

交通政务服务推出差异化改革措施,创新“跨域通办”“随心办”“智速办”等模式——

用上大模型 办事分分钟

近日,在浙江舟山从事交通运输工作的阜阳人马先生,通过阜阳、舟山两地交通运输部门搭建的“阜舟通办”服务机制,仅用10分钟便完成了道路运输从业资格跨省转籍业务。

货车驾驶员王先生的户籍和驾驶证所在地都在庐江县,前些天在肥东县跑车时,顺路走进当地政务服务中心交通窗口咨询换证事宜。让他没想到的是,10分钟后,新证就办好了。

来自河南濮阳的船员毛永喜,在合肥市交通运输局窗口办理适任证书换发,原本可能要“折返跑”上千公里的业务,就地办结。

这些看似平常的小事背后,是我省交通运输政务服务正在发生的一场静水流深的变革。

今年以来,省交通运输厅落实省政府2026年重点工作部署,在“高效办成一件事”改革基础上,创新“跨域通办”“皖美随心办”“智速办”等模式,累计办件量突破5万件,数量位居行业前列。

先找痛点,再上大模型,实实在在解决真问题,是这场改革的关键。

■ 本报记者 丰静

从“好几天”到“十分钟”

交通运输行业的从业者,天然就是“流动”的。货车司机跨省跑运输,客运班线跨市经营,从业人员异地就业——政务服务如果跟不上人的流动,就会成为制约行业发展的“玻璃门”。

过去,跨省业务意味着公函快递、线下流转,耗时数天是常态。省内异地办事同样不轻松,即便是在一个城市,不同县区的驾驶员,有时换发从业资格证需专程往返几十公里甚至上百公里外的市区大厅。在六安市金



高速服务区成“皖美农品”展台

■ 本报记者 丰静 实习生 汪瑶

8月21日,合安高速(G4212)庐江段的合肥陈埠服务区,一派热闹景象。“皖美农品”市集展示来自我省各地的“好物”:宣城山茶油、铜陵白姜、淮南八公山豆腐乳、合肥陶永祥炒货等共同构成了安徽美食方阵,让南来北往的旅客流连忘返、争相品尝购买。

“近年来,我们立足高速服务区的专属场景,大力发展路衍经济,持续丰富服务区的可逛、可玩、可购属性。如今的服务区,不仅是出行途中的补给站,更已成为展示安徽地域文化、助推消费帮扶的重要窗

安区开展业务的黑龙江籍车主张先生,就曾因身份证户籍和车辆行驶证登记地均为外省,新车购置后迟迟无法办理营运证件,货运创业计划被迫搁置半个月。

改变从打破壁垒开始。

省交通运输厅按照“省级统筹、上下联动、试点先行、全省推广”的思路,通过代收代办、委托授权等方式,着力打破层级、地域、部门、业务壁垒。截至目前,已累计推出42项“跨域通办”事项,全面覆盖跨层级、跨地域、跨部门、跨业务及多跨协同等5大办事场景。

阜阳与舟山两地交通运输部门携手出台“阜舟通办”增值政务服务委托方案,打造“阜舟专窗”特色服务品牌,构建起“标准统一、相互授权、异地受理、远程办理、协同联动”的全新政务服务体系。道路客货及危货运输驾驶员证件换补、转籍、注销等多项高频业务均可实现跨省帮办、代办。

省内“就近办”,同样跑出加速度。马鞍山市将经营性货运驾驶员从业资格证认定等3项高频事项委托至含山县、和县、当涂县和博望区,全市年均办件量约3500件。

蚌埠市将6项高频事项下沉至三县窗口,截至7月底累计办件量突破3.5万件,同比提升70%。

淮南市在全省率先完成客运车辆年审等涉企高频事项的市县跨层级通办。

技术支撑让“通办”更加顺畅。我省全面完成交通部门业务系统与省政务服务平台的统一申报对接,强化电子证照、电子印章、电子材料等共享应用,实现统一入口申报、统一后台办理、统一办结反馈。

今年3月,省人大常委会通过《安徽省促进长三角政务服务“一网通办”规定》,为跨省域政务服务提供了法治保障。

从“折返跑”到“就近办”,从“数天等”到“十分钟结”——跨域通办打破的不只是地域壁垒,更是群众办事的心理门槛。

“有精力提供个性化服务”

如果说跨域通办解决的是空间问题,那么数字赋能解决的则是效率问题。

合肥市为民服务中心三楼交通运输综合服务窗口,是我省最繁忙的交通政务窗口之一,每年办理业务超20万件,平均每

天近千件。

一直以来,窗口工作人员贾讯办理普通货运车辆年审核验时,需要来回切换三个业务系统、打开四个查询窗口,“眼睛死死盯着屏幕逐字核对信息,全程精神高度紧张”。遇到业户一次性提交十多个办件,没有20分钟根本办不完。

今年1月起,省交通运输综合执法监督局深入一线开展蹲点调研,精准梳理出人工核验难、重复工作多、风险预警不足三大核心问题。依托全省“互联网+政务服务”平台,运用国产化大模型和机器人流程自动化技术,创新研发出交通运输政务服务AI“智能助手”。

如今,4位技能各异的“智能助手”已在合肥窗口正式上岗。“小明”自动联动多源业务系统,10秒完成全套核验反馈;“安安”自动抓取后台信息,生成邮寄台账报表,全程无人干预;“正国”通过OCR识别行驶证等影像资料,一键填入业务表单;“阿泰”专职风险排查,自动对接市场监管数据,智能校验企业资质。

数据见证实效:业务高峰期整体办件效率提升40%以上,群众平均办理时长由8分钟压缩至5分钟,忙时每日累计释放十余小时人力。市民丁先生感叹:“之前十几台车的年审至少需要半小时,今天七八分钟就办好了。”

数字赋能的另一重价值,是将窗口人员从重复性机械劳动中解放出来。正如一位窗口工作人员所说:“以前整天埋头核验录入,现在有了更多时间和精力为群众提供个性化服务。”

这套方案的建设成本降低60%,开发周期从传统的8个月缩短至2个月。“智能助手”的智能风控功能上线以来,已精准排查出多起审批合规风险。

“随心办”是怎么办的

如果说打破壁垒和数字赋能解决的是“能不能办”“快不快办”的问题,那么另一项改革正在触及更深层的命题——“好不好办”。

在传统政务服务模式下,事项是固化的、流程是预设的、材料是重复的。政府部门“端什么菜”,群众就只能“吃什么菜”,事项组合仍由政府部门预设,企业和群众难以根据实

际需求灵活调整。

在“高效办成一件事”改革中,我省交通运输领域涉及的重点事项共11项,已落实10项、正在推进1项。开办运输企业“一件事”上线以来,系统自动抓取29项基本信息,54项表单要素免填写,《道路运输证》配发31项必填字段中28项自动获取,表单预填率达90%,办理时限由20个工作日压缩至3个工作日以内,申报材料从27份精简至1份。

在马鞍山市,市民张女士办理道路运输经营许可证时忘记携带证件,通过无证明一体机完成人检核验,全程仅1分钟便办结全部业务。目前,马鞍山已实现243项办事材料免提交,免提交率高达96.4%。

正是因为有了开办运输企业“一件事”这样事项的数据打通和技术积累,我省交通领域的另一项改革有了落地的技术基础。

今年3月3日,安徽交通领域“皖美随心办”在安徽政务服务网正式上线。这是我省在全国首创的政务服务新模式——打破“固定事项、固化流程”的服务局限,支持群众和企业根据实际需求,自主组合多个关联事项联合办理。首批聚焦道路货物运输、道路旅客运输、危险货物运输及从业人员等十大领域,涵盖42个事项。

“随心办”的“随”体现在两个维度。一是“一事快办”——运输企业为名下多辆挂车同时办理年审时,14个共性字段只需填写一次。二是“多事联办”——企业可跨部门跨层级自选事项一键组合。目前已有15项落地条件成熟的“一事快办”场景在我省全面推广。

“随心办”的背后,是政务服务理念的的根本转变——从“标准供给”向“需求导向”跃升。省交通运输厅副厅长杨红雷表示:“推动政务服务从政府被动‘端菜’向群众企业主动‘点单’转变。”

从“一网通办”到“一网统管”,从“一件事”到“一类事”,安徽交通政务服务正实现从碎片化集成向体系化供给的提质升级。



瓶,创收约210万元。

依托“品牌+渠道”的双轮赋能,全省130余对服务区串联成一条直达终端的农产品上行快车道。以八公山腐乳和铜陵白姜两款标杆特产为例,在驿达自有品牌规模化运营之前,两款产品在驿达全渠道年销售额仅40万元;实现全服务区铺货后,销售额一举突破600万元,产销规模实现十余倍增长,持续带动山区、老区农户及合作社稳定增收。

最近,驿达集团合作推出的30余款老字号联名产品正式上市,涵盖风味豆干、徽式点心、小磨麻油、酿造调味酱、手工挂面等休闲零食与地方特产,全部采用双商标联名合作。合作厂商负责原料管控、古法生产与成品品控,驿达则依托全域服务区渠道统筹陈列、宣传与终端销售,并细分短途便携小份装与返乡成套礼盒装,精准满足两类核心出行消费需求。

从“匆匆一停”到“流连忘返”,我省高速服务区正以本地好物为媒,以自有品牌为翼,加速向品质与温度并重升级。

自主更新 危房解危

让老房子变成“好房子”

■ 本报记者 张彩莉

“盼了这么久,终于可以住新房了。”8月19日上午,在合肥市庐阳区省电影公司小区4号楼危房维修(翻建)项目交付现场,居民孙林迫不及待地接过家门钥匙,第一时间查看新房情况。

省电影公司小区4号楼始建于1958年,1962年建成交付,原建筑面积1132.7平方米,共3层19套间,其中7套属于个人房产,12套属于单位公房。因建设年代久远出现裂缝、下沉等情况,被鉴定为D级危房。

“起初,我们准备采用加固维修方式改造,但该方式成本高,且难以从根本上改善业主居住体验。”合肥市房产局相关负责人说。

转机发生在2021年。那年12月,合肥市印发《合肥市城区危险住房处置暂行办法》,明确可通过维修加固、翻建、重建、产权收购、等价置换、协议搬迁等多种方式处置。2024年,合肥市又先后修订出台《合肥市城区危险住房翻建重建管理暂行规定》和《合肥市城区危险住房处置补助资金管理暂行办法》,对符合“一无、二不、三原”(无产权纠纷,不新增安全隐患,不对周边住户产生新的不利影响,原址、原高、原建筑面积)翻建条件的散落分布危房,简化报批流程、实施自主更新、原拆原建。

“一般来说,危旧房通常采取维修加固、翻建、重建等方式进行解危,该项目采取翻建方式。为保证项目有序推进,我们依托‘社区党委+业委会+产权单位+街道司法所’四方议事平台,先后开展6轮协商,最终达成‘谁出资、谁受益’共识。”合肥市三孝口街道城市建设管理处主任姚林说,2024年9月,该翻建项目正式提上日程,从改造方式、户型设计、资金测算到施工单位招选,全程由居民自主商讨决定,变“要我改”为“我要改”。

采访中,记者了解到,合肥市创新资金共担模式,D级危险住房按照市、区财政和住房使用安全责任人3:3:4的比例分摊,这样一来,产权人只需花较少的钱便能完成自家房屋的翻建。

“我家房子共76.8平方米,只花费不到10万元就翻建成了。”孙林告诉记者,改造后的房子很亮堂,不用像以前一样进家门就要开灯了,翻建得真好。

值得一提的是,在资金筹集过程中,省电影集团主动承担责任,对家庭困难的住户先行垫付资金,切实保障筹资工作顺利推进,全力推动国有资产增值保值。

危房解危自主更新不仅消除了安全隐患,也是回应民生关切、提升居住品质的重要举措。近年来,合肥市以“自主更新、原拆原建”为主线,在全省率先建立“人大决定+政府办法+部门规章”的危房解危政策体系,探索“政策引导、群众自主、资金奖补、品质提升”的新路径,让老房子变成“好房子”,为老城区散落危房解危提供了可复制的样本。

截至目前,合肥市累计实施危房改造项目51个,解危4000余套。2026年,合肥市计划改造危房2400套、力争3000套。

特色农产品出口提速

■ 本报记者 何珂 实习生 余美

近日,一批价值逾8万元的冷冻鹅肝,从六安市霍邱县六安龙翔美食王禽业有限公司出发,经海关检验检疫合格后,顺利运抵中国香港并完成清关提货。记者从合肥海关获悉,这是我省冷冻鹅肝产品首次叩开中国香港市场大门。

鹅肝与鱼子酱、松露被称为西餐界的“三大美食”。位于大别山区的六安市霍邱县,是我国最大的县级鹅肝产地,“我国香港市场的食品准入标准很严格,而且冷冻鹅肝对温控储运要求很高,通关速度至关重要。”六安龙翔美食王禽业有限公司负责人胡建远坦言。

为更好助力特色农产品出口,六安海关量身定制“出口指引清单”。从养殖基地的疫病防控、饲料用药规范,到生产环节的卫生管控与速冻锁温工艺,逐一“把脉问诊”,指导企业完善自检自控体系。针对冷冻鹅肝对运输的要求,开通生鲜食品查检“绿色通道”,推行预约查检、“云签发”证书等便利化服务,实现申报、查验、出证无缝衔接,最大限度压缩通关时长,确保产品在冷链流转中“不掉链”,全程维持稳定低温环境,以最佳新鲜状态呈现在香港消费者的餐桌上。

“目前已经收到香港客户的复购意向,下一步还计划拓展更多海外高端餐饮渠道。”胡建远说。

近年来,我省积极推动特色农产品出口扩规模、提质量、拓市场。砀山梨子、黄山茶叶、六安小龙虾,越来越多的“皖美”产品被端上了国际餐桌。稻种、蜂蜜等产品出口量稳居全国首位,羽毛绒、茶叶出口量居全国前列,鹅肝制品、富硒水等产品实现出口零的突破。

眼下,宿州市砀山县的优质黄桃进入加工旺季。在宿州科技食品的生产车间内,多条自动化生产线高速运转,工人们身着无菌工作服,有条不紊完成修整、装罐、注汁、封罐。鲜果采摘后8小时内即可完成加工,最大程度锁住果实原汁原味。

“现在在生产旺季,产线满负荷运转,海外订单已经排到了9月。”该公司有关负责人介绍,企业开发四十余种规格产品,适配不同国家饮食习惯,产品出口欧盟、美国、日本等多地,预计今年出口量同比增长将超过20%。

合肥海关有关负责人表示,针对农产品特点和产业需求,推广检验检疫证书“云签发”、开辟鲜活易腐产品“绿色通道”、实行预约查检等模式,实现通关“零等待”,帮助企业抢抓国际市场机遇。同时,通过实施“一品一策”精准管理,推动中药材、大闸蟹等特色产业基地和加工企业对标国际标准,建立从田间地头到装运出境的全流程监管体系,确保产品持续符合国际市场要求,助力安徽农产品的国际名片越擦越亮。