查秉持“无死角、全覆盖、零遗漏”原则，围绕用电、消防、设备设施、环境秩序及在建工程，开展拉网式安全排查。消防安全上，核查政务服务大楼地下室消防水泵房运行状况，检测消防栓通道、喷淋管、配电柜，核验压力表、管网及水池水位，测试消防控制系统等设备，保障灵敏可用。用电安全方面，检查配电及弱电间线路与电源线，严防开关接触可燃物；排查办公区违规使用大功率电器、堆放易燃物问题，测试应急照明灯断电启动功能。环境秩序安全上，确保安全通道 24 小时畅通，杜绝占用。检查楼层安全出口，确认标识清晰、位置合规。在建工程安全上，细查大楼 12 楼楼顶及 4 楼文化长廊平台防水工程，查看防水层、关键加强措施及临时用电线路，确保施工符合安全规范。

双节前启动的安全大检查工作，不仅是阿拉善盟政务服务与数据管理局践行“以人民为中心”发展理念的生动实践，更为政务服务工作的平稳有序运转筑牢了安全根基。（阿拉善盟政务服务中心）

深学细照笃行 阿拉善盟推动政务服务作风效能双提升

自深入贯彻中央八项规定精神学习教育开展以来，阿拉善盟各级政务服务中心锚定“廉洁高效、为民便民”目标，将学习教育与政务服务实践深度融合，以思想引领转变工作作风，推动问题破解，提升服务效能，全面优化群众和企业办事体验。

一、学规定强意识：以多元学习筑牢服务思想根基。

全盟各级政务服务中心立足窗口服务场景，创新学习载体，构建“常态+专题+实践”三维学习矩阵，让中央八项规定精神从“文件要求”转化为窗口人员的“行动自觉”。

集中培训“专题学”。聚焦窗口服务中“一次性告知不到位、办事流程不透明、对待群众态度生硬、利用职权谋私利”等高频风险点，全盟各级政务服务中心组织窗口工作人员开展中央八项规定精神专题培训 8 场，深入学习贯彻

习近平总书记关于加强党的作风建设的重要论述，结合窗口常见的“不作为、慢作为”“推诿扯皮”等反面案例开展警示教育；签订《廉洁服务承诺书》，明确“不刁难群众、不拖延办件”等服务底线，将承诺书在大厅公示栏公示，接受群众监督。

阵地宣传“常态学”。充分发挥大厅宣传阵地作用，利用中心LED显示屏滚动播放中央八项规定精神原文解读、案例剖析等视频以及警示教育宣传片，倒逼窗口人员时刻绷紧纪律之弦。将数字政务体验区电脑屏保设置为“为民服务守初心、廉洁高效践新规”等廉洁服务标语，让学习融入中心日常工作的每一个细枝末节，营造“抬头见、随时学”的学习氛围。

岗位实践“融入学”。以“学用结合”为目标，聚焦窗口服务实际需求，全盟各级政务服务中心开展“学规定、优服务”窗口业务提升培训51场次。培训内容紧密结合中央八项规定精神关于“务实高效”的要求，围绕“如何以中央八项规定精神提升服务效率”“怎样杜绝窗口作风问题”“如何简化流程、主动服务”“如何压缩办件时长、减少群众跑腿次数”等内容开展学习交流，推动学习成果转化为窗口行动和服务实效。

二、优服务提效能：以实干举措彰显学习教育成效

全盟各级政务服务中心聚焦群众急难愁盼与企业“发展之需”，将中央八项规定精神“务实高效”要求融入服务各环节，推动窗口服务从“能办”向“快办、好办、易办”升级。

窗口服务效能显著提升。聚焦“综合一窗”改革，根据办理事项领域、办理流程关联度等要素，整合优化区域功能布局 and 综合窗口设置，全盟各级政务服务中心共设置无差别综合窗口58个，分领域综合窗口106个，全盟9175项进驻政务服务中心事项100%纳入综合窗口受理，实现“应进必进、一窗受理”。推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式，通过严格落实首问负责、一次性告知、限时办结、容缺受理告知承诺、帮办代办等服务制度，全面规范服务标准，有效杜绝材料反复补正、群众来回跑、多头跑问题，大幅减少群众和企业办事成本。搭建多元化培训长效体系，围绕政务服务政策法规、业务流程、系统操作、沟通技巧等核心内容开展专项培训，通过系统化、

常态化培训提升窗口工作人员主动服务、精准服务能力。推动窗口服务从“能办”向“快办、好办、优办”转变。

“高效办成一件事”高效落地。围绕经营主体从开办到注销的全生命周期发展需求、个人从出生到身后的全生命周期民生需求，锚定简化办事材料、压缩办事成本、优化办事流程目标，将群众和企业的急难愁盼作为服务的出发点与落脚点，全盟各级政务服务中心 39 个综合窗口提供“一件事”服务，配备专职人员 44 名，全面推行“一窗受理、集成办理”，进一步实现“高效办成一件事”向“高效办成一类事”拓展延伸。通过微信公众号、大厅 LED 屏、宣传册等线上线下渠道对“一件事”进行全面解读，广泛宣传。截至目前，全盟累计办理“一件事”9649 件。其中，教育入学一件事集中办理 4126 件，切实以实实在在的服务成效，践行了为民服务的政务初心。

便民利企举措精准发力。积极开展咨询引导、填报辅导、帮办代办等“保姆式”前置服务和延时服务，各环节全方位为群众排忧解难。针对老年人、残疾人、基干民兵等特殊群体，深化“绿色通道”、助老助残、上门办等便利化服务，把“为民分忧解难题、立足岗位作贡献”理念转化为群众看得见、摸得着的实惠。截至目前，全盟各级政务服务中心提供各项便民服务 34.78 万人次。优化升级企业服务专区功能，将涉企服务从“多头分散”整合为“一站集成”，缩短企业开办、项目审批时长。以企业视角颗粒化制作《“蒙速办·帮您办”系列操作手册》和帮代办流程图，持续拓展精准增值服务，让企业办事流程一目了然、操作起来得心应手。截至目前，全盟共提供涉企帮代办服务 2000 人次，发放企业大礼包 364 个，助力项目落地 620 个，切实为企业发展减负赋能，切实提升群众和企业的获得感、幸福感与满意度。（阿拉善盟政务服务中心）

