

区审管办：为全区打造营商环境新高地注入强劲动能



AI智能客服「小七彩」

优质高效的政务服务环境是经济发展的“助推器”。过去的一年，临平区审管办聚焦营商环境优化提升“一号改革工程”，以推进政务服务增值化改革为重点，不断推动服务模式、服务体系、服务能效的跃迁升级，着力构建企业群众满意的一流政务服务环境，将改革蓝图转化为生动实践，为全区打造营商环境新高地注入强劲动能。

本版组稿 王鉴 吕波



为企办实事 “行走的办事大厅” 走进临平算力小镇助力“产业赋能季”活动

指导单位：杭州市行政审批服务管理局
主办单位：临平区行政审批服务管理局
承办单位：绿城科技产业集团、杭州

为企办实事“行走的办事大厅”活动现场

“临聚里”亲才服务总站 实现“一站式”综合服务

在市民之家3楼正式启用“临聚里”亲才服务总站，设立人才服务专窗、综合展示区、“肩并肩”开放服务岛，营造温馨贴心的服务环境。统一受

理全区人才业务，累计受理人才业务155人次，回应咨询诉求380人次，开展人才政策培训15场，不断提升人才服务满意度。

以智慧好办为标准 推动服务模式再升级

上线AI智能客服“小七彩”，依托DeepSeek大模型技术，系统涵盖政策解读、办事指南、资讯查询、企业服务四大核心功能，实现“问、办、查、联”7×24小时一站式响应，实现复杂政策3秒精准解析，办

事材料与流程“一键生成”，“市民之家”动态实时更新。推出全省首个“电商政策计算器”，实现电商类政策一秒计算、精准匹配、一键直达，一秒生成企业专属政策计算报告，让企业无需再做“算术题”。

小额工程“信用+”监管模式 破解工程监管难题

率先将“信用浙江”信用数据应用于小额工程招投标环节，构建小额工程“信用+”监管体系。累计实施“信用监管”项目2604个，小额施工项目投标企业由平均2000家左右降至600家左右，信用A级企业中标率达50%以上，小额工程按期竣工

率达96.6%，工程效率、质量得到显著提升。该项工作在2024年度市委全面深化改革例会上获市委主要领导高度肯定，并荣获全省营商环境“微改革”案例、杭州市改革创新最佳实践案例和全省招投标领域治理改革试点。



杭州市小额工程“信用+”监管模式现场会

文明有礼”服务为“您” 成功创建省级文明单位

扎实推进“浙江有礼·最美杭州”市域文明新实践，制定窗口服务行业规范，设置助残、拥军、“办不成事”窗口，推行部分窗口周末不休、午间不休等个性化举措，组建大厅“临家政务帮”。评选季度示范窗口30个，服务之星139名，收到锦旗28

面、表扬信24封，开展31期“十点钟讲坛”政策宣讲，充分展示政务服务文明窗口形象。荣获浙江省文明单位、杭州市政务服务系统“最具党建引领奖”和临平区“清廉机关模范机关”创建先进单位。



兜底办 服务窗口

实干为要练兵提能 大力建设高素质干部队伍

扎实推进4个市、区两级党建联动攻坚项目和12个“赛马争先”项目，深入开展党纪学习教育、“作风建设提升年”专项行动、全区政务系统“政务服务办事员”比武竞赛和

服务大练兵活动，打造政务服务铁军队伍。目前，全区政务服务办事员职业技能等级认定率达90%，干部队伍综合素质不断提升。

风劲潮涌奋楫先，改革攻坚正当时。接下来，区审管办会继续主动作为、开拓进取，不负“当好桥头堡、建设示范区”新使命，为杭州城东新中心高质量发展和一流营商环境打造贡献新力量、实现新作为，奋力书写政务服务现代化新篇章，为区域高质量发展再立新功！



涉路施工联合审查

“为企办实事”解决企业急难愁盼

秉承“视企业家为家人，把企业事当家事”的服务理念，统筹推进“亲清在线·政策超市”、企业信用修复“一件事”等39个“为企办实事”项目。举办“行走的办事大厅”“助企圆桌会”等28场活

动，解决一批疑难问题。共征集30个典型案例。“为企办实事”工作获市政府主要领导批示肯定，企业智囊管家、助企圆桌会、企业和人才服务站等5篇案例入选《奔跑者》。



村社便民服务站

构建“就近办”体系 打造“就近临享”服务圈

构建区级一分中心一镇街一村社“就近办”政务服务体系，全面推行6大建设标准。制发导办视频16个、办事指南6万余册。目前，镇街平

台可受理灵活就业登记、生育登记等499个事项，村社平台可受理扶残助困一件事、社会保障卡申领等148个高频事项，让群众办事“触手可及”。

让烦心事变舒心事 发布24个“高效办成一件事”改革项目

围绕企业和群众办事的痛点、堵点，推出24项创新举措，推动政务服务从“能办”向“快办”“好办”转变。此次改革聚焦跨域办理、审批提效、集成服务三大方向，着力破解群众、企业办事“多地跑”“重复跑”难题，为区域高质量发展

注入新动能。如推出全省首个“涉路施工联合审查”功能，整合4个部门8个审批环节，实现办事申请“一次提交”、办件信息实时共享，办理结果“多端获取”。审批时长压缩75%以上，惠及区内工程类企业500余家。

听民声汇民意 畅通政务服务沟通渠道

搭建群众服务“您说我改”、企业服务“诉求直达”平台，倾听民声、解决民困，兜底解决疑难杂症，反复诉求1300余件。聘请8名来自

不同行业的代表担任政务环境体验官，“零距离”感受政务服务过程，为优化临平营商环境建言献策。



企业和人才之家 服务驿站