

政务服务大厅建设和发展研究报告

—政务服务大厅提档升级，打造高效智慧政务新生态

(2024 年)

中国信息通信研究院泰尔终端实验室

中国信息通信研究院政务服务中心

2024年12月

版权声明

本报告版权属于中国信息通信研究院，并受法律保护。转载、摘编或利用其它方式使用本报告文字或者观点的，应注明“来源：中国信息通信研究院”。违反上述声明者，本院将追究其相关法律责任。

前 言

党的十八大以来，习近平总书记在地方考察时多次走进当地的政务服务大厅，对政务服务这一直接影响人民群众获得感的领域指方向、明重点、提要求。2024年1月，国务院印发的《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）指出：“优化政务服务、提升行政效能是优化营商环境、建设全国统一大市场的必然要求，对加快构建新发展格局、推动高质量发展具有重要意义。”党的二十届三中全会审议通过的《中共中央关于进一步全面深化改革 推进中国式现代化的决定》进一步强调要“促进政务服务标准化、规范化、便利化”。

政务服务大厅是政府面向企业群众提供行政审批、公共服务、信息咨询、投诉建议处理等政务服务活动的综合性管理服务场所。作为连接政府与企业群众的重要纽带，政务服务大厅既是基层社会治理的触达点，又是营商环境的试金石，还是政务服务改革的风向标，担负着反映社情民意、干部作风和改革成色的使命责任。中国信息通信研究院对全国综合性政务服务大厅和部委专业性政务服务大厅开展调研，从全国政务服务大厅的发展沿革、整体情况、亮点成效、存在问题和发展建议五个方面形成研究分析报告。

近年来，各级政府坚持“以满足人民日益增长的美好生活需要为出发点和落脚点”，将政务服务大厅的“小窗口”作为全面深化改革的“突破口”，在实践探索中不断推动政务服务大厅提档升级，打造高效智慧政务新生态。政务服务大厅规划建设方面，线下政务体系健

全，实现五级行政覆盖；综合大厅作用突出，成为主流办事场所；企业群众高频事项各异，业务层级特征鲜明；平台建设模式多样，“省级统建”成为主流；大厅窗口下沉基层，便民服务触手可及；大厅发展不够均衡，东西南北差异显著；智能改造覆盖广泛，材料简化效果明显。**政务服务大厅运行管理方面**，各地顺应新一轮机构改革，形成五类大厅管理格局；各地推进大厅标准化管理，全面严格落实国家标准；各地建立健全制度方案，切实加强大厅一体化管理；各地合理优化窗口配置，加紧建设大厅专业化队伍。**政务服务大厅发展成效方面**，大厅窗口由“面对面”办理转向“肩并肩”服务；大厅团队由“业务型”人才转向“复合型”人才；大厅运营由“台账式”记录转向“数智化”引领；大厅模式由“点单式”响应转向“增值化”服务；服务对象由“获得感不强”转向“满意度攀升”。

各地以先进信息技术和智能化手段为基础，以业务场景为牵引，在数字化转型过程中形成了智能科技类、特色服务类、延伸网点触角类等政务服务大厅建设创新模式，涌现了一批可复制可推广的**实践做法**：一是听民声，察民情，解民忧，畅通沟通渠道，切实解决群众诉求；二是工作细，态度好，作风严，办事有速度，做事有温度；三是智能引领，平台支撑，数智赋能，全面推进“互联网+政务服务”；四是信息互享，数据互通，服务互联，创新提质，推动认证模式智能化。

与此同时，我国政务服务大厅在制度规范、运营管理、数据共享、系统融通、应用创新等方面仍存在诸多难点堵点问题，本报告从五个

方面提出**发展建议**：一是优化制度标准供给，指导政务服务大厅规范建设；二是完善服务资源配置，提升政务服务大厅办事体验；三是破解数据共享难题，推动政务服务提质增效；四是加强线上线下融合，推动功能互补服务同质；五是落实落细“高效办成一件事”，助力政务服务大厅提档升级。

目 录

| | |
|-------------------------------------|----|
| 一、 发展沿革..... | 1 |
| (一) “专门大厅” 向 “综合大厅” 探索时期..... | 2 |
| (二) “综合大厅” 向 “综合窗口” 探索时期..... | 2 |
| (三) “综合窗口” 向 “智能窗口” 探索时期..... | 3 |
| 二、 整体情况..... | 4 |
| (一) 政务服务大厅建设情况..... | 4 |
| (二) 政务服务大厅运行管理情况..... | 7 |
| 三、 亮点成效..... | 10 |
| (一) 政务服务大厅的发展成效..... | 10 |
| (二) 政务服务大厅的创新模式..... | 12 |
| (三) 政务服务大厅的典型实践做法..... | 15 |
| 四、 存在问题..... | 18 |
| (一) 政务服务大厅制度规范需进一步完善..... | 18 |
| (二) 政务服务大厅运营管理需进一步健全..... | 19 |
| (三) 数据共享系统融通需进一步破解..... | 20 |
| (四) 线上线下融合深度需进一步拓展..... | 21 |
| 五、 发展建议..... | 22 |
| (一) 优化制度标准供给，指导政务大厅规范建设..... | 22 |
| (二) 完善服务资源配置，提升政务大厅办事体验..... | 23 |
| (三) 破解数据共享难题，提升政务服务效能质量..... | 24 |
| (四) 加强线上线下融合，推动功能互补服务同质..... | 25 |
| (五) 落实落细“高效办成一件事”，助力政务服务大厅提档升级..... | 26 |
| 附件一：政务服务大厅创新实践典型经验案例..... | 27 |

一、发展沿革

政务服务大厅是政府面向企业群众提供行政审批、公共服务、信息咨询、投诉建议处理等政务服务活动的综合性管理服务场所。它既是政府职能转变、全面深化改革、提高审批效率的重要载体，又是连接政府部门与企业群众的重要纽带，是体现政务服务线下温度的重要窗口。

在新时代背景下，政务服务大厅在我国政务服务中扮演着至关重要、不可替代的角色。一是政务服务大厅业务范围广泛，通常涵盖政府各部门的业务，包括市场监管、税务、公安、社保等多个领域，群众可以一站式办理各类政务服务事项，无需四处奔波。二是政务服务大厅在优化企业服务、提升营商环境等方面发挥着重要作用，通过设立企业服务专区，政务服务大厅能够为企业提供更加便捷、高效的政务服务。三是政务服务大厅服务形式多样，配备专职的咨询导办员，为办事群众提供咨询、引导、帮办代办等“保姆式”服务，有效缩短群众办事时间，提高窗口工作效率。四是政务服务大厅作为线下服务的实体平台，为线上服务提供了坚实的基础和支撑，通过线下与线上的深度融合，能够创新服务模式，提升服务效率。此外，政务服务大厅还是政府改革的重要展示窗口，通过政务服务大厅的建设和管理，政府能够向公众展示其改革成果和服务理念。因此，我国各级政府历来重视政务服务大厅服务质量和效率的优化改进工作，以充分发挥其服务群众多元需求、展示政府良好形象的双重作用。

自 1997 年我国第一家政务服务大厅设立以来，全国政务服务大

厅在 27 年间持续改革、稳步推进，分别经历了在行政审批制度改革时期（1997—2012 年）由“专门大厅”向“综合大厅”探索，在“互联网+政务服务”推进时期（2013—2018 年）由“综合大厅”向“综合窗口”探索，以及在“数字政府”建设时期（2019 年至今）由“综合窗口”向“智慧窗口”探索三个阶段。

（一）“专门大厅”向“综合大厅”探索时期

1997 年，在我国市场经济体制改革的大背景下，广东省江门市在探索行政审批制度改革的实践中最早设立了名为“江门市行政事务服务总汇”的综合性政务服务大厅雏形，尝试以综合大厅集中办理的新形式为群众提供各项政务服务。在随后的 2001 年至 2012 年间，这种政务服务综合性大厅集中办理的模式，随着全国范围内开展的六次行政审批制度改革推广至全国，各地由原本的公安、医保、税务等部门分散式专门大厅的服务模式，逐步向政务服务综合性大厅的集中服务模式转变。截至 2011 年末，全国县级以上地方各级人民政府共设立政务服务大厅 2912 个，其中省级 10 个，市（地）级 368 个，县（市）级 2534 个。此外，还有 30377 个乡镇（街道）设立了便民服务中心。

该时期，全国政务服务大厅的发展处于成立政务服务中心、建设综合性实体大厅的阶段，行政审批“一站式”办理、群众办事“一条龙”服务初具雏形，政务服务以“重审批、强管理”理念为主，权威性大于服务性。

（二）“综合大厅”向“综合窗口”探索时期

2013 年，我国行政审批制度改革进入深化阶段，政府进一步推进

简政放权，全国政务服务大厅融入互联网思维创新审批管理方式，进入“互联网+政务服务”推进时期，由“综合大厅”逐步向“综合窗口”转变。尤其是 2016 年“互联网+政务服务”被写入政府工作报告以后，以浙江省“最多跑一次”改革、广东省“一门式一网式”改革为代表，各地通过设置统一标准、统一受理、统一分办、统一反馈的综合窗口，实现了以往需要在不同部门窗口分别办理的业务的一窗办理，极大地提高了政务服务大厅的窗口统筹利用效率。到 2018 年，国家加快推进全国一体化在线政务平台建设，“互联网+政务服务”持续深化，各地综合窗口便企利民效果明显。

该时期，全国政务服务大厅的发展处于整合业务事项、设立综合窗口的阶段，群众办事“只进一扇门，只面一扇窗，最多跑一次”的体验感提升，政务服务向“受审分离，提质增效”理念转变，服务性和便利性不断增强。

（三）“综合窗口”向“智能窗口”探索时期

2019 年，党的十九届四中全会首次在国家层面明确提出“推进数字政府建设”，国家和地方先后围绕“数字政府”发布了系列文件推动政府数字化转型，也带动全国政务服务大厅由“综合窗口”向“智能窗口”转变。智能窗口是利用现代信息技术、人工智能、大数据分析等技术手段，对传统政务服务窗口进行智能化改造和升级，形成的一种新型政务服务窗口。它不仅能够实现政务服务的线上预约、在线办理、进度查询等功能，还能够通过智能机器人、虚拟坐席、自助终端等设备，提供 24 小时不间断的政务服务。在先期改革的基础上，

政务服务大厅积极引入数字技术，打造数智便民服务。一方面，通过完善智能问答、智能搜索、智能导办、智能预填、智能预审等方式，持续优化重构政务服务大厅的线下业务办理流程，加快推进线上线下融合。另一方面，通过数字赋能使政务服务大厅突破实体大厅和办事窗口的限制，将服务拓展触达偏远山区、企业聚集地和特殊群体，以“掌上办”“云上办”“帮代办”等移动服务、智能服务和个性服务的方式高质量满足企业和群众的多元化办事需求。

该时期，全国政务服务大厅的发展正处于数字转型赋能、服务提档升级的阶段，“综合窗口”向“智能窗口”的转变真正做到了“让百姓少跑腿，数据多跑路”，政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提高。

二、整体情况

（一）政务服务大厅建设情况

一是线下政务体系健全，实现五级行政覆盖。截至 2024 年 9 月，全国县级及以上政务服务综合大厅超 3500 个，基层便民服务中心（站）超 60 万个，国务院部门及有关单位共设立政务服务大厅约 60 个，在 31 个省（区、市）和新疆生产建设兵团中有 26 个地方成立了省级政务服务中心或省级大厅，全国政务服务大厅实现省、市、县、乡、村的五级全覆盖，日均办件量超 500 万件。部门政务服务大厅聚焦特定行业领域，提供专业服务，地方政务服务大厅则更加综合，在服务设施、服务模式等方面均优于部门政务服务大厅，能够为企业和群众提供更便捷的办事体验。随着多地“三集中、三到位”要求的贯彻执行

与服务下沉的不断推进，县级综合大厅已成为线下服务主力军。

二是综合大厅作用突出，成为主流办事场所。从事项入驻来看，全国 80%以上的省级综合性政务服务大厅入驻事项数远超相应省级专业性政务服务大厅入驻事项数之和，将部门专业性窗口逐步整合至本级政务服务大厅形成综合大厅成为主流趋势，综合大厅正逐步取代专业大厅成为企业群众主流办事场所。

三是企业群众高频事项各异，业务层级特征鲜明。从企业群众高频事项类别来看，不同行政层级大厅的高频业务类别差异明显。省级大厅高频办理的自然人业务以医保、社保、公积金领域的政务服务事项为主，高频办理的法人业务以投资建设、道路运输和医疗器械等领域的政务服务事项为主；市级大厅高频办理的自然人业务以医保、社保、公积金、不动产等领域的政务服务事项为主，高频办理的法人业务集中在单位医社保、公积金、企业设立登记等事项领域；县级大厅高频办理的自然人业务以医保、社保、公积金、不动产等领域的政务服务事项为主，高频办理的法人业务则集中在医社保、动物检疫、户外广告、税务、抵押登记、企业登记（变更、注销）等事项领域。在办件量方面，省级大厅以涉企服务办件为主，涉企服务办件量约为个人业务办件量的 2 倍；市级、县级大厅均以个人办件为主，个人办件量可达企业办件量的 3 至 4 倍。

四是平台建设模式多样，“省级统建”成为主流。政务服务大厅使用的综合受理和办件流转平台建设类型可以分为“省级统建”、“地市分建”、“省市共建”三种类型。据统计，全国 70%的地区采用“省

级统建”模式，20%的地区是“省市共建”模式。各平台建设模式下，政务服务大厅的综合受理和办件流转平台接入业务部门系统比例平均达到 56%，其中安徽、广西、甘肃、贵州、宁夏对接业务部门系统占比超过 80%。

五是大厅窗口下沉基层，便民服务触手可及。全国 86.7%的地区通过投放 24 小时自助终端、推进政银/政企合作、设置代办服务点与便民服务站等方式建设了“15 分钟便民服务圈”，将社保、医疗、养老、户籍、教育、就业等领域的高频政务服务事项下沉至乡级、村级便民服务中心（站）进行办理，实现政务服务“就近办”、“村村通”，为企业和群众提供更加便利、更有温度的办事体验。如河北省在 2253 个乡镇（街道）全部建立副科级行政综合服务中心，48480 个村、5138 个社区全部建立综合服务站，同时印发乡村两级政务服务事项清单，将企业和群众的高频事项全部延伸至乡镇办理。

六是大厅发展不够均衡，东西南北差异显著。我国政务服务大厅呈现地区间覆盖范围不均衡、进驻事项不均衡以及服务水平不均衡的特点，存在“东强西弱、南强北弱”的局限。一方面，政务服务大厅发展存在“东强西弱”的不均衡性，中西部地区政务服务事项平均承诺跑动次数比东部地区多跑约 1 倍。得益于东部地区较高的经济发展水平和较快的信息化建设步伐，政务服务大厅在东部地区的发展普遍较为成熟，往往具备较为完善的硬件设施和高效的服务流程，而中西部地区信息化建设起步较晚，政务服务大厅的建设和发展相对滞后。另一方面，政务服务大厅发展存在“南强北弱”的不均衡性，北方地

区政务服务事项平均承诺跑动次数比南方地区多跑约 1/2。北方地区的政务服务大厅在行政效能方面表现较为突出，注重提升政务服务的质量和效率，而南方地区则更加注重政务服务的创新和多元化发展，积极探索线上线下融合、跨区域通办等新型政务服务模式。总体上，各地根据地域特点，积极探索适合本地的政务服务模式，不断提升政务服务的质量和效率。

七是智能改造覆盖广泛，材料简化效果明显。全国 32 个省级政务服务平台中，有 29 个已经构建省级电子证照库。国家政务服务平台制定 170 余个电子证照工程标准，为减证明、减材料提供有力支撑。全国 50% 以上的省级综合大厅实现智能辅助审批，所有地区的平台都对业务数据进行了归集利用，线下大厅办事实现“免提交”的电子证照类型平均可达 1633 个，极大地提升了办事效率与便捷性。电子证照类型的增多，不仅拓宽了群众办事的便捷渠道，同时也尊重了不同群众的使用偏好，确保了政务服务的多样性和包容性。

（二）政务服务大厅运行管理情况

一是各地顺应新一轮机构改革，形成五类大厅管理格局。一是以北京市、江苏省、安徽省等地为代表的数据局（或政数局）。此类管理机构占比最高，数据整合能力强，能够有力推动数字化转型，提升政务服务的便捷性和效率，由于其职责较多，在数字政府、政务服务方面的职能弱于在数字经济、数据要素方面的职能。二是以上海市、山东省、宁夏自治区等地为代表的人民政府办公厅。此类管理机构具备权威性强和综合协调能力强的优势，能够在政策制定与解读方面为

政务服务提供有力支持，但由于办公厅需要处理大量政务工作，服务效率可能受限。三是以黑龙江省、海南省等地为代表的营商环境建设局。此类管理机构聚焦营商环境优化，在跨部门协作方面具有较强能力，但是其服务范围局限于与企业相关的政务服务，资源整合能力有待提高。四是以山西省、河南省为代表的行政审批管理局。此类管理机构能够优化审批流程，集中审批权力，提高审批效率，但在数据共享、平台建设方面面临着与数据管理部门协调等问题。此外，还有部分地区结合自身情况和发展需求设置了其他管理机构，如福建省将管理机构设在发展改革委；甘肃省由省政府办公厅统筹、省大数据中心具体负责；天津市政府直接设立政务服务办公室。这些管理机构的设置结合地方特色和发展需求，具有更强的创新能力，但是与统一的管理机构相比，在标准化和资源整合方面面临一定挑战。总体来看，各地以数据局（或政数局）作为政务服务大厅管理机构的情况居多。

二是各地推进大厅标准化管理，全面严格落实国家标准。在《GB/T 32169.1-2015 政务服务中心运行规范—第1部分：基本要求》、《GB/T 36112-2018 政务服务中心服务现场管理规范》、《GB/T 36113-2018 政务服务中心服务投诉处置规范》、《GB/T 36114-2018 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范》、《GB/T 39554.1-2020 全国一体化政务服务平台 政务服务事项基本目录及实施清单 第1部分：编码要求》、《GB/T 39554.2-2020 全国一体化政务服务平台 政务服务事项基本目录及实施清单 第2部分：要素要求》等相关国家标准指导下，各地政务服务大厅积极对照国家标准规范开展清单梳理及办事指

南编制，及时结合最新政策法规保持动态更新，并进一步结合地方实际，制定发布政务服务地方标准，推动标准化体系与内容的不断丰富。

三是各地建立健全制度方案，切实加强大厅一体化管理。一方面，纵向打通省、市、县政务服务管理渠道，推动建立包括一体化事项管理、一体化网上服务、一体化监督评价在内的一体化大厅管理体系。如贵州省以政务服务中心为总平台，由省级政府统筹消除服务水平差异，打造省、市、县三级“自然人+法人”、“咨询+投诉”的“一窗通办‘2+2’模式”，强化业务协同、打破行业壁垒，推进线上线下同标准办理、同质量服务。另一方面，横向规范各大厅、各窗口、各终端的统一管理、同源发布、同标准办理和一体化服务。如陕西省西安市印发实施方案围绕大厅管理、事项管理、网上服务、监督评价等14条服务对市、区政务服务中心及专项业务大厅实行一体化管理，确保提供标准化无差别服务。

四是各地合理优化窗口配置，加紧建设大厅专业化队伍。在大厅窗口人员配置方面，当前形成三种主流方式对大厅窗口及人员配置进行合理优化：一是中心主导型，即由政务服务中心通过政府雇员、购买服务或劳务派遣统一配置窗口人员，该类型大多存在于已推行一窗受理改革并开展相关事项的委托授权的省级大厅，在全国政务服务大厅中占比约10%；二是部门派驻型，窗口人员由相关部门派驻并负责本部门窗口业务的受理和办理工作，政务服务中心对派驻人员考勤管理，如税务、婚姻登记、公安三部门，以及市县区级大厅普遍为该类型，在全国政务服务大厅中占比约40%；三是混合型，即一部分窗

口人员由政务服务中心统一配置，另一部分窗口人员由部门派驻，实施相对集中许可权改革地区的大厅通常为该类型，划转给审批局事项的窗口工作由政务服务中心统一配置人员完成，非划转的公共服务事项则由部门派驻中心人员进行办理，该类型在全国政务服务大厅中占比约50%。在大厅服务队伍建设方面，各地严格落实国家政务服务标准化规范化便利化建设的相关文件要求，制定相对完备的人员培训考核机制，通过开展政务服务综合窗口办事员国家职业技能标准等级认定等方式，持续提升窗口办事员服务能力与业务水平，部分地区获得综合窗口办事员职业资格的人员比例高达100%，大厅高素质专业化服务队伍建设成效显著。

三、亮点成效

（一）政务服务大厅的发展成效

一是大厅窗口由“面对面”办理转向“肩并肩”服务。政务服务大厅线下窗口已实现由部门专业窗口向综合受理窗口过渡。随着服务意识的深入转变、政民互动的有序增强以及新技术的发展应用，综合窗口从传统的柜台式、面对面服务向“去柜台化”、“去窗口化”发展。各地区积极打造开放的“咨询+帮办+综窗”无柜台式窗口服务，窗口服务人员前移办公地点，与办事群众“同桌式”就座，一对一指导、手把手帮办、肩并肩服务，推动线下窗口从封闭受理服务走向开放式互动交流，服务人员从柜台内走向柜台外，实现由“我办”到“陪同办”的角色转变。

二是大厅团队由“业务型”人才转向“复合型”人才。各地区持

续加强政务服务人才队伍建设，各级政务服务中心和村（社区）便民服务站等基层服务站点实现岗位联动、人才流动。充分发挥政务服务中心窗口业务骨干的“引领示范”作用，加强咨询引导、帮办代办、应急处理等维度服务能力的培养，以帮带学，以考促干，逐步推动更多窗口工作人员走上职业化道路，实现“持证上岗”全覆盖，确保各级政务服务水平均衡同质，助力营造高效便捷的政务服务环境，打造一流营商环境。

三是大厅运营由“台账式”记录转向“数智化”引领。依托元宇宙、云计算、人工智能、5G等先进技术应用，营造人性化、智慧化、便利化的办事服务场景，创新推出云上大厅、数字人引导员、政策精准推送、智能秒批秒办、微视频指导等不同服务模式。部分地区开发建立智慧大厅管理平台，完善线下实体政务服务大厅对“人、事、财、物”的统一管理，实现办事群众智能化引导、硬件设备智能化运行、大厅工作人员智能化管理、应急事件智能化处置等政务服务全流程的智能化监管和运行，形成即时感知、科学决策、主动服务、智能监管、绿色运行的新型政务服务大厅综合体运行模式，实现政务服务大厅从“人管”到“智管”的蝶变。

四是大厅模式由“点单式”响应转向“增值化”服务。从“最多跑一次”改革的减材料、减环节到增值化改革的全生命周期、全产业链服务，坚持问题导向，聚焦企业所需所盼，以“企业有感、产业发展”为目标，整合政府、企业、社会服务资源，为企业群众提供更广范围、更深层次的个性化精准化服务，实现从政府“有什么、给什么”

的应答式服务到企业群众“要什么、给什么”的增值化服务。

五是服务对象由“获得感不强”转向“满意度攀升”。各地区通过构建普惠均等、便民高效、智能便捷的政务服务，持续提升线下政务服务的认知度和体验度。健全线下帮办代办体系，为老年人、残疾人等特殊群体提供陪同办、代理办、优先办等服务，同时加强项目全流程帮办代办，及时解决项目推进中的难点问题。对于风险可控、纠错成本低的政务服务事项，推行“告知承诺+容缺办理”的审批服务模式。部分地区探索“远程虚拟窗口”服务，打破行政区域和层级限制，提供与属地窗口同质同效的办事服务。政务环境的改善优化推动了营商环境便利性提升与透明度增强，有效激发了经营主体的活力与创造力。

（二）政务服务大厅的创新模式

以先进信息技术和智能化手段为基础，以业务场景为牵引，全国政务服务大厅在数字化转型过程中形成了三类具有创新性的建设模式，分别是智能科技类、特色服务类及延伸网点触角类政务服务大厅模式。

一是智能科技主导的政务服务大厅模式。此类大厅坚持以业务场景为牵引，利用先进的信息技术和智能化系统对政务服务大厅进行改造升级，以提升服务效率、提高服务质量和便利性。在**数据共享与大数据分析**方面，该类大厅综合运用大数据和人工智能技术，利用数据匹配替代人工申报，精准预判和感知群众需求，实现定向推送和智能办理，推动“无感智办”的全流程优化。在**智能终端和自助设备使用**

方面，用户可以通过自助终端完成身份验证、电子证照调用和材料归集，并通过身份证或二维码轻松取件，满足全天候自助服务需求。在智慧场景打造方面，通过“远程虚拟窗口”等技术为群众提供便利的审前服务，智能填表系统根据用户输入信息自动生成表单、校对内容并提供智能推荐，简化操作流程。在数据可视化与复用方面，通过数据可视化等技术进行大数据分析，展示政府政策、社会事务、公共安全、城市发展规划、数字经济等一系列重要指标，推动政府部门对政务工作进行全面监督和管理。

二是特色服务主导的政务服务大厅模式。此类大厅坚持以企业和群众办事需求为导向，结合各地特色专长，在政务服务大厅建设方面创新推出具有地方性、主体性和原创性的特色服务，在深化政务服务改革和优化营商环境方面持续发力。典型做法包括：**多厅融合联动的政务服务综合体**，即通过优化整合业务资源、重置业务受理框架、推进窗口融合，优化大厅功能布局、完善基础设施等方式，打造多功能复合型服务大厅，并结合本地特色产业和民生领域高频事项创新打造服务场景；**多功能开放型市民中心升级**，即在满足企业群众“一门”办事需求的基础上，配套建立满足市民精神文化生活需求的艺术展馆、文化中心、市民活动中心等公共文化设施，将市民中心升级成彰显城市地域特色、反映城市内涵、展示城市魅力的“城市会客厅”；**提供零距离政务服务的市长会客厅**，即在政务服务大厅开辟“市长会客厅”专区，以政府领导在一线值班接待企业、接待群众的方式，构建政企之间、企业之间深化沟通交流的平台，助力解决需由政府决定或跨层

级、跨部门的涉企重大疑难问题；**设置便企利企的企业服务空间**，即在政务服务大厅开辟企业服务专区，一方面配备专业咨询团队和线上线下智能化服务设施，为企业提供产业政策解读、市场分析、诉求收集等增值服务，推动营商环境的进一步优化，另一方面为企业提供洽谈室、商务社交区、简易法庭等线下区域，提供综合企业服务空间。例如，贵州省建设贵州政务服务网“企业之家”系统，搭建线上线下融合的企业服务平台，将服务拓展到科创、金融、人才、法律等其他领域，实现省市县三级横向纵向线上互转派单。

三是延伸网点触角主导的政务服务大厅模式。此类大厅通过合理布局社会合作站点、深化基层集成服务，推进政务服务下沉，精准对接企业群众需求，打通服务群众的“最后一公里”，确保群众真正实现“就近办”和“一次办”。在“政银合作”领域，政务服务中心借助金融网点延伸服务触角，充分利用银行在服务体系、物理网点、终端渠道等方面的优势，打造一体化政务服务新业态，通过推行一体化自助通办模式和在银行网点设立企业开办一站式服务专窗，实现“政银”资源的有机结合和优化配置，助力银行网点与政务服务大厅“双向赋能”，全力打造“15分钟政务服务圈”。在“政邮合作”领域，政务服务中心依托邮政速递服务渠道、智慧物流、网点覆盖、数据信息平台等方面的优势，将邮政快递业务纳入到政务服务链条中，推出“政务流动窗口上门办”和“邮政网点就近办”服务新模式，助力“不见面”审批服务再升级，如江苏省扬州市“政务+邮政”合作便民服务点。在“政医合作”领域，政务服务中心与卫健、医保、医院

等部门创新推出“医政通”、“医政服务站”等服务形式，将政务服务窗口延伸至辖区医院，形成一体化集中便民办事“网格”，实现生育登记、生育医疗费用实报实销受理、出生登记、少儿参保、少儿金融社保卡申请等多项政务事项“一站通办”，同时发挥医院的医疗资源和人才优势，在政务服务中心建设便民医务室，在急救器械配备和急救技能培训方面发挥重要作用。在“政务服务+商会/协会”领域，政务服务中心以政务服务“零时差、零障碍”为出发点，在本辖区外埠商会设立“商会驿站”政务服务点，围绕就业创业、社会保障、住房公积金、异地就医等领域的高频办事需求事项，为在外创业人士提供全程无偿“一对一”帮代办服务，开辟“商会网点有代办、政务服务零距离”的便民惠企服务路径。在“政务服务+园区”领域，通过在园区内设立政务服务工作站、配备专业服务队伍、打造综合服务平台等方式，将政务服务窗口延伸至企业园区，着力打造办事不出园区的政务服务体系，为招引更多优质企业、促进项目高效落地、推动企业加速发展提供优质服务和便利条件。

（三）政务服务大厅的典型实践做法

一是听民声，察民情，解民忧，畅通沟通渠道，切实解决群众诉求。辽宁省沈阳市在市、区两级政务服务中心设立“找茬窗口”，在欢迎社会各界“找茬”“挑刺”、建言献策中，不断深化“听劝”服务，实现“兜底”办理；贵州省将线上“盯事在线”平台与线下“办不成事反映窗口”相结合，持续提升服务企业 and 群众的水平和效率，切实有效解决企业群众反映强烈的咨询难、办事慢、跑得多、成本高、

窗口不好找、功能不完善等问题，让企业和群众“能办事、好办事、快办事、办成事”；江苏省昆山市创新打造“马上办”综合服务平台，在畅通六端诉求受理通道的同时新开“码上提”诉求通道，实现企业群众办事诉求的“一码收集”和政务服务的“一码即享”。

二是工作细，态度好，作风严，办事有速度，做事有温度。海南省三亚市政务服务大厅推出“午餐服务”，避免午间办事群众“饥肠辘辘”，在“延时服务”期间有效解决办理时间和“饭点”冲突问题，让办事群众省心又舒心；广东省深圳市龙岗区引入 OSM 管理模式，开展政务服务场所全物品的部署管理工作，以大厅物品的摆放统一、标准统一和风格统一，为工作人员和办事群众营造整洁、有序、舒适的办事环境；江苏省扬州市融合大厅服务与网格化管理，开辟“群众点单、网格代办”的新型便民服务渠道，通过建立“网格员+代办员”的融合体系，把“网格”打造成村（社区）便民利民、政务服务的“主阵地”。

三是智能引领，平台支撑，数智赋能，全面推进“互联网+政务服务”。山东省青岛市将政务服务窗口延伸至便民服务站，在道路运输领域积极运用“互联网+运政+电子证照”技术，实现营运车辆检测、年审、技术等级评定、运输证换补发等业务的“一站办”、“就近办”、“网上办”；广东省深圳市龙岗区将“掌上云办”、“大湾区·视频办”、“一杯咖啡办成事”等改革举措延伸至园区平台，推动线上线下服务渠道、服务能力融合赋能，实现“网上办+自助办+远程办+视频办+辅导办”一站式能力集成，推动涉企事项集成办；江苏省宿迁

市宿城区试点“云坐席远程办”模式，深度应用“5G+VR”技术，在原有互联网审批系统环境下以音视频连线为群众提供“一对一”“面对面”咨询办、指导办、线上帮代办服务，有效解决远程申办、跨层级申请、适老助残、全域通办等实际问题；工业和信息化部探索推进“政策找企”服务，依托政务服务平台建设政策找企专区，建成企业标签体系及政策标签体系，推动惠企政策集中汇聚、精准查询、主动推送，服务企业精准申报；河北省廊坊市和北京市通州区政务服务大厅跨域服务高度融合，两地政务服务大厅互设一体化办事专区、自助服务终端、政务服务“云窗口”，实现审批业务远程“屏对屏”指导、申请材料异地“面对面”提交、审批结果送达“点对点”寄递等一体化智能联办。

四是信息互享，数据互通，服务互联，创新提质，推动认证模式智能化。湖北省襄阳市积极探索“静默认证”服务新模式，通过大数据平台实现人社服务与人口管理、就医、出行、殡葬等实名验证场景的信息共享，通过大数据筛选比对、多模型综合分析等方式，精准识别服务对象的待遇和领取资格，使认证主体由“自证”转变为“佐证”、认证方式由“人证”转变为“数据认证”、认证周期由固定时段认证转变为实时动态认证；贵州省发挥国家大数据综合试验区优势，加大涉企数据汇聚和政策标签化管理，充分利用现有信息化系统和海量政务数据资源，实现政策精准推送、咨询精准应答、服务“免审即享”；浙江省衢州市通过制度重塑和技术创新，利用不动产单元码作为“房屋唯一身份证”，集成商品房全生命周期“码上”服务，实现商品房

全周期业务“一码一网办”，切实破解商品房业务办理繁琐、矛盾纠纷隐患频发等问题。

综合调研及各地方案例申报情况，本报告总结梳理出涵盖省、市、县三级共23个政务服务大厅创新实践典型经验案例，详见附件一。

四、存在问题

（一）政务服务大厅制度规范需进一步完善

一是政务服务大厅制度规范亟待健全。在政务服务大厅的组织架构、建设运行方面，仅有江苏、湖南、河南、贵州等省份出台了政务服务中心管理办法，部分地区政务服务大厅统筹管理制度缺失，尤其缺少指导基层承接政务服务事项、规范建设线下大厅的实施标准以及服务人员配备与规范着装方面的管理制度，导致基层出现“放权”与“接权”衔接不畅、承接主体不适合、岗位服务资源分配不均衡、专业化形象不规范等问题，亟需从国家层面出台政务服务大厅管理制度，指导全国政务服务大厅规范化管理。

二是政务服务大厅标准体系有待完善。虽然相关标准组织已发布政务服务大厅建设标准，但是仍存在统筹机制缺乏、关键标准缺失、标准应用成效不足等问题。如GB/T 32170《政务服务中心标准化工作指南》系列标准于2016年5月开始实施，与政务服务大厅智能化、数字化建设的发展现状有一定差距，亟需更新完善。

三是政务服务大厅运营管理制度亟待完善。部分政务服务大厅在制定运营制度与流程设计过程中，未能充分考虑机制体制、工作人员权益、资源分配平衡等因素，导致运营管理制度存在诸多漏洞和不足。

例如，部分政务服务大厅在运营管理过程中缺少针对基层工作人员的合理补偿奖励机制；还有部分政务服务大厅在调整涉及多部门的业务办理流程规范过程中人员、时间等配套资源的配套存在滞后性。上述问题不仅影响了工作人员的积极性和工作效率，也制约了政务服务资源的有效配置和利用。

（二）政务服务大厅运营管理需进一步健全

一是政务服务大厅窗口服务质量仍需提升。近年来政务服务大厅“空岗”、“办事效率低”、“工作态度差”等舆情时有发生。例如，部分政务服务大厅窗口存在“空岗”延长了群众办理业务的等待时间，影响了政务服务的整体高效性和顺畅性；还有部分政务服务大厅工作人员存在态度冷漠、缺乏耐心、答疑不细致等问题，影响了相关政策的执行效果，间接增加了政府的行政成本。这些现象不仅引发了群众对政务服务大厅工作人员服务态度和服务质量的质疑，还会损害政府的声誉和形象。

二是政务服务大厅工作时间制度设置缺乏灵活性。目前大部分政务服务大厅作息时间与企事业单位的工作时间重合，导致群众在办理个人业务时往往需要请假，给群众带来了不便。政务服务大厅的服务时间应当更加贴近群众和企业的实际需求，实现“因需而变”，通过延长服务时间、设立灵活的服务时段等方式，为群众提供更加便捷的服务。

三是大厅设施维护不及时。部分地区大厅存在自助终端设备老旧、维修维护不及时、设备故障频发等问题，如自助设备、排队叫号系统、

信息展示屏等设备或系统运行不稳定，影响群众办事效率和体验。此外，部分地区大厅的卫生环境和座椅等基础设施的舒适度也需加强，以便为办事群众提供更优质的环境。

（三）数据共享系统融通需进一步破解

一是政务服务大厅内的政务数据共享仍存在壁垒。尽管政务服务大厅承担了为企业和群众提供“一站式”服务的功能，但各部门、各系统之间的数据共享水平仍然较低，“不愿共享”、“不敢共享”、“不能共享”难题仍需进一步破解。部分政务服务大厅的业务协同深度不够，共性支撑不足，仍存在诸如同一申办主体的各类证照数据分散、缺乏有效归集和整合、部分数据长时间未更新等情况，很大程度制约了数据赋能办事流程再造的能力提升，导致审批侧跨部门业务协同数据共享程度不高，申办侧办事申报数据复用率低，“简而快”的便捷办事体验有待优化。

二是垂管系统与大厅业务对接的深度和广度有待提高。部分地区政务服务大厅在处理企业和群众高频业务时，较多依赖国家和省级的业务系统，但国家、省级系统与大厅内部系统存在对接不充分的问题，导致同一事项的办理信息需要二次录入，此类问题虽可通过第三方技术临时解决，但仍存在一定的安全责任风险，依赖第三方技术并非长远之策。

三是电子证照在政务服务大厅中的应用质效需进一步提高。尽管电子证照在政务服务大厅中的推广应用已经取得一定成效，提高了政务服务的便捷性，但目前政务服务平台对接电子证照系统数据不全、

使用不便等制约性问题仍然存在，“政府部门核发的材料一律免于提交，能够提交电子证照的一律免于提交实体证照”在行政业务侧的政策支持力度有待加强。

（四）线上线下融合深度需进一步拓展

一是政务服务事项线上线下不一致。进驻大厅的政务服务事项和进驻平台的政务服务事项不一致，部分地区侧重大厅，部分地区侧重线上，应进必进和全程网办均有提升空间。此外，移动端和自助端可办事项也远少于大厅和电脑端。

二是线上线下服务融合不足。目前线上线下融合工作主要实现了事项办理的融合，但在各服务渠道身份认证、咨询辅导、预约办事、排队叫号、申报办理、“好差评”等功能部分还没有完全融合。同时，线上线下各渠道的后台系统还未完全融通，一体化政务服务平台和部门业务办理系统申请材料不一致的情况仍然存在，“两张皮”问题仍然有待解决。

三是多端数据融合深度有待提升。目前大厅服务事项的办事结果数据汇聚程度较高，但部分办事流程数据还分散在各部门业务系统中。办事人尚不能在不同端（电脑端、手机端、自助端、窗口端）查看所有事项的办理进度，跨渠道申报信息的互查性有待提升。

四是自助终端标准化集约化建设亟需加强。前期各地区各部门分头建设、跟风建设，造成了重复投入、设备闲置、资金浪费、对接困难等问题，部分地区存在单一事项查询、登记、办件需要不同设备的情况，亟需建立集成式自助终端体系，促进系统互联、数据互通、服

务协同。

五是智能化服务水平还需进一步提升。云计算、人工智能、区块链等新兴数字化技术在政务服务大厅中的应用仍处于初级阶段，对政务服务的支撑和提升作用还未显现，仍需在深度实践中进行探索，大数据分析 and 支撑决策的能力也有待加强。

五、发展建议

政务服务大厅是政府形象的直接体现，是人民至上的一面镜子，是政务服务的兜底保障，其服务质效直接反映人民群众获得感，考验干部作风，检验改革成色。因此，加强政务服务大厅建设与创新是推动政府职能转变，创新监管方式，增强政府公信力和执行力，建设人民满意的服务型政府的必由之路。

（一）优化制度标准供给，指导政务大厅规范建设

一是加快政策出台，弥补制度空缺。国家层面应尽快出台政务服务大厅及政务服务中心建设管理的相关政策文件，对政务服务大厅基础设施、运行管理、事项管理、窗口和人员管理、服务延伸等提出相关意见，指导各地区标准化规范化开展政务服务大厅、政务服务中心管理。

二是完善政务服务标准体系。各地区需结合工作实际，重点建立健全政务服务事项管理、政务服务实施、政务服务场所、政务服务平台规范、政务服务便民热线运行、政务服务评估评价等领域的标准规范，结合最新政策法规保持标准体系的动态更新，并将人工智能、云计算、大数据等新技术充分融入政务服务标准化发展之中。

三是加强政务服务大厅建设效益评估工作。各地区需结合政策要求、标准与规范内容，建立政务服务大厅建设效益评估指标体系和评估模型。开展建设情况跟踪评价，从监督测评和持续改进的维度来保障线下政务服务大厅功能建设发挥其应有的效力和作用。

（二）完善服务资源配置，提升政务大厅办事体验

一是优化政务服务大厅人员配置和窗口设置。一方面，通过细化服务人员配置、灵活调整窗口数量、适当延长服务时间等方式，提高政务服务大厅在高峰期的响应速度、接待容量和办结效率，确保群众能够“及时办理”。同时结合延时服务的范围与强度，给予延时服务人员相应的激励，确保服务人员的获得感。另一方面，通过强化服务人员培训、优化窗口办理流程、深化以人为本的服务意识，打造高素质专业化的大厅服务队伍、形成规范化标准化的大厅服务制度、构建人性化精细化的大厅服务体系。

二是注重政务服务大厅设施的升级改造与日常维护。应定期检查、更新并维护大厅的自助终端、排队叫号系统、信息展示屏等系统设备，确保其正常运行。同时，改善大厅的卫生环境和基础设施，在大力提高政务服务大厅“软实力”的同时，坚持改善政务服务大厅的“硬环境”，不断提高群众办事的便利性和舒适度。

三是提高信息化设备的使用率。通过制定全国或地区性的自助终端服务标准和数据交换标准，确保各地终端的一致性和易用性。在开发设计方面，需要简化终端操作流程，实现智能化引导，降低使用门槛。根据群众需求和服务事项分布，合理规划自助终端的布局，将自

助终端与智能引导设备、咨询台等相结合，形成综合性的服务区域，提升服务效能。同时通过线上线下渠道加大自助终端的宣传力度，定期对工作人员进行自助终端操作培训，建立用户反馈渠道，不断优化服务体验。以多种方式提升自助终端和智能引导设备的利用率，让先进的技术设备真正发挥分流办事人群、提升服务效能的作用。

四是加强新技术应用为政务服务大厅蓄势赋能。推进数字化办事导引，拓展人工智能、大数据、区块链等新兴技术应用场景，提升数据的实时汇聚和分析能力，确保数据支持政务服务的优化和决策，加强服务知识库的维护，提供精准服务。

（三）破解数据共享难题，提升政务服务效能质量

一是加强数据共享与垂管系统对接。推动国家、省级业务系统与政务服务大厅的深度对接，解决二次录入问题，从根本上打通系统间的数据融通，确保高频事项办理更加顺畅，并保障数据安全，避免相关风险。

二是全面摸清数据应用底数。开展政务服务事项精细化梳理，全面摸清数据应用底数，将政务服务事项的审批要素、申办要素进行最小颗粒度的结构化拆解，分解量化受理条件、适用情形、办事材料、业务表单项等要素，为政务服务提供业务基础和数据基础。

三是提升电子证照应用质效。加快电子证照系统的全面对接，推动更多政务事项的电子化审批，减少纸质材料的提交。同时，加大政策支持力度，推动行政许可类事项审批结果的电子化标准统一，确保政务服务事项的前后端业务联动，提升电子证照在政务服务大厅中的

应用效果。

（四）加强线上线下融合，推动功能互补服务同质

一是打通线上线下各渠道后台系统。加快推进政务服务大厅系统与线上平台系统融通，促进线上和线下双向赋能，将人工智能、大数据等技术应用于线下系统，以线下人工服务补充线上帮办和指导。

二是统一线上线下政务服务事项。推动政务服务事项线上线下标准的统一，确保政务服务事项实现“应进必进”和全程网办，提升服务的全面性和便捷性，同时扩大移动端和自助端的可办事项范围，满足群众多元化需求。

三是实现线上线下全功能融合。推进线上线下各渠道在身份认证、咨询辅导、预约办事、排队叫号、申报办理、“好差评”等功能领域实现全面融合，确保群众线上线下服务同质。

四是增强四端数据的融合度。进一步打通政务服务大厅、电脑端、移动端、自助端各类业务数据，提升跨渠道申报信息的互通性，实现办事人能在任一端口查看所有事项的办理进度。

五是线上线下服务相互赋能。线上平台的便捷性、易扩展性打破了线下服务的时空限制，可提供全天候服务，覆盖所有网民、连接所有部门。线下服务的咨询引导可为线上服务引流，切实发挥线上渠道优势。在全面推进政务服务标准化、规范化、便利化的同时要兼顾老年人和残障人士等特殊群体的使用习惯和办事需求，提升平台适老化和无障碍服务水平，推动就近服务、主动服务、代办服务、优先服务，推动政务服务向基层、向乡村延伸。

（五）落实落细“高效办成一件事”，助力政务服务大厅提档升级

一是推进落实落细“高效办成一件事”重点任务，着力提升企业群众获得感。既要依托政务服务大厅做好“高效办成一件事”的政策宣贯，提升社会知晓度和企业群众参与度，确保“高效办成一件事”牵动协调各方、惠及千家万户。又要以落实落细“高效办成一件事”为提升政务服务大厅行政质效的宝贵契机，简化办事环节，提升办事效率，优化“一件事”从咨询、申请到审批、发证的全流程服务，确保企业群众重点事项的高效办成。

二是加强实体大厅与增值服务融合，推动实现“高效办成一件事”做精做优。在落实落细“高效办成一件事”的“规定动作”以外，有条件的政务服务大厅可结合企业在政策、法律、金融、人才、科务、国际贸易等方面的服务需求，拟定增值服务清单，推进清单事项进驻、跨部门业务协同、线上平台运维管理、疑难问题协调解决、服务全程跟踪督办以及涉企运行数据分析研判、涉企服务问题复盘提升等工作，为企业提供更精准化、个性化的优质衍生服务，由此结合地方特色打造服务品牌，在“高效办成一件事”见行见效的基础上，推动实现“高效办成一件事”的做精做优。

附件一：政务服务大厅创新实践典型经验案例

| 序号 | 经验做法 | 主要内容 | 申报单位 |
|----|-----------------------------|--|-----------------|
| 1 | 整合服务载体，实现“一门一网一号一端”融合办理 | 工业和信息化部政务服务中心“一门、一网、一号、一端”政务服务体系的成功建设与应用，全面重塑业务体系、拓展业务场景、创新业务应用、提升业务效能，有力支撑了工业和信息化部政务服务从政府供给导向向群众需求导向转变，助力企业发展，优化营商环境，取得了良好的应用示范效果。 | 工业和信息化部政务服务中心 |
| 2 | 以“八全”政务服务模式，扎实推进“高效办成一件事”改革 | 近年来，黑龙江省深入贯彻落实党中央国务院关于加快数字政府建设、提升政务服务效能的部署要求，坚持以打造“六最”龙江特色营商环境品牌为目标，以“数跑龙江”为统领，以省市区三级共建创新模式，聚焦企业群众“高效办成一件事”需求，围绕“八全”政务服务体系建设，着力深化线上线下融合，打造标准化、规范化、便利化的政务服务中心。 | 黑龙江省营商环境建设监督局 |
| 3 | 综合受理解民忧，数字赋能提质效 | 山西省晋城市行政审批服务管理局以纠治行政审批服务中的“办事难、办事慢、办事繁”问题为目标，聚焦办事群众的满意度和获得感，立足优化政务服务模式提升政务服务效能，推行一窗受理集成服务改革，健全完善综合受理、分类审批服务机制，打造“7个1+9+2”受理模块和“2+9”审批模式，开发和运用数字政务门牌办事引导平台、智能导办系统、运营管理系统和人员培训管理系统对综窗有效运行进行赋能，破解窗口人员少、忙闲不均和标准不统一、群众多窗跑等难题。 | 山西省晋城市行政审批服务管理局 |
| 4 | 党建引领，数 | 江苏省泰州市政务服务大厅锚定打造 | 江苏省泰州市 |

| 序号 | 经验做法 | 主要内容 | 申报单位 |
|----|------------------------|--|---------------|
| | 字赋能，全力打造“顶好办”泰州政务服务共同体 | 现代政务服务体系“泰州样板”的目标定位，以创新市区融合一体发展为总基调，以“高效办成一件事”为总抓手，聚焦政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业群众办事便利化，通过党建引领“凝心”、市区一体“提质”、数字赋能“增效”，积极推动高效办成一件事、三个免于提交、超时默认制等改革创新举措在政务服务大厅落地见效，全力打造“顶好办”泰州政务服务共同体，持续提升人民群众和经营主体获得感、满意度。 | 政务服务中心 |
| 5 | 打造“一窗通办”集成政务服务新模式 | 江苏省昆山市围绕“高效办成一件事”，以线上线下深度融合的形式，通过布好集成服务“一扇窗”、搭好虚实相融“一朵云”、集成数据赋能“一张网”等做法，建设“高效办成一件事”专区。专区以“肩并肩”服务新模式，实现单事项与“一件事”一岗受理，线上帮办与线下导办“一窗辅导”，本市事项与跨区域事项“一窗通办”，通过集成化改革，窗口对外数量缩减 75%，70%政务事项即来即办，首次帮导办成功率超过 80%，政务服务群众满意度达 99.9%。 | 江苏省昆山市数据局 |
| 6 | 聚焦线上线下深度融合，打造“越满意”服务矩阵 | 近年来，浙江省绍兴市深入贯彻《国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》等文件精神，围绕企业群众需求，以高质量落地落细高效办成“一件事”为牵引性抓手，打造“1+1+N”服务体系、完善多元服务路 | 浙江省绍兴市政务服务办公室 |

| 序号 | 经验做法 | 主要内容 | 申报单位 |
|----|---------------------------|--|-----------------|
| | | 径、实施增值化改革途径，积极推进政务环境优化提升，实现企业群众办事无感体验更有感，政务服务好差评满意率达到 99.9%以上，为经济社会发展提供更全面的服务保障。 | |
| 7 | 建设四省边际政务服务综合体，打造政务服务大厅新模式 | 浙江省衢州市锚定“四省边际中心城市”目标定位，以服务功能最全、智能水平最高、线下体验最佳、营商环境最优“四最”为指引，在传统政务服务中心基础上，不断减窗提质增效，进一步打破部门界限，整合各类资源需求，创新提出“共富空间站、政务中心、企业综合服务中心、市民中心”“一站三中心”充分融合，打造集政务服务、企业服务、公共服务、便民服务于一体的四省边际政务服务综合体，成为南孔圣地城市品牌及新时代衢州人文精神的重要展示窗口。 | 浙江省衢州市营商环境建设办公室 |
| 8 | “三聚焦三突破”，激发“政”能量新活力 | 面对企业群众日益增长的多元化、个性化服务需求，福建省南安市政务服务中心紧紧围绕企业群众所需所盼，以“三聚焦三突破”为抓手，不断探索和实践创新服务模式，破解办事堵点难点问题，把为民服务工作进一步做实做细，全面赋能基层政务服务领域改革迭代升级，实现政务服务从“有”到“优”、从“量”到“质”的飞跃，为南安经济社会高质量发展注入强劲动力，让企业群众安心办、更有感。 | 福建省南安市政务服务中心 |
| 9 | 构建共建共治共享新格局 打造“市民之家”城市 | 泰安市行政审批服务局秉承“人民至上服务为先”理念，强化“万事有解 凡事必解”思维，坚持“做实+创新”，对标先进、系统施策、持续攻坚，依托市民之家高 | 山东省泰安市行政审批服务局 |

| 序号 | 经验做法 | 主要内容 | 申报单位 |
|----|--------------------------------|---|---------------|
| | 形象新高地 | 标准规划打造“集成化、标准化、智慧化、便利化”政务服务中心，政务大厅高效运转，窗口环境更加规范便利。 | |
| 10 | 大力推进“一窗通办”改革，顺畅快捷落实“高效办成一件事” | 湖北省宜城市按照市镇一体、一步到位思路，打造市级“1+3”（全生命周期综窗+公安、税务、婚姻登记3个专区）和镇（街道）“1+1”（综合窗口+派出所专区）的“一窗通办”服务模式，以“一窗通办”向基层延伸为支撑，以政务服务事项标准化为抓手，以审前服务智能导办政务地图为载体，以综窗管理制度化为依托，实现全市三级政务服务事项就近“同标准、无差别、同流程”规范办理；聚焦综窗改革成果，探索综窗下的“关联事项集成办”的新模式，将行业单事项综窗向“一件事”集成办窗口转变；创新特色政务服务应用，有效提升服务便利度；坚持把服务能力建设作为职业化窗口队伍建设的核心要务来抓，实现“一岗多能、全科受理”。通过推进“一窗通办”改革，实现“就近办”，“全市通办”政务服务水平显著提高，对提升公共服务办事能力和政务服务便利化水平具有积极意义。 | 湖北省宜城市行政审批局 |
| 11 | 创新集中制证一件事改革，实现分散式审批模式下证照结果异地制发 | 海南省海口市的集中制证改革不断升级完善，完成了市、区、开发区、镇街、村居的制证/文改革的全覆盖，实现了多项机制和技术的突破，创新探索了“分散式审批模式下的集中制证服务”模式，推进了“全城证照结果物异地制发”模式改革，为政务服务末端环节的高效服务提供了保障，为推进政务服务多点可办、就近办、全城通办的实际落地落 | 海南省海口市营商环境建设局 |

| 序号 | 经验做法 | 主要内容 | 申报单位 |
|----|--|--|------------------|
| | | 实提供了有力支撑。 | |
| 12 | 聚焦政务服务个性化服务需求，打造“1+5”的“高效办成一件事”政务服务新模式 | 海南省三亚市以“高效办成一件事”为抓手，聚焦政务服务提质增效，深化线上线下融合发展，探索政务服务创新，打造“1+5”的“高效办成一件事”政务服务新模式，形成以线上线下“1个专区”为基础，“跨域办”“视频办”“码上办”“电话办”“上门办”为延伸的“高效办成一件事”政务服务新模式，积极满足企业和群众办事多元化、个性化的需求，推动政务服务由“可办”向“好办易办”转变，进一步提升企业和群众获得感，营造良好政务服务环境。 | 海南省三亚市政务服务中心 |
| 13 | 贵阳市丰富“一件事”场景服务，更多领域更大范围实现“高效办成一件事” | 贵州省贵阳市充分发挥大数据优势，找准政务服务的痛点需求和改革创新的发力点，着力破除部门和层级间的壁垒，聚焦落实“高效办成一件事”、推动涉企“一件事”、打造特色“一件事”几个方面，在推动13个“一件事”落地的同时，推动“高效办成一件事”向园区延伸，拓展服务链条。目前，第一批13个“一件事”已经落地运行，累计办件1580万件，平均办理时限减少60%，平均申请材料减少58%，平均跑动次数减少82%，平均申请表单减少80%，平均办理环节减少85%。 | 贵州省贵阳市人民政府政务服务中心 |
| 14 | 打造企业综合服务专区，“一站式”提供增值服务 | 陕西省西安市行政审批服务局按照“高效办成一件事”工作部署，在市政务中心建设企业综合服务专区，为企业提供主题集成服务、政策服务、项目保障服务、法律服务、中介服务、金融服务、科创服务、国际贸易服务、网上设置“企业综合服务专区”窗口、兜底服务十项 | 陕西省西安市行政审批服务局 |

| 序号 | 经验做法 | 主要内容 | 申报单位 |
|----|--|---|-------------------|
| | | 服务内容，推出 45 个涉企“一类事”服务场景。按照充分征集企业需求、联合确定活动内容、“一站式”供给增值服务、构建长效联络机制的工作模式，为企业提供精准化、个性化的优质衍生服务。 | |
| 15 | 全国首创开展“高效办成葡萄酒产业一件事” | 宁夏回族自治区银川市在全国首推葡萄酒产业“一件事”，以“产业+”模式转变服务理念，结合推进政务服务线上线下融合和向基层延伸试点工作，以“链式”思维强化流程再造，通过串联资源、整合模块、集成服务，构建自治区、银川市、县区三级政务服务体系的“1链式”高效联动服务模式，推动葡萄酒产业服务实现“3个转变”，助力葡萄酒产业踏上“快车道”，跑出“加速度”。 | 宁夏回族自治区银川市审批服务管理局 |
| 16 | 全面推进“高效办成一件事”，北京城市副中心推行“N+1”定制化“一件事”服务 | 北京城市副中心政务服务中心在全面贯彻落实“一件事”服务改革的过程中，从企业视角出发，通过延长“一件事”集成服务链条，打造“N+1”服务新模式，为企业提供定制化的“一件事”服务，打通经营主体开办与经营两个关键环节，真正实现企业从准入到准营的无缝衔接，把政务服务“减时间、减环节、减材料、减跑动”落到了实处，让企业享受到了政务服务改革的便利。 | 北京城市副中心党工委管委会 |
| 17 | 创新打造全国首个“四智大厅”，推动“高效办成一件事” | 为落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》，改变企业群众办事分散和数字化、信息化支撑能力不足的现状，强化主动服务能力和服务管理效能，北京经济技术开发区以打造全国数 | 北京经济技术开发区营商环境建设局 |

| 序号 | 经验做法 | 主要内容 | 申报单位 |
|----|---------------------------------|--|-------------------------------|
| | | <p>字政务标杆大厅为目标，统筹线上线下融合，强化数字赋能提升，聚焦总结集成，以推动经开区高质量发展为目标，主动探索线下政务大厅发展方向和功能定位，通过建设服务智能化、管理智能化、决策智能化、运营智能化的四智大厅，优化服务供给、创新服务模式、强化数据运营，构建体系化、常态化的政务服务提质增效推进机制，支撑“高效办成一件事”落地落实、纵深发展，不断深化政务服务改革，形成泛在可及、智慧便捷、公平普惠的高效政务服务体系。</p> | |
| 18 | <p>优质服务搭起跨域通办“连心桥”</p> | <p>山西省运城市盐湖区行政审批服务管理局立足行政审批、政务服务基本职责，紧紧围绕企业群众关注关心的急难愁盼问题，聚焦听民意办实事项目，始终保持服务群众第一线的敏锐、自觉和担当，从审批流程、服务细节、群众体验入手，想方设法，多措并举，聚焦“开办运输企业一件事”服务和中心城区区位优势，充分发挥数字赋能，全力打通业务壁垒，以优质服务架起跨域通办“连心桥”。实行“专人受理、专线联系、专业服务”的一站式服务模式，实现“无差别受理”“同标准办理”，惠及企业 1320 家，个体运输 10078 家，从业人员一万余人，大大提升了群众满意度。</p> | <p>山西省运城市盐湖区行政审批服务管理局</p> |
| 19 | <p>聚焦政务服务一体化和智能化运营，打造“1+12”</p> | <p>江苏省无锡市江阴高新区以实现区、社区两级一体化高效运营为目标，以“全区一体、条抓块统”为思路，“人员赋能、多跨联动”为主要抓手，整合区属</p> | <p>江苏省无锡市江阴高新技术产业开发区政务服务局</p> |

| 序号 | 经验做法 | 主要内容 | 申报单位 |
|----|---------------------------------|---|--------------------------|
| | 集成服务新模式 | 各部门条线化、碎片化的事项前端受理功能，“数字赋能”提升服务效能，实现江阴高新区政务服务中心、社区所有事项“一窗通办”。打造“1+12”全区集成服务新模式，“1”即1个政务服务中心，“12”即12个社区便民服务站，在单一大厅内事项无差别受理的基础上，进一步推动多元化赋能、多层次应用、多角度支撑，提升人员跨层级跨地域事项无差别受理能力，持续提高企业群众办事体验，构建“15分钟便民服务区”，打通服务群众最后一公里。 | |
| 20 | 推动政务服务智能化应用，助力政务服务有温度、有速度、有品质发展 | 近年来，深圳市龙岗区依托大模型、数字人交互等先进的人工智能技术，探索实现政务咨询导办领域AI应用的落地，推出政务服务智能客服、龙小i智能帮办助手、线下咨询帮办一体化平台等政务服务智能化应用，致力于为辖区企业群众提供百科全书式、有温度、有速度、有品质的政务服务，进一步推进数字政府建设，提升政务服务领域的便利化、数字化、智能化水平。 | 广东省深圳市龙岗区政数局 |
| 21 | 搭建诉求响应“全链条”，让群众办事更愉快 | 重庆市九龙坡区通过制度和技术创新，推动工作体系重构、业务流程再造、机制体制重塑，聚力打造“诉求收集—诉求解决—诉求反馈”的全链条闭环服务模式，实现“事能办”到“事好办”“事快办”的转变，助推“高效办成一件事”走深落细抓实，让群众办事更愉快。 | 重庆市九龙坡区政务服务管理办公室 |
| 22 | 整合多维资源，创新政务服务 | 内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克旗政务服务与数据管理局大厅深耕鄂托克旗产业特色和功能定位，以构建高效服务体系为目标，秉持整合资源、协同创 | 内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克旗政务服务与数据管理 |

| 序号 | 经验做法 | 主要内容 | 申报单位 |
|----|--|---|-------------------|
| | | <p>新思路，以多举措为抓手，整合多部门业务受理功能。通过“高效办成一件事”机制整合，推动政务服务事项实现线上“领办”、“帮办”，“线下容缺+免跑腿信封”；创新推出“数字政务门牌”，让服务更智能便捷；打造“无差别综合受理窗口”，梳理 1412 项事项，实现“无差别”一窗受理；创新推出“无感续证服务”，服务开展以来，精准筛选即将到期证照数据 3395 条，成功推送证照到期提醒信息 1526 条，为近 400 余家经营主体完成证照延续服务，构建全方位、多层次、宽领域的服务体系。</p> | 局 |
| 23 | <p>“项目直通车”加速项目“一链”落地，构建政务服务产业“新生态”</p> | <p>海南省澄迈县聚焦产业服务和项目落地，以建圈强链为目标，从产业需求和企业项目落地出发，构建“项目策划+产业招商+土地超市+极简审批”的“项目直通车”服务机制，实现企业“一站式”开工，项目“一链”落地。通过建设“产业地图”，并驱动其与“土地超市”融合，推动土地信息透明化、精准化；通过“极简审批”改革叠加“审批预制”，推行全链条项目管家服务，助力企业轻装上阵；通过配套实施免费施工图审查、“水电气网”联动报装等特色服务，破除开工的最后一道屏障，助推产业发展。</p> | 海南省澄迈县 营商环境建设局 |

案例 1：工业和信息化部

聚焦主业、紧盯主责，“四位一体”大协同

助力提升政府行政效能

政务服务大厅是贴近民情、联系群众、服务行业的重要窗口。工业和信息化部政务服务中心深入贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神，以“时时放心不下”的政治责任感，坚定践行以人民为中心的发展思想，推动政务服务效能持续提升，不断提升企业群众的获得感和满意度。

一、基本情况

2019 年以来，工业和信息化部政务服务中心通过整合建设形成了“一门、一网、一号、一端”四个主要政务服务载体，线下大厅、线上平台、服务热线、移动端之间协同联动、融合服务，共同构成“四位一体”、深度融合的政务服务体系，扎实推动政务服务提质增效、惠企便民。

二、主要做法

（一）整合服务载体，实现“一门一网一号一端”融合办理。

整合原分散设立的 3 个政务服务业务受理场所，建成统一的工业和信息化部政务服务实体大厅，实现线下办事“只进一扇门”“最多跑一次”；整合分散建设的 130 余个业务系统，建设统一在线政务服务平台，实现政务服务事项“一网通办”“全程网办”；整合 52 部司局对外服务电话以及电信投诉、政务服务、不良信息举报 3 条热线，

实现 12381 公共服务电话“一号对外”；整合部内 13 个分散建设的政务服务类 APP、微信小程序、具有办事功能的公众号等，建设部政务服务平台微信小程序，实现移动办事“一端办理”。

（二）优化服务供给，提高业务办理协同性和便利性。

一是提升服务协同性和标准化。抓好《部一体化政务服务平台运行管理办法》的实施，实现清单化管理、标准化服务、电子化监督，推动线下大厅、线上平台、服务热线、移动端深度协同联动，构建起“接、办、查、询、评”于一体的服务体系。二是全面深化电子证照应用。制定部本级 15 项行政许可事项电子证照标准，完善电子证照基础设施，制作省级通信管理局电子印章，完成国办试点任务，具备了电子印章跨层级签章和流转验证服务的基础能力。三是打造“一码集成”政务服务新模式。依托部政务服务平台微信小程序建设“工信码”，汇聚企业基本信息、许可证照信息、资质信息等，实现“一企一码一档”，为企业提供“码上名片”“码上查询”“码上咨询”等“一码集成”政务服务。

（三）强化数据赋能，建设“不打烊”服务窗口。

一是深化政务数据供需对接和共享流转。依托国家政务数据共享协调机制，纵深推进跨地区、跨部门、跨层级、跨司局数据资源整合汇聚，推动数据全盘互联互通。二是探索智能问答在政务服务领域应用。全面整合线上线下渠道收集的热点难点问题，搭建统一规范、共享共用、动态更新的问答知识库，基于人工智能大模型的训练和微调，全面提升部政务服务平台智能问答准确率。三是“政策找企”提升对

企业服务精准度。依托部政务服务平台微信小程序建设政策找企业服务专区，构建企业和政策数据标签体系、解析规则和匹配模型，实现政策及时推送企业、提醒企业申报时限、意见反馈收集等功能。

三、重点成效

一是工作机制不断健全。围绕利企便民目标构建“四位一体”大协同工作体系，统筹政务服务线下大厅、线上平台、服务热线及移动端等工作，确保各个服务渠道协同调度、协同服务。建立“前台后厂”联动机制，加强窗口单位与司局衔接会商，实现前台受理、后台协同，全程闭环跟踪，确保业务工作与政务服务一体推进、高效响应。优化政务数据有序共享机制，印发《部政务数据共享管理办法（试行）》，进一步明确部政务数据管理的机构职责、共享流程、工作机制、保障措施等，解决各司局之间工作边界不清晰、共享响应不积极等问题，推动政务数据高效有序共享。

二是电子证照应用持续深化。全面推广增值电信业务经营许可电子证照应用，试点范围由河北等 12 个省（市）通信管理局扩大至北京、山东等 22 个省（市）通信管理局，探索电子证照在基础运营商招投标和网络接入等场景的应用，共计为 2 万余家持证企业颁发电子证照。累计制发冬奥会无线电设备频率许可、通信工程施工企业安全员证书、增值电信业务经营许可电子证照约 20 万张。

三是智能服务水平不断提升。打造智能答复机器人，实现了 80% 的群众热点问题“智能答、秒答复”，答复准确率提升至 89%，今年累计实现智能留言回复 73 万个，既保障答复口径规范统一，又进一

步提升“7×24”小时服务能力。推行 ICP 核准企业身份信息自动核验，利用人脸识别、图文识别等先进技术手段，支持非经营性互联网信息服务备案核准申请人在线完成主体身份信息采集，并依托公安、工商等权威数据库对采集信息智能交叉比对。90%以上申请人通过在线电子化核验方式完成主体身份信息验证，核验时长由 1 天缩短至 10 分钟内，切实提高办事便利性。

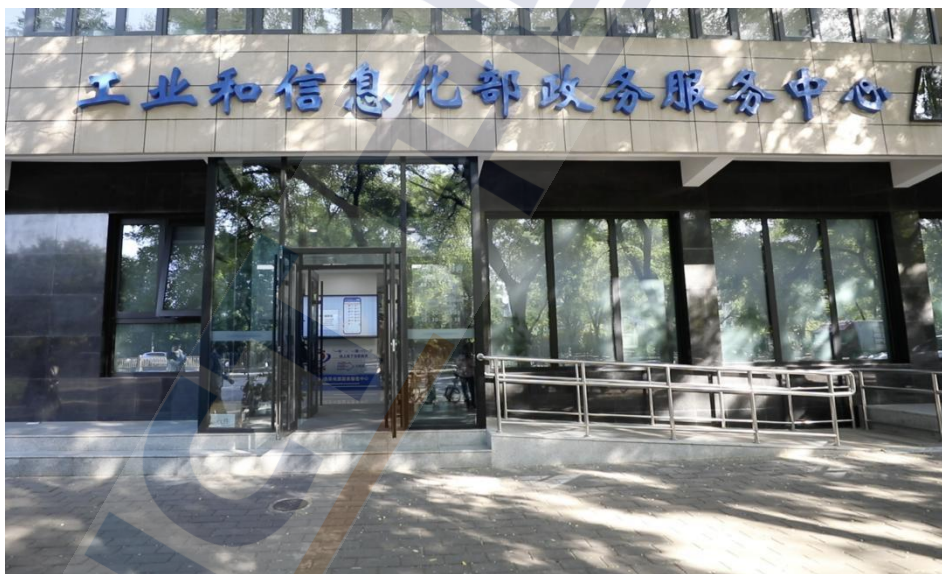
四是数据驱动金融服务提质升级。深入推进“高效办成一件事”。落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》，服务企业上市合法合规信息审查“一件事”，与北京市、海南省、江苏省等 10 个地方共享电信领域行政处罚数据资源，实现电信监管领域行政处罚信息跨层级共享，累计调用接口 1700 余次。**助力企业融资授信。**我部国家产融合作平台依托国家政务数据共享协调机制获取住建部、国家机关事务管理局、税务总局、发改委、科技部等 5 部门全国公积金缴存及使用情况、招标（采购）信息等数据 56.91 万次。基于共享数据成功对接超过 30 个部门和机构涉企数据，构建企业融资评估模型，累计助企融资突破 1 万亿元。今年以来，平台助企融资新增约 2900 亿元，同比增速达 40.7%。

五是优化地方营商环境。大幅降低基层“二次录入”工作量，贵州、湖南等地将垂管系统办件填报数据应用于地方政务服务平台，31 个省（区、市）累计调用 2961 万条数据，切实为基层减轻负担。**打通“一站式服务”的最后一公里，**贵州、重庆等地政务服务平台接入垂管系统业务对账表信息、材料目录表信息等共 2 千万条，实现办件

信息在本地政务服务平台“一键查询”，企业群众办事体验更好、效率更高。持续推动政务服务能力提升，新疆、内蒙等地政务服务平台将垂管系统数据与当地“好差评”系统对接，方便企业群众对垂管系统审批服务事项、流程、审批人员进行全方位评价监督。

四、经验启示

工业和信息化部政务服务中心“一门、一网、一号、一端”政务服务体系的成功建设与应用，全面重塑业务体系、拓展业务场景、创新业务应用、提升业务效能，有力支撑了工业和信息化部政务服务从政府供给导向向群众需求导向转变，助力企业发展，优化营商环境，取得了良好的应用示范效果。



来源：工业和信息化部

图 1 工业和信息化部政务服务中心外景



来源：工业和信息化部

图 2 工业和信息化部政务服务中心内景

案例 2：黑龙江省

以“八全”政务服务模式 扎实推进“高效办成一件事”改革

近年来，黑龙江省深入贯彻落实党中央国务院关于加快数字政府建设、提升政务服务效能的部署要求，坚持以打造“六最”龙江特色营商环境品牌为目标，以“数跑龙江”为统领，以省市区三级共建创新模式，聚焦企业群众“高效办成一件事”需求，围绕“八全”政务服务体系建设，着力深化线上线下融合，打造标准化、规范化、便利化的政务服务中心。

一、“全层级”集成服务，一门受理

黑龙江省政务服务中心依托哈尔滨市民大厦，全面对标全国一流，创新采取省市区三级政务服务中心一体化共建运行模式，努力打造“一站式”办公、“一条龙”服务的政务服务综合体。围绕企业群众“只进一扇门”的目标要求，将黑龙江省级、哈尔滨市级和南岗区级的政务服务、公共资源交易、公共服务、效能监察集于一体，在保证政务服务事项“一门、一网、一次”标准化办理的同时，实现三级政务服务事项综合受理、各部门协同办理、省市区跨级联办的龙江首创新模式。

二、“全要素”集约服务，一窗受理

黑龙江省全面推行“综合窗口”制度，按照“前台综合受理、后台分类办理、综合窗口出件”原则，制发《黑龙江省政务服务中心综合窗口运营管理规范》，以省政务服务中心为引领，推动县级以上政

务服务中心分类设置无差别受理的综合服务窗口和专业综合窗口。建立各级政务服务“进驻事项负面清单”，推动各级政务服务事项“应进必进”。建立“综窗兜底”工作机制，各级政务服务中心结合实际，依托各级营商环境部门的“综合窗口”，将“办不成事”“省内通办”“跨省通办”“惠企政策”“高效办成一件事”等特色内容融入其中，变“一事找多窗”为“一窗办多事”。

三、“全通道”便捷服务，一人领办

黑龙江省不断优化政务服务引导咨询方式，为经营主体和办事群众提供全方位多维度引导咨询帮办代办服务，全力推动政务服务扩面增效。制定出台《政务服务大厅建设和管理规范》《政务服务评价工作指南》等一系列地方标准，规范政务服务和引导咨询行为标准。聚焦线上线下两个服务渠道，建立“全通道”服务模式。线上，依托全省一体化政务服务平台和“全省事”APP，提供远程导办、在线咨询、材料预审等帮办服务；线下，各级政务服务中心建立领办代办专区，依托“一对一”为不熟悉网上操作或特殊群体提供全程领办代办服务。

四、“全流程”深度整合，一次办结

黑龙江省聚焦国家“高效办成一件事”三种渠道建设的部署要求，全省 144 个政务服务中心依托本级综合窗口，着力推动在各级政务服务大厅的落地见效。全面开展简化办事环节、压缩办理时限、减少申报材料工作，推行“容缺受理”和“告知承诺制”，首批 13 个重点事项累计在“减时限”上由 33 个工作日压减至 4 个工作日，在“减环节”上由 8 个压减至 1 个，在“减材料”上由 25 份压减至 7 份，

在“减跑动次数”上由 7 次压减至 1 次。同时，主动创新、自主谋划了具有龙江特色的“高效办成一件事”矩阵，并积极推动改革向基层减负、综合监管、社会信用、产业链发展等领域拓展，持续提升改革覆盖面。

五、“全智能”自助服务，一端申报

黑龙江省着力打造全域 24 小时“全智能”自助政务服务体系。将“数字人”、人工智能等应用于自助服务终端，提升自助终端办事效率；持续推动自助政务服务全域全时段覆盖，以政务服务中心、分中心、便民服务中心、便民服务站为据点，逐步向金融网点、超市、卫生服务站等人流密集区域辐射；推动政务服务高频政务服务事项业务纳入自助服务终端服务范围，逐步实现越来越多的高频政务服务事项在政务服务自助终端上可查可办。哈尔滨市投放 117 台政务服务自助终端，高标准设立 162 个就近办机构和 400 余个银行网点，持续打造“十五分钟政务服务圈”。

六、“全天候”延时服务，一直在线

黑龙江省为满足企业和群众多样化的办事需求，建立健全“全天候”延时服务工作机制。各级政务服务中心结合实际，以政务服务管理的人性化、精细化为导向，聚焦企业群众在午休服务时间段、节假日休息时间段等政务服务需求，通过企业群众提前预约等方式，建立潮汐弹性窗口，提高各级政务服务的灵活性和服务效率，提升群众的满意度。佳木斯市持续开展“周末不打烊”服务，通过“窗口办、自助办、网上办、帮代办”等系列举措，满足企业群众多元化办事需求。

今年国庆期间，佳木斯市共接待群众 636 人次，为群众解答咨询 22 个，办理业务 143 笔。

七、“全系统”联动服务，一网通办

黑龙江省依托“数字政府”建设，以“数跑龙江”为统领，以打造人民群众和经营主体办事环节最简、办事材料最少、办事时限最短、办事费用最小、便利度最优、满意度最高的“六最”特色营商环境品牌为目标，建成全省五级标准统一、数据同源、服务同质的政务服务“一张网”，一体化在线政务服务平台用户数量增长至 1919.68 万。按照政务服务“五级六十同”标准化梳理的工作规范，强化数据赋能基础，提升共性能力支撑，全省电子证照汇聚种类增长至 486 类，对外提供服务次数提升至 2.28 亿次。

八、“全方位”互动服务，一号响应

黑龙江省充分发挥 12345 政务服务便民热线“总客服”作用，秉持“民有所呼、我有所应”、“办就办好”的理念，创新实施“民诉即办”改革，构建“统一受理、统一分拨、统一办理、统一调度、统一反馈、统一评价”的“六一”处办流程和“全流程可视、全过程闭环”的“两全”管理模式，全省“一盘棋”着力打造新时代以人为本、创新引领、协同高效的“即呼即办”龙江品牌。全省整合 883 个非紧急类电话、网站、APP 等线上渠道，以及全省政务服务中心和人社、医保、公积金服务大厅“办不成事”窗口等线下渠道，实现非紧急类诉求“多口归一”。



来源：黑龙江省营商环境建设监督局

图 1 黑龙江省政务服务中心外景



来源：黑龙江省营商环境建设监督局

图 2 黑龙江省政务服务中心大厅



来源：黑龙江省营商环境建设监督局

图 3 黑龙江省政务服务中心服务窗口



来源：黑龙江省营商环境建设监督局

图 4 黑龙江省政务服务中心自助服务终端

案例3：山西省晋城市

综合受理解民忧 数字赋能提质效

晋城市行政审批服务管理局深入贯彻党的二十大精神，按照《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）关于“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的要求，以推进综窗改革工作为牵引，设置无差别综合办事窗口，打造“7个1+9+2”受理模块和“2+9”审批模式，进一步提升政务服务效能，优化政务服务环境，不断提升企业和群众的办事便利度和获得感。

一、基本情况

政务服务环境作为营商环境的五大环境之一，当前还存在诸多痛点、堵点、难点，与企业群众的需求还有一定差距。为破解窗口人员少、忙闲不均和标准不统一、群众多窗跑等难题，从根本上解决办理标准不一致、审批流程不规范、办事指南不精准和服务方式单一、服务质量不优、服务能力不足等问题，晋城市行政审批服务管理局全力推行综窗受理集成服务改革，健全完善综合受理、分类审批服务机制，探索出一套满足群众需求、提升办事效率的综窗受理基本模式，优化政务服务人员组织结构，实现专业的人干专业的事，促使服务更优质、办事更便利、群众更满意、环境更优化。

二、主要做法

（一）立足工作实际，确定综窗运行模式

立足每个政务服务事项的受理审批实际，合理设置前台受理窗口，

科学配置受理人员，设置涉及专网事项缓冲区和潮汐窗口，有针对性地解决即办件多、专网数据不共享、专网账号少等现实问题，确定综窗业务办理运行模式和流程，真正实现“前台无差别受理、后台分类审批”。

（二）立足岗位要求，组建综窗服务队伍

一是组建队伍。根据综窗改革的岗位设置，明晰岗位职责，对受理人员进行综合素质摸底，定人定岗，分别组建综窗受理和帮办代办导办队伍。

二是提升队伍能力。以提升专业素养和规范服务礼仪为主要内容，对所有政务服务人员进行“定型训练”，尽快提升队伍能力水平。

三是突出人员管理。综窗人员队伍统一管理、统一使用、统一考核，根据运行情况和工作实际适时轮岗，动态调整，通过定期的岗位轮换，逐步打造一支全科型综窗人才队伍。

（三）立足快捷高效，夯实综窗服务基础

一是强化服务事项标准化建设。加强事项情形、申请材料、审核要点、审批流程等标准化建设，逐情形制作图文版材料受理审核要点，形成群众一看就懂的办事指南，切实做到“一次性告知、同标准受理”。

二是科学设置办事流程。分别设置线下办理、全流程网办及线上线下融合办理三种办事流程，明确各环节职责分工，确保流程不掉线、服务不断档。

三是强化数字支撑。针对群众需求侧不会办、找不到、问不清的问题，开发和利用智能导办、数字政务门牌等系统，解决企业和群众

办事在线上找不到入口、线下找不到窗口、有疑难找不到咨询口等问题。

三、重点成效

（一）打造一套快捷高效便利适用的综窗受审模式

打造“7个1+9+2”受理模块和“2+9”审批模式。即：1支帮办代办导办队伍；1支综合窗口受理队伍；1个入口，所有事项均由一体化政务服务平台综合受理；1个企业开办专区；1个出证窗口；1个办不成事窗口；1个远程帮代办中心；9个综合受理工位；2个帮办代办导办服务专区。2个专网事项审批区；9个业务审批单元。

（二）健全一套标准化的政务服务事项体系

强化事项情形、申请材料、审核要点标准化建设，梳理和规范办事情形，明确每一种办事情形的申请材料，制作图文版材料受理审核要点，并支持审核要点的灵活调整，实现“一事项多情形、一事项一标准”，形成群众一看就懂的办事指南，真正做到“一次性告知、同标准受理”。同时通过梳理线上线下办事渠道，重点完善网办平台操作步骤，为办事群众提供线下能找到地点、线上会使用平台、服务一次性告知的优质服务引导。

（三）开发一套数字赋能的政务服务配套系统

开发和运用数字政务门牌办事引导平台、智能导办系统、运营管理系统和人员培训管理系统，将线上无差别咨询导办向全市域延伸和覆盖，巩固和提升政务服务供给侧的能力水平，实现政务服务线下可见、线上好找、全渠道覆盖，更好满足企业和群众的办事需求，助力

构建标准、规范、便利的政务服务体系。

（四）形成一套完善的综窗运行制度机制

结合事项清单、人员管理、流程优化、服务规范等方面工作，配套出台了《晋城市行政审批服务管理局无差别综合受理实施细则（试行）》《晋城市行政审批服务管理局综合窗口人员工作规范（试行）》

《晋城市行政审批服务管理局综窗日常巡厅制度（试行）》《晋城市行政审批服务管理局窗口人员绩效考核细则（试行）》等相关制度，为综窗通畅有序运行提供有力保障。

四、经验启示

晋城市依托全省一体化政务服务平台开展综窗改革工作，大力推进政务服务线下线上深度融合，解决了常办事项办理速度不“快”、重点事项办理标准不“高”、难办事项办理渠道不“畅”等问题，基本实现了线下政务服务“只进一扇门、一窗受理、最多跑一次”、线上政务服务“只进一张网、一口受理、一次不用跑”目标，持续提升政务服务效能，丰富“晋心服务”品牌内涵。



来源：山西省晋城市行政审批服务管理局

图 5 山西省晋城市行政审批服务管理局办事窗口

案例 4：江苏省泰州市

党建引领 数字赋能

全力打造“顶好办”泰州政务服务共同体

泰州市政务服务大厅新址于 2022 年 12 月 12 日正式启用，与泰州医药高新区（高港区）政务服务中心一体化运行。中心锚定打造现代政务服务体系“泰州样板”的目标定位，坚持党建引领、数字赋能，以市区融合一体发展为总基调、以“高效办成一件事”为总抓手，聚焦政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业群众办事便利化，推动高效办成一件事、三个免于提交、超时默认制等改革创新举措在政务服务大厅落地见效，全力打造“顶好办”泰州政务服务共同体，持续提升人民群众和经营主体获得感、满意度。

一、基本情况

泰州市政务服务大厅面积约 3.7 万平方米，设有 12 个综合服务功能区，224 个前台受理窗口，市区两级 70 个部门（单位）1494 个事项、500 余名人员进驻。日均接待群众 4000 余人次，高频事项日均办件量近 2000 件。“高效办成一件事”重点事项、自主推出的 100 个“一件事”应用场景在中心全面落地，不动产、企业开办、公积金、办税等高频事项实现“市区通办、多址可办、就近能办、网上好办、自助易办”等服务模式，最大程度满足企业群众办事需求。此外，大厅设有便利店、咖啡店，开放“政务书屋”“政务邮局”，周边公交线路畅达、职工食堂还为办事群众提供就餐服务，打造形成政务服务共同体“泰州样板”。

二、主要做法

1.首创市区一体化运行模式。以市区一体融合发展为总基调，围绕“整建制”进驻政务服务中心、“全流程”服务产业项目审批两大主题，推行“小部门大综窗、大部门集中办”，全面实现政务服务事项“应进必进”。在市区一体融合发展的前提下，注重市区两级进驻事项业务深度融合，实现登记注册、资质管理、投资管理、规划审查、工程许可一体化，确保市区各项工作统筹推进、同频共振。

2.创新成立政务服务联盟党委。着眼于“管”出状态、“理”出成效，全省率先成立政务服务联盟党委，下辖经营主体服务、项目建设保障、公安服务、民生服务、志愿服务五个功能型党支部，进一步凝聚好、团结好以党员为重点的全体政务服务窗口工作人员。积极开展“党徽闪耀在窗口”活动，组织评选“服务之星”、“红旗窗口”等荣誉，有效提升窗口人员整体素质和精神面貌。该项举措在全省主题教育工作推进会作为经验交流专题推介。

3.数字赋能“免证办”更高效。聚焦企业群众办事材料多、环节多等问题，通过数字赋能，深化电子证照、材料数据归集应用，以无感调用、电子亮证、共享核验等方式，致力于实现政府部门核发的材料免于提交、能够通过数据共享核验的事项证明材料免于提交、能够提供电子证照的实体证照免于提交的“三个免于提交”泰州创新实践。与此同时，根据泰州数智赋能行动总体架构，着眼服务升级、高效协同，扎实推进互联网端、移动端、自助端、线下窗口端“四端协同”。打造线下“智慧大厅”，实现预约服务、分类叫号、综合受理、自助

办理、互动评价等功能在大厅应用，让群众办事更便捷、更智能。

4.打造“顶好办”泰州政务服务共同体。为增强大厅窗口服务队伍的凝聚力、向心力、战斗力，提升政务服务效能，助力优化营商环境，今年，泰州市政务服务中心出台了《“顶好办”泰州政务服务共同体建设行动方案》。以“顶级服务场所、顶级服务规范、顶级服务体验”为目标，部署落实建设最美政务服务大厅、优化升级涉企服务、健全“办不成事”反映窗口建设、规范政务服务窗口管理考核、加强政务服务队伍建设等10项工作举措，建设标准相同、工作相融、人心相通的政务服务共同体，提高政务服务标准化、规范化、便利化、专业化、增值化水平。

5.开展政务服务监督和体验活动。聚焦“高效办成一件事”，组织重点事项市级牵头部门和政务服务监督员代表等在政务服务大厅开展体验活动；邀请市营商环境“亲又清”观察团走进政务大厅，听取意见建议，主动接受社会监督；选聘一批自媒体人、普通群众担任政务服务监督员开展直播，让老百姓直观了解政务服务大厅的现场环境、办理流程等；招募12名大学生志愿者到政务服务大厅进行引导服务，为大厅输送新鲜血液，推动政务服务持续优化。

三、重点成效

1.“高效办成一件事”在大厅落地落实。畅通“高效办成一件事”线上线下办理渠道，按照国家、省统一部署要求，在政务服务大厅设置重点事项服务专窗，组织开展业务培训、强化智能指引服务，让一件事办理更高效、更快捷。截至10月底，已累计办理13个“高效办

成一件事”重点事项 38 万件，相关经验做法被《群众》杂志、新华日报等媒体宣传报道。结合泰州本地产业特色，针对涉及面广、办理量大、办理频率高、办理时间相对集中的政务服务事项，推出 100 个“高效办成一件事”应用场景，审批时限压缩 60%以上，审批环节减少超 80%，办件量近 200 万件。获得 2023 年度泰州“骏马奖”荣誉。

2. “三个免于提交”在大厅开通上线。2024 年 9 月 12 日，泰州“三个免于提交”平台建成上线，首批 96 类证照材料纳入免于提交范围，覆盖 430 个高频事项。平台上线以来，已办理“免提交”业务 500 多笔。目前正面向泰州各市（区）政务服务中心、镇街便民服务中心推广，预计 2024 年底前实现三级政务大厅“三免”服务全覆盖。积极探索将更多的电子证照材料纳入可免于提交范围，持续推动办事材料最简化、办事成本最小化、最大程度利企便民。

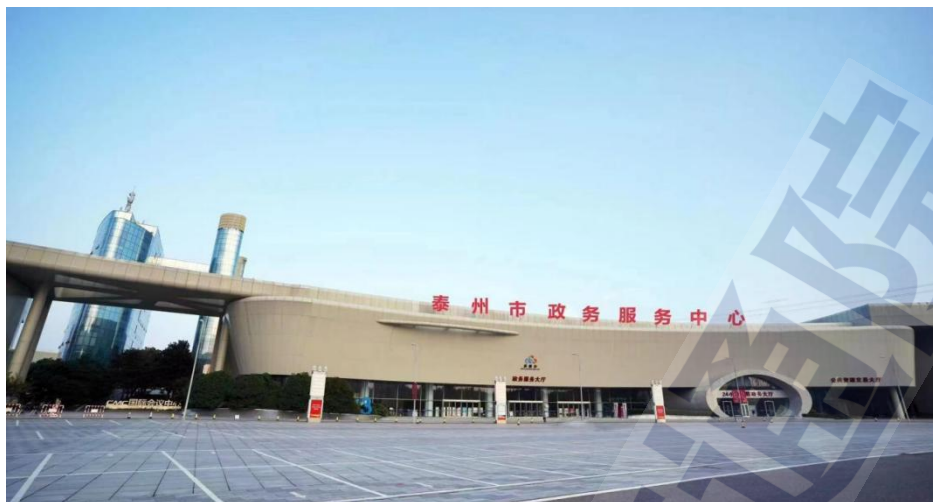
3.全省首创行政审批超时默认制。对标最高标准、最好水平，积极探索“超时默认制”向全市中小微企业及项目延伸，2024 年起，全市所有工业产业项目建设审批统一实施超时默认制。截至 10 月底，全市已上线工业产业项目 723 个，总投资额 2390.36 亿元，其中“1+4”产业项目 257 个，总投资额 925.67 亿元。该项工作获得 2023 年度泰州市改革创新一等奖。

4.积极打造最美政务服务大厅。通过开展“最佳政务服务大厅”、“最美政务人”、“示范性便民服务中心”、“政银合作示范点”选树活动，激发政务服务系统广大干部职工干事创业、创先争优热情；连续举办四届“泰满意”杯政务服务技能竞赛，积极开展政务服务办

事员职业技能等级认定、练兵比武活动，常态化开展数字化服务能力、公共礼仪等讲座，有效提升全市政务服务系统工作人员的专业技能和理论水平；组织窗口工作人员开展乒乓球比赛、户外拓展活动、心理调试辅导等，不断提高凝聚力、向心力。

四、经验启示

泰州市政务服务大厅以党建引领“凝心”、以市区一体“提质”、以数字赋能“增效”。通过党建联合、服务联动、阵地联建、作风联抓，避免出现“两头不管”、“两头不问”等现象，为构建一流政务服务环境提供组织保障；通过市区一体、资源整合、事项融合，有效实现了更多公共服务向区延伸，为市区两级办事群众和企业提供规范化标准化便利化的政务服务；通过数字赋能、创新引领，推动高效办成一件事、三个免于提交、超时默认制等一批改革创新举措在中心落地生根、开花结果，为企业和群众带来现代政务服务体系“泰州样板”的服务体验，以“顶级服务场所、顶级服务规范、顶级服务体验”为目标的“顶好办”泰州政务服务共同体初见成效。为提升基层政务服务标准化规范化便利化建设工作提供了参考和借鉴，对构建流程更优、效率更高、服务更好、企业群众获得感更强的优质营商环境具有借鉴意义。



来源：江苏省泰州市政务服务中心

图 6 江苏省泰州市政务服务中心外景



来源：江苏省泰州市政务服务中心

图 7 江苏省泰州市政务服务中心内景



来源：江苏省泰州市政务服务中心

图 8 江苏省泰州市政务服务中心 24 小时智慧政务大厅

案例 5：江苏省昆山市

打造“一窗通办”集成政务新模式

昆山围绕“高效办成一件事”，以线上线下深度融合的形式，通过布好集成服务“一扇窗”、搭好虚实相融“一朵云”、集成数据赋能“一张网”等做法，建设“高效办成一件事”专区。专区以“肩并肩”服务新模式，实现单事项与“一件事”一岗受理，线上帮办与线下导办“一窗辅导”，本市事项与跨域事项“一窗通办”，通过集成化改革，窗口对外数量缩减 75%，70%政务事项即来即办，首次帮导办成功率达 80%，政务服务群众满意率达 99.9%。

一、基本情况

今年 1 月，国务院印发《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》，要求把“‘高效办成一件事’作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手……推动线上线下融合发展……”。昆山的市场经营主体数量在全国同类城市中排名前列，日常业务量较大。为切实解决政务服务大厅运行中存在的人手不足、部门业务差异性大、窗口忙闲不均等问题，近年来，昆山围绕改革引领和数字赋能双轮驱动，聚焦通过布好集成服务“一扇窗”、搭好虚实相融“一朵云”、数据赋能“一张网”，推动“高效办成一件事”落地见效，进一步提升了政务服务效能，企业群众的满意度和获得感显著增强。

二、主要做法

1.布好集成服务“一扇窗”。创新窗口服务模式。在政务服务中

心大厅入口醒目位置建立“高效办成一件事”线下服务专区，实现“咨询引导+自助申报+综合办理”三位一体服务，通过“开放式无柜台”服务模式，工作人员与办事群众“同桌共坐”、“并肩协作”，突破传统办事窗口因“内外有别”产生的服务距离感。拓展窗口服务边界。整合 347 项政务服务的受理，实现多个单类事项的一窗受理，推动单类事项向“一件事”的服务链条延伸，一站式提供涵盖企业开办、投资建设、社会民生等诸多领域的咨询、指导以及受理等综合服务，围绕跨省、长三角、嘉昆太、苏州、县域五级服务体系，与 11 个地区实现 200 项高频事项跨域通办。

2.搭好虚实相融“一朵云”。线上搭建“云窗口”，创新推出“云综窗”跨域通办功能，围绕商事登记、项目建设、医疗保障等重点领域，为申请人提供业务咨询、材料审核、收件受理等“一对一”“云上”帮办代办服务。线下设置“云坐席”，挑选驻窗和后台审批业务骨干组建帮导办“专家团”，与申请人建立“实时”“双向”互动渠道。通过细化高频事项办事指南、建立导办知识库、开展系统操作和服务规范培训等，提升“云坐席”业务能力和服务水平，为企业群众提供精准、专业的服务。目前，昆山已部署远程帮导办点位 12 个，专员 145 名，已提供远程辅导 900 余次。

3.集成数据赋能“一张网”。事项系统化。围绕准入准营、项目建设、涉税服务等六大主题，开展流程再造、数据赋能、引入人工智能等，增加热点问题推荐、关键词联想、口语化表述等功能，结合递进式问卷、AI 互动问答等形式，实现申请材料的智能导引、精准告

知、服务智能化。开发综合受理功能模块，部门“后端”业务系统、江苏政务服务网“外网”申报平台与该模块的实时数据对接，实现事项受理、审批、出证全流程“一网通办”。推行 AI+政务服务，依据申请人信用信息、历史数据开展关联信息自动填报、申报材料智能预审，避免数据录入的人工失误，缩短事项审核时间。

4.下好联动协同“一盘棋”。构建覆盖全市各部门、区镇服务点位的业务联动机制。线下建立“前台后室”业务沟通机制，实施“首席负责制”，指定窗口业务对接人，加强综合窗口受理人员业务培训；建立业务盘点制，定期梳理优化业务知识库，确保承诺件当日移交、限时办结，即办件当场办结、即时出证；线上打通“三级”帮导办政务网络，建立全市跨域联动、双方协同的线上线下帮导办工作机制，细化制定远程帮导办窗口在材料审查、收件程序等方面的操作细则，推动各个服务环节标准化、规范化运行。构建与审批后台的“专家库”成员实时开展“三方互动”，为跨区域通办、跨部门答疑、跨层级审批等业务场景提供“虚拟综窗”服务新路径。

三、重点成效

一是精益管理降本增效。将原本分散于 13 个部门的 32 个对外服务窗口，精简整合为 8 个智能服务柜台，窗口数量缩减 75%，全面优化了服务体验。开展差异化业务流程设计，简易事项推行“简事快办”，疑难杂症开通“专家问诊”，实现 70%的政务事项“即来即办，即办即走”，全年群众办事满意率提升至 99.99%。

二是线上线下加速融合。线上“高效办成一件事”服务专区功能

模块完善升级，围绕个人服务与涉企服务 2 个类别、16 个主题，实现“统一入口、数据共享、事项办理”。线下设置 82 个“高效办成一件事”服务专窗，依托覆盖全市各级政务服务大厅的远程“云坐席”，“肩并肩”、“面对面”提供疑难解答、帮办导办、综合受理等一次性、全流程、一站式的帮办导办服务，在提升办事效率的同时，切实增强企业群众线上办事的参与感和获得感。

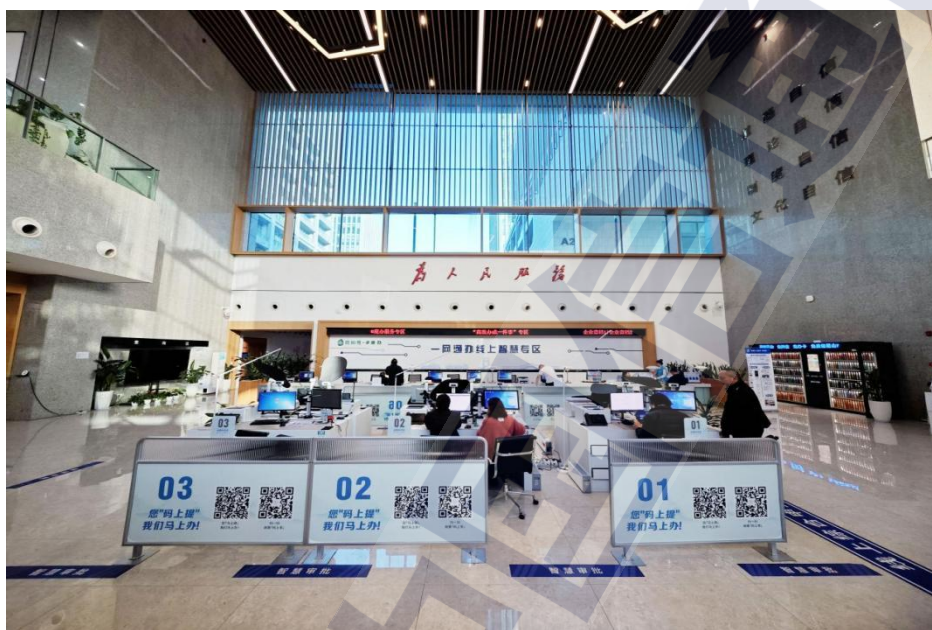
三是数字赋能创新提质。“高效办成一件事”全流程“免证办”应用水平进一步提升，初步实现办事信息免填写、纸质材料免提交。政务服务系统对接整合和数据共享水平显著提升，办事环节、申请材料、办理时限等进一步精简压缩，如企业信息变更“一件事”，申报材料精简 73.9%，审批时间压缩 85%；开办运输企业“一件事”，通过“告知承诺+容缺办理”实现材料 0 提交、数据 0 填报，申办次数减少 66.6%，办理时间压缩 97.5%。

四是帮办代办走深走实。政务服务线上线下融合服务，实现了纸质办事指南向线上智能化、可视化服务指引转变，实现了线下问询向在线导办帮办转变，形成了政务服务帮办导办新模式，避免了群众跑“冤枉路”、办事“折返跑”的问题。截至目前，帮办成功率达 80% 以上。

四、经验启示

针对突出存在的业务不协同、忙闲不均衡、标准不统一、服务不便捷等问题，着力破解基层“小马拉大车”难题，昆山市数据局以“高效办成一件事”改革为牵引，发挥平台系统集成、数据联通的优势，

积极构建线下“一窗综办”、线上“一网通办”、多元“帮办代办”的一体化线上线下服务体系，进一步在基层干部负担上做“减法”、在为企业和群众服务的能力提升上做“加法”，实现“数据多跑路，群众少跑腿，干部少分心”，开启“在昆山如意办”新里程。



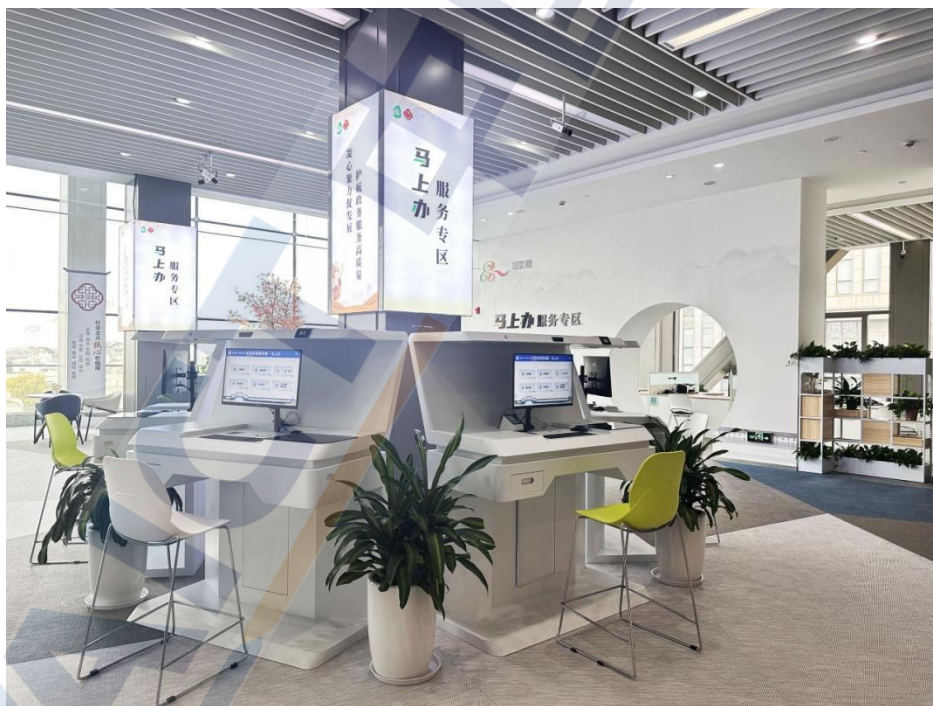
来源：江苏省昆山市数据局

图 9 江苏省昆山市政务服务中心内景



来源：江苏省昆山市数据局

图 10 江苏省昆山市政务服务中心“高效办成一件事”服务专区



来源：江苏省昆山市数据局

图 11 江苏省昆山市政务服务中心“马上办”服务专区

案例 6：浙江省绍兴市

聚焦线上线下深度融合 打造“越满意”服务矩阵

绍兴市围绕企业群众需求，以高质量落地落细高效办成“一件事”为牵引性抓手，积极推进政务环境优化提升，强化涉民涉企服务各项举措，创新打造“1+1+N”一件事服务体系，迭代优化传统政务服务“六个办”，纵深推进增值化服务网络向基层延伸，依托全国一体化政务服务网（浙江政务服务网）、浙里办，实现涉企涉民一件事“一口申请、全程网办、协同推进、限时办结”高效闭环，好差评满意率达到 99.98%，按期整改率 100%，大大提升企业群众办事获得感。

一、基本情况

近年来，绍兴市深入贯彻《国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》等文件精神，紧紧聚焦企业群众办事需求，全市域一体化推进政务服务平台建设，系统规范提升各级政务服务大厅的软硬件水平，着力提升政务服务承载力，为企业群众办事打造更加便捷、高效、增值的政务服务新体验。

二、主要做法

（一）打造“1+1+N”服务体系，强化“一件事”落地实施

围绕“一个专窗”、“一支队伍”、“N名专家”服务架构，市

县镇三级政务服务中心办事大厅和企业综合服务中心设立“一件事”综合窗口，组建一支由 1 队政务服务专员加 N 名部门业务骨干组成的“一件事”服务队伍。线上统一申报渠道，在浙江政务服务网、“浙里办”APP 高效办成一件事专区开通申报入口。通过线上“一网通办”、线下“一站服务”，实现一件事“一口申请、全程网办、协同推进、限时办结”高效闭环，推动“一件事”服务线上线下深度融合，实现企业群众办事“一次都不跑”或“最多跑一次”，进一步提升企业群众获得感。

（二）完善多元服务路径，提升便民利企质效

坚持以“六个办”践行习近平总书记民本思想，持续优化群众办事体验，最大限度利企便民。一是优化“随时办”。迭代升级智慧政务服务大厅，打造“24 小时自助服务区”，完成全市 103 个镇街便民中心升级改造，同时完成 400 余个政银服务网点与“一网通办”平台对接。二是提升“就近办”。全市乡镇（街道）便民服务中心可办事项超 200 项，村（社区）可办事项超 90 项，政务服务 2.0 大厅工作台开通数达 2715 个。三是推行“延时错时办”。出台《进一步规范全市政务服务大厅延时办错时办等服务机制的指导意见》，市、县、乡三级政务大厅均实行周六错时服务，有效破解群众“上班时间没空办、下班时间没法办”难题。今年以来，累计为企业群众提供服务超 16 万件。四是完善“帮代办”。全面优化老年人、残疾人、孕妇等特殊群体办事体验，设立高层次人才、军人绿色通道，提供政务服务专员全程帮代办服务。今年以来，累计提供帮办代办超 10 万件。五是畅通

“兜底办”。市、县、乡三级大厅均开设线上线下“办不成事反映窗口”，并同步开发上线“码上督”平台，嵌入纪检监察监督模块，搭建起反映、帮办、督查、整改的闭环联动机制，助力解决企业群众疑难复杂问题。全市共服务企业群众超 200 余人次。六是深化“免证办”。积极推进证明材料电子化改革，通过信息共享、网络核验、告知承诺制等方式实现共享电子材料应免尽免。今年以来，无证明化办件总量约 153.53 万件，位居全省第一。

（三）推进增值化改革，有效拓展政务服务粘性

一方面建立“全方位”服务体系。不断织密“1+7+N”全市域增值服务网，建立市级企服中心 1 家、县级企服中心 7 家、镇街（园区）分中心 25 家，制定《乡镇（街道）、园区企服中心分中心、驿站指导意见》，拟建立第二批企服分中心（驿站）14 家，构建起全方位、宽领域、零距离的助企服务格局。目前市县两级企服中心入驻部门（单位）及社会组织、市场机构共计 190 余家，入驻人员约 600 名。另一方面打造“多元化”服务场景。聚焦产业需求，提供个性服务。围绕行业发展和产业链提升需求，精准化瞄准产业痛点和服务难点，提出针对性强、务实管用的服务举措，目前全市以“一地一链”为切入点，结合各地特色产业打造产业“一类事”场景 14 个，涵盖涉企服务事项 429 项。畅通线上线下办理渠道，形成《产业“一类事”办事指南》，为办事企业提供全量服务“菜单”。

三、重点成效

（一）“1+1+N”服务体系让企业群众办事无感体验更

有感

服务体系的建立有效提升“一件事”全流程办理质效，专人专窗咨询帮办代办，为企业群众日常办事提供了暖心服务。全市共设置“综合窗口”115个，服务专员200余名，办理“一件事”重点清单事项超50万件，广受企业群众的一致好评。

（二）政务服务增值化改革为经济发展提供更全面的服务保障

企业综合服务中心在事前、事中、事后三个维度全周期服务企业，持续拓展服务的广度和深度，为企业排忧解难，提供优质衍生服务。全市共归集涉企问题5823个，已办结5792个，办结率99.5%，企业满意率达到99%以上，有效助推我市经济高质量发展。2024前三季度，我市GDP增速全省第一。

四、经验启示

通过政务服务增值化改革，将高效办成“一件事”融入到助企便民服务中，实现政务服务供给更加规范化、标准化、便利化、增值化，既提升了办事群众的用户体验，又切切实实增强了企业群众的获得感与满意度，使改革红利惠及到所有经营主体，真正落实好李强总理强调的：“要不断优化政府与企业常态化沟通交流机制，听得见、听得进企业的呼声，真正为企业解决实际困难。”



来源：浙江省绍兴市政务服务办公室

图 12 浙江省绍兴市政务服务中心综合受理窗口



来源：浙江省绍兴市政务服务办公室

图 13 浙江省绍兴市政务服务中心服务台



来源：浙江省绍兴市政务服务办公室

图 14 浙江省绍兴市政务服务中心“办不成事”服务窗口

案例 7：浙江省衢州市

建设四省边际政务服务综合体

打造政务服务大厅新模式

一、总体情况

衢州市锚定“四省边际中心城市”目标定位，以服务功能最全、智能水平最高、线下体验最佳、营商环境最优“四最”为指引，在传统政务服务中心基础上，不断减窗提质增效，进一步打破部门界限，整合各类资源和需求，创新提出“共富空间站、政务中心、企业综合服务中心、市民中心”“一站三中心”充分融合，打造集政务服务、企业服务、公共服务、便民服务于一体的四省边际政务服务综合体（以下简称“综合体”），成为南孔圣地城市品牌及新时代衢州人文精神的重要展示窗口。

二、主要做法

（一）打造泛在可及、触手可达、智慧便捷的政务服务升级版

1.持续迭代“无差别全科受理”改革模式。进一步打破板块界限，推行“政府雇员制”，窗口从 60 个减至 14 个，每个政府雇员能独立受理 30 多个部门的 1300 多个事项。依托 VR、MR、元宇宙、人工智能、5G 等先进技术应用，营造人性化、智慧化、便利化的办事服务场景，推动硬件设备智能化运行、办事群众智能化引导、大厅工作人员智能化管理、应急事件智能化处置等不断改革突破，形成即时感知、科学决策、主动服务、智能监管、绿色运行的新型政务服务综合体运

行模式。如借助人工智能分析、图像识别等技术，通过颗粒化拆解群众进出大厅场景、业务办理时长分析、窗口人员行为分析等数智化运用，实现群众大厅平均等待时长降低至 5 分钟、平均受理时长压缩至 14.75 分钟、平均审批时长压缩至 0.92 小时。

2.实现智慧服务“不打烊”。配强 24 小时自助服务区，集成网办、自助办服务，共有综合自助机、专业自助机、超级柜台、云桌面等各类自助终端 21 台，可办理市场监管、医保、人社、公积金等 40 多个部门 2400 多个事项，并通过提前预约、8 小时外轮值等提供错时、延时服务，为办事群众提供 7x24 小时不打烊的政务服务。

3.开通“绿色通道”。针对特殊办事群体，提供全程陪同办、专人代理办、专座优先办、预约上门办、手语外语翻译等个性化服务，增设办不成事兜底服务窗口与潮汐服务窗口，真正满足群众个性化需求，有效提升群众获得感和满意度。

（二）打造可看可学、可复制推广的政务服务增值化改革示范样板

以浙江省政务服务增值化改革和企业问题诉求高效闭环处置机制双试点为牵引，推动基本服务、增值服务一体融合，加快构建“亲清”统一的新型政商关系。

1.在全省率先设立企业综合服务中心。聚焦企业和产业发展重大需求，整合分散在部门的涉企服务事项，细化梳理形成衢州市 12 大类 252 个涉企服务事项清单，并且全量入驻企服中心。同时，按照“1+8+3”划分功能区，1 个综合窗口主要负责业务咨询、受理、流转，

知识产权、金融等 8 个专窗由各板块牵头部门负责，设立法治、人才、科创、涉外等 3 个专区，为企业提供政策、人才、科创等专业化集成服务，成为全省改革样本。

2.创新打响“企呼我应”服务品牌。统筹整合政府、社会、企业三侧涉企服务资源，健全企业诉求问题主动发现、高效处置、举一反三等机制，推动企业从“习惯找关系”到“不找书记找机制、不找关系找平台”，从“不愿讲、不敢讲”到愿意提“更尖锐、更深层次”的问题，实现企业问题诉求“件件有着落、事事有回应”。截至目前，平台共归集 3 大类 16 个渠道涉企问题 7128 个，解决率 99.16%，先后得到省委书记、省长调研肯定，“企呼我应”工作已在全省推广，并形成一定的影响力。

（三）打造满足企业群众多样化需求一站式体验的打卡地

为更好高效满足企业群众需求，突出营商服务整体性、协同性、系统性，聚集更多功能与资源，真正让综合体成为服务企业、服务群众的打卡地，创新在综合体推出了标志性产业链展示、营商环境直播、政企沟通例会、营商环境培训等服务。比如，创新搭建营商环境直播间，聚焦大厅高频办理事项，以卡通形象代言人政小二、衢小微为视角，以“事项怎么办”为主题，持续推出直播小视频，在衢州市营商环境建设办公室微信公众号进行发布宣传，目前已发布 20 期，阅读量 10 万+。又如，以“立足衢州、服务周边、辐射全国”为宗旨，打造四省边际营商环境培训基地，并与中科营商大数据科技（北京）有

限公司开展战略合作，共建共享培训课程体系，形成培训师智库、课程库及现场教学（研学）点清单，教学体系化、规范化、科学化，目前共接待 142 批次省内外考察团、开展 56 场全市涉企服务培训、举办 7 期省外营商环境培训班，有效促进省际营商环境业务交流，推动衢州经验走向全国。

（四）打造面向全社会全领域开放包容的四省边际共同富裕空间站

在高效满足企业群众办事需求基础上，聚焦“一老一小”，围绕安居乐业，敬老爱幼、乡村共富、法治文化等内容，重点在爽心、暖心、顺心三项服务上下功夫。综合体以打造共富空间站为契机，设置共富教育空间、8090 城市休闲书吧、青春共富工坊、志愿服务综合驿站等功能区块，提供青少年校外教育、心理咨询、志愿服务等综合服务。同时，引进国民体质健康监测、科技体验长廊、百姓梦想舞台、“三衢味”馆、援疆馆、咖啡小筑、衢州小吃、健康小屋等多类型业态。目前已有 20 多个业态服务项目，比如，义剪、快递、洗衣等便民服务；爱眼护眼、摄影等公益项目；儿童托管、研学等教育活动。2023 年以来，累计开展活动 300 余场，服务市民 5 万余人次，让群众在办事之余获得更多实惠，让综合体真正成为群众“有事跑一次，没事也想来”的地方。

三、主要创新点

（一）推动传统政务服务中心向政务服务综合体转型

在掌办网办不断普及，线下窗口不断压缩的大背景下，区别于全

国其他传统政务服务中心，衢州以全国一流、全省标杆为目标，提出打造政务服务综合体理念，实现政务服务中心智慧化转型升级。为企业群众提供一站式政务服务的同时，通过强化系统集成和资源整合，提供更多增值服务。实现了“共富空间站、政务中心、企业综合服务中心、市民中心”“一站三中心”的充分融合，真正把政务服务中心升级为科技智能、便民利民、功能齐全、服务多元的数字化政务服务综合体。

（二）推动政务服务从人工管理到数智运维蝶变

为破除传统人工管理模式与综合体数字化建设发展的桎梏，衢州克服传统人工管理短板，引入人工智能管理方式，大量配置信息采集、监测、运算设备，搭建应用一体化收件系统、人员智能管理系统、标准化智能管理系统、可视化分析系统、政企通等集成应用，实现了政务服务人管到智管的蝶变。同时运用元宇宙技术在综合体搭建未来政务体验中心，构建未来数字化政务服务蓝图，营造未来的政务服务场景，群众可以沉浸式体验未来政务服务模式和办事流程，目前未来政务体验互动体验区域共接待用户 12 万余人次。

（三）推动企业服务从过去的技术判断向多作价值判断的转变

从最多跑一次改革的简材料、减环节到增值化改革的全生命周期、全产业链服务，衢州一直坚持问题导向，聚焦企业所需所盼，以“企业有感、产业发展”为目标，整合政府、企业、社会服务资源，为企业提供了更广范围、更深层次的个性化精准化服务，成为浙江省政务

服务增值化改革样板，真正实现了从政府“有什么、给什么”应答式服务到企业“要什么、给什么”增值化服务，体现了凡事多作“应不应该”的价值判断，不能简单只作“可不可以办”的技术判断的担当作为。



来源：浙江省衢州市营商环境建设办公室

图 15 浙江省衢州市政务服务中心全景



来源：浙江省衢州市营商环境建设办公室

图 16 浙江省衢州市政务服务中心内景



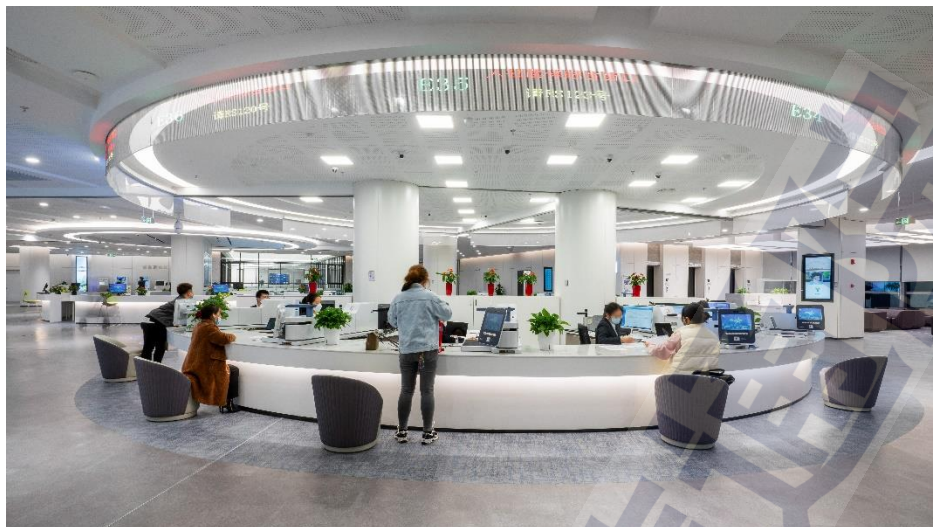
来源：浙江省衢州市营商环境建设办公室

图 17 浙江省衢州市政务服务中心办事窗口



来源：浙江省衢州市营商环境建设办公室

图 18 浙江省衢州市政务服务中心无差别受理窗口



来源：浙江省衢州市营商环境建设办公室

图 19 浙江省衢州市政务服务中心人社医保综合窗口

案例 8：福建省南安市

“三聚焦三突破”

激发“政”能量新活力

随着新时代经济社会的快速发展，政务服务作为优化营商环境的关键环节，重要性日益凸显。近年来，国家和省级层面先后出台关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的文件，提出以提升智慧化精准化个性化服务水平来促进便利化程度提升。如何更好满足企业、群众日益增长的多元化、个性化服务需求成为摆在政务服务中心面前的挑战。南安市政务服务中心以“三聚焦三突破”为抓手，激发“政”能量新活力，全面赋能基层政务服务领域改革迭代升级。

一、基本情况

基层政务服务长期存在精准度、智能化、便利性不足等问题，无法满足企业、群众日益增长的多元化、个性化服务需求。为解决此类问题，南安市政务服务中心紧紧围绕企业群众所需所盼，创新服务模式，破解办事难题，实现政务服务从“有”到“优”、从“量”到“质”的飞跃。

二、主要做法

（一）聚焦“服务升级”，打造满意大厅

一是“项目化”驱动，精准施策。全面梳理政务服务大厅办事流程，围绕流程再造、下沉服务、信息化建设等方面，先后策划生成数字政务门牌、税保 e 帮办、市场监管领域“证照并销”、简化店面庆典占道审批等 4 批次共计 89 个改革项目，项目化、清单化、节点化

推进相关举措落实。

二是“专业化”锻造，提质增效。对现有窗口人员队伍进行合理化重构、专业化培养、规范化管理，推动线下和线上引导、咨询的优化整合，提供提前介入、主动问需、积极导办、预审材料、视频帮办等服务，实行每日一学、每周一考，79名综窗辅助人员100%通过国家行政办事员（四级）职业资格认证。

三是“增值化”服务，便捷高效。在商事登记和不动产登记窗口推行“审前服务”，把企业、群众困难、疑惑及申报材料问题等解决在正式办件之前，平均办理时间缩短60%；打造“网办专区”，配备帮代办人员，积极推广网上办事服务，让服务从“面对面”窗口受理到“肩并肩”一块办理。

（二）聚焦“数字赋能”，精准服务对象

一是智能引导，服务找人。设置“数字政务门牌”，对覆盖超过91.3%办件量的330个高频事项进行梳理，智能生成办事导引，让政务服务更加精准。依托“数字政务门牌”拓展“无感续证”服务，提升“精准”办理证照续办体验，实现从“人找服务”向“服务找人”的深度转变。

二是政银合作，助企纾困。全省率先推行“无还本续贷”，积极推动政务数据与金融数据的深度融合及共享应用，让企业在无需归还本金的情况下就能完成贷款续期，“精准”降低企业融资成本，已帮助9家企业办理贷款共5147.2万元。

三是府院互通，数据跑腿。全省首创建立婚姻信息共享新机制，

实现从婚姻登记平台查询到申请再婚当事人的南安法院法律文书材料信息，“精准”破解婚姻登记堵点问题，已提供 152 对离婚案件生效数据、16 份法律文书生效证明。

四是税保联动，打通堵点。泉州率先推行“税保 e 帮办”，改变原先居民保补缴需要村、镇、社保、税务、银行五个流程的情况，实现城居保保费补缴等业务在 99 个农商银行网点就近办理，变“五步走”为“一步走”，“精准”破解群众“跑多趟”问题，累计受益人数超万人。

（三）聚焦“集成改革”，高效一次办成

一是窗口集成，一窗通办。全面推行分领域“综窗”改革，实现无差别综合办事，提升政务服务效能；在泉州率先启用公安综合服务大厅，打破以往公安业务分部门办理的传统模式，实现交警、治安、户政、出入境等公安业务“集成”服务，更好便利群众办事。

二是事项集成，高效办事。围绕企业和群众关注的企业开办、工程项目、社会保障等领域，通过环节整合、流程优化，实现群众办事“只跑一次、只交一次材料”，累计办件 48752 件；推行“证照并销”改革，同步完成营业执照、食品经营许可等证照注销，实现经营主体整体退出、证照注销一次性办结，办理相关事项 236 件。

三是服务集成，兜底解决。聚焦无处受理、无牵头、无先例等各类非常规的事项，设置一个“兜底办”服务专窗、组建一个“兜底办”服务专班、规范一套“兜底办”服务流程，全力推行“兜底办”服务，帮助企业 and 群众疏通办事梗阻、找到解决途径，“兜”强企业信心。

目前已通过该机制协调处理群众办事困难等“兜底办”服务18件。

三、重点成效

（一）实现“好办易办”突破，提升政务便利度

通过一个个“小切口、实举措”，减少办事环节和时间成本，实现政务服务工作的全面提升与优化，显著提升服务的便利度，使政务服务更加贴近群众。

（二）实现“精准服务”突破，提升精细化水平

通过大数据和智能化技术的应用，实现服务的精准推送和个性化定制，精准对接了企业和群众的需求，“数字政务门牌”上线以来累计服务超36万人次，完成800多人次的“零跑腿”续证。

（三）实现“拓面增效”突破，提升办事满意度

通过聚焦窗口集成和事项集成等改革，实现了“一窗通办”和“高效办事”，极大地提高政务服务效率，为群众提供了环节更优、时间更省、效率更高的新体验，一年来收到企业群众表扬信260余封，群众办事满意率达99.99%。

四、经验启示

南安市政务服务中心以问题为导向，精准施策，通过不断改革有效破解政务服务不够精准、智能、便利等问题，更好地满足群众、企业需求，为政务服务改革提供了有益借鉴。



来源：福建省南安市政务服务中心

图 20 福建省南安市政务服务中心外景



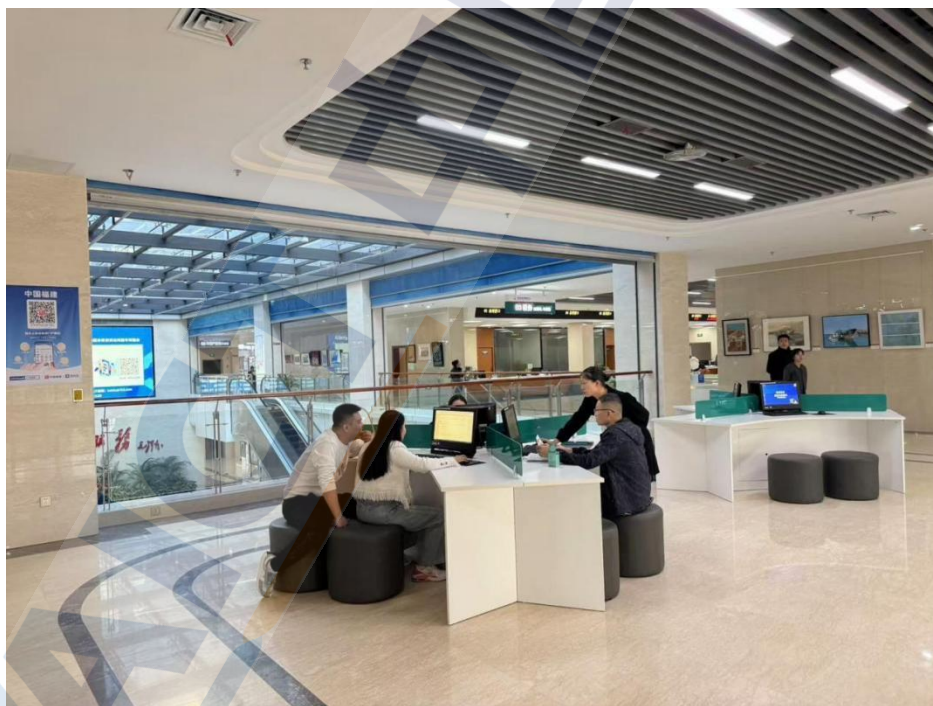
来源：福建省南安市政务服务中心

图 21 福建省南安市政务服务中心服务台



来源：福建省南安市政务服务中心

图 22 福建省南安市政务服务中心员工风貌



来源：福建省南安市政务服务中心

图 23 福建省南安市政务服务中心帮办服务

案例 9：山东省泰安市

构建共建共治共享新格局

打造“市民之家”城市形象新高地

泰安市行政审批服务局秉承“人民至上 服务为先”理念，强化“万事有解 凡事必解”思维，坚持“做实+创新”，对标先进、系统施策、持续攻坚，依托市民之家高标准规划打造“集成化、标准化、智慧化、便利化”政务服务中心，政务大厅高效运转，窗口环境更加规范便利。

一、基本情况

政务服务大厅是优化政务服务、提升行政效能的重要载体，是服务企业群众的“最后一米”，是人民至上的“一面镜子”，是营商环境的一块“试金石”，企业群众最能直接感受，最能考验干部作风、检验改革成果。泰安市行政审批服务局坚持以集成化、标准化、智慧化、便利化为目标，共设置服务窗口 202 个，进厅部门 52 个，进厅事项 1682 项，进驻工作人员 529 人，基本实现“进一扇门、办所有事”，努力打造便民利企的城市会客厅和政务综合体。2024 年 1-11 月，共办理业务 157 万余件，企业群众满意率达到 99.9%。

二、主要做法

（一）聚焦集成标准，提升大厅管理质效

一是进驻部门高效联动。改变以往单一的考核与被考核、管理与被管理的大厅管理模式，逐步形成“共建共治共享”新格局。部门间

联合开展政策宣讲、企业服务、社区志愿服务等各类活动 50 余次。每月召开月度窗口首席事务代表联席会，全年召开 30 余次重要业务或重大问题协调会，推动窗口工作及时总结，问题集中点评，矛盾协同化解。

二是窗口运行标准规范。制定《关于提升窗口服务十条措施》，全面明岗明责，明确现场环境、人员服务标准规范，推动窗口精细化管理。借助“优质外脑”，开展 3 期 9 批次窗口人员大轮训、3 期专岗专题特色培训，一体推进窗口服务能力大提升。完善窗口考核管理内控制度，一手抓环境规范、现场管理，一手抓纪律作风、服务能力，窗口服务规范化、标准化水平持续固化提升。

三是问题处置闭环管理。坚持问题导向，苗头性问题早发现早提醒早纠正，特别是从 10 月份开始，集中开展窗口服务再提升“百日攻坚”，查摆出三类 35 个问题，通过整改提升服务。组建民情企意工作室，通过线上线下六个渠道统一归集各类问题 4.5 万件，统一分析、统一优化、统一督导，推动 30 余个共性问题闭环整改。领导干部轮流带班到一楼“办不成事反映”窗口现场办公，窗口首席代表带头坐窗口站前台，为大厅规范运转提供兜底保障，大厅矛盾纠纷减少 50%。

（二）聚焦智慧便捷，优化大厅运行管理

探索“1+3+N”模式，推进智慧大厅建设，实现企业群众办事更便利，政务大厅服务更快捷。

一个平台实现全量数据统览。开发政务大厅数字化监测平台，将

政务大厅管理服务模式由线下升级为“线上为主、线下为辅”，只需登陆1个平台即可统览大厅人员、事项、设备等情况，实现“线下大厅，线上管理”。

三个核心确保问题及时处置。提升事项运行效能，开发异常办件预警、窗口办件分析等功能，精准定位窗口单位办件情况，及时提醒、督促落实，审批提速30%以上；提升人员管理效能，依托动态监测、等待预警、信用激励等举措，有效解决等待过长等问题，提升服务质量，大厅现场投诉率下降40%；提升信息化设备使用效能，将大厅设备精准定位编号，实现线上预警、线上修正、线上测试，实现“7×24”服务不打烊。

N项提升推动智慧服务可感可及。推行零人工干扰审批、资质变更免申办、VR导航、反向寻车等服务，打造集业务办理、便民服务、物业监管等一体智慧化大厅。

（三）聚焦便利便捷，提升大厅服务保障水平

一是服务模式优化提升。完善网办服务大厅功能，拓展122项网办事项；增强厅内导引服务供给、优化服务路径、完善导引标识，提高环境舒适度和办事便捷度；设立政务服务会客厅，为群众提供全方位的帮代办服务；设立了“办不成事”窗口，由首席服务官带班，直面疑难问题破解；推行“大导服、小窗口”，激发窗口人员工作动能，提前服务、延时服务、上门服务、周末便民等细节暖心服务同比增长70%。

二是“小美帮办”志愿服务品牌活力彰显。以牵头编写《山东省

帮办代办工作规范指引》为契机，进一步完善《帮办代办工作实施细则》及配套制度，构建市县乡村四级闭环管理机制。针对特殊群体，丰富全流程帮代办、智能帮办、直播送策等内容，打造“网上”“大厅”“厅外”一站式便民服务模式，提升帮办代办工作响应率、解决率和满意度。新媒体政务直播6次，观看人数累计5000人，发布业务短视频35个，播放量达3万余次。

三是创新接受监督模式。立足政务服务大厅入驻单位多、群众集中、人流量大等优势，在市政务服务中心三楼精心打造“人大代表会客厅”，构建起“2672”人大代表联络体系，不定期邀请12名驻泰全国、省人大代表和市人大代表到市政务服务大厅值班，搭建起人大代表常态化联系服务企业群众的重要桥梁、传递社情民意的重要载体。已邀请4位全国、省、市人大代表走进会客厅和政务大厅，面对面征集企业群众意见建议，有针对性地提出办事流程、设备设施等相关的12条意见建议，极大提升了大厅管理和服务水平。

四是充分展示城市形象。充分利用政务服务大厅电子屏、自助机、一体机等设施和大厅立柱、电梯口等空间，恰如其分地嵌入中央、省市重点工作要求和反映泰安经济社会各项事业发展的元素和内容，充分展示城市文化和发展成效，让政务大厅成为泰安城市形象高地。

三、重点成效

泰安市政务服务大厅建设坚持以“泰好办”政务服务品牌为引领，着力深化“泰（太）好找”、“泰（太）省事”、“泰（太）快捷”、“泰（太）满意”的具体内涵，从企业群众的“急难愁盼”入手，经

过多年建设，“泰好办”服务品牌更加响亮，政务服务中心建设趋于完善，逐渐成为市民办事和展示城市形象的新高地。

（一）政务服务事项向大厅“一门集中”

市级部门、事项基本完成全量入驻，为“高效办成一件事”线下渠道畅通完善了基本路径。大厅实现了国务院确定第一批 13 个“一件事”的线下政策咨询、业务解答和线下办理，正在有序完善新一批事项的服务窗口。

（二）业务办理更加智慧快捷

不断改进升级业务系统，通过智能审批、智慧流程、智能核验，推进高频业务能办、快办。特别是通过建设大厅数字化监测平台，健全完善“1+3+N”管理模式，实现线下大厅线上管理。

（三）窗口工作人员服务更加标准

通过编制《政务服务大厅建设与服务标准化手册》和《提升窗口服务的十条措施》，常态化组织专项培训，还将信用建设引入大厅管理，不断提升窗口服务精细化水平。

（四）大厅功能更加多元便利

通过合理布局窗口、办公、会客等区域，不仅实现业务办理，还可以实现休闲休憩、免费图书借阅、免费使用急救箱、电脑、打印机、轮椅等用品和设备。此外，在大厅一楼设置 24 小时自助服务区，提供 7×24 不打烊服务。

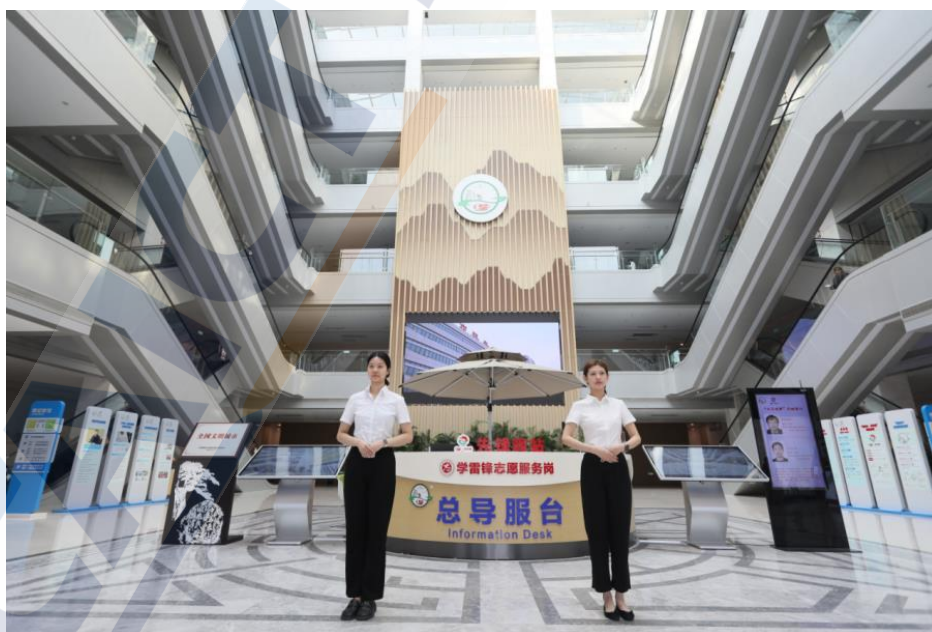
四、经验启示

泰安市从企业群众视角出发，将“高效办成一件事”理念融入政务服务大厅建设，并以高水平政务服务大厅建设服务于“高效办成一件事”，对各地政务服务大厅建设有一定借鉴和启示意义。

一是大厅建设要牢固树立以人民为中心的服务理念。政务服务中心要不断强化工作人员的服务意识，提升工作人员业务能力水平，把群众事当自己事，让企业群众进入政务大厅真正感受到“市民中心”的温暖。

二是大厅建设要营造良好的办事环境。从企业群众办事的视角出发，科学设计功能布局、窗口设置等，有条件设置24小时寄存柜、母婴室、茶水间等便民服务功能，以人文关怀和人性化设计，展现政务服务温度。

三是大厅建设要加强部门间协同联动。把所有大厅进驻部门融合为一个整体，真正实现共建共治共享。



来源：山东省泰安市行政审批服务局

图 24 山东省泰安市政务服务中心总导服台



来源：山东省泰安市行政审批服务局

图 25 山东省泰安市政务服务中心办事场景



来源：山东省泰安市行政审批服务局

图 26 山东省泰安市政务服务中心组织窗口服务能力提升培训会



来源：山东省泰安市行政审批服务局

图 27 山东省泰安市政务服务中心局长值班+办不成事反映窗口

案例 10：湖北省宜城市

大力推进“一窗通办”改革 顺畅快捷落实“高效办成一件事”

宜城市按照市镇一体、一步到位思路，在市、镇（街道）两级政务大厅全面实施以无差别综合窗口受理为核心的“一窗通办”改革，创造性打造市级“1+3”（全生命周期综窗+公安、税务、婚登3个专区）和镇（街道）“1+1”（综合窗口+派出所专区）的“一窗通办”服务模式，并聚焦综窗改革成果，探索综窗下的“关联事项集成办”的新模式，将行业单事项综窗向“一件事”集成办窗口转变，真正实现“只进一门、只到一窗、只跑一次，办成所有事”。

一、主要做法

（一）高位推进，助力“一窗通办”良好开局

宜城市委市政府高度重视“一窗通办”改革，将其作为“一把手工程”紧抓不放，斥资 1.1 亿元建设现代化的政务服务大厅，将原来拥挤的老政务服务大厅迁至宽敞的新大厅，面积由 4300 平方米拓宽至 9000 平方米，有力满足“一窗通办”场地需求。制定《宜城市深化政务服务“一窗通办”改革实施方案》（下文简称《方案》），将任务分解到具体岗位和个人，细化目标任务，形成责任清单。每月定期召开涉改部门联席会议汇报推进情况、解决突出问题，确保改革工作按既定路径有序实施，按设定目标高效落实。

（二）靶向发力，破解“一窗通办”实施困境

1.整合政务资源，降本增效。通过整合政务服务资源，将市级政

务服务中心进驻部门由 33 个（不含水电气、中介等）减至 12 个，窗口数量由 75 个减至 25 个，部门进驻人员由 113 人减至 58 人，实现人员精简化、办事高效化。

2.充分授权窗口，即来即办。“一窗通办”服务模式的核心在于打破传统政务服务中的部门壁垒和窗口分割。认真梳理政务服务事项清单，将即办件受理权、办理权和承诺件受理权等相关的政务服务事项以签订授权委托书的形式，充分向市级政务服务中心综窗授权，实现即办件“即来即办”、“即办即走”，承诺件“受审分离”、“统一出件”。

3.优化力量配置，重塑队伍。以服务外包的形式，建立职业化综窗队伍，面向社会公开招聘 65 名综窗人员（市级 50 名、11 个镇办 15 名），全部用于综合受理、咨询导办、帮办代办等工作。

（三）多措并举，推进“一窗通办”有序运行

1.整合重塑资源，实行“综窗受理、集成服务”。重构窗口设置。优化大厅布局，推行“1+3”（全生命周期综窗+公安、税务、婚姻登记 3 个专区）的“一窗通办”模式，撤销人社、医保、不动产、公积金、市场监管等领域专区，专区事项全部纳入综窗无差别受理，推动服务形态从“多窗”向“一窗”、从“专科”向“全科”转变，全市 1754 项单项事项和 140 余项“一件事”均可在任何一个窗口进行办理。加强事项梳理。完成市级 381 项和镇（街道）25 项高频事项精细化梳理，形成个性化办事场景 12000+，审核要点 9000 多个，编制“一事一指南”和《宜城市标准化受理手册》，实现群众申请、前台受理、

后台审批“三标统一”。整合关联事项集成办。聚焦综窗改革成果，探索综窗下的“关联事项集成办”的新模式，根据企业群众办事实际需求，变“群众来回跑”为“部门协同办”，变群众“要办什么”为“我能为群众办什么”，将行业单事项综窗向主题类综窗扩展，推出“一件事”主题套餐服务，目前13个国家重点“一件事”和2个省重点“一件事”全面落地，并完成省定标主题45个，创建本地特色主题事项86个。今年以来，办理“一件事”主题事项达2.6万件。

2.推动市镇一体，实现同质化服务。推进平台下沉。打破部门界限，整合多层级、多部门外网与电子政务外网融合，构建县乡村三级全覆盖的电子政务“一张网”，有力支撑“一窗综合受理”的政务服务网络体系。推进服务下沉。加快“市镇一体化”无差别综窗建设，将关乎民生的人社、医保、公积金等130项高频事项全面下沉。推进人员下沉。组成“政务服务小分队”，下沉各乡镇（街道）、村（社区）的政务服务综合窗口开展政务服务“坐班培训”活动，对乡镇窗口工作人员“手把手、面对面”进行业务、礼仪等方面培训，确保下沉事项“接得住、接得稳、办得好”。

3.拓展平台支撑，打造数字化服务。上线了政务服务数字地图，为企业群众提供更为精准详细的智能办事导引服务，解决企业群众办事前期所有问题；建设宜城智能导办系统，辅助综窗工作人员标准化收件，做到办理人员“有参照”、事项审批“有标准”。全省首个以AI大数据模型为依托的“政务数字人”在宜城落地，有效提高了政务服务智能化水平。在襄阳市率先布局集成式自助终端机，打造襄阳区

域首家“政务晓屋”，实现政务服务就近办理，并将自助终端延伸到镇（街）、村（社区），提供 24 小时不打烊的智能服务。

（四）健全机制，保障“一窗通办”高效运行

1.坚持管考结合提质效。实施政务服务大厅标准化管理，严格执行《窗口人员考评细则》《综窗日常巡厅制度》《综窗团队 7S 管理制度》《政务服务综合窗口人员能力规范》《政务大厅服务礼仪执行细则》《综合窗口标准化服务手册》等，落实仪容、仪表、仪态标准化和物品摆放标准化。强化日常督导巡查机制，采用视频巡查和窗口实地核查相结合的方式，实行日巡查、月通报，每日不定时对窗口工作人员的作风纪律进行“零距离”监督巡查，发现问题，及时处理。按照结构优化、优绩优酬原则，推行绩效考核工资差异化管理，形成优胜劣汰、争先恐后的内部考核机制。

2.坚持学考结合提水平。坚持把服务能力建设作为职业化窗口队伍建设的核心要务来抓，以“跟窗”学习等自主培训，日常训练、集中培训相结合的定向培训，以及技能大比武等方式，促进各业务门类深度融合，使综窗工作人员逐步全面系统掌握关联事项集成办、跨域通办、跨省通办、线上+线下融合等综合业务要求，实现“一岗多能、全科受理”。

3.坚持向民间需提效能。以落实“好差评”为切入口，建立评价、分析、反馈、整改全流程运行机制，实现以评促改、以评促优。充分发挥 12345 政务服务便民热线作为检验服务成效“反馈器”的作用，不断提升服务质效。采取官方抖音号实时直播方式，将政务大厅办事

窗口置于群众监督之下，让政务服务透明亲民。截至目前，抖音账号粉丝数达 1.1 万，发布视频达 90 余条，视频总播放量超 320 万人次，宜城政务品牌知名度、美誉度大大提升。

二、重点成效

（一）服务更高效

窗口设置优化，大力精减窗口和人员，撤销人社、医保、不动产、公积金、市场监管等分领域专区，全部纳入综窗受理，进驻部门由原来的 33 个（不含水电气、中介等）减少为 12 个，窗口数量由原来的 75 个减少至 25 个，部门进驻人员由 113 人减少至 58 人，精减比例分别达到 63%、67%和 48%，有效改善了窗口忙闲不均、人力资源浪费现象。

（二）办事更便捷

“一窗通办”精准释放改革红利，让企业群众变“多头跑”为“跑一处”，变“来回跑”为“最多跑一次”，切实体会“一站式服务”的便利度。

（三）经验获推广

我市“一窗通办”改革经验被随州、荆门、鄂州及襄阳全域复制推广，先后有江苏昆山等全国 20 多个市州、县市来宜考察交流学习。

（四）获多项荣誉

2022 年 10 月，在 2022 数字政务发展年会上获评全国“2022 政务服务标准化规范化便利化建设先进单位”。2023 年 11 月 24 日，在北京举办的第三届数字政务发展年会上，宜城市行政审批局以“审前

服务“三步曲”政务服务改革典型案例，获评2023数字政务发展年会“一体化政务服务创新实践典型示范单位”称号。2023年11月30日，2023第四届政务服务软实力经验交流大会上发布《全国政务服务“小切口”改革优秀实践案例集》，宜城市行政审批局以“一窗通办”政务服务改革典型案例，获评“流程优化提升优秀案例”。2024年6月26日，在第七届政务服务博览会上，宜城市行政审批局获评“高效办成一件事业务创新优秀案例单位”。

三、经验启示

宜城市按照市镇一体、一步到位思路，打造市级“1+3”（全生命周期综窗+公安、税务、婚姻登记3个专区）和镇（街道）“1+1”（综合窗口+派出所专区）的“一窗通办”服务模式，以“一窗通办”向基层延伸为支撑，以政务服务事项标准化为抓手，以审前服务智能导办政务地图为载体，以综窗管理制度化为依托，实现全市三级政务服务事项就近“同标准、无差别、同流程”规范办理；聚焦综窗改革成果，探索综窗下的“关联事项集成办”新模式，将行业单事项综窗向“一件事”集成办窗口转变；创新特色政务服务应用，有效提升服务便利度；坚持把服务能力建设作为职业化窗口队伍建设的核心要务来抓，实现“一岗多能、全科受理”。通过推进“一窗通办”改革，实现“就近办”、“全市通办”，政务服务水平显著提高，对提升公共服务办事能力和政务服务便利化水平具有积极意义。



来源：湖北省宜城市行政审批局

图 28 湖北省宜城市政务服务中心外景



来源：湖北省宜城市行政审批局

图 29 湖北省宜城市政务服务中心大厅内景

案例 11：海南省海口市

创新集中制证一件事改革

实现分散式审批模式下证照结果异地制发

海口市实现了全市四级政务服务事项“集中统一制证”改革，并同步实现了全市四级政务服务“证照结果物”异地制发领取和“批文类结果物”全量网络送达的全覆盖改革，进一步提升了海口政务服务的便利化程度。

一、基本情况

经过 4 年的推进，海口的集中制证流程不断升级完善，完成了市、区、开发区、镇街、村居的制证/文改革的全覆盖，实现了多项机制和技术的突破，创新探索了“分散式审批模式下的集中制证服务”模式，推进了“全城证照结果物异地制发”模式改革，为政务服务末端环节的高效服务提供了保障，为推进政务服务多点可办、就近办、全城通办的实际落地落实提供了有力支撑。

二、主要做法

（一）全方位改革谋划

海口的制证/文改革，从证照和批文结果物的全部业务横向维度，和市、区、开发区、镇街、村居四级服务的全部层级纵向维度，实施了横向到边、纵向到底的全方位高效制发证照/文便利服务改革谋划和部署。

（二）第一阶段 1.0 版本的集中制证改革

海口 2019 年开始部署集中制证/文改革，以龙华区作为试点推进

改革，2020 年初，在龙华区建设了全省首个“全流程智能化制证中心”，实现了集中审批改革模式下的海口集中制证改革的 1.0 版。2022 年海口四个区全部完成了制证中心建设，实现了政务服务大厅集中高效制发证照，群众企业立等可取的服务效果。

（三）第二阶段 2.0 版本的集中制证改革

市营商环境建设局以问题为导向，认真分析服务痛点，研究探索“内、外”都高效的制证工作模式和机制，2024 年 6 月以市政府名义印发了《海口市集中制证改革实施方案》（海府办函〔2024〕124 号），部署分散式审批模式下的集中制证改革，在技术的支撑下，创新探索了“审批单位发布制证指令——大厅按令制证+自动调用审批用章 = 1 分钟完成制证”的工作模式，同时创新探索了“分散式审批模式下的集中制证服务”模式和“证照结果物异地制发服务”模式，叠加 24 小时领证服务，批文结果物网络送达全市四级政务体系全铺开，较大程度提升内部人力资源配置和服务工作“内跑”效率的同时，更提升了“外跑”的效率，实现了经营主体办事“批完即领证、24 小时可领证、批文结果物主动送达”的高效服务，更好地支撑了多点可办、就近办、全城通办等场景的“同感”服务，进一步夯实和提升政务全链条的服务效率，为经营主体提供更便捷化的政务服务和体验。

三、重点成效

（一）“外跑”服务更优

一是多口多环节制发优化为政务大厅 1 口 1 环节服务模式。二是证照制发周期由 5 个工作日压缩到 1 分钟，批文秒送达。三是由 1 点

领证到多点可选，8 小时领证到 24 小时可领，以及批文零跑动。四是证照加设统一“防伪二维码”，跨省证照利用认证更高效。

（二）“内跑”效率更高

1. **证照归集高效**。目前海口不仅完成了国家和省证照归集目录 113 类证照的任务，而且已高质量实现了全量 254 类的证照归集，完成率 225%，特别是突破了部分部委系统证照全省无法归集的痛点。

2. **再利用支撑有力**。海口统一制证系统制发和归集证照结果物的同时，省系统及时将生成的电子证照反推回海口统一制证系统，为材料复用减证便民、实施免审即享及无证明改革等进一步的优化服务提供了有力的支撑。

3. **关联改革同频夯实**。一是海口在集中制证改革的同时同步夯实了多点可办、就近办、全城通办等场景便利化政务改革，解决了经营主体办事多点申办还需异地领证等实际问题。二是解决了工作人员在信用“双公示”系统二次录入办件的负担。

4. **内部资源配置优化**。在海口集中制证改革的过程中，市本级 33 个涉及证照制发的政务服务单位中，除公安业务、社保卡、涉外婚姻、事业单位法人证、医院内出生证、学历证 6 类未进驻市政务大厅制证中心外，全市各单位配置的制证人员由 30 人以上优化为 8 人；制证设备由 30 套以上整合为 5 套，较大程度降低了政府资源配置投入，提升了整体政府效能。

5. **廉政风险防控有效**。一是在政务系统内部，实行“受理、审批、制证”三分立工作模式，从工作环节设置层面有效防控廉政风险；二

是通过业务流转与指纹识别双管控，实现了盖章无需填表，指纹自动识别记录，并通过量子加密实现卫星定位云存储、用章过程和结果自动拍照，盖章证照影像资料自动生成上传云端不可擦除，印章管理安全性大大提升，从生效标识技术应用上防控廉政风险；三是开发了“制证监督”模块，从流程层面防控廉政风险。

6. “机制+技术”管理闭环。集中制证改革的业务及全链条闭环管理逻辑，在技术设置上高效落地，让服务、监督、管理更简单精准，实现全量制证—归集—共享—监督的闭环管理，提升政务全链条的管理和服务效率。

四、经验启示

海口的集中制证流程不断升级完善，完成了市、区、开发区、镇街、村居的制证/文改革的全覆盖，实现了多项机制和技术的突破，创新探索了“分散式审批模式下的集中制证服务”模式，推进了“全城证照结果物异地制发”模式改革，为政务服务末端环节的高效服务提供了保障，为推进政务服务多点可办、就近办、全城通办的实际落地落实提供了有力支撑。



来源：海南省海口市营商环境建设局

图 30 海南省海口市政务服务大厅咨询服务台



来源：海南省海口市营商环境建设局

图 31 海南省海口市政务服务大厅帮办代办服务区



来源：海南省海口市营商环境建设局

图 32 海南省政务服务大厅制证中心



来源：海南省海口市营商环境建设局

图 33 海南省政务服务大厅“高效办成一件事”综合窗口

案例 12：海南省三亚市

聚焦政务服务个性化服务需求

打造“1+5”的“高效办成一件事”政务服务新模式

三亚市以“高效办成一件事”为抓手，聚焦政务服务提质增效，深化线上线下融合发展，探索政务服务创新，打造“1+5”的“高效办成一件事”政务服务新模式，形成以线上线下“1个专区”为基础，“跨域办”、“视频办”、“码上办”、“电话办”、“上门办”为延伸的“高效办成一件事”政务服务新模式，积极满足企业和群众办事多元化、个性化的需求，推动政务服务由“可办”向“好办易办”转变，进一步提升企业和群众获得感，营造良好政务服务环境。

一、基本情况

近年来，在政务服务水平稳步提升的同时，企业和群众对政务服务的个性化需求逐步增加，为更好地满足企业和群众办事多元化、个性化的需求，三亚市以线上线下“1个专区”为服务基础，积极推进政务服务向外延伸，创新推出“跨域办”、“视频办”、“码上办”、“电话办”、“上门办”5种服务模式，打造“1+5”的“高效办成一件事”政务服务新模式，为企业群众提供便利高效政务服务。

二、主要做法

（一）品一杯咖啡，办成一件事，打造“1个专区”服务

三亚市以“高效办成一件事”为牵引，在政务服务大厅设立了“高效办成一件事”服务专区，围绕“高效办成一件事”主题，推行“一

次告知、一口受理、一网审批、一窗发证、一体管理”工作模式，关注办事人从办理前、办理中、到办理后的体验，打造既有速度又有温度的政务服务。

一是组建帮办代办队伍。通过“无窗口”智能导办服务系统，形成窗口服务与帮办队伍相互辅助的工作模式，为有需要的企业和群众提供陪同办、代理办，专人一对一服务，全流程指导。

二是提供暖心等候区。在政务大厅添置咖啡及茶水供办事人免费饮用，倡导“品一杯咖啡，办成一件事”的服务理念，充分体现政务服务的温度，持续推动服务流程优化和用户体验提升。

三是引入政务双屏交互终端，助推智慧政务升级。将办事设备进行精细化集成，整合材料电子化、双屏交互、视频协办等多种政务服务功能，实现信息的无缝传递与交互，不断推动“高效办成一件事”向智慧政务服务升级。

（二）政务“朋友圈”再拓展，实现轻松“跨域办”

三亚市在“全省通办”的基础上，建立市、区政务服务联动“大一窗”工作机制，通过“异地收件、属地受理审批、快递送达结果”等多种方式，实行“多厅联动”便捷服务，企业和群众可就近选择在市、区任一政务服务大厅进行“一件事”业务申请并办理相关事项，打破传统属地申请的限制，实现全市同标准受理和无差别审批。并以“一件事”“全市通办”为目标，打造四级政务服务体系，把一口受理的“口”设到市、区、大社区、便民服务站，形成高效便民服务一体化体系，真正推动政务服务实现就近办、多点办、一次办，提升全

市企业和群众办事便利度。

（三）打造“数字政务门牌”，推出快捷“码上办”

三亚市运用人工智能、大数据，在崖州区全力打造服务企业群众“最后一米”的数字化载体，率先在全省推出“数字政务门牌”服务，通过图文攻略、音视频交互等形式让办事群众一看就会、一线咨询、一键就办，为企业群众提供更加智能化、精准化、个性化的政务服务，群众扫码便可轻松指尖享受智能办事引导、在线帮办代办和智能办事导航等服务，让“一件事”政务服务实现了从可办、能办，到易办、好办的便利化升级，构建“码上”办事服务圈。

（四）贴心守护特殊人群，推行暖心“视频办”

针对聋哑人士推出“视频办”服务模式，提供智能视频办系统，通过集成的三方视频和语音同屏技术，实时连接帮代办服务端、群众端及专业的手语翻译人员，为聋哑人士提供即时的实时字幕和手语翻译服务，打破聋哑人士在“一件事”政务服务方面的沟通壁垒，确保他们能够高效地沟通，让特殊人群办事便捷化、暖心化，提升政务服务的人性化水平。

（五）政务服务触手可及，上线便利“电话办”

聚焦企业群众办事需求，结合“高效办成一件事”工作，推出“电话办”服务模式，上线“电话办”服务事项 20 项。申请人只需拨打三亚 12345 热线，接入 2 号键行政审批服务专席，告知需要办理的审批事项名称，提供申报主体基本信息，专业的话务员团队根据申请人需求，完成业务信息记录，用电话线链接起电脑端完成业务申办。涉

及需要提交材料的，政务中心委托跑腿免费取送，以最快的速度、最安全的方式，上门领取申请材料，免去了申请人亲自前往政务中心的繁琐，打个电话即可轻松办理业务，让线上政务服务更简单。

（六）有机融合多元力量 创新主动“上门办”

一是拓展云端办事渠道，推行“下单上门办”。与京东电商平台合作，以“你来下单，我来上门”的形式，推出政务服务“淘宝式”办事模式；简易事项群众下单后，依托大社区政务服务驿站和京东物流团队，实现“上门办”服务。

二是持续优化“政务服务直通车”服务模式。将政务服务直通车开往社区、农村，开进企业、校园，打造下沉式、零距离的服务平台，为群众提供线上申报、现场解答等多种形式的服务，并引导群众积极通过互联网办理业务，拓展“一件事”就近办、快速办等服务，真正做到窗口前置，实现办理渠道向基层延伸，让政务服务“找上门”，畅通企业群众办事的最后一公里。

三是推出“同城跑腿”出件模式。与多家物流形成合作，通过数据端口对接，提供“在线下单、数据流转、跑腿即送”的跑腿出件模式，使群众“一件事”证照领取时间缩短 80%，增加企业群众选择自由度，可根据实际需求选择配送地址、时间，提升企业群众证照领取便利度并通过远程智能交互，实现政务端、物流端、群众端等多端物流信息共享。

三、重点成效

一是完善高效便捷的线下服务模式。三亚市通过四级政务服务体

系，建设高效联动“高效办成一件事”政务服务网络，结合帮办代办、智能导办、智能终端等服务措施，为群众提供省时、省心的智能化政务服务，持续增加企业群众办事便利度。

二是解决特殊人群办事难、办事繁问题。聚焦特殊人群的服务需求，分析特殊人群服务全生命周期中办事的堵点难点问题，畅通京东店铺下单上门办、线上视频办、线下帮办代办、语音电话办等多端办事渠道，优化无障碍智能终端及页面设计，助力特殊人群办事更便捷更贴心。

三是构建“政务+N”现代化政务服务体系。将政务服务与电商、物流等平台进行结合，充分利用电商平台使用度广泛和物流平台配送时效快的优点，拓展政务服务增值化服务内容，进一步构建现代化“高效办成一件事”政务服务创新体系。

四、经验启示

三亚市打造以线上线下“1个专区”为服务基础，以“跨域办”、“视频办”、“码上办”、“电话办”、“上门办”5种服务模式为服务延伸的“1+5”的“高效办成一件事”政务服务模式，始终聚焦企业群众的需求侧个性化变动，助力政务服务供给侧改革，建立更加灵活、便利的政务服务网络。同时，不断推动政务服务与各平台的有机结合，融合多元社会力量，让政务服务应群众所“呼”，满群众所“想”，让服务更多元，让政务更简单。



来源：海南省三亚市政务服务中心

图 34 海南省三亚市政务服务中心服务台



来源：海南省三亚市政务服务中心

图 35 海南省三亚市政务服务中心“高效办成一件事”服务专区

案例 13：贵州省贵阳市

丰富“一件事”场景服务

更多领域更大范围实现“高效办成一件事”

贵阳市充分发挥大数据优势，找准政务服务的痛点需求和改革创新发力点，着力破除部门和层级间的壁垒，聚焦落实“高效办成一件事”、推动涉企“一件事”、打造特色“一件事”几个方面，从“一站式”服务大厅到园区，从“让信息多跑路、群众少跑腿”到“最多跑一次”，形成了集约高效的线上线下政务服务体系。

一、总体情况

今年以来，贵州省统一制定方案、统一平台建设、统一安排部署，贵阳市在完成 13 个“一件事”的同时，结合发展需要、区域特色，推出开办民宿、外贸开办、新能源充电设施”等 18 个特色“一件事”，园区落地企业开办、企业注销登记、企业信息变更等 6 个涉企“一件事”。目前，第一批 13 个“一件事”已经落地运行，累计办件 1580 万件，平均办理时限减少 60%，平均申请材料减少 58%，平均跑动次数减少 82%，平均申请表单减少 80%，平均办理环节减少 85%。

二、主要做法

（一）业务升级，政务服务一次办

1. 深化改革提质效。贵阳市以申请端、政府端“两端高效”为目的，从线上一网覆盖、线下一窗受理、热线远程辅助三个平台共同发力，全面推进“高效办成一件事”改革落地。2022 年来，贵阳市开展“一窗通办‘2+2’”改革，全市 14 个区（市、县、开发区）初步构

建以自然人和法人办事为导向的对外服务形态，通过“一窗通办‘2+2’”改革，形成一支专业化辅助队伍，既办“本级事”“部门事”，也办“全省事”“跨域事”，有力支撑法人和自然人两个全生命周期“高效办成一件事”。

2.创新举措优服务。贵阳市以“高效办成一件事”为目标，通过党建引领促进业务融合，组建党员“店小二”队伍上门解忧，跑出政务服务“温度+速度”；推出午休不休、双休日及节假日“政务服务不打烊”延时服务等，丰富服务功能，满足多样化需求。

3.宣传推广促提升。探索“政务+短视频”，将“高效办成一件事”办理流程、材料、时限等信息进行宣传，打造集专业性、通俗性、趣味性为一体的优质政务宣传内容，让政务服务“会说话”，服务群众“零距离”。

（二）园区创新，涉企套餐身边办

1.流程上谋简。以“高效办成一件事”为牵引，根据各园区产业特点和企业全生命周期，将企业开办、企业信息变更等 6 个“一件事”纳入园区办理，同时下放 48 项高频涉企经济事项到园区，延伸集成服务链条，实现企业办事不出园区。例如企业上市合法合规信息核查在国家规定的 17 个基础事项外，新增医保、公安、检察公诉、司法诉讼、海关监管等领域事项，办理时长已压缩至 15 个工作日。截止目前，全市 15 个园区“一件事”办件量总计 33909 件。

2.服务上谋新。园区是产业发展的主战场、主力军、主阵地，是“强省会”工作的重中之重。贵阳市依托“企业之家”找准园区企业、

项目“痛点”，聚焦企业全生命周期，将涉企“一件事”服务触角延伸到园区，打通服务企业“最后一公里”。花溪燕楼园区推出交地即交证“一件事”、验收即发证“一件事”，实现规划审批优服务，助力项目落地加速度；综保区立足服务外向型经济功能定位，创新推出“外贸企业开办一件事”，将商务、海关备案登记等由原来的5天提速到当场办结，累计办理400余件，为外贸进出口、新型制造业、保税物流等多个行业领域企业进驻园区提供了便利。

3.措施上谋实。贵阳市坚持“一盘棋”部署、“一体化”推进，各区县“一条心”攻坚、“一股绳”作战，市县纵向联动，县区、园区横向联动，切实整合了全市政务服务资源，凝聚了全市改革攻坚的合力，构建形成各司其职、协同配合、全面推进的工作格局，推进“高效办成一件事”改革工作任务落地落实落细。

（三）场景拓展，特色事项集成办

1.探索“N件事自由组合办”。贵阳市在国家“高效办成一件事”清单基础上，按照“不设清单、不限区域、自由组合、一次办成”的改革思路，统筹推进个人和企业两个全生命周期全项无差别服务，实现“N件事自由组合办”，推动更大范围的“高效、办成”。在事项标准化基础上，推行市县乡村四级5508个事项无差别自由组合办理，企业和群众按需组合、自由集成，综窗人员统一收件、一窗出证。

2.推进企业需求一次办。贵阳市坚持“一件事”集成思维，充分发挥政务中心协调联动政府各部门的政治优势、体系优势和信息化优势，整合政府涉企资源，以服务企业为改革主线，从涉企信息“集成”

发布、企业需求“集成”办理、企业诉求“集成”处置、行业发展“集成”推动四个方面，拓展“高效办成一件事”服务。今年以来，贵阳市县两级共发布涉企政策6000余条、累计处理企业诉求4285件次，办结率为100%、满意率100%。

三、取得的突出成效

（一）从“办成事”变为“好办事”，“全方位”服务企业群众

立足企业和群众的实际需求，贵阳市先后落地运行申请保障性住房、商品房预售等11个特色“一件事”，目前累计办件9158件，平均办理时限减少89%，申请材料减少51%，跑动次数减少53%，申请表单减少55%，办理环节减少43%。

（二）从“有什么给什么”变为“需什么给什么”，“全周期”服务企业群众

贵阳市各区县从实际出发，探索创新，推出开办民宿、外贸开办等7个特色等“一件事”，累计办件2358件，平均办理时限减少69%，申请材料减少63%，跑动次数减少78%，申请表单减少41%，办理环节减少66%。其中，清镇市立足旅游区功能定位，推出“民宿一件事”，申请材料减少68%，跑腿次数减少80%，助力民宿开办优质高效；开阳县聚焦广大农村群众办理摩托车年审业务多头跑、多次跑、耗时长等问题，推出“摩托车年审一件事”，累计服务群众870余次。

（三）从“被动”变为“主动”，“全天候”服务企业群众

开展“我陪群众走流程”活动，陪同群众申办业务，精准推动制度优化、流程简化和服务提升。截至目前，共开展“我陪群众走流程”“高效办成一件事体验员”活动68次，推动解决问题4个。

（四）从“单一模式”变为“多元模式”，“全区域”服务企业群众。

坚持抓重点、疏堵点、破难点，积极探索“政务服务+N”新模式，打造政务+物业、政务+社区、政务+园区等便民服务，推动政务服务向基层、园区延伸。全市推行“告知承诺+容缺办理”审批服务，涉及58个容缺事项及103个可容缺材料，“全省通办”事项3678个。

四、创新点、推广意义和价值

在当前国家加力推出一揽子增量政策、政府部门协同将政策精神执行落地的背景下，贵阳市统筹推进“高效办成一件事”，从实际出发改革创新、大胆探索，丰富“一件事”服务场景，延伸“一件事”服务链条，让“高效办成一件事”成为常态。



来源：贵州省贵阳市人民政府政务服务中心

图 36 贵州省贵阳市政务大厅外景



来源：贵州省贵阳市人民政府政务服务中心

图 37 贵州省贵阳市政务大厅服务台



来源：贵州省贵阳市人民政府政务服务中心

图 38 贵州省贵阳市政务大厅等候区



来源：贵州省贵阳市人民政府政务服务中心

图 39 贵州省贵阳市政务大厅办事区

案例 14：陕西省西安市

打造企业综合服务专区

“一站式”提供增值服务

西安市行政审批服务局按照“高效办成一件事”工作部署，在市政务中心建设企业综合服务专区，为企业提供主题集成服务、政策服务、项目保障服务、法律服务、中介服务、金融服务、科创服务、国际贸易服务、网上设置“企业综合服务专区”窗口、兜底服务十项服务内容，推出 45 个涉企“一类事”服务场景。按照充分征集企业需求、联合确定活动内容、“一站式”供给增值服务、构建长效联络机制的工作模式，为企业提供精准化、个性化的优质衍生服务。

一、基本情况

政务服务增值化改革是“高效办成一件事”的创新拓展，是在基本政务服务便捷化的基础上，以服务对象需求为导向，有效整合协同服务资源，拓展延伸服务链，围绕企业全生命周期、产业全链条，提供更加精准化、个性化、深层次的高效衍生服务的实践探索，包括政策、人才、金融、科创、法律等集成服务。旨在全面推动政务服务扩面增效，提升服务对象办事满意度和获得感，构建泛在可及、智慧便捷、公平普惠的高效政务服务体系。

二、主要做法

（一）聚焦增值服务，推进企业综合服务专区建设

按照《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3 号）中“拓展增值服务内容

容”的要求，西安市行政审批服务局自2024年3月开始筹划设立企业综合服务专区，起草工作方案，积极与市级部门、行业协会代表、企业代表等座谈交流，充分征求意见建议，9月3日正式印发《市政务大厅企业综合服务专区建设工作方案》，为企业提供主题集成服务、政策服务、项目保障服务、法律服务、中介服务、金融服务、科创服务、国际贸易服务、网上设置“企业综合服务专区”窗口、兜底服务十项服务内容。

（二）聚焦集成高效，梳理涉企服务“一类事”场景

围绕企业全生命周期服务需求，整合政府、市场、社会三方资源，在提供基本政务服务的基础上，叠加关联度高的增值服务事项，为企业提供个性化、定制化服务的组合式服务。梳理整合企业开办、水电气网联合报装、企业注销等“一类事”场景，依托“高效办成一件事”专区，推动涉企服务从“单一便捷”转变为“综合赋能”，企业可通过线上或线下，个性化选择需要办理的政务服务事项和需要获取的增值服务事项，一次性享受集成化、便捷化的政务服务。

（三）聚焦企业需求，统筹安排活动内容

充分征集企业需求，积极与相关市级进驻部门沟通协调，制定安排涉企服务活动。每次活动确定一个主题，围绕企业群众办事最关心的问题，例如“参保登记、医保报销、不动产登记”等不同涉企服务主题，从政策文件延伸至办事指南、服务信息、操作流程等，以政策解读、业务培训、座谈会、现场服务等多种形式进行详细讲解，帮助企业群众了解所办业务，解答办事疑问，通过多元化、全方位的服务持

续提升企业的获得感和满意度。

（四）聚焦标准规范，开展业务办件抽查

组织企业综合服务专区业务骨干开展办件抽查，每日对政务服务网公示的申请材料、办理流程、办理时限等与实际办理情况进行核查，及时发现和解决问题，确保企业群众办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化，进一步规范审批服务行为，提升群众办事体验，推进政务服务事项线上线下无差别受理、同标准办理。今年以来，累计开展办件核查 310 件，对省直垂管事项管理不协同、办事指南管理不规范、现场勘验未计入审批时限等问题及时进行了整改。

三、重点成效

（一）精心策划涉企服务活动

按照既定计划有序开展 16 次企业服务活动，围绕不同涉企主题，以丰富多样的形式为企业群众详细解读政策、培训业务、答疑解惑。活动参与企业数量累计达到 400 余家，企业对活动内容的满意度高达 100%，有效提升了企业对各类涉企事务的认知与操作能力，增强了企业办事的精准性与便捷性，切实助力企业发展经营。

（二）打造主题集成服务场景

针对企业在业务审批、手续办理、发展经营等过程中遇到的疑难问题，围绕企业全生命周期推出 45 个涉企“一类事”服务场景，实现了涉企服务从“单一便捷”向“综合赋能”的转变。通过一站式服务，有效整合涉企服务资源，为企业提供全方位、全链条的服务支持，大幅提升了服务效率，降低了企业办事成本。

（三）强化专区服务宣传推广

利用电视栏目、微信公众号、宣传手册等多种媒介渠道，广泛宣传企业综合服务专区涉企服务工作的成果与经验。通过生动形象的报道和宣传，不仅提升了“西安政务”品牌形象和影响力，也让企业群众更加了解企业综合服务专区，了解政务服务增值化，为未来的政务服务服务工作提供了有力支撑，推动涉企服务工作不断迈上新台阶。

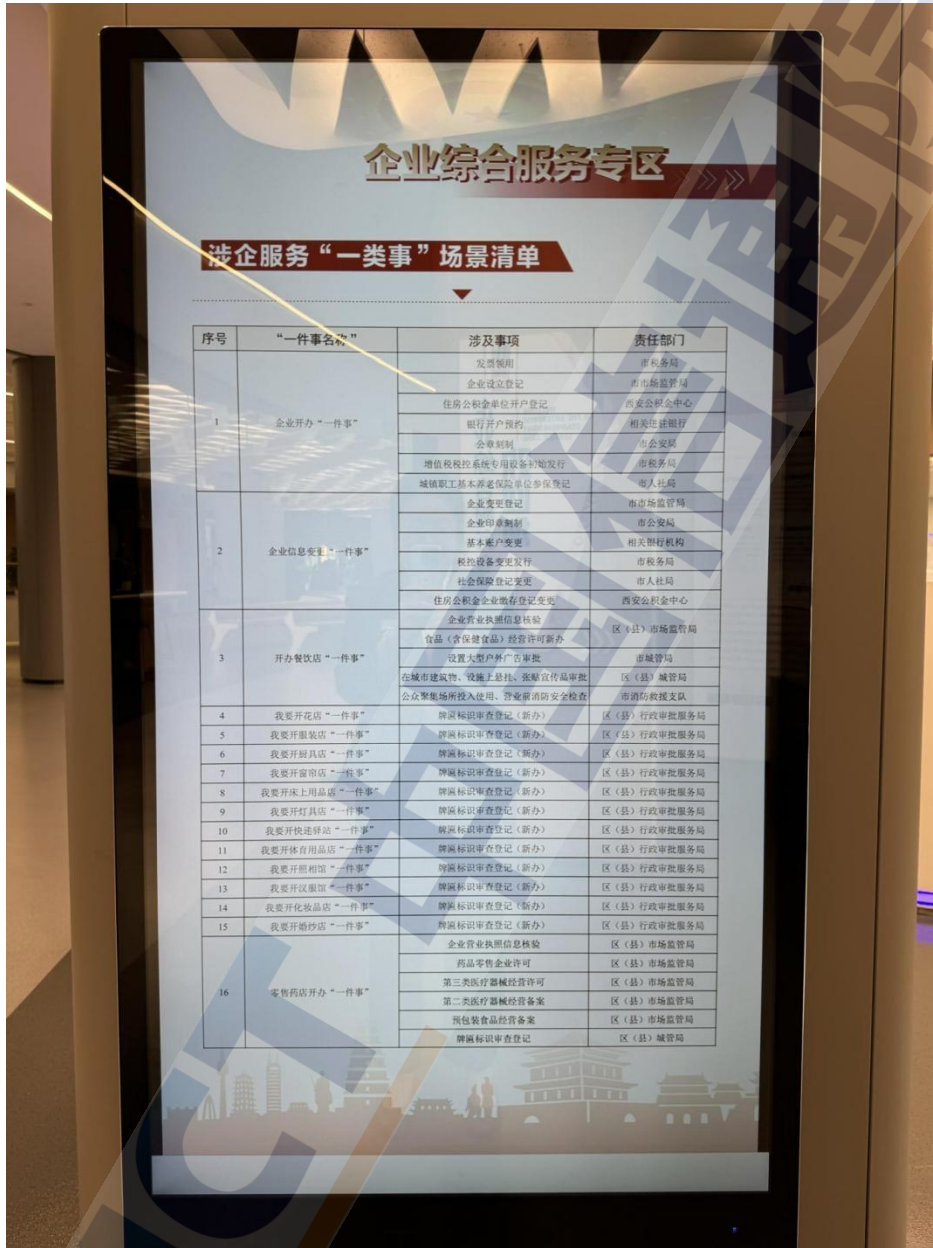
四、经验启示

建立企业综合服务专区，统筹涉企服务资源，通过打造线上线下融合、部门协同联动、精准高效响应的涉企服务工作机制，“一站式”集中解决企业在业务审批、手续办理、发展经营等过程中遇到的疑难问题，切实便利了企业政策信息获取，助力了企业发展经营，增强了企业的获得感和满意度。



来源：陕西省西安市行政审批服务局

图 40 陕西省西安市政务大厅企业综合服务专区



来源：陕西省西安市行政审批服务局

图 41 陕西省西安市企业综合服务专区涉企服务“一类事”场景清单

案例 15：宁夏回族自治区银川市

在全国首创开展“高效办成葡萄酒产业一件事”

宁夏银川在全国首推葡萄酒产业“一件事”，以“产业+”模式转变服务理念，以“链式”思维强化流程再造，加快推动葡萄酒产业落地经营、发展壮大，向世界递出“紫色名片”。

一、基本情况

发展出题目，改革做文章。2016年、2020年、2024年习近平总书记3次视察宁夏，寄予宁夏葡萄酒产业“中国葡萄酒，当惊世界殊”的深切厚望。银川市牢记习近平总书记嘱托，紧盯打造“世界葡萄酒之都”，引领中国葡萄酒“当惊世界殊”目标，为促进葡萄酒企业在宁夏抢滩登陆，结合推进政务服务线上线下融合和向基层延伸试点工作，促进政务服务与产业深度融合，推动“高效办成葡萄酒产业一件事”，探索形成“政务服务+产业发展”模式，突出改革显效化，实现增值化服务，为葡萄酒产业提供坚强支撑。以“高效办成一件事”服务模式，通过串联资源、整合模块、集成服务，构建自治区、银川市、县区三级政务服务体系的“1链式”高效联动服务模式，推动葡萄酒产业服务实现“3个转变”，助力葡萄酒产业踏上“快车道”，跑出“加速度”。

二、主要做法

一是精准减负，推出“链式”审批。聚焦产业强市，制定《银川市推进“高效办成葡萄酒产业一件事”工作方案》。打破信息“孤岛”，梳理公布葡萄酒产业全流程事项清单和办事指南，绘制葡萄酒产业立

项土地、规划建设、竣工验收、生产经营四个阶段流程图谱，分阶段清晰可见各阶段所需流程、报批要件，一键即可获取全套信息。对葡萄酒产业项目重新梳理各阶段办理环节和申请材料，对重复性材料进行压减整合，整合分散多个部门的多个事项，统一归集到一个线上模块，将涉及葡萄酒产业的企业准入、准营、项目建设等全链条事项全部纳入线上平台办理，实现快速开办、项目快速落地。

二是立足产业，重塑“链式”服务。推动传统“线下办”向定制“线上办”转变，在宁夏政务服务网搭建运行“高效办成葡萄酒产业一件事”模块，实现“一网好办、易办”。制作葡萄酒产业服务手册，涵盖办理事项所有申办材料、流程引导、咨询电话等各类内容。构建贯穿自治区市县镇四级“项目管家”“1链式”服务通路，在镇北堡镇打造乡镇第一家企业服务厅“紫侠跑长”微客厅，“项目管家”定制专项服务菜单，“紫侠跑长”精准匹配企业需求，为葡萄酒企业办事人提供问题解答、项目咨询，同时指导和督促审批部门在承诺时限内办结审批服务事项，协调解决帮办代办业务对接工作人员服务中遇到的审批问题，帮助企业快速完成办证、立项等前期准备工作，高效服务企业发展。

三是转变理念，推动“链式”发展。定期举办沙龙、走访企业，畅通政企互动渠道，精准匹配企业需求，提供政策推送、人才培育、法律咨询、定制审批等优质服务。专项组织葡萄酒产业“伙伴日”活动，为葡萄酒企业提供政策奖补、投诉处理、企业发展等各类问题咨询。绘制集乡村党建、政务、人才、产业、项目特色为一体的“五色

图谱”，充分激发葡萄酒产业的社会效益、经济效益、文化效益、民生效益。持续推动政务服务+产业融合发展，不断优化政策、市场、政务、法治、人文环境，拓展产业发展的更多增值化服务场景，架构高效多元的服务新格局，构建起以镇北堡民生服务中心为圆点、贺兰山东麓全面辐射的紫色政务服务体系。

三、重点成效

一是多平台整合资源，由传统串联审批向定制产业审批转变。通过串联资源、整合模块、优化办事指南等方式，重新再造产业审批图谱，将原有葡萄酒产业审批流程涉及的省市县（区）三级 9 个部门 30 项审批事项压缩为 19 项、184 份材料压缩为 61 份，有力破解了产业项目落地过程中遇到的“一揽子”难题，目前葡萄酒酒庄建设从企业开办、准营、立项到投产 2 年时限压缩至不到一年，有效降低投资成本。

二是多部门协同联动，由企业跑动办理向政府主动服务转变。基于“客户思维”的企业需求，联动自治区、市、县（区）部门，畅通沟通渠道，为企业提供覆盖企业开办、经营、注销等全周期“服务链”。依托经营范围自主公示改革，为迦南美地酒庄、贺兰珍堡酒庄等 26 家银川葡萄酒生产企业颁发带有自主经营品牌的新版营业执照。以“项目管家”1 对 1 服务，为葡萄酒产业项目开通绿色通道，全面整合政府资源，联动部门力量为企业节约办事成本。

三是多方位精准聚焦，由“高效办成一件事”向增值服务产业发展转变。全面梳理葡萄酒产业惠企政策，编制和公布政策兑现事项清

单和办事指南。依托大数据等技术进行企业画像，建立企业和政策匹配模型，实现惠企政策精准推送，对符合条件的惠企政策实行“免申即享”。依托辖区高校、葡萄酒产业技术研究等优势资源，加大葡萄酒产业全流程的各类人才培养力度。将葡萄酒元素融入旅游全过程，开发葡萄酒工业旅游产品和旅游线路，有效提升葡萄酒旅游产业的文化内涵。全市现有实体酒庄 144 家，年接待旅游人数 120 万人次，产业综合产值达 300 亿元，为全市 GDP 增长作出了 11% 的贡献。

四、经验启示

银川市充分发挥了政务改革效应，以“链条式服务”的“超前”行动，在鲜明体现了改革的集成性和创新性的同时，真正践行了从高效办成“一件事”到高效办好“一类事”的跃升，既是对其他单个“一件事”典型经验的深化和升华，也是可再普及推广的创新模式。



来源：宁夏回族自治区银川市审批服务管理局

图 42 宁夏回族自治区银川市政务大厅外景



来源：宁夏回族自治区银川市审批服务管理局

图 43 宁夏回族自治区银川市政务大厅服务台



来源：宁夏回族自治区银川市审批服务管理局

图 44 宁夏回族自治区银川市政务大厅办事场景

CAICT 中国信通院

案例 16：北京城市副中心

全面推进“高效办成一件事”

推行“N+1”定制化“一件事”服务

从 2022 年国务院办公厅印发《关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见》，到今年初国务院发布《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》，近年来围绕企业和个人全生命周期高频服务事项的“一件事”政务服务改革不断迭代升级。北京市也相继推出三批“高效办成一件事”场景，建设完成新生儿出生、义务教育入学、举办大型活动、私募基金、主体注销等 71 个“一件事”集成办事场景。北京城市副中心政务服务中心在全面贯彻落实“一件事”服务改革的过程中，从企业视角出发，通过延长“一件事”集成服务链条，打造“N+1”服务新模式，为企业提供定制化的“一件事”服务，打通经营主体开办与经营两个关键环节，真正实现企业从准入到准营的无缝衔接，把政务服务“减时间、减环节、减材料、减跑动”落到了实处，让企业享受到了政务服务改革的便利。

一、基本情况

自 2021 年以来，北京市选取企业和个人全生命周期高频服务事项，共建设完成三批、71 个“一件事”集成办事场景，其中法人办事场景 38 个。在这些办事场景中，企业需先通过电子营业执照或证书登录等方式登陆系统，方可进行后续办理。因此，企业需确保已完成设立登记，具备法人资格，才可享受“一件事”集成办理服务。这也

意味着，企业要先完成主体开办这个“1”，才能集成办理各办事场景整合的“N”个事项。

对此，北京城市副中心政务服务中心通过加强与业务审批部门沟通协同，充分利用数据赋能，把“一件事”法人办事场景的服务链条向前延伸至主体开办环节，即从主体开办阶段就开始按照“一件事”的模式为企业提供集成服务，打造“N+1”定制化“一件事”服务模式，协助企业从主体开办到经营发展一次办成、一次办好，实现从准入到准营的无缝衔接。

截至目前，北京城市副中心政务服务中心已累计通过“N+1”服务模式，为企业提供定制化“一件事”服务 123 次，服务企业 123 家。

二、主要做法与成效

（一）全面梳理办事场景，定制“一件事”服务指引

为了更好地推进定制化“一件事”服务，北京城市副中心政务服务中心从全市 71 个“一件事”办事场景入手，梳理编制了定制化“一件事”服务包。一是对照全市已完成建设的 38 个“一件事”法人办事场景，逐一梳理办事流程，按照“主体开办是唯一前提条件”的原则，筛选出了以餐饮店开办和跨境贸易为代表的 6 个办事场景，制定“N+1”定制化“一件事”服务办事场景清单。二是按照办理前、办理中、办理后的全生命周期逻辑链条，编制定制化“一件事”服务指引，清楚列明针对不同办事场景，企业在办理前需完成的准备工作，如确定经营主体名称、经营场所、出资方式、经营范围等；清楚列明在办理过程中需了解和掌握的要点，如申报入口、系统操作、申请材

料提交等；清楚列明完成办理后需注意的事项，如实体结果物领取、电子结果物申领、后续服务需求反馈等，确保指引内容符合实际需求，语言通俗易懂，让企业看得懂、用得上。

（二）加强跨部门沟通协调，推动业务流程整合

与常规的“一件事”法人服务相比，定制化“一件事”法人服务最显著的特点，是从企业开办就开始提供“一件事”集成服务，并将其与后续办事场景无缝衔接。因此，“N+1”定制化“一件事”服务的关键，在于企业开办环节与准营申请环节的整合、市场监管部门与其他审批部门之间的联动。北京城市副中心政务服务中心通过加强部门间沟通协同，有效推动了业务流程的整合和跨部门联动。

以“餐饮店开办”这一场景为例，除常规“一件事”服务场景涉及的“食品经营许可新办”和“公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查”这2个事项外，还要加上“主体开办”这1个事项，对应的审批部门为消防部门和市场监管部门。北京城市副中心政务服务中心通过推动市场监管部门和消防部门业务协同联动和数据交互共享，将“主体开办”与“食品经营许可新办”和“公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查”这3个事项整合为“一件事”，将办理流程从“先准入（开办）再准营（办理）”优化为“准入准营一次办”，为该场景的落地提供了保障。

（三）推动系统互通互联，提升数据共享实效

为了让主体开办与准营申请衔接更顺畅、更高效，北京城市副中心政务服务中心全力推动市场监管部门与其他审批部门的业务系统

互通互联，推进政务服务数据共享。在企业通过“一表申报、一套材料、一次提交”的模式提交申请后，市场监管部门先行审核通过后，其他审批部门即可第一时间通过部门主动调取或系统自动推送的方式，获取经营主体的登记信息，作为准营许可审批的依据，减少了身份认证环节。企业无需像常规“一件事”服务那样，先进行设立登记，等取得营业执照之后，才能在后续享受“一件事”集成办理服务。

（四）发挥管家服务优势，持续推行提前服务

北京城市副中心政务服务中心继续发挥管家服务优势，持续推行提前服务。一是建立和完善“政管家”企业微信号专人值守服务制度，线上为企业提供咨询解答、材料辅导、惠企政策推送等服务，提前协助企业做好办理前的准备工作，包括了解政策、准备申请材料、掌握审核要点等，为企业办事一次办成、一次办好奠定坚实基础。二是坚持通过实地走访、座谈交流、问卷调查等形式，深入企业和园区，提前掌握企业现状，摸排服务需求，为精准施策提供参考依据。

（五）线上线下协同发力，提升政务服务质效

为了提升“N+1”定制化“一件事”服务质效，北京城市副中心政务服务中心坚持线上线下双线融合，协同发力。一是高效承接12345企业咨询热线工作，企业来电“一线直达”，企业诉求接诉即办。二是升级电话咨询，将多个电话号码整合为一个咨询号码，实现企业办事“一号咨询”。三是整合电话咨询、在线导办、“政管家”企业微信线上咨询力量，组成咨询服务专班，搭建政企沟通桥梁，及时响应企业诉求反馈。四是举办服务专场，安排业务骨干提供全流程帮办导

办服务。

（六）以服务重点项目为抓手，推动服务改革走深

以服务北京城市副中心重点项目远洋乐堤港、万象汇和“湾里”项目等为抓手，在实践中推动定制化“一件事”服务持续走深走实。一是坚持“一件事”服务模式，对满足条件的企业积极提供“N+1”定制化“一件事”服务，减少企业办事时间和环节。二是及时总结经验，对服务过程中出现的新情况、遇到的新问题及时做好分析总结，在实践中不断改善服务细节，提升服务品质，推动定制化“一件事”服务持续走实走深。

（七）全方位拓展渠道，做好服务宣传推介

为了让企业了解、掌握、用好定制化“一件事”服务，北京城市副中心政务服务中心全方位拓展宣传推介渠道。一是联合业务审批部门通过“云直播”开展政策直达快享活动，提升服务知晓度。二是通过微信公众号、大厅宣传指示牌、“政管家”企业微信号等方式，扩大宣传推送覆盖面。三是坚持“一件事”服务思维入脑入心，全员做好定制化“一件事”服务推介，从咨询端开始一次性告知企业准入准营办理事项和流程，积极做好引导和帮办服务。

三、经验启示

“高效办成一件事”是新时代背景下推动政务服务改革、提升政府行政效能的新举措、新要求。推进“高效办成一件事”，要注重企业群众办事的全环节、全流程，从最基础的环节做起，打造定制化的服务场景，为企业提供定制化、个性化的优质服务，推动政务服务提

质增效，增强人民群众的幸福感和获得感。

（一）坚持以企业群众需求为导向，推动服务创新

从企业群众视角出发，以企业群众需求为导向，把企业群众满意作为服务创新的内在动力。从服务环节到服务流程，只要有短板、有卡点，就要下功夫，就要有勇气补足短板，疏通卡点，在通过解决问题、提升服务让企业满意的过程中推动服务创新。

（二）坚持立足“大综窗”服务优势，推动服务走实

北京城市副中心政务服务中心打破按部门、按事项设置和划分窗口的传统模式，完全采取“前台综合受理、后台分类审批”的“大综窗”模式运转，所有窗口均可提供全量进驻事项的咨询和办理服务。

“一窗通办”有效解决了此前办理不同事项需前往不同窗口、跑动多次的问题，为定制化“一件事”服务落到实处创造了条件。

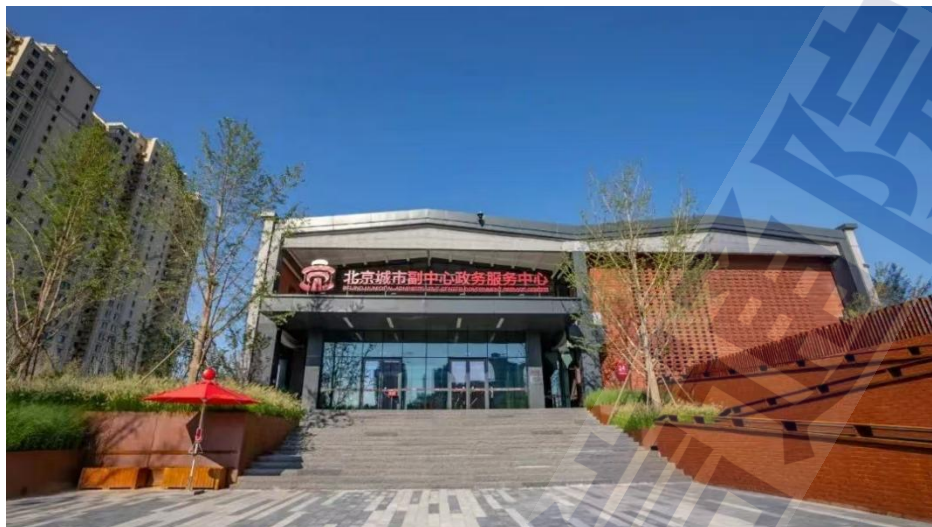
（三）坚持尊重企业自主选择权，推动服务一体化

不限定办理方式，在推行“网上办”、“指尖办”等更加方便、快捷的自助办理途径，持续推动政务服务便利化的同时，保留线下服务窗口，充分尊重企业自主选择权，推动线上线下服务融合，构建一体化服务体系，最大限度便民利企。

（四）坚持常态化业务培训考核，提升服务能力

综窗人员业务能力是落实改革、推进创新的前提和基础。要把部门培训和窗口自培自学相结合，加大对综窗人员的培训和考核力度，并通过构建和持续完善知识库，打造业务精、能力强、服务好的政务

服务团队，夯实服务基础，提升整体服务能力。



来源：北京城市副中心党工委管委会

图 45 北京城市副中心政务服务中心外景



来源：北京城市副中心党工委管委会

图 46 北京城市副中心政务服务中心总服务台



来源：北京城市副中心党工委管委会

图 47 北京城市副中心政务服务中心办事窗口



来源：北京城市副中心党工委管委会

图 48 北京城市副中心政务服务中心自助服务端

案例 17：北京经济技术开发区

创新打造全国首个“四智大厅”

推动“高效办成一件事”

为落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》，改变企业群众办事分散和数字化、信息化支撑能力不足的现状，提升主动服务能力和服务管理效能，北京经济技术开发区以打造全国数字政务标杆大厅为目标，统筹线上线下融合，强化数字赋能提升，聚焦总结集成，以推动经开区高质量发展为目标，主动探索线下政务大厅发展方向和功能定位，通过建设服务智能化、管理智能化、决策智能化、运营智能化的四智大厅，优化服务供给、创新服务模式、强化数据运营，构建体系化、常态化的政务服务提质增效推进机制，支撑高效办成一件事落地落实、纵深发展，不断深化政务服务改革，形成泛在可及、智慧便捷、公平普惠的高效政务服务体系。

一、基本情况

北京经济技术开发区遵循政策导向、发展导向、需求导向和效果导向进行研究设计，既落实国家和北京市的整体战略要求，又符合区域发展规划定位及政务服务客观发展规律，以“亦城客厅”建设为空间载体，以“服务最优质、管理最智能、决策最科学、运营最高效”为目标，以“线上线下融合”为引领，以数据资源为要素驱动，深化政务科技应用，探索政务服务线上线下一体融合的数字孪生演进路径，围绕服务智能化、管理智能化、决策智能化、运营智能化，打造亦庄

特色智慧政务服务，领跑政务服务数字化转型，不断提升企业群众的满意度和幸福感。

二、主要做法

（一）服务智能化

基于服务对象视角，通过线上智能化技术和线下暖心服务的无缝衔接，打造有速度、有温度的智能化综合服务大厅，形成从服务咨询、办事引导到出件反馈的全流程、全场景、全要素智能体验。升级智能引导，推出“处处有提示、人到服务到”的无缝化智能导办，让企业群众体验“一看就能懂，一点就能办”的高品质导办服务；优化智能办理，推出“首接绑定、跟单负责、直至办结”的一号位服务模式，真正做到企业群众诉求“只讲一遍、只找一人、只跑一次”；强化智能咨询，以智能知识库为支撑，提升AI智能问答水平，构建全时段、不打烊咨询服务体系；完善“集评促改”数字化平台，打造“内部监测外部评价双闭环管理模式”，围绕“评价收集-分析研判-整改提升-效果反馈”全环节，实现触点评价、智能邀评与内部监测的互动互促，打造开放、互动、聚力、共进的政务服务新生态。

（二）管理智能化

基于管理人员视角，构建大厅人事物资源的一体化管理体系，实现对大厅运行状态的全方位、智能化监控以及运行事件的自动化处置。运用人工智能和大数据，规范人员岗位管理，实现对事项最小颗粒度的精细化、结构化拆解和动态管理，满足业务对大厅楼层、区域、窗口及业务类型即时调整，以动态网格化管理为基础，通过人工上报和

智能触发相结合，对大厅人员调配、业务调整、应急预警等事件进行分级上报、联动处置和预警督办，提升线下大厅管理的智能化水平。

（三）决策智能化

遵循国家、北京市、经开区关于政务服务工作要求，结合服务和管理的创新场景，提炼并构建核心指标体系，综合利用系统产生的实时数据，对政务服务质效、大厅运行情况、整体运营效能展开指标分析及态势监测，发挥数据优势，预警研判调整，反哺业务运行。面向不同业务角色，提供精细化的数据分析，实现“不同业务不同看板、不同角色不同看板”，赋能大厅管理、运营、服务人员，打造具备“数据对话、数据决策、数据服务、数据创新”能力的新一代政务服务大厅。

（四）运营智能化

按照政务服务数字化运营理念，制定一套数字政务运营管理办法，培养一支具备数字素养和数字意识的团队，通过持续地数字化运营，不断提升现有业务场景的服务效能，实现大厅管理与服务持续保持最佳运行状态，注重跨部门、跨业务的关联分析，探索孵化更多创新性业务场景，引领政务服务模式创新、流程优化和业务场景的数字化、集约化建设，构建“可扩展、可迭代、可成长”的智慧大厅，实现服务最佳、效能最优的大厅示范。

三、重点成效

一是**聚焦服务**，目前政务咨询智能解答率达到 60%，通过智能引导约 30%的事项办理量从窗口分流到自助导办区，平均等候时长降低

50%，一号位服务模式满意度达到 100%，办事人平均跑动次数减少 20%，一次办成率显著提升。

二是聚焦管理，运用新技术替代了传统的大厅管理模式，以管理内容标准化为基础，以区域划分网格化为实施手段，以事件处置体系化为响应策略，以管理履职数字化为实现方法，构建了管理内容全覆盖、事件流程自动化的新一代智慧大厅，截至目前已实现三十余类事件的自动识别和预警、二十余类事件的全流程自动化处置，线下大厅的运行效率大大提升，工作人员工作量大大降低。

三是聚焦决策和运营，以业务场景指标设计为核心，以服务管理数据应用为基础，以智能分析、辅助决策的三级综合看板为支撑工具，探索形成了以指标设计-指标预警-研判整改-成效验证-指标优化支撑效能提升的数字化运营路径，构建了数字化、智能化的政务服务运行新形态，全面提升了干部队伍数字意识和数字素养，推进了政务服务流程优化、模式创新和履职能力提升。

四、经验启示

“四智大厅”建设是立足企业群众办事实际需求，探索政务服务和运行管理效能跃升的新举措，是数字化与服务场景融合互促的一次改革尝试。用信息技术搭桥，让业务数据充分赋能服务、让企业群众高效办成，实现服务有温度、被动变主动，以“服务智能化”应用场景探索出“无感才是最好的体验感”。通过数据指标的变化趋势，深入研判和分析，发现服务全流程中的堵点难点问题，从问题出发辅助支撑决策调整，推动实现履职能力科学化、决策处置精准化、业务创

新智能化。最终让企业群众感受到办事更便捷，服务更高效，体验更优越。



来源：北京经济技术开发区营商环境建设局

图 49 北京经济技术开发区政务服务中心外景



来源：北京经济技术开发区营商环境建设局

图 50 北京经济技术开发区政务服务中心办事窗口



来源：北京经济技术开发区营商环境建设局

图 51 北京经济技术开发区政务服务中心帮办窗口



来源：北京经济技术开发区营商环境建设局

图 52 北京经济技术开发区政务服务中心迎商中心

案例 18：山西省运城市盐湖区

优质服务搭起跨域通办“连心桥”

盐湖区行政审批服务管理局立足行政审批、政务服务基本职责，紧紧围绕企业群众关注关心的急难愁盼问题，聚焦听民意办实事项目，始终保持服务群众第一线的敏锐、自觉和担当，从审批流程、服务细节、群众体验入手，想方设法，多措并举，聚焦“开办运输企业一件事”服务和中心城区区位优势，充分发挥数字赋能，全力打通业务壁垒，以优质服务架起跨域通办“连心桥”。实行“专人受理、专线联系、专业服务”的一站式服务模式，实现“无差别受理”、“同标准办理”，惠及企业 1320 家，个体运输 10078 家，从业人员一万余人，大大提升了群众满意度。

一、基本情况

2024 年 1 月，国务院印发《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》，从企业和群众视角出发，发布了第一批 13 个重点事项。为深入推动政务服务提质增效，在更多领域更大范围实现“高效办成一件事”，进一步提升企业和群众获得感指明了工作方向。

结合群众身边不正之风和腐败问题集中整治的工作要求，盐湖区行政审批服务管理局立足行政审批、政务服务基本职责，紧紧围绕企业群众关注关心的急难愁盼问题，聚焦听民意办实事项目，始终保持服务群众第一线的敏锐、自觉和担当，从审批流程、服务细节、群众体验入手，想方设法，多措并举，聚焦“开办运输企业一件事”服务

和中心城区区位优势，充分发挥数字赋能，全力打通业务壁垒，以优质服务架起跨域通办“连心桥”。

二、主要做法

（一）改革引领，整合流程，提升办事效率

在“开办运输企业一件事”服务的基础上，结合智能导办系统，持续整合办事材料，优化办事流程。针对群众“来回跑”、“多地跑”等问题，我局积极沟通协调，着力打通区域壁垒、数据壁垒，为群众提供多元化服务。我局积极推动跨区通办，采用“多地联办”、“帮办代办”服务模式，针对道路货物运输经营许可（除使用 4500 千克及以下普通货运车辆从事普通货运经营外）和道路运输证两个事项，在不改变各地原有办理事权的基础上，通过“收受分离”，实现异地事项的就近办理。目前已同夏县、临猗、永济三地审批部门签订联办协议，联办业务开展顺利。

（二）统筹协调，打破壁垒，满足群众需求

对法律法规明确规定必须到现场办理的事项，在不改变各区县原有办理事权的基础上，通过“收受分离”的模式，发挥综合窗口服务优势，申请人可以在异地政务服务机构提交申请材料，在进行形式审查和身份核验后，通过内部沟通系统通知当地审批部门的相关科室及时进行审核、决定；申请材料通过寄递等方式寄到业务属地归档，相关结果可现场给予答复并出证，也可以通过寄递或者网络送达反馈给申请人，实现了异地事项的就近办理。实行“专人受理、专线联系、专业服务”的一站式服务模式，实现“无差别受理”、“同标准办理”，

惠及企业 1320 家，个体运输 10078 家，从业人员一万余人，大大提升了群众满意度。

（三）审管衔接，互联互通，优化服务环境

为进一步满足群众实际办事需求，解决群众车辆年审逾期后办理转籍过户繁琐这一实际难题，推动审批行为与监管行为有效衔接。我局积极协调运管部门，争取车辆审验和从业资格证诚信考核入驻，实现该事项大厅可办，解决群众重复跑腿问题。自车辆审验和从业资格证诚信考核入驻后，累计办理车辆审验 3881 辆，从业资格证审核 1465 人，收获企业群众一致好评。同时，在证照到期提醒的基础上增加车辆年审到期提醒，从根源上解决车辆年审逾期问题。

三、主要成效

一是持续推动集成服务落地落实。秉持“整合资源，优化流程”理念，构建跨部门协同机制，打破信息壁垒，实现数据共享。于政务服务领域，整合多部门业务，精简环节，打造“一站式”办理模式，让企业群众“最多跑一次”。

二是有效提升综合窗口服务效率。运用“互联网+政务服务”思维，优化线上服务平台。依托智能导办系统，精准分流办事群众，减少等待时间。同时，强化线下窗口人员培训，开展业务技能竞赛等活动，以群众满意度为核心指标，激励窗口人员积极作为。通过线上线下协同优化，使综合窗口服务效率显著提升，群众办事体验大幅改善。

三是深度提升跨域通办服务水平。加强区域合作，建立通办机制。统一办理标准与流程，确保跨域办理无差异，打破地域限制。提供咨

询、收件、送达等全流程服务，实现线上线下融合办理。此外，建立疑难问题协调机制，及时化解办理中的梗阻，以深度合作与创新举措推动跨域通办服务水平再上新台阶。

四、经验启示

随着经济社会的快速发展和人员流动的日益频繁，传统的属地办理政务服务模式已难以满足群众和企业的需求。需要通过打破地域限制，让办事群众和企业无论身处何地，都能便捷地办理各类政务事项，提高政务服务的效率和质量，提升群众和企业的满意度。

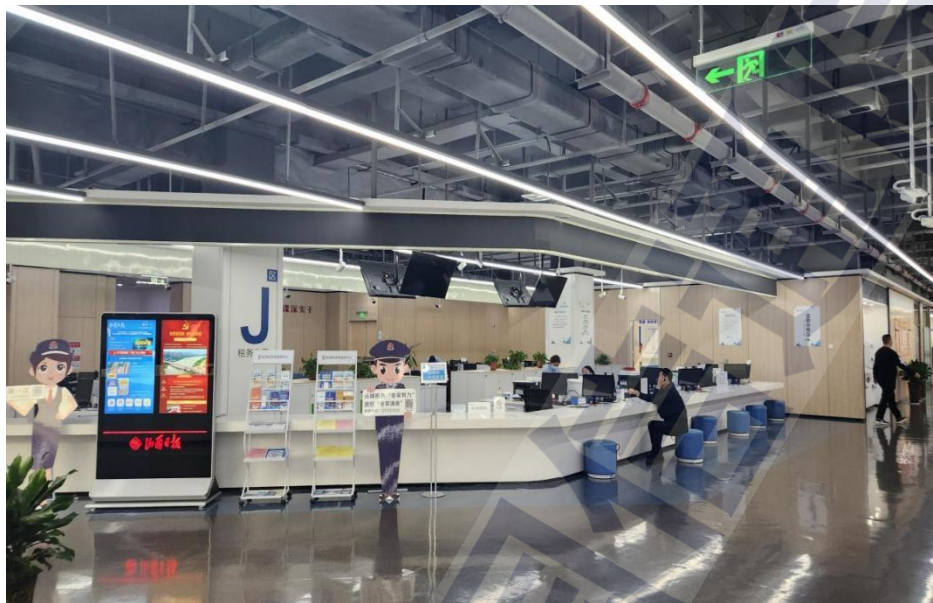
1.保持服务意识是关键一环。跨域通办的顺利实施离不开各级各部门通力合作，任一环节的推诿扯皮都可能导致整体工作功亏一篑，只有各级各部门保持为人民服务的工作意识，加强统筹协调，提供必要的基础保障，才能推动跨域通办顺利实现。

2.坚持合作共赢是重要基础。各地政务服务部门需要密切合作，互利共赢，共同推动政务服务“可持续发展”，建立起良好的合作关系，不断打通区域壁垒，推动跨域通办工作不断深入。

3.加强宣传推广是强劲动力。跨域通办需要广泛的宣传推广，让更多的群众和企业了解和使用这项服务。要创新宣传方式，提高宣传效果，为跨域通办营造良好的社会氛围。

下一步，盐湖区行政审批局将继续以高标准要求自己，强化部署抓落实，压实责任抓监督，注重宣传抓教育，持之以恒办好民生实事，加强听民意办实事的针对性和有效性，真正做到“听民意，解民忧，办实事，暖民心”，以务实举措推动作风转变，以良好作风带动工作

进步，持续推动“高效办成一件事”改革在盐湖落实落地，为实现盐湖高质量发展作出新贡献。



来源：山西省运城市盐湖区行政审批服务管理局

图 53 山西省运城市盐湖区政务服务中心内景



来源：山西省运城市盐湖区行政审批服务管理局

图 54 山西省运城市盐湖区政务服务中心办事窗口

案例 19：江苏省无锡市江阴高新技术产业开发区

聚焦政务服务一体化运营

打造“1+12”集成服务新模式

江阴高新区以实现区、社区两级一体化高效运营为目标，以“全区一体、条抓块统”为思路，以“人员赋能、多跨联动”为主要抓手，整合区属各部门条线化、碎片化的事项前端受理功能，“数字赋能”提升服务效能，实现江阴高新区政务服务中心、社区所有事项“一窗通办”。打造“1+12”全区集成服务新模式，“1”即1个政务服务中心，“12”即12个社区便民服务站，在单一大厅内事项无差别受理的基础上，进一步推动多元化赋能、多层次应用、多角度支撑，提升人员跨层级跨地域事项无差别受理能力，持续提高企业群众办事体验，构建“15分钟便民服务区”，打通服务群众最后一公里。

一、基本情况

长期以来，基层政务服务都存在着人手不足、业务能力弱，服务水平差等顽疾。为解决此类问题，江阴高新区围绕两级高效一体化运营的服务理念，融合“综合窗口”无差别受理服务理念，探索打造“1+12”全区集成服务新模式，通过两级资源一体化集成、人员一体化培养、运行一体化管理等举措，打破业务、人员和管理上的桎梏，构建两级一体化运营新模式，大幅提升企业群众办事体验。

二、主要做法

（一）推动两级资源一体化集成

一是“中心+社区”窗口服务集成。将上级赋权至高新区办理的

市场准入、投资建设、社保医保等 484 个事项纳入高新区政务服务中心窗口集中办理；民政、卫健、社保医保等 106 个事项纳入社区便民服务站集中办理，整合各社区原 3—4 个窗口至 1 个综合窗口，派驻 1 名“全科社工”至各社区，实现区级事项和社区级事项无差别综合受理。

二是人员管理集成。打破政务服务中心工作人员由部门派驻管理、社区便民服务站工作人员由社区“两委”班子或工作人员兼任的模式，将政务服务中心和社区便民服务站窗口工作人员管理交给第三方专业服务供应商来提供整体的数字化运营服务。

（二）推动组建全科全能专业团队

面向全社会择优招录 26 名工作人员，打造了一支纪律严密、训练有素、服务精良的高品质政务服务团队。上岗前分阶段开展政务服务改革通识、职业素养与制度、服务礼仪规范等相关内容培训。岗前培训后，组织开展所有岗位轮流跟岗实践培训，并应用人员培训管理系统和运营管理系统，构建理论知识讲解、操作系统演练、多岗位轮训组成的多维度学习模块，做到人人业务全通、确保窗口所有政务服务事项“答得出”、“办得了”。

（三）推动两级流程一体化平台支撑

一是全流程的数字化联动应用。应用智能导办系统、云桌面、一网通办平台、人员培训管理系统、运营管理系统、数据可视化系统等，构建以“大数据”和“云服务”为支撑的智慧大厅。

二是建设智能导办系统。为窗口人员提供事项分类检索、服务指

引、辅助受理等功能，支撑大厅运营团队培训、无差别全科受理。窗口可根据系统里的情形导图和量化受理审查标准，将极其复杂的办事收件要求转换为操作性极强的颗粒化分类选择，解决受办分离模式最大的难点和堵点，变“经验审批”为“科学审批”。

（四）推动两级运行一体化管理

一是制定“1+12”统一大厅管理制度。从人员培训、规范管理、大厅运行、人员考评、综合服务维度对区和12个社区统一进行标准规范，同时实行制度“微更新”动态优化，健全长效两级一体化管理机制，不断调优业务流程，保障两级运行标准规范。

二是创新管理思路，施行数字化积分制考核。在运营团队中引入积分制管理模式，激发服务团队成长共生动力。建立大数据管理模式，运用人员考核管理工具，将“学习培训数据、考勤数据、服务效能数据、好差评数据、多岗多能数据”等作为管理指标，通过系统对接、日常巡查记录等方式沉淀各类考核数据，将考核结果与工资、奖金、荣誉等直接挂钩，以数字化的考核应用支撑管理和服务水平的提升。

（五）推动两级服务一体化延伸

一是持续推动赋权下放。加大民生事项放权力度。房屋租赁备案和个体户业务受理事项全面下放至全区12个社区，不断深入研究下放更多的便民审批事项至社区办理。

二是深化政务服务“三走进”活动。加强与社区、园区、市场的对接联动，常态化开展政务服务“三走进”活动，开设政务直通车。

三是持续开展“暖新上门办”活动。在各社区开展特殊群体“暖

新上门办”活动，根据需求主动为 75 周岁以上独居孤老或因病因残行动不便的特殊人群提供帮代办服务。

四是上线数字政务门牌。将政务服务通过“数字政务门牌”进一步推广至企业群众家门口，实现家门口扫码即可享受政务服务。

三、重点成效

一是“数字赋能”提升服务效能，构建两级一体化数字化运营管理的高效政务服务体系。通过高新区和 12 个社区综合窗口服务集成、人员集成和智能化平台赋能支撑，实现了对高新区和 12 个社区的统一运营管理，保障了两级窗口高质、高效运行。运行以来，实现了 100% 好评。

二是解决基层人才短缺、服务效能低下问题。通过模式转变，原有前台的专业审批人员从日常窗口接待和咨询服务工作中解脱出来，更加专注于后台的审核和协调工作，群众办事平均等待时间下降 30%，办件时长平均减少 10 分钟/件，基层社区政务服务从分部门、分层级、分区域的分散式服务，向跨部门、跨层级、跨区域的综合化服务转变，企业群众办事更方便快捷。

三是深度构建 15 分钟便民服务圈。基于两级联动的高效服务体系和高业务水平窗口服务人员，保证了在社区一级，有能力持续推动事项下放和持续拓展服务内容，让企业群众得以不断体验上门服务和享受更多创新便民举措。

四、经验启示

江阴高新区全科社工一体化运营，以“大数据”和“云服务”为

支撑，建立事项标准化体系，构建智能导办智慧大厅的模式，有效解决当前基层业务、数字化、人员和制度各方面基础薄弱、服务效能低的难题，大幅提高基层政务服务效能。同时，两级联动后强大的业务承载力和人员、制度保障，有利于后续不断推动事权下放，持续推行更多的便民服务举措，有效推动了政务服务普惠化、均等化。



来源：江苏省无锡市江阴高新技术产业开发区政务服务局

图 55 江苏省无锡市江阴高新技术产业开发区政务服务大厅服务台



来源：江苏省无锡市江阴高新技术产业园区政务服务局

图 56 江苏省无锡市江阴高新技术产业园区政务服务大厅办事窗口

案例 20：广东省深圳市龙岗区

推动政务服务智能化应用

助力政务服务有温度、有速度、有品质发展

一、总体情况

近年来，深圳市龙岗区依托大模型、数字人交互等先进的人工智能技术，探索实现政务咨询导办领域 AI 应用的落地，推出政务服务智能客服、龙小 i 智能帮办助手、线下咨询帮办一体化平台等政务服务智能化应用，致力于为辖区企业群众提供百科全书式、有温度、有速度、有品质的政务服务，进一步推进数字政府建设，提升政务服务领域的便利化、数字化、智能化水平。

二、创新做法

（一）推出政务服务智能客服

改变传统的政务咨询导办模式，打造“7×24 小时自助服务+人工客服兜底”的智能客服。运用人工智能、大数据等技术，实现对服务数据全过程留痕、语音实时转文字等功能，有效把控服务质量，并对服务数据进行多维度分析，为政务服务效能提升提供数据支撑。

（二）上线龙小 i 智能帮办助手

围绕群众政务咨询服务需求，汇集政策文件及历史问答数据，基于自然语言大模型能力，为群众提供集智能解答生成和相关历史问答、政策文件、政务事项、常见问答推送等功能于一体的智能助手。

（三）打造线下咨询帮办一体化平台

以推进政务服务智能化、智慧化为目标，利用大模型能力和数字人交互技术，实现面对面的智能化语音交互咨询服务，并设置办事指南、政务公开、便民服务、智能导办等六个自助查询功能模块，打造“智能交互+咨询帮办”的一体化智能助手。

三、应用成效

政务服务智能化应用取得了初步成效：

一是拓展政务咨询导办渠道。为群众提供热线咨询、在线自助咨询、线下智能语音交互的线上线下全覆盖的智能化咨询导办渠道，切实解决政务服务咨询难、办事难等问题，助推政务服务效能再升级。

二是推动政务咨询导办服务智慧化发展。利用先进的大模型、数字人交互、大数据等技术，理解群众问题、判断群众意图、生成问题答案。还可依托大模型召回能力与群众进行多轮次互动交流，打造政务服务咨询问答“智能体”，同时保证服务的一致性，不受人工情绪、知识储备差异的影响，为群众提供优质的咨询解答服务，提升群众使用感和获得感。

三是建设政务服务“云知识库”。通过多渠道汇集政务服务业务知识数据、问答数据、政策文件，形成了集3000余条政务服务业务知识、30万份政务服务政策文件和超10000条历史问答数据的政务服务“云知识库”，为模型训练提供数据支撑，并为工作人员提供统一、规范、标准的政务服务“云知识库”，同时可根据新政策的出

台和历史数据的积累不断优化答案。

四是强化数据可视化展示。推动服务数据全留痕，实现政务咨询导办服务过程可视化，强化对群众办事堵点痛点数据收集分析，为政务服务创新优化提供数据支撑。



案例 21：重庆市九龙坡区

搭建诉求响应“全链条”

让群众办事更愉快

通过制度和技术创新，推动工作体系重构、业务流程再造、机制体制重塑，聚力打造“诉求收集—诉求解决—诉求反馈”的全链条闭环服务模式，实现“事能办”到“事好办”、“事快办”的转变，助推“高效办成一件事”走深落细抓实，让群众办事更愉快。

一、总体情况

重庆市九龙坡区紧紧围绕群众诉求，纵深推进政务服务改革创新，针对不会办、不能办、不了解等痛点、难点问题，强化数字赋能、优化办理流程、创新服务方式，以制度打头、闭环运行、长效整改举措，形成诉求快速响应“全链条”，闭环解决企业和群众诉求，促进政务服务提质增效。

二、主要做法

（一）建章立制，打好诉求收集“链头”

建立远程视频、帮代办、“办不成事”问题解决、常态化办事指南问题查错纠错、“差评”整改回访和诉求评价机制，及时回应急难愁盼问题，做到咨询有回复、问题有整改、结果有反馈、服务有提升。打造全市首个“九久满意·亲清联盟”常态化政企交流实体平台，建立定期值班坐班机制，开设“68699177”政商交流热线，多渠道收集并解决企业诉求 66 条。

（二）闭环响应，夯实诉求解决“链条”

利用现代化信息技术手段和个性化服务方式，聚焦民生关切，广纳企业和群众意见建议，对收集问题诉求进行分门别类、归纳转办，45 个区级单位、13 个镇街和 155 个村社、7 个市外地区共 295 名“云坐席”依托远程视频咨询平台，在线实时应答。“办不成事”问题反映窗口直通营商环境“码上”监督平台，畅通投诉监督渠道，实时共享诉求信息。30 个部门、6 个镇街共 53 名“帮帮团”志愿者，依托“上门帮办”系统，为特殊群体精准提供帮办代办服务，全程解难纾困。

（三）整改回访，捆紧诉求反馈“链尾”

常态化开展“体验办”“陪同办”“亲自办”“督导办”政务服务体验员活动，持续查摆整改问题，累计收集意见建议 18 条，立即整改 12 条、移交整改 6 条。跟进“差评”整改回访，强化问题整改主体责任，立行立改，紧盯群众满意度“晴雨表”，加强跟踪回访，实行差评问题“清单制+回访制+销号制”模式，做到差评整改率、回访率均达 100%。按照“谁牵头、谁反馈”原则，联系企业群众对办理结果进行评价打分。

三、取得的突出成效

九龙坡区从企业和群众视角出发，以“高效办成一件事”为抓手，推动线上线下深度融合，实现“有诉快接”“接诉即办”，大幅提升企业和群众办事满意度、获得感。“远程视频”咨询平台在线服务时长 55 小时、服务群众 1400 余人次，“码上”调研收集并解决问题诉求 109 条，“办不成事”窗口受理问题反映件 62 件，159 项服务事项

支持“上门帮办”。

四、创新点、推广意义和价值

一是用好体制机制“先手棋”。结合政务服务所需、群众所盼、企业所急，建立远程视频、帮代办、“办不成事”问题解决机制和政企交流诉求解决机制，用好企业群众诉求闭环响应的“围棋大盘”。

二是组建专业团队“桥头堡”。整合政府、社会各方力量，组建远程视频“云坐席”、“九龙政务帮帮团”、“办不成事”问题反映窗口工作队伍；邀请区人大代表、政协委员、专家学者、基层代表，成立政务服务监督评议团；建立亲清联盟工作专班和政商热线队伍，全程接收处理诉求，当好响应企业群众诉求的“桥头堡垒”。

三是搭建数字平台“智中枢”。依托数字政务服务建设，开发远程视频咨询平台、上门帮办系统、码上监督平台，汇聚数字化最大合力、集聚智能化最强势能，做好解决企业群众诉求的“智慧枢纽”。

案例 22：内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克旗

整合多维资源，创新政务服务

鄂托克旗政务服务与数据管理局大厅深耕鄂托克旗产业特色和功能定位，以构建高效服务体系为目标，秉持整合资源、协同创新思路，以多举措为抓手，整合多部门业务受理功能。通过“高效办成一件事”机制整合，推动政务服务事项实现线上“领办”、“帮办”，“线下容缺+免跑腿信封”；创新推出“数字政务门牌”，让服务更智能便捷；打造“综合受理窗口”，梳理 1412 项事项，实现“无差别”一窗受理；创新推出“无感续证服务”，开展以来，精准筛选即将到期证照数据 3395 条，成功推送证照到期提醒信息 1526 条，为近 400 余家经营主体完成证照延续，构建全方位、多层次、宽领域的服务体系。

一、基本情况

鄂托克旗政务服务与数据管理局秉持着高效协同、集成创新的服务理念，积极借鉴先进的政务服务模式，全力探索具有本地特色的政务服务新路径。通过注重运行一体化管理，构建统一规范的管理机制，从业务流程、服务标准到人员考核等方面进行全方位的协同管理，打破了以往的种种限制，形成了上下联动、高效协同的新格局，从而极大地提升了企业和群众在办理政务事项时的体验感和满意度。

二、主要做法

（一）旗委政府出台方案，顶层推进

积极推动服务事项、人员力量、受理权限“三下沉”。

一是服务事项下沉。将旗级政务中心可办理事项全部复用于开发区政务服务分中心，授权后台审批部门38个，授权服务事项1592项，其中160项实现全程网办。

二是受理权限下沉。对360项专业性强的复杂审批事项，各涉审部门以签订授权委托书的形式，委托开发区政务服务分中心受理，线上或线下寄递至旗级政务中心，严格按照承诺时限进行审批。对108项高频办件事项，要求各部门必须派驻审批人员并充分授权，实现大厅现场办理。

三是人员力量下沉。部门选派133名审批人员和窗口人员，进驻开发区政务服务分中心提供审批服务，实现多层次审批事项的优化和整合。同时，旗委组织部、旗人社局、旗政务服务与数据管理局联合印发《关于派驻鄂托克旗政务服务中心、开发区政务服务分中心工作人员在政务服务管理部门考核的通知》，进一步明确对进驻人员的日常管理、服务规范、年度考评、绩效考评、评先考评、晋级晋职考核制度规范，实行进驻部门人员同标准管理、同流程考核。

（二）落实落细“高效办成一件事”，强化支撑抓落实

通过分析企业和群众的办事要求，梳理出涉及多个部门的关联性业务，将其整合为“一件事”套餐。如开餐馆业务中的“营业执照+食品经营许可证+门头牌匾审批”，把原本分别由市场监督管理局、城市管理综合执法局和民族事务委员会等部门办理的业务整合。对整合后的“一件事”制定标准化的办事流程，明确各环节的责任部门和办理时限。以“我要办食品生产加工小作坊登记”为例，绘制了详细

流程图，规定了从申请到办理完拿到证的每个步骤。

为精简规范材料，对“一件事”的申请材料进行全面梳理，去除重复和不必要的材料。通过数据共享和部门协同，实现一套材料办理多个事项。实行“容缺受理+告知承诺”机制，各职能部门对本部门的政务服务事项进行分析，确定可实现容缺受理的事项清单。建立动态调整机制，根据政策变化和实际工作情况，适时调整容缺受理事项范围。制定告知承诺书格式和内容，明确申请人的承诺内容、责任以及违反承诺的后果。

（三）“全科受理”无差别，“一窗通办”提质效

通过政府购买第三方服务的形式，引进专业政务服务团队，培养具备全科全岗胜任能力的政务服务办事员。在全市将 34 个部门纳入综合窗口。目前，对全旗政务服务事项进行全面梳理，按照业务性质和办理流程进行分类。将行政许可、公共服务、备案登记等事项进行归类，共梳理出 1214 类可纳入无差别综合受理的事项，“全科受理”模式被自治区政府督查室表扬。

（四）“无感续证”助推“有感服务”，证照延续“零等待”智能帮办

推动线上线下深度融合，依托企业和个体工商户的基础信息和历史数据，智能筛选“无感续证”服务对象，以短信的方式进行传递，征求证件持有人的意见，确认是否愿意选择无感续证。通过数据共享和部门协同，完成证件审核和续证工作。新证制作完成后，通过邮寄的方式将证件送到其手中。整个服务过程处于自动流转的“无感”体

验状态。此项举措被列入鄂尔多斯市打造“暖城·五心”营商环境创新举措（20条）之一。服务开展以来，累计筛选即将到期证照数据3395条，成功推送证照到期提醒信息1526条，为近400余家经营主体完成证照延续办理，最大程度为企业群众规避“证照逾期”风险。

（五）聚焦工伤待遇报销流程改革，“因情施策”，创新推出“工伤保险一件事”

将伤残待遇申领（一次性伤残补助金、伤残津贴和生活护理费）、工伤医疗（康复）费用申报、住院伙食补助费申领、统筹地区以外交通食宿费申领、一次性工伤医疗补助金申请、一次性工亡补助金（含生活困难、预支50%确认）、丧葬补助金申领、供养亲属抚恤金申领9项工伤报销事项进行事项梳理，整合成“工伤保险一件事”，打造“一表申请、一窗受理、一站服务、一次办结”的业务模式。改革之前该类事项办理需要提交共计33份材料，通过材料精简，现只需提交21份材料就可办理。通过简化程序、加强信息共享等方式，将每一事项的办理周期缩短至15个工作日。

三、重点成效

1.从提高效率上看。运行以来，完成办件已有173万余件，为企业群众节约办事时限400万小时，让企业和群众实实在在感受到“就近办、马上办、一次办”带来的便利和实惠。

2.从群众满意度上看。定期的服务满意度调查结果显示，鄂托克旗政务服务与数据管理局的整体满意度从原来的90%提高到100%。群众和企业对大厅的环境设施、服务态度、办事效率等方面都给予了

积极评价。

3.从上级部门的认可度上看。棋蒙政务服务中心运行以来，机制运行顺畅，受到开发区企业群众一致好评。2021年该系列改革被市委改革办列为全市可复制推广的改革案例，2023年被自治区工信厅、编办、政务服务局作为政务服务向园区延伸工作模式之一在全区推广。

四、经验启示

鄂托克旗政务服务与数据管理局创新举措，成功化解了政务服务中存在的难题，显著提升了政务服务水平。以需求为导向，通过多种方式了解企业和群众需求，为政务服务创新提供了核心动力。

技术支撑方面，不断完善政务服务信息化系统，利用新兴技术提升智能化水平，打破数据壁垒，同时高度重视数据安全保障。在此基础上，更加注重拓展外部合作，整合各方资源，形成政务服务生态链。

以监督评估为有效手段，建立多维度监督体系，将内部监督与外部监督相结合，实施科学合理的评估机制，及时发现问题并改进，确保政务服务质量持续提升。



来源：内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克旗政务服务与数据管理局

图 57 内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克旗政务服务中心全景



来源：内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克旗政务服务与数据管理局

图 58 内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克旗政务服务中心外景



来源：内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克旗政务服务与数据管理局

图 59 内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克旗政务服务中心群众等候区



来源：内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克旗政务服务与数据管理局

图 60 内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克旗政务服务中心综合窗口受理区



来源：内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克旗政务服务与数据管理局

图 61 内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克旗政务服务中心无差别受理综合窗口

案例 23： 海南省澄迈县

“项目直通车”加速项目“一链”落地 构建政务服务产业“新生态”

澄迈县聚焦产业服务和项目落地，以建圈强链为目标，从产业需求和企业项目落地出发，构建“项目策划+产业招商+土地超市+极简审批”的“项目直通车”服务机制，实现企业“一站式”开工，项目“一链”落地。通过建设“产业地图”，并驱动其与“土地超市”融合，推动土地信息透明化、精准化；通过“极简审批”改革叠加“审批预制”，推行全链条项目管家服务，助力企业轻装上阵；通过配套实施免费施工图审查、“水电气网”联动报装等特色服务，破除开工的最后一道屏障，助推产业发展。

一、基本情况

长期以来，企业在投资投产和工程项目领域方面存在三大难题，一是地区产业信息不够透明，因意向土地信息不完善、不清晰，后期开发限制多导致的“投资决策难”，二是因项目报建事项专业性强、平台操作相对复杂导致的“报建申请难”，三是各职能部门审批衔接顺畅度不足、效率较低导致的“手续办理难”。为解决此类问题，澄迈县从工程建设项目的全生命周期流程出发，建立“项目策划+产业招商+土地超市+极简审批”的“项目直通车”服务机制，通过构建“产业地图”、实施“极简审批”、推行项目管家服务等举措，强化项目信息流动，畅通部门协作通道，解决企业一系列“开工难”问题，开辟企业直通项目落地的快车道，构建起政务服务产业的新型“生态圈”。

二、主要做法

（一）搭建产业服务平台，打通服务链条

一是建设“产业地图”。整合园区产业规划、产业配套、产业政策、产业分布、产业政策及不同产业类型管控指标，研发上线“产业地图”，形成全面的用地清单和对应产业生产要素信息，并结合地块展示，让企业对具体的产业板块，产业发展规划、地区产业服务配套有全方位的了解，把握投资契机，快速作出投资决策，助推招商引资和项目落地。

二是推动线上线下服务融合。线上推动“产业地图”上线“海易办”APP，与“土地超市”平台融合，解决企业项目策划阶段信息不全和政策不明的难题，助力企业精准匹配投资项目用地。线下积极对接招商、项目审批关联部门，建立部门协同联动服务机制，提供从招商阶段到项目落地的全生命周期服务保障。

三是组建产业项目服务管家团队。强化项目流程和产业政策培训，推出“项目管家”服务。在企业拿地前，项目管家帮助企业形成各项审批业务申报材料，协调各审批业务相关单位开展预制审批，保障企业拿地当日一次性办理完成开工前报建手续，大幅减少审批耗时。

（二）深化“极简审批”改革，提升服务质效

将工程建设项目 10 个审批事项合并为 5 个事项办理，将建设项目选址意见书和用地预审合并；将建设用地规划许可证、建设用地批准书合并；将政府投资项目将工程项目预算评审、初步设计及概算审批合并；将需要实施装配式建造的项目方案审查和施工图审查合并；

在工程建设许可、施工许可阶段，对免于施工图审查的项目，合并办理建设工程规划许可和建筑工程施工许可。通过审批流程的合并精简，大力提升政府审批时效。

（三）创新项目“预审批”模式，压减办理时耗

出台《澄迈县项目“预审批”工作实施方案》，推出预制审批模式，并通过“产业地图”一张用地清单，一次性获取项目用地的行业管理要求、技术设计要点、控制指标、宗地周边供水、供电、供气等管理信息，提升企业设计方案编制便利度。同时，预制多个样板方案与地块同步展示，供企业参考选择，帮助企业减少项目建设方案修改频率，缩短项目方案编制周期。

（四）推出增值个性化服务，助企增值增效

一是提供“一单一群”服务。实施“一单一群”服务模式，建立项目服务群，确保问题当日回复，提高问题解答的及时性和准确性。

二是提供增值特色服务。将“水电气网”联动报装、免费施工图审查、银行融资贷款等特色服务融入“项目直通车”，减轻企业成本，并在工程竣工和项目投产等重要节点，提供全程跟踪服务，解决企业面临的各类问题，保障企业发展。

三、重点成效

一是构建起“项目策划+产业招商+土地超市+极简审批”的“项目直通车”服务机制。通过创新研发“产业地图”，推动“产业地图”与“土地超市”平台深度融合，实现一张“用地信息清单”解决企业项目策划阶段信息不全和政策不明的难题，“一站式开工”推动企业

拿地无缝衔接项目落地开工，减少企业产业投资的前期调研时间至少60天。自2023年9月实施改革措施以来，澄迈县通过该服务机制实现精准供地330亩。

二是预制审批服务解决项目报建难问题。澄迈县转变思维，从被动服务改变为主动服务，项目管家在招商阶段超前介入审批服务，为企业提供业务咨询与指导，帮助企业形成预制审批材料，大幅节约企业建设方案设计成本，将企业从获取土地到办理建筑施工许可的时间周期由原来的至少15天提速到1天。

三是特色服务助力企业“轻装上阵”。项目管家服务提供全链条“帮办代办”服务，减少企业办事环节、流程，最多可减少19个申报事项。同时“水电气网”联动报装、免费施工图审查等特色服务有效减少企业投资建设成本，如工业项目施工图图纸免费审查服务，将审查时间由原来的至少15个工作日，压缩到7个工作日，截至目前，累计帮助14家企业免费图审，减少企业施工图审查费用50万元。

四、经验启示

澄迈县“项目直通车”服务模式通过整合审批事项、优化审批流程、提升审批效率、加强保障服务，解决了企业投资决策难、项目建设“投资决策难”、“报建申请难”、“手续办理难”问题，显著降低了企业投资风险，缩短建设工程项目的审批时间，降低企业的制度性交易成本，激发市场活力，有效推动产业高质量发展。



来源：海南省澄迈县营商环境建设局

图 62 海南省澄迈县政务服务中心外景



来源：海南省澄迈县营商环境建设局

图 63 海南省澄迈县政务服务中心外景



来源：海南省澄迈县营商环境建设局

图 64 海南省澄迈县政务服务中心“老城科技新城事务”服务专区

中国信息通信研究院 泰尔终端实验室

地址：北京市海淀区花园北路 52 号

邮编：100191

电话：010-62300394

传真：010-62304364

网址：www.caict.ac.cn

