

大众日报点赞“爱山东”： 让企业群众生产生活更轻松

1月14日，在“爱山东”政务服务平台（以下简称“爱山东”）上线5周年之际，大众日报04版刊发题为《“爱山东”上线5周年——让企业群众生产生活更轻松》的报道，细数5年来“爱山东”在民生服务、营商环境、无证办事、便民生活等领域取得的便民利企成效，生动诠释“使用‘爱山东’生活更轻松”服务理念，让企业群众生产生活更具获得感、幸福感。



“爱山东”上线5周年—— 让企业群众生产生活更轻松

2019
2024

“爱山东”5周年
生活更轻松

扫码下载“爱山东”APP

托育智慧生活 服务民生便捷感知

托育服务是民生保障的重要一环，也是社会关注的焦点。近年来，随着国家政策的引导和社会力量的参与，托育服务正从“稀缺资源”向“普惠服务”转变。在“爱山东”平台上，家长可以便捷地查询托育机构的资质、评价和预约服务，大大提升了托育服务的透明度和可及性。同时，平台也为托育机构提供了规范化的管理工具，助力其提升服务质量和运营效率。

数字赋能营商环境 助群众企业“热”发展

营商环境是企业生存发展的土壤，也是地区竞争力的关键。通过“爱山东”平台，企业可以一站式办理各类行政审批、市场监管和税务服务，实现了“数据多跑路，群众少跑腿”。平台还建立了企业信用评价体系，通过信用激励和约束机制，引导企业诚信经营，优化了整体营商环境。此外，平台还为企业提供了丰富的政策推送和咨询服务，帮助企业及时了解政策动态，把握发展机遇。

全文如下：

为解决“每办一件事下载一个 App”、办事过程跑腿多等问题，2019 年，“爱山东”政务服务平台（以下简称“爱山东”）正式上线。5 年来，“爱山东”依靠数字赋能，不断刷新山东政务服务速度和温度，将“线下跑”升级为“指尖办”，让企业群众有了更多获得感和幸福感。

截至 2023 年底，“爱山东”注册用户过亿，可亮证的电子证照超 500 类，覆盖文教卫生、交通旅游等政务服务高频领域，并持续向生活周边、社区服务等便民领域拓展，服务渠道覆盖 App、支付宝小程序、微信小程序，成为多端并行的综合服务平台。

托举智慧生活 擦亮民生幸福底色

数据多跑路，群众才能少跑腿。经过 5 年的探索完善，“爱山东”围绕群众和企业最关心、最常办的事项，形成了 286 项可覆盖全省的便民惠企应用综合集成。从新生儿出生到入园入学再到婚育置业……打开“爱山东”，几乎能找到所有需要的专题服务。这些跨部门、跨层级的便民惠企应用，覆盖生活方方面面，为群众搭建起全生命周期的一站式服务平台。

新生儿降生后，父母可以通过“爱山东”足不出户为宝宝办理“人生第一证”，在线预审新生儿落户。儿童疫苗预约功能集成疫苗预约、入学查验、电子接种证等一系列服务，实现儿童疫苗相关服务一站办。基于不同年龄段学生入学报名需求，“爱山东”先后上线幼儿园入园报名、义务教育入学报名、高中志愿填报等

服务，截至 2023 年底，已基本实现幼儿园、小学、初中、高中等各阶段教育高频服务全覆盖。2023 年以来，山东省 260 余万家庭通过“义务教育入学”服务实现入学报名“零跑腿”。同时，“爱山东”进一步强化部门间业务协同、系统联通，上线“学业水平成绩证明查询”“学历查询”“普通高中毕业证信息查询”等服务，让更多教育事项实现“零跑腿”“掌上办”。

随着大数据与政务服务的深度融合，5 年来“爱山东”正逐渐成为众多用户开启人生新阶段的“幸福密码”。随着“爱山东”全国率先实现婚姻登记预约跨省通办，计划领证的准新人不必再“为爱奔波”，2023 年“520”结婚高峰日，约 4000 对准新人提前通过“爱山东”婚姻登记预约服务领到“爱的号码牌”。

乘着大数据的春风，不断优化升级的服务解锁着不断提升的办事体验，“爱山东”以便民、利民、惠民为落脚点，交出一份写满获得感、幸福感的“民生答卷”。不动产登记“一网通办”实现“最多跑一次”，截至 2023 年底，服务累计网办量达 655 万件，电子房本证照签发量达 3578.1 万本，大幅减少群众办件跑动次数。

数字赋能营商环境 助推企业加“数”发展

良好的营商环境是企业蓬勃发展的“助推器”，也是吸引企业入驻山东发展的“引金石”。5 年来，“爱山东”着眼企业发展，以大数据驱动极简办、全域办、不见面审批，先后推出企业开办一窗通、政策直通车、政策兑现、金融专区、企业家诉求专区等 200 余项营商利企应用，为企业高质量发展插上“数字翅膀”。

针对企业开办这一高频办理事项，“爱山东”接入“企业开办‘一窗通’”服务，构建起“企业网上申报—部门网上审批—证章免费寄递”的服务新流程。企业申领营业执照，只需一次登录、一表填报，即可实现一网通办、一个环节、一日办结，电子证照自动生成，纸质证照线下邮寄，打破地域和时间限制，办理时限大幅压减。截至 2023 年底，企业网办率达 98%，已为全省超过 10000 家新开办企业及个体工商户提供“零跑腿”服务 1057 万余次。

为帮助企业主体用足、用好、用活政策，便利企业知政策、享政策，“爱山东”大力推动政策红利加速释放，推出政策直通车、政策兑现等服务，多层次解读并精准匹配推送政策，实现从“人找政策”到“政策找人”再到“免审即享”的本质性转变。截至 2023 年底，政策直通车累计发布政策 8.7 万条，累计匹配政策 1.69 亿次，从政策查询到政策申报全流程掌上办，各类助企政策免审即享，打通政策落地“最后一米”。

围绕中小微企业融资难、融资贵等问题，5 年来“爱山东”积极开展以数据要素推动金融资源优化配置，于 2023 年 7 月上线金融专区，实现银企智能对接，助力企业稳岗扩岗，推动企业发展提质增效。截至 2023 年底，“爱山东”金融专区累计服务融资需求 2800 笔，入驻金融机构 14 家，上架金融产品 40 款，实现用户授信 11.86 亿元，成功放款 10.2 亿元。

紧跟企业诉求，5 年来“爱山东”主动靠前服务，延长服务链条，响应“企有所诉，我必有应”号召，接通山东省企业诉求“接

诉即办”平台，切实帮助企业解决政策咨询、服务求助等诉求；上线企业家诉求专区，集成政策服务、助企专题、政务服务地图等板块，畅通企业反馈渠道，为企业成长创新搭建沟通桥梁。

“数据领跑”促成“办事零跑”，“爱山东”为企业送政策、优服务、解难题，打造一系列主题式、套餐式服务专区，纵深推进“大数据+营商环境”服务机制，用心用情用力提供优质高效便捷服务，为山东优化营商环境再添新动能，持续探索更多利企服务新模式。

数字引领创新升级 无证办事一“码”通行

近年来，山东加速推进数字强省建设，打造“无证明之省”，着力深化数字变革创新，不断提升“无证办事”的广度与深度。2023年7月，“爱山东”正式上线鲁通码服务，以身份证为个人身份信任源点，围绕群众日常生活需求、办事需要，用政府“证照库”替代群众手中“档案袋”，将多个码融合成一个码集中展示，搭建起一条“无证办事”快速路。

“鲁通码”上线以来，各市加速拓展场景化应用，接入、打造多项应用场景，截至2023年底，已实现政务办事、交通出行、酒店入住、文化旅游等六大类4.2万余项场景应用亮码即用、一“码”通行。青岛市实现“鲁通码”交通场景“一码通乘”，市民游客无需反复切换手机App，持一个“码”即可乘地铁、乘公交；泰安市实现“鲁通码”景区扫码入园、酒店亮码入住。泰山景区游客王先生表示：“用‘鲁通码’代替身份证、景区门票，拿着手机亮个码就能住酒店、进景区，省去了排队等候的烦恼。”以往景区门

口购票大排长龙、酒店入住忘带证件等形形色色的“小烦恼”，现在用一个二维码就能轻松解决，“鲁通码”让群众真真切切感受到大数据带来的便利。截至 2023 年底，全省各市已有近百万用户申领“鲁通码”，开启“码”上新生活。

在创新推出“鲁通码”的同时，“爱山东”持续深化电子证照接入，拓展证照应用范围，打通各部门各层级数据壁垒，集成“证照卡包”，实现身份证、社保卡、营业执照等 500 余类电子证照亮证即用。如今，从个人到企业，从日常生活到业务办理，电子证照的身影随处可见。其中，全省电子身份证已实现政务服务和社会服务场景应用；全省经营主体已全部生成电子营业执照，并接入涉企业业务系统。

从“减证利民”到“无证便民”，“爱山东”巩固“无证明之省”建设成果，充分发挥数据赋能作用，串起政务服务、交通出行、文化旅游等各领域应用场景，让“一部手机走齐鲁”逐渐成为群众生活新常态。

数字融入生活点滴 描绘便民崭新图景

随着数字化改革在民生服务领域的深入，“爱山东”立足群众对于美好生活的新期待、新向往，不断提升服务水平和服务能力，向生活化领域延伸，开发上线智“惠”生活、我的物流、我的缴费等便民服务，推动服务理念由“办事轻松”向“生活更轻松”转变，让智慧生活指尖一触可及。

以“智”赋能，“惠”及万家。“爱山东”积极探索主题式服务模式，聚合住、行、医、游、学五大民生主题，推出智“惠”生活板块，集成住房保障、交通出行、就医问诊、文旅活动、教育入学等服务，满足群众“住有所居、行有所达、病有所医、游有所乐、学有所教”的美好生活愿景。

民有所需，“数”有所为。聚焦居民多元化需求，“爱山东”不断接入使用频率高、受众面广的民生事项。持续升级支付能力，于“我的缴费”板块集成水、电、暖、燃、有线电视、社保等多类缴费事项，实现常用生活缴费服务基本覆盖；上线“我的物流”物流寄递服务，根据寄内地、寄港澳台、寄国际三大邮寄类型，细分寄件、查件等不同服务板块，守护民生“小确幸”，打造便民服务新场景，助力生活小事一站办、极简办、轻松办。群众的所需所想所盼即是努力的目标与方向，“爱山东”正悄然融入人们日常中的点点滴滴，勾勒出美好生活的模样。

5年来，“爱山东”助力全省移动政务服务能力持续提升。2021年，“爱山东”入选由清华大学社科院汇编的《2021年度“数字社会”创新实践优秀案例》。2022年，“爱山东”在第二届中国政务服务掌办指数评级中获评“A”级，获得“首屈一指”奖项，位居全国前列。2023年，“爱山东”在第三届中国省级移动政务服务报告发布会中再获“首屈一指”奖项，在综合指数评级中获评“A”级，并在包容性与安全感维度拿到“A+”级最高评分。

下一步，“爱山东”将继续以切实解决企业和群众办事难、办事慢问题为导向，以服务“不见面”、办事“零接触”为目标，不断拓展新服务、开发新功能，将“爱山东”打造成多、快、好、省的群众生活百宝箱和企业经营小助手。

