

潍坊推动政务服务从网上办迈向智能办

“数字政务服务官”上岗

□ 本报记者 张鹏
本报通讯员 杨瑞清

近日，在潍坊市政务服务大厅，潍坊市某建筑咨询公司企业服务部经理曾在公共电脑机位前高兴地告诉记者：“今天特意来试试咱潍坊推出的智能体，确实非常简便和智能。以前要办个审批事项，必须一个字不差搜索才能找到，现在直接说想办的事，就能精准搜到。”

目前，该市已全面梳理进驻市级大厅的事项办事指南、政策法规等政务服务数据资源，对市级1974个政务服务事项问答知识库进行口语化语义改造，建成涵盖21万余条通俗易懂的语料集知识库。

投入的智能客服，融合标准化事项信息、部门常见问题库、审批政策法规，形成政务服务语料库，并深度应用DeepSeek大语言模型，通过多轮提问优化算法，使智能客服的语义理解和智能解答更加精准化、人性化、通俗化。事项咨询从“一问一答、机械回复”转变升级为“问答相符、精准”，今年已解答企业群众在线咨询6000余次，准确率达90%以上。

除咨询业务，材料审核更是政务服务的重要环节，不仅要求审批人员具备扎实的法律法规基础，更要找准审核重点，提升审核效率。潍坊坚持向技术要效能，推出智审员“AI小雅”。

“AI小雅”汇集126项审批相关政策法规和8000余个历史审批案例，开发智能预审规则库，可根据审批规则快速解析申报材料，给出审批意见和依据，提升审批效能。上线一个月以来，已辅助窗口人员办理285件业务，发现材料错误400余处，预审效率提升30%。

“我们把审批规则上传到智能预审后，将申请人的电子表格和医疗机构证件等进行电子比对，人工智能的准确率更高，而且办理业务的时间缩短了一半以上。”潍坊市行政审批服务局食药卫生审批科工作人员张瀚文说。

针对“材料反复改、线下跑腿多”等痛点，潍坊市政务服务开发情形预判决策树，将首批12个审批事项拆解为1000余个决策节点，形成30个标准化导引场景。系统根据群众办事场景，自动生成“最优审批路线”，对信息不规范或缺失的情况，自动提示进行修正完善，帮助群众快速准确完成审批事项材料申报。

潍坊卫恩医院网信部人员刘一辰在自己办公室的电脑上就完成了材料申报，他告诉记者：“根据智能导办的问题，一条一条填上就可以完成申报，很简单。不用像以前，先去大厅领或者上网查材料清单，再逐项准备材料了。”

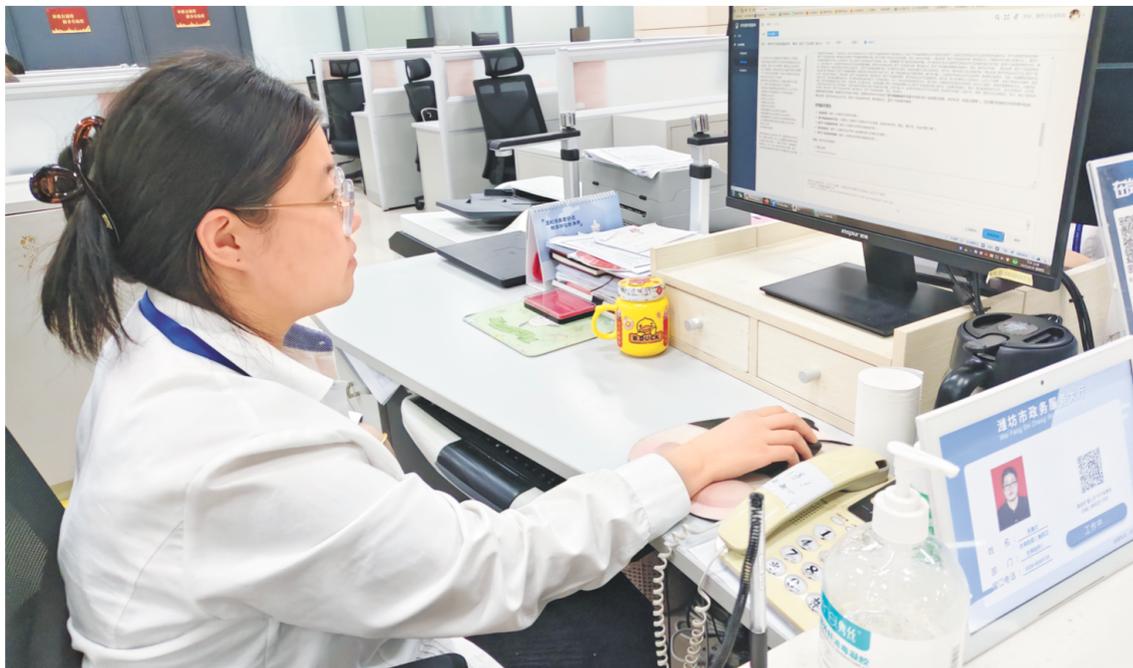
数据显示，智能导办上线后，材料首次审核通过率提升60%以上。

今年以来，潍坊市聚焦企业群众办事中的堵点，探索应用自然语言大模型技术，深化“DeepSeek+政务服务”融合创新，相继推出智能客服、智能预审、智能导办，“三位

一体”的政务服务智能体成为审批大厅最全面的“数字政务服务官”。

“打造‘三位一体’政务服务智能体，是在前沿技术与政务服务融合上的创新之

举，更是在人工智能大背景下推动政务服务从“网上办”向“智能办”全面迭代升级的便民之举。”潍坊市行政审批服务局党组书记、局长郭家荣说。



图为潍坊市行政审批服务局食药卫生审批科工作人员张瀚文通过政务服务智能体进行材料预审。

□ 记者 张鹏 报道

智能加速度，服务有温度

潍观众语

□ 王佳声

潍坊市政务服务大厅迎来一位“新员工”——基于DeepSeek大语言模型打造的“数字政务服务官”。它并非真人，却以其智能客服、智能预审、智能导办三大能力，正悄然重塑企业群众的办事体验。

从“网上可办”到“智能好办”，是一

场从工具迭代到理念升级的变革。过去，线上办事需精准输入关键词，如今仅靠口语化描述，系统便能领会意图、精准响应。材料审核环节，“AI小雅”凭借对数千案例和政策法规的学习，快速定位错误、提示修正，将预审效率提高30%，材料初审通过率提升60%以上。

技术赋能的核心，并非替代人力，而是解绑人力。审批人员从重复劳动中抽身，聚焦更需专业判断的环节；办事群众不再反复跑腿、盲目修改，享受清晰、直观的情形引导和报备流程。这才是“智能办”真正的人

文价值，它缩短的是时间，提升的是效能，温暖的是人心。

数字政府建设不止于“上云用数”，更重在“赋智用慧”。以自然语言处理和大模型技术为支撑，推动服务模式从“人找事”到“事找人”、从“机械应答”到“精准预判”的转变，才是政务服务现代化该有的样子。



扫码查看视频

“无声直播间”，带动听障人士就业

□ 本报记者 石如宽
本报通讯员 孙楠

8月30日上午，在青州市一路阳光文化有限公司里，董事长郭坤和他的直播团队正忙着准备晚上的直播。见到郭坤之前，很难让人将一个百万粉丝的网络大V和听障人士联系起来。两岁的一场重病，导致郭坤损失了80%的听力。大学毕业后，他克服重重困难融入社会，投身网络短视频创作与运营，开启了别样人生。

“以前是自己拍一些搞笑或者教学类的短视频，后来直播兴起，我对直播也很感兴趣，就开始尝试直播带货。”郭坤用手语表

示。创业初期，他找来了几个同是听力障碍的伙伴，又找到了既懂手语又懂直播的朋友刘开丰组成团队，共同探索直播带货的新形式。

由于健全人不理解手语直播，听障人不信任直播，郭坤的手语直播间一度非常冷清，甚至直播一整晚也未卖出一单产品。“那段时间大家都很挣扎，但谁都没放弃！”郭坤用手语表示，每次直播前都认真排练，粉丝量和销售量都开始逐渐增加。

公司总经理刘开丰告诉记者：“现在我们直播间每个选品都是由公司听障人士员工投票选出最符合他们需求的，产品介绍的前期准备时间都在10天以上，争取为信任我们

的听障人士朋友提供更好的商品和服务。”

如今，他们的听障人士直播团队已经从最初的4人扩展到13人，打造了7个账号，总粉丝量突破100万，单场直播最高在线人数达19万。他们开创了“无声直播”的行业标准，成为全国残疾人电商创业的标杆。

从主播到观众，越来越多听障人士在郭坤的“无声直播间”里联结。团队成员也来自五湖四海，有的因先天失聪从未走出家门，有的因后天意外陷入自卑。郭坤不仅教他们直播技巧，更鼓励他们重拾自信。

郭坤也始终致力于为听障人士搭建融入社会的桥梁，不仅在企业中优先录用听障人

员，向他们讲解直播、运营、选品、售后等知识，帮助听障人士创业就业，还不断创新帮扶方式：组织全国聋人寻亲行动、听障群体公益相亲会、公益助农直播。这些年，郭坤累计投入公益资金近200万元，团队累计为听障人士提供100余个岗位，涵盖直播、运营、售后全链条，人均月收入超4000元，帮助200余名听障青年实现自主创业。

“我们计划把办公楼的4层整体改造为直播基地，完善延伸电商直播、听障人士培训等全产业链条。”郭坤表示，希望吸纳更多的年轻力量，给更多的听障人士提供就业机会和创业平台，为他们“云端”逐梦插上翅膀。

寒亭区：不用跑远路，家门口解矛盾

□ 记者 张蓓
通讯员 梁淑莹 报道

本报潍坊讯 8月29日，在潍坊市寒亭区婚姻家庭辅导中心，咨询师张瑞英正为一对欲离婚夫妇调解。妻子因全职家务导致焦虑，丈夫下班后疲于应对妻子唠叨，积怨渐深。张瑞英以稳情绪、析症结、共情建信任的方式疏导两小时，夫妇最终敞开心扉，承诺将在包容中面对婚姻的磨合。

在辅导中心的桌面上，厚厚的档案记录着一个家庭的困惑与转机。“辅导中心建立‘一人一档’，为辅导提供依据的同时跟踪反馈效果。”寒亭区婚姻登记中心主任曹华介绍。

今年，寒亭区启动“幸福护航”婚姻家庭辅导行动，由民政局、妇联等多部门联合，构建起专业支撑、全周期服务、协同联动的辅导服务体系。

“当前咨询较多的是离婚纠纷，我们通过社会力量分层干预，家庭琐事引发的矛盾以劝和为主，提供专业建议；若发现家暴或面临现实危险的，会及时劝阻并告知救助路径。”任菁华透露，今年上半年已成功调解离婚纠纷141起。

为增强辅导专业性，区内辅导中心精准招募吸纳96名专业人士组成志愿者队伍，涵盖律师、心理咨询师、婚姻家庭咨询师、社会工作师等，专业化人才占比达54%，同

时，制定工作守则、服务流程等制度规范，严格执行签到登记、一案一档、日小结月汇总的闭环管理，确保辅导全程规范有序。针对婚姻不同阶段的特点，婚姻辅导实现全周期服务：婚前通过婚姻第一课和“521”集体颁证，强化责任与婚姻郑重感；婚内靠辅导室、线上平台疏导夫妻矛盾；对申请离婚夫妇，以个案辅导结合专业分析，保障双方权益。

如今，这样的辅导网络正从城区向基层延伸。在杨家埠社区，“区中心—街道辅导站—社区辅导室—小区婚调室”的四级体系已见雏形，5个小区婚调室让居民在家门口就能找到“说理的地方”。

“在完善服务网络的同时，我们通过加强制度建设为婚姻家庭辅导工作保驾护航，多方协同筑牢社会支持体系。”寒亭区民政局党组成员、副局长李齐宁说。

寒亭区出台《关于建立维护妇女儿童权益部门联防联控工作机制的意见》，将婚姻家庭矛盾纠纷化解纳入基层治理大盘；成立区级婚姻家庭矛盾纠纷人民调解委员会，建立妇女儿童维权联盟，实现风险联查、问题联治、平安联创；开展“婚姻家庭纠纷风险隐患大排查”专项行动，将专业辅导力量与基层妇联组织优势结合，对排查出的家暴、矛盾激化等高风险家庭进行动态监测、及时干预、应调尽调。

寻找我身边的温暖

“中国好人”杨智忠——

24年为56位烈士找到“回家”路

□ 本报记者 王佳声 都镇强

8月27日，2025年第二次“中国好人榜”发布仪式暨全国道德模范与身边好人现场交流活动在黑龙省伊春市举行。现场发布了2025年第二次“中国好人榜”榜单，潍坊杨智忠老人光荣上榜。

在潍坊昌邑市饮马革命烈士陵园苍翠的松柏间，78岁的杨智忠日复一日地穿行于720座烈士墓碑间。24载寒来暑往，他默默守护着这片英雄安息之地，更跋涉万余里，成功为56位烈士找到“回家”路。

杨智忠的血液里流淌着军人的赤诚。其在解放战争时期战场上受伤，幸得战友舍

命相救，而父亲的两位战友连同抗美援朝牺牲的舅舅，最终长眠于这片松柏常青之地。2001年，陵园招募管理员的消息传来，杨智忠当即向民政局递交了申请。面对亲友的劝阻，他毅然搬入陵园旁的小屋，开始了与720位烈士为伴的生活。

一日，两名风尘仆仆的烟台青年捧着烈士证明寻到陵园，只为完成父亲遗愿，寻找1947年文岭战斗中牺牲的祖父遗骨。杨智忠翻遍名册，踏遍墓区，最终指向一座无名墓碑。

陵园720座墓家中，仅60座有名可循，17座依稀可辨故土方位。为在历史烟尘中打捞那些湮没的名字，杨智忠近五万字的手记如针线，艰难缝补出烈士们模糊的“生平画像”。

“了解越多越心疼，他们牺牲时大多才十几二十岁，还是孩子。送他们回家，是我后半生最重要的事。”杨智忠坚定使命。

2007年，在妻子的支持下，杨智忠踏上了为烈士寻亲之路。走烟台，跑青岛，他有一空就走村入户搜集线索，足迹遍布12处革命遗址和陵园，风霜刻深了他的皱纹，却从未磨灭那份执念。当越来越多的志愿者和媒体因感动而加入，寻亲之路终现曙光：青岛、临沂等地，多名烈士陆续“回家”。2019年，杨智忠受邀登上央视《等着我》栏目，“互联网+”让寻亲从田间走访升级为全网接力。

2022年4月3日，《人民日报》微信公众号发布了《今年清明，请帮这40位烈士寻

亲》的文章，其中包括78年前在三合山战役中牺牲的华野九纵二十五师战士、山东省莱阳籍革命烈士李洪洪。杨智忠经过陵园资料和墓地比对，确认与寻亲信息基本一致。最终，在多方努力下，联系到了已寻亲70多年的烈士亲人。“能找到俺大爷的墓地，太不容易了。感谢你们的努力和照顾！”当年7月25日，莱阳市沐浴店镇西石河头村村民李先生紧握着杨智忠的手说。

24载春秋流转，青丝已染尽霜华，那本磨破封皮的笔记本依然伴随他穿行于碑林之间。有人劝他歇歇，老人目光沉静而坚定：“守护英烈，送他们回家，是致敬他们抛洒的热血。只要我还活着，这条路，就会一直走下去！”

1600辆公交车变身

流动文化风景线

□ 记者 张蓓 报道

本报潍坊讯 近日，一只可爱的“小象”搭乘上了潍坊的公交车，它正是潍坊的城市卡通形象潍坊象“吉祥”。据悉，“吉祥”形象全面覆盖潍坊市公交集团151条线路1600台公交车，正式从“静态IP”跃升为动态的“城市宣传大使”。

潍坊象“吉祥”的创意灵感，源自潍坊市博物馆珍藏的“潍坊象”化石，它巧妙地将猛犸象的古朴韵味与现代文化的时尚气息融为一体。此次让“吉祥”坐上公交车，是公交服务与文化传播的一次创新融合。公交车作为城市文明的窗口，将借助这道流动的风景，让市民在日常出行中增进对潍坊城市文化的认同与喜爱，也让每一位初到潍坊的游客，从踏上公交车的那一刻起，便能更好地感受到潍坊热情洋溢的独特魅力。

194名基层医务人员

比拼专业技能

□ 记者 石如宽 报道

本报潍坊讯 近日，由潍坊市卫健委、市总工会主办，潍坊市第二人民医院承办的“匠筑潍坊”潍坊市卫生健康系统系列技能竞赛——基层医疗卫生机构岗位技能竞赛举办。

为全面考察基层医务人员的专业素养与服务能力，本次竞赛围绕基层医疗卫生工作重点设置4个专业方向，分别为基层卫生管理专业、基层信息化专业、基层慢阻肺病诊疗专业和基层高血压、糖尿病诊疗专业。全市共有194名选手参加竞赛，奎文区卫健局等8个参赛团队获奖。

此次竞赛，进一步激发了广大基层医务人员研究业务、比学赶超的学习热情，提升了基层医疗卫生机构在常见病诊疗、卫生管理及信息化应用等方面的能力。

驻潍高校毕业生技能水平、就业能力“双提升”

□ 记者 张蓓 报道

本报潍坊讯 近日，全省技能人才评价管理人员素质提升培训班在潍坊举办，潍坊市驻潍高校毕业生评价试点工作作为典型发言。

近年来，潍坊市聚焦高技能人才队伍建设，聚力打造“工匠之都”，以驻潍高校毕业生评价试点为突破口，主动对接需求，加强遴选评估，严格质量把控，充分调动驻潍高校毕业生评价的内生动力，实现驻潍高校毕业生技能水平、就业能力“双提升”。试点以来，全市累计13家驻潍高校222个职业通过人社部备案，评价高技能人才4.3万余人。

临朐半程马拉松

10月3日鸣枪开跑

□ 记者 谭佃贵 通讯员 宫德军 报道

本报临朐讯 2025临朐半程马拉松暨警察半程马拉松邀请赛将于10月3日7:30在临朐县体育中心鸣枪开跑。

据悉，此次赛事分为半程马拉松警察组、半程马拉松大众组和健康跑三个组别。其中，半程马拉松警察组参赛规模3000人，半程马拉松大众组参赛规模5000人，健康跑参赛规模2000人，总计参赛规模1万人。

本次赛事将大众半程马拉松与警察半程马拉松结合，设警察跑团团体赛，面向全国警察跑团开放报名；推出号码定制服务，大众组参赛选手可有自选心仪数字作为参赛号，警察组参赛选手可无偿选择警号作为参赛号，使参赛选手的号码布更有纪念意义。赛事组委会还推出了公益训练营，携手专业教练团队，助力跑者提升竞技水平。

“行走的课堂”

助推学生全面成长

□ 记者 张鹏 通讯员 刘宁宁 报道

本报昌乐讯 从“科学探秘”到“乡土人文”，从“红色传承”到“历史文脉”……昌乐县聚焦研学“是什么、为什么、怎么样”三大核心问题，以制度规范筑基、以课程开发铸魂、以资源整合聚力，构建起具有县域特色的研学实践教育体系，全力打造助推学生全面成长的“行走的课堂”。

为了让教育研学发挥出最好的效果，昌乐县构建起“申报—审核—实施—评估”的研学闭环管理模式，对学生参加研学旅行的情况和成效实施“四优创建”评价，将结果纳入学分管理和综合素质评价体系，推动研学高质量发展。目前，全县已建成中国蓝宝石博物馆等6个市级研学基地，打造精品研学线路12条，开发研学旅行课程108门，有5门课程成为市级优秀研学旅行课程。今年以来，全县已有6万余人参加研学活动，学生们走出课堂，在实践中收获知识、磨砺意志、培养团队精神，帮助他们走好人生道路。

高密织牢“三资”监督网

守好村集体“家底子”

□ 记者 都镇强 通讯员 沈猛 报道

本报高密讯 高密市阖家镇纪委聚焦农村集体“三资”管理关键领域，用活现有监督载体，强化制度刚性约束，以系统化举措织密基层反腐防线。

依托省纪委统一搭建的基层小微权力“监督一点通”平台，将村级资金拨付、集体资产处置等“三资”关键事项纳入全流程可视化监督，确保权力在阳光下运行；联合镇经管站建立常态化审计机制，每两个月开展一次专项审计，同步落实村干部离任审计，确保资金往来全程可溯。

今年以来，阖家镇纪委通过专项审计精准发现并查处坐收坐支等违规案件两件，处理干部4人。其中，两名涉案村干部受到严肃纪律处分，形成有力震慑。同时，强化警示教育，组织村干部集中观看《蚁贪之害》警示教育片，镇纪委书记深入10个社区开展农村基层干部廉洁履行职责规定培训，以“身边案”教育“身边人”，引导基层干部知敬畏、存戒惧、守底线，推动“三资”管理规范透明，为乡村振兴持续注入廉洁动力。