

2025年12月8日 星期一

本期主编:姚艳春(0451-84655776)
执行:王 洋大庆市龙凤区
咨询系统更智能
政务服务再升级

□本报记者 曲静

“买房想提取公积金,跟智能终端一说就得到了详细流程,比以前咨询快多了!”

“没想到对着机器问一句,开超市的全套流程就全清楚了,连要带什么材料、去哪儿办都标记得明明白白!”

在大庆市龙凤区政务服务中心,市民们对着一台智能终端轻声发问,卡通数字人“开口应答”。这合于今年8月上线的政务服务智能咨询系统终端一体机,不仅能精准识别口语化、生活化提问,还能高效回应专业政务咨询。

大庆市龙凤区立足企业群众高频办事需求,以省级政务大模型为技术核心,依托省数字政府共性能力的支撑打造“政务服务中心智能咨询系统”。该系统自构建以来,为实现系统“听得懂、答得准、说得清”的服务目标,一方面利用“龙政智数”政务大模型“拎数入场、入场成智、成智能赋能”的智能体应用模型,编辑形成包括18个环节42条工作流4000字提示词的“智能帮办”智能体,并结合龙凤区情与群众办事高频咨询点,不断完善提升系统交互响应能力;另一方面精准锚定不动产登记、医保社保、税务等重点领域,梳理473项高频服务事项,为系统构建起涵盖政策依据、办理流程、申请材料、收费标准、办理时限的“五要素”结构化知识库。针对政务政策动态更新的特点,龙凤区同步建立系统知识库动态迭代机制,实现与上级政策实时同步,确保政策变动后立即完成知识库更新,让企业群众第一时间获取最新政策信息。

政务服务的本质是为人民服务,唯有贴近群众需求,才能真正提升获得感。龙凤区打破“群众先懂政策再办事”的传统模式,推动政务服务从“智能问答”向“智能导办”跨越式升级。在服务流程上,申请人无需掌握专业政策知识,只需向智能体明确办事需求,即可享受“办事专员”式全程引导;在交互体验上,针对老年群体使用习惯,系统同步优化适老化界面,配备大字体显示、一键语音呼叫等便民设计,确保老年群众也能轻松操作,同时以卡通形象构建互动场景,结合文字转语音功能实现数字人“开口应答”。

强化上下贯通,推动服务“一网协同”。“政务服务中心智能咨询系统”并非孤立存在的服务端,而是龙凤区构建政务服务协同体系的核心枢纽。龙凤区打破部门信息壁垒,推动服务从“单点智能”向“全域协同”升级,构建起“前端智能引导、中端高效办理、后端监督优化”的政务服务闭环。为强化系统协同效能,龙凤区通过API接口实现系统与省级政务平台的实时对接,既全面承接省级政务大模型的通用服务能力,又保留本地服务功能的自主更新与迭代权限,确保服务既合规统一又贴合区情。系统内置的“服务效能监测”模块,可自动汇总咨询事项、办理频次、群众反馈意见等核心数据,按月生成《政务服务运行分析报告》,为跨部门协同提供精准的数据“导航”。系统试运行期间,精准捕捉到“城乡居民养老保险”“特殊人群生活补助申领”等高频业务咨询量逐月攀升的信号,龙凤区立即组织政务服务、人社、民政等相关部门专题会商,推出“养老保险缴费档次测算”“补助申领操作指南”等定制化服务模块,同时通过对接省政务大数据中心,实时获取近3个月“城乡居民养老保险”认证数据、“龙江人社”退休人员养老保险、企业退休军转干部生活补助等11项高频政务服务实现“一查即办、快办快结”。

“信用代证2.0”助力行政执法裁量规范化

□本报记者 曲静

我省全面推行“信用代证2.0”改革,依托省公共信用信息平台,归集22.3亿条信用信息,通过信用中国(黑龙江)网站、黑龙江政务服务网、龙易办APP和各级政务服务大厅提供“四位一体”专项信用报告“零跑腿、零成本”查询下载服务。截至11月末,省营商环境局为全省有无违法违规记录证明事项需求的2816家经营主体提供专项信用报告下载服务6672份,代替各地各部门出具有关证明超过15.4万次。

积极拓展信用报告应用,今年7月起,我省“信用代证2.0”创新纳入了行政执法类应用场景,明确各级政府部门在开展行政执法检查、作出行政处罚决定时,可根据实际需要调用《黑龙江省经营主体专项信用信息报告(有无违法违规记录证

明版)》,将该经营主体有无违法违规情况作为首违免罚和自由裁量的参考,打破以往信用信息与行政执法“两张皮”的现象,实现经营主体与执法人员“即时查询、实时可用”,将传统3至5个工作日,由行政执法人员依靠人工查询案卷档案来掌握经营主体以往是否受到过行政处罚的时间,压缩至“秒级响应”。

在省营商环境局的指导下,大庆市营商环境局、大庆市城管局以“信用代证2.0”为核心,在全国率先建立了“信用代证+行政执法”工作机制,构建起全链条标准化执法体系,将专项信用报告作为行政执法自由裁量的重要参考依据,明确“未受同类告诫或处罚、初次违法、危害轻微且及时改正”的“首违”标准,将1年内无同类违法失信记录作为“首违不罚”和自由裁量的认定依据,推动行政执法从“经验驱动”向“数据驱动”、从“刚性管

控”向“精准施策”转型,既筑牢了法治权威,又传递了治理温度,为全国地方行政执法改革提供了可复制、可推广的典型经验。

大庆市通过将专项信用报告纳入行政执法证据链,明确案件调查必须同步核查当事人信用状况,专项信用报告与检查记录、调查笔录等共同装入卷宗,杜绝“凭经验和记忆执法”。建立差异化裁量规则:对1年内无同类违法行为且符合法定条件的企业,依法实施“减罚”“少罚”“不罚”等柔性措施;对多次违法、拒不改正的失信主体,依法在裁量基准较高档次确定处罚,依法依规实现“守信受益、失信惩戒”的精准导向。执法流程中严格遵循“先查信用、再定处罚”原则,建立“核查-改正-认定-归档”管理制度,明确信用异议处理时限机制,确保行政执法规范透明,形成了以信用为基础的的新型执法监管闭环。

“信用代证+行政执法”模式已全面嵌入大庆城管执法全流程,改革成效持续显现。执法精准度显著提升,“同案不同罚”现象大幅减少,行政执法公信力持续增强;执法效率全面优化,信息查询即时化让执法人员与经营主体的时间成本大幅降低,案卷归档规范率达到100%;营商环境持续向好,“守信受益”的导向激发经营主体主动维护信用的积极性,众多小微企业因良好信用获得柔性执法待遇,经营压力得到缓解;诚信社会建设加速推进,信用从“抽象概念”转化为经营主体发展的“实际权益”。大庆市某火锅店因牌匾手续问题面临处罚,行政执法人员指导经营者通过线上平台秒级获取专项信用报告,确认1年内无同类违法记录后,企业及时补办手续后不予处罚,全程仅用2个工作日,较传统流程缩短40%以上。

「冷资源」焕新彩

黑龙江冰雪经济
活力澎湃

招商新观察

□本报记者 曲静

当雪花物上河面、冰晶挂上枝头,黑龙江发出了冬季邀约信,盛邀海内外宾朋踏雪而来,来看冰,来看雪,来运动,来狂欢,共赴冰雪之约。这个冰雪季,黑龙江继续用创意与巧思,解锁文旅体新项目。

“十”大主题线路、“百”场美食盛宴、“千”台文旅盛事、“万”种龙江好物……日前,黑龙江省冬季冰雪旅游“百日活动”启幕。经过两个火热的冰雪季,第三个冬季冰雪旅游百日活动以“冰雪世界·龙马精神”为主题,重磅推出“十大提升行动”,精心打造全链条产品矩阵。

11月25日,第二十七届哈尔滨冰雪大世界启动冰建施工,储藏了10个多月的存冰,陆续被运送到哈尔滨冰雪大世界园区,用于超级滑梯梯和主塔建设。今年,扩容后占地120万平方米的园区更让人期待:雪地温泉营地、雪地下闯关、越野滑雪让体验感再升级,深受游客追捧的室外舞台演出变为“双舞台”模式,一个如梦似幻的冰

雪童话世界正在打造中。同样是这一天,第38届太阳岛雪博会于凌晨开启制雪工作,260多处艺术雪雕,连同熊猫戏雪、企鹅巡游等互动场景,形成人与自然和谐共生的冰雪奇观。

同程旅行日前发布的《2025-2026冬季冰雪旅游趋势报告》显示,热门目的地前10名中,黑龙江的哈尔滨、齐齐哈尔、大兴安岭均上榜,其中哈尔滨热度继续领跑全国。回应市场热度,龙江各地积极布局,力争让游客每到一地,都解锁不同的冰雪盲盒。

11月1日,大兴安岭地区第四届极地森林冰雪嘉年华开幕式暨漠河北极滑雪场2025冬季首滑式举行,率先拉开今冬冰雪旅游大幕;被誉为“哈尔滨后花园”的玉泉国际狩猎场鹿鸣谷滑雪场,正在蝶变为集滑雪、康养于一体的综合旅游度假区;伊春以“冰雪森林 童话伊春”为主题,精心构建全龄全时的冰雪欢乐矩阵……

当“带动三亿人参与冰雪运动”渐次在全国推广时,作为冰雪运动大省的黑龙江,打造多种冰雪消费场景,吸引冰雪爱好者游玩竞技。

11月15日,“中国-上海合作组织冰雪体育示范区国际友好城市羽毛球邀请赛”

在哈尔滨市举办,来自全国103个友好城市,超过900名运动员报名参赛。俄罗斯、印度尼西亚也分别派出多支代表队参赛。从今年11月起至明年3月,中国-上海合作组织冰雪体育示范区2025-2026年冬季体育赛事活动共设置149项,涵盖全国自由式滑雪锦标赛、上合组织越野滑雪马拉松等品牌赛事以及冬钓大赛、雪地汽车拉力赛等群众喜闻乐见的项目,布局松花江冰雪嘉年华、冰雪大世界星光球场、亚布力滑雪旅游度假区等多个冰雪景区,打造观赛、参赛、旅游一体化的体验场景,推动赛事“流量”转化为文旅消费“增量”。

从一业到百业,冰雪+消费场景不断扩容。在哈尔滨、雪乡、漠河,各大旅拍基地也已进入“备战模式”,从妆造服饰到服务流程全面焕新,只为游客在银装素裹中定格专属于自己的冬日浪漫;在黑河、大兴安岭,大批企业陆续集结开展寒区试车,体验雪地上的速度与激情;在网上,桦皮船、抱角帽、鱼皮衣等具有龙江冬日元素的手工艺品频频“出圈”……

深挖冰雪地里的“冷资源”,火热起来的还有冰雪装备企业。哈尔滨冰雪运动装备制造产业园内,乾仰雪龙体育用品有限公司生产线正开足马力运转,工人们娴熟地操作着设备,一箱箱滑雪固定器与滑雪鞋经多道工序后整装待发,即将奔赴全国各大雪场,今年乾仰雪龙订单量已达往年同期的三倍;在凯捷环卫机械设备制造有限公司,正在生产大型吹雪机、破冰机、除雪滚刷,一批批产品陆续交付中;在同江赫哲远鹏科技有限公司,一台台刚下线的全地形摩托车、雪地车整装待发……

冰雪旅游不断升温,冰雪运动蓬勃发展,冰雪消费活力迸发,冰雪装备全链条齐进……后亚冬时代,“冰雪+文旅、体育、教育、工业、商贸”等全产业链条正在龙江大地不断延展。

刚刚发布的《中共黑龙江省委关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》提出:践行“冰天雪地也是金山银山”重要理念,加快发展冰雪经济,推动冰雪运动、冰雪文化、冰雪装备、冰雪旅游全产业链发展,壮大冰雪经济千亿级产业集群。站上新起点,“冷资源”变热经济,黑龙江风景正好。

①冰雪大世界园区建设现场。 本报记者 张谢摄

②黑龙江盛邀海内外宾朋赏冰玩雪。本报资料片

七台河
营商环境“软实力”
赋能转型“硬支撑”

耘豪新型建材生产车间。

图片由受访单位提供

□本报记者 李雪君

冬日的七台河,昔日裸露扬尘的煤矸石山已换上“新颜”——覆雪的山坡上,生态修复后的地块规整有序,山脚下的产业园里机器轰鸣,黑褐色的煤矸石经破碎、配比、烧结,正源源不断转化为高岭土、环保陶瓷和新型墙体材料。这座煤炭城市聚焦煤矸石污染防治与综合利用痛点,以“立法+科技+市场”三轮驱动的创新实践,为资源型城市绿色转型写下生动答卷。目前,该项创新已入选黑龙江省营商环境局创新实践案例汇编。

企业领跑“废料”变身“香饽饽”

11月25日,在黑龙江耘豪新型建材有限公司的自动化生产车间里,六轴机器人正精准完成配料、轧制、码垛全流程作业,黑褐色的煤矸石粉末经陈化、搅拌提纯后,变成强度达普通砖块3倍以上的烧结砖。“以前处理煤矸石要么花钱填埋,要么露天堆放,没人想到这‘废料’能变成‘香饽饽’!”企业生产部经理钟文祥指着忙碌的生产线感慨,“最开始我们也犯愁技术难题,煤矸石颗粒度不均,生产出的砖块容易炸裂,成品率一直上不去。多亏了政府搭建的产学研平台,让我们能和高校专家直接对接,很快就找到了破解方案。”如今,该企业年消耗煤矸石100万吨,2025年前三季度销售额同比增长76%,全年有望突破3500万元,真正实现了环保效益与经济效益的双赢。

黑龙江春固固废资源化科技有限公司的高岭土生产车间,展现了煤矸石高值化利用的另一种可能。自动化设备不停运转,将煤矸石深度加工为特级高岭土,还延伸出陶瓷、耐火材料等系列产品。“我是土生土长的七台河人,亲眼见过煤矸石堆成山、刮风漫天灰的样子,2011年就下定决心转型做固废利用。”企业董事长徐春峰说,“企业建设初期最难的是没有针对性政策,后来相关条例出台,明确了产业激励政策,相关部门在手续办理、配套设施建设上一路绿灯,我们才敢放心加大研发投入。”如今,该公司已发展成为国家级高新技术企业,累计申请专利50余项,规划建设年消纳500万吨煤矸石综合利用项目,2025年陶瓷车间投产后,年产值将达5亿元,安置就业200人,公司自成立以来,已累计资源化综合利用煤矸石1000多万吨,减少占地1200余亩。

多维发力 筑牢转型硬支撑

立法先行是七台河破解治理难题的关键一步。作为全国首个针对煤矸石污染防治出台地方性法规的城市,当地以“小切口、小快灵”立法模式,制定实施《七台河市煤矸石污染防治和综合利用条例》,明确生态保护补偿、企业主体责任等核心内容,为治理工作提供坚实法治保障。2025年配套出台的实施细则,进一步厘清14个部门职责边界,逐渐构建起“政府引导、企业主导、因地制宜、分类施策”的治理新格局,让企业参与生态治理有章可循、有法可依,也为后续产业落地和技术创新筑牢了制度根基。

面对历史遗留的治理压力,七台河没有采取“一刀切”的治理方式,而是推行“一矸石山一方案”分类施策。针对在产矸石山,配套建设挡矸墙、排水沟和雨水收集池,从源头防范污染扩散;对其他矸石山,则采用井下回填、场地平整、覆土绿化等生态修复手段,让“黑色疮疤”逐步恢复生机。为确保治理实效,当地通过“六见+四不两直+五步督导法”压实各方责任,常态化开展专项排查与“回头看”,从严打击环境违法行为。同时从源头严控增量。截至目前,全市已完成246处矸石山治理,累计治理量达4499.8万吨,曾经困扰城市发展的生态难题,正逐步转化为绿色发展的优势。

技术创新是推动煤矸石从“废料”变“原料”的核心动力,而政企研协同的创新生态,则让转型之路走得更稳更快。七台河组建全省首家政企合作煤矸石资源化利用工程技术研究院,联合高校开展靶向研发,不仅攻克了煤矸石高值化利用的核心技术,还制定了《透水混凝土铰接护坡应用技术规范》地方标准,相关技术已斩获多项专利认证。依托3个省级产业园区完善的“五通一平”“七通一平”基础设施,一批优质企业纷纷落地生根,形成了颇具规模的“矸石+”产业体系。

蝶变升级 打造转型样板路

“立法+科技+市场”的三轮驱动模式,让七台河的转型之路越走越宽。当地建立起技术研发、项目引进、政策扶持一体化推进机制,有效降低了企业治污与创新成本,持续激发经营主体活力。从“废料”到“原料”的转变,不仅让企业实现了效益提升,更让城市收获了实实在在的生态红利——区域空气质量持续改善,可持续发展能力显著增强,营商环境的“软实力”正源源不断转化为产业升级的“硬支撑”。

预计2025年底,七台河将完成251处矸石山治理任务,累计治理量达4781.9万吨。这座城市的实践证明,只要找准路径、久久为功,资源型城市的“成长烦恼”完全可以转化为高质量发展的“转型机遇”,为全国同类城市提供可复制、可推广的宝贵经验。