

政务服务效能提升 “双十百千”工程 典型经验案例汇编

国务院办公厅电子政务办公室

2023年8月

目 录

序 言	I
-----	---

第一章 破除市场准入壁垒

惠企政策在线精准直达支持民营企业和中小微企业发展	1
--------------------------	---

1. 北京市优化大型活动审批 打造大型活动“一件事”集成办事场景	2
2. 天津市滨海新区推出“智能审批+智能监管” “双智”新举措	6
3. 上海市依托“上海企业登记在线”平台 构建系统性、集成式、一体化企业登记数字化服务新形态	9
4. 浙江省优化提升“职工参保登记”事项	14
5. 安徽省建立公共政策兑现“免申即享”“即申即享”资金“一键直达”长效机制	16
6. 河南省郑州高新区“无事不扰、有事快办” 以“店小二”精神助力专精特新企业高质量发展	19
7. 湖北省武汉市对夜间施工 实施“审批+监管”全流程智能服务模式	22
8. 广东省赋能政企资源互通、项目对接补贴政策 快速兑现	26
9. 广西壮族自治区着力推进“免申即得” 实现“准入即准营”激发经营主体发展活力	29
10. 贵州省创建全链条全要素全周期服务的“企业之家”	32
11. 黑龙江省推进惠企政策服务平台建设 提供“一站式”政策服务	35
12. 江西省南昌市探索建立“五通”型政务服务新模式 搭建政企“连心桥”	38
13. 湖北省以“四线”力推惠企政策直达快享	41
14. 工业和信息化部创新电信设备入网管理 入网许可电子标志助力企业降本增效	47
15. 市场监管总局推行一企一照一码应用	49

第二章 聚焦“关键小事” 拓展公平普惠民生服务	53
-------------------------	----

1. 河北省积极利用社会化、市场化手段 建立融合可持续的基层政务服务体系	54
2. 内蒙古自治区围绕“三个推动” 全面提升服务水平	60
3. 浙江省推动“浙里办”移动端设备兼容性提升	64
4. 福建省福州市全域一体改革推进“大综窗、全城办”	67

5. 教育部加强考生隐私保护 提升考试信息服务质量 -----	70
6. 民政部积极推进构建基本养老服务保障“一张网” -----	73
7. 人力资源社会保障部开展农民工欠薪数字化治理试点 -----	76
8. 人力资源社会保障部全面推广社会保障卡居民服务“一卡通”应用 -----	78
9. 卫生健康委、浙江省推进医学检验检查结果互认共享 -----	79

第三章 推进政务流程优化再造 提升智慧便捷的服务能力 ----- 83

1. 山西省打造投资项目极简审批新模式 -----	84
2. 辽宁省聚焦人才服务“关键小事” 以数据赋能驱动大连市人才服务提质增效 -----	87
3. 福建省泉州市创新“数字政务门牌” 便利群众“家门口”办事 -----	92
4. 广西壮族自治区创新推行“边境游” 出入境证件网上办理 -----	96
5. 海南省推进人才引进住房智能化申报 -----	98
6. 安徽省开展“换位体验走流程” 优化政务服务营商环境 -----	100
7. 海南省以“厅局长走流程”方式推动制度优化、流程再造、服务提升 -----	103
8. 甘肃省金昌市擦亮“办事不求人”金名片 -----	106
9. 江西省推进政务服务“一件事一次办” 推动更大程度利企便民 -----	109
10. 山东省推进就医付费一件事 -----	114
11. 广东省开展暖心“扶残助困”一件事 切实便利为残服务 -----	118
12. 重庆市让创业简单起来 大学生创新创业“一件事一次办”在渝上线 -----	122
13. 新疆维吾尔自治区优化服务流程 构建高效体系助力“一件事一次办” -----	124
14. 新疆兵团第一师阿拉尔市推进“一件事一次办” 让政务服务更“好办” -----	128
15. 吉林省通化市创新推出“市区深度融合”模式 探索政务服务新路径 -----	130
16. 山东省青岛市数据赋能打造审批“智审慧办”新模式 -----	133
17. 广东省深圳市推进政务服务线上线下融合和向基层延伸 -----	138
18. 陕西省加强数据赋能构建一件事智慧办模式 -----	144
19. 人力资源社会保障部“就业在线”平台 让招聘求职更便捷可靠 -----	147
20. 农业农村部实施渔业船只管理便民措施 减证明、减程序、减审批 -----	148
21. 国家税务总局 江苏省苏州市瞄准民生需求解难题 聚焦智慧税务求实效 -----	150

第四章 加强政务服务数据共享 提高政府管理服务效率 ----- 153

1. 河南省濮阳市不动产登记实现全流程网办 ----- 154
2. 湖南省推动多部门联合运维、合署办公 打通社会保险费数据壁垒 ----- 158
3. 四川省积极推进智能审批 持续优化营商环境 ----- 161
4. 辽宁省沈阳市实施“只提交一次材料”改革 加快政务服务数字化转型 ----- 164
5. 江苏省深化政务服务“条块统合” 破解“系统孤岛”“数据壁垒”老大难问题 ----- 168
6. 贵州省探索政务服务网与部门业务系统融通 支撑“一窗通办”高效运转 ----- 171

第五章 创新服务模式 推进政务服务便利化 ----- 174

1. 江苏省南通市推行 CA 数字证书“一证通行”
解决“一企多 KEY”、证书不互认等问题 ----- 175
2. 上海市打造企业和个人专属空间 ----- 178
3. 山东省济南市创新打造政务服务“云大厅” 提升企业群众“云端”办事体验 ----- 181
4. 西藏自治区林芝市推进跨层级综合窗口改革 ----- 184
5. 河北省拓展政务服务码应用场景 推动实现民生领域一码通行 ----- 187
6. 重庆市推进政务服务“一码通办” 推动利企便民提质增效 ----- 190
7. 黑龙江省哈尔滨市延伸服务触角“就近办” 打造政务服务便利化“新体验” ----- 195
8. 贵州省贵阳市规范完善便民服务站建设 加速构建 15 分钟政务服务圈 ----- 200
9. 青海省延伸服务触角 推进自助办理 ----- 203
10. 宁夏回族自治区大力推进政务服务“就近办”改革
加快打造县域 15 分钟政务服务圈 ----- 206
11. 北京市创新推进“在线导办” ----- 210
12. 安徽省六安市政务服务上“云端” 利企便民入“心端” ----- 216
13. 公安部统筹推进无犯罪记录证明开具“网上办” 着力破解“证明难” ----- 219
14. 交通运输部公路水运工程质量检测机构资质证书 信息变更二维码应用 ----- 223

第六章 推动政务服务区域通办 群众不用“来回跑” ----- 225

1. 长三角远程虚拟窗口 助力区域跨省服务“云端帮、跨省办” ----- 226
2. 深化京津冀政务服务“一网通办”专区建设 提升企业群众办事便捷度 ----- 230
3. 广东省推进粤港澳政务服务线上线下“轻松办” ----- 232

第七章 推进电子证照扩大应用领域和全国互通互认深化“减证便民利企” 235

1. 河北省积极推进电子印章跨层级签章及可信验证 ----- 236
2. 吉林省实现无纸化出具动物检疫证明 ----- 239
3. 广东省深化电子证照应用 推动“亮证扫码”成为服务新时尚 ----- 242
4. 重庆市原笔迹电子签名技术助力提升政务服务质效 ----- 246
5. 生态环境部推进电子证照“应发尽发” 共享应用 ----- 248
6. 住房城乡建设部整合优化住房公积金个人证明事项
推动异地协查业务“亮码可办” ----- 250
7. 国家医保局走通就医购药全流程 解决群众身边“烦心事” ----- 254

第八章 破解数字鸿沟 便利特殊群体办事服务 ----- 257

1. 江苏省徐州市推出“尊老金申领一件事” AI 审批
解决申领难时间长、核查工作量大难题 ----- 258
2. 云南省主动上门提供“面对面”服务
让特殊群体工伤保险待遇资格认证有“温度” ----- 261
3. 青海省开展残疾人鉴定上门服务 延伸服务半径 ----- 263

序 言

为深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，经国务院领导同志同意，国务院办公厅电子政务办公室围绕为民办实事、惠企优服务、“高效办成一件事”，会同各地区、各有关部门，依托全国一体化政务服务平台组织开展了政务服务效能提升“双十百千”工程，集中梳理解决一批各方面反映强烈的堵点问题（包括全国性10个共性堵点问题、重点行业领域100个堵点问题、各地区1000个具体堵点问题）；集中优化推广一批高频“一网通办”服务（包括提升国家政务服务平台10方面公共支撑能力、优化部门平台100项全国通办服务、优化各地平台1000项高频办事服务）。各地区各部门聚焦激发经营主体活力、保障和改善民生等“关键事”“操心事”，以切实提升企业群众获得感为目标、以线上线下协同服务为路径，从加强政策供给、优化机制流程、强化平台支撑、改进服务体验等方面找堵点、查短板、出实招，推动解决了一批企业和群众办事堵点问题、优化了一批高频“一网通办”服务、健全了一批政务服务制度规范，以国办名义印发了《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》，取得了积极成效。

在政务服务效能提升“双十百千”工程推进中，各地区各有关部门牢牢把握主题教育“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求，增强运用习近平新时代中国特色社会主义思想指导工作、破解难题的能力，积极探索，奋发作为，勇于创新，围绕支持民营企业和中小微企业发展、拓展公平普惠民生服务、提升智慧便捷服务能力、破解数字鸿沟等方面，形成了一批可推广、可复制的典型经验做法。为深入总结和全面巩固政务服务效能提升“双十百千”工程经验，加强成果转化、交流和推广，现将各地区各有关部门相关典型案例汇编成册，供地方部门参考借鉴，推动“一地创新、多地复用”，推动政务服务效能提升常态化、长效化，不断赋能政府治理创新和营商环境优化。

第一章 破除市场准入壁垒 惠企政策在线精准直达 支持民营企业和中小微企业发展

案例 1-1

北京市优化大型活动审批 打造大型活动“一件事”集成办事场景

为推动国际消费中心城市建设，促进本市营业性演出、体育赛事、展览展销市场繁荣发展，市政务服务局会同相关审批部门，依托全国一体化政务服务平台，重塑审批流程，统一受理层级，优化办理环节，实施分级分类，坚持安全底线，强化审管衔接，创新服务方式、深化全流程服务，根据企业实际办事需求，研究推出三个大型活动“一件事”集成办事场景并上线市政务服务网。

一、总体情况

今年以来，演唱会、音乐节、体育比赛、会展等大型活动陆续恢复，极大丰富了人民群众的精神生活，并带动餐饮、住宿、旅游等行业的发展。企业在申请大型营业性演出活动、大型体育赛事活动以及大型展览展销活动过程中，需要分别办理多个部门的多个事项，涉及部门多，层级多，时间长，申请材料复杂。将举办大型活动的审批进行集成优化，统一办事入口、优化办事界面、一张申请表格、精简办事材料、压缩办理时限、统一出口出件，优化了企业准入准营流程，提高了企业群众办事便利度，增强了企业群众的获得感和满足感。

二、主要做法

（一）深入调研，了解企业需求。通过邀请大型活动举办企业及场地管理企业座谈、实地查看大型活动举办情况、调阅审批卷宗等方式，听取企业的诉求以及对于改革的意见建议，了解审批、监管现状。

（二）组建专班，全力推动改革。会同市公安局、市文化和旅游局等 8 个部门，组建工作专班集中办公，全面梳理大型活动审批情况，分析存在问题，重塑审批流程，推行集成办理，印发《北京市举办大型活动“一件事”集成办事场景建设实施方案（试行）》。

（三）同步推进，业务技术并行。在对业务流程重塑整合的同时，同步开展审批单事项的规范与对接。将市统一申办受理平台与涉及到的单事项系统进行系统对接联调，部分事项与 16 个区及经开区的审批系统逐一打通。考虑办事人感受，简化线上办理的页面设计，优化办事指南，丰富展示内容。

（四）统筹规划，分步实施方案。为稳步推进大型活动“一件事”集成办事场景建设，将实施分为两个阶段。第一阶段，按照统一工作部署，全市区级综合政务服务中心设置“举办大型活动审批综合窗口”。第二阶段，完成线上集成审批流程开发，并在市政务服务网建设大型活动审批统一申请入口，同步升级线下综合窗口办理流程。

（五）联合辅导，深化全流程服务。建立审批前的联合服务指导机制并进行规范，各相关审批部门通过主动靠前联合服务，让办事企业群众获得专业指导意见，提升申请举办

大型活动一次性通过率，提高审批效率，最大程度为企业群众提供便利。同时建立审批部门与监管部门协同联动机制，将申请材料和审批结果推送至监管部门。

（六）加强宣传，积极组织培训。多次组织综窗人员和各相关审批部门人员召开工作培训会，针对举办大型活动的政策口径、申请材料、办理流程等进行培训，并对东城区、西城区等 8 个区及经开区进行业务指导和调研。集成办事场景上线市政务服务网后，同步开展宣传解读，并就大型营业性演出、体育赛事、展览展销“一件事”集成办事服务对综窗人员进行填报帮办指导培训。

三、取得成效

改革后，大型营业性演出中的新申请内地营业性演出，审批时限由 35 个工作日减少至 6 个工作日，压缩了 82.9%；新申请举办涉港澳、涉台、涉外营业性演出，审批时限由 51 个工作日根据演员数量和节目数量不同分别压减至 11、16、19 个工作日。上述两类情形的审批材料均由 38 件减少至 22 件，精简了 42.1%。大型体育赛事审批时限由 62 个工作日减少至 10 个工作日，压缩了 83.9%；审批材料根据不同情形，由 25 件分别减少至 17 和 16 件。大型展览展销中的涉外经济技术展览，审批时限由 34 个工作日减少至 6 个工作日，压缩了 82.4%；审批材料由 26 件减少至 19 件，精简了 26.9%。文物进境展览，审批时限由 33 个工作日减少至 6 个工作日，压缩了 81.8%；审批材料由 25 件减少至 19 件，精简了 24.0%。涉外营业性艺术品展览，审批时限由 45.5 个工作日减少至

11 个工作日，压缩了 75.8%；审批材料由 28 件减少至 19 件，精简了 32.1%。实现了申请举办大型营业性演出、大型体育赛事、大型展览展销线上“一网通办”、线下“一窗受理”、线上线下整体联动，“一套材料、一表申请、一口受理、一窗出件”的整体目标。

案例 1-2

天津市滨海新区推出“智能审批+智能监管” “双智”新举措

天津市滨海新区以政务服务效能提升“双十百千”工程为契机，通过大数据技术的深度应用，共享政务信息资源、开发可视化管理云图，创新推出城市排水许可证核发告知承诺制“智能审批+智能监管”，实现“审批+监管”全流程智能化操作。

一、总体情况

按照以往的审批方式，企业办理城市排水许可证需先提交大量书面材料，再经人工现场踏勘合格后方能获得，申请环节多、周期长。为进一步方便企业办事，区政务服务办推出滨海新区城市排水许可证核发告知承诺制“智能审批+智能监管”，以全流程智能化操作提高审批监管效率，提升企业便利感、获得感。

二、主要做法

一是坚持管理先行理念，提升精细化管理水平。将原排水许可申请登记表、水质水量告知承诺书、踏勘信息合并为《滨海新区城市排水许可证核发告知承诺书》，减少繁冗复杂的审批材料，为申请人减负。申请人无失信记录，对水质、水量及其他告知内容做出承诺，可即时在线作出审批决定。加强监管全流程信息采集，确保台账清、底数对、分类明、

信息全、措施准。借鉴信用分级分类监管的思路，通过动态完善排水信息绿、黄、红“三色”数据库，形成“合格催办、整改督办、违规预警”机制，确保申请人“合法快捷办证，合规达标排水”，形成高效、透明、协同、精准的监管服务数字化体系。

二是挖掘智能深度应用，打造审管衔接新格局。充分挖掘数据应用深度和广度，通过数据调用、自动比对等技术手段，打破纵向及横向部门之间的数据壁垒，在平台跳转、法人信息调用、位置导航定位、数据踏勘等各个环节实现智能调用、智能匹配审批结果，免除人工填报，用数据踏勘代替传统人工踏勘，实现“无感踏勘”、“无感秒批”。通过加强排水数据匹配、信息共享、电子证照互认等，变被动服务为主动服务，变共性管理为个性管理，形成审批服务监管、监管支撑审批的审管衔接工作新格局。推动政务服务事项由“办理”向“服务”转变，促进形成“智治协同”、运转高效的审管互动体系。

三是构建可视化平台，提升数字政务建设水平。事项办结后，证照信息同步推送至监管部门，实现电子证照互信互认，申请人不用“亮证”，监管部门也能随时“查证”，提升行政效率。根据排水许可审批数据与监管信息，开发可视化云图，按行业、地区、时间、类型等信息要素进行动态展示，实时更新办理情况、管理进度、证照状态，实现全域数据可视、可管、可控，推动智慧水务纵深发展，为排水业务综合应用、智能化分析、排水管理调度决策、评估评价提供

有效信息支撑，有效实现了对排水数据治理、管理的宏观掌控。

三、改革实效

区政务服务办与区水务局联合印发《滨海新区城市排水许可证核发告知承诺制“智能审批+智能监管”实施办法（试行）》，系统上线运行以来，累计发证 142 份，惠及 142 家企业。高频服务月均办理 35 份，极大方便了办事企业，实现足不出户，网上办理。办理时限由原来的五个工作日缩短至秒办，压缩纸质材料近 500 多份，服务质量效率和用户满意度大幅提升。

四、推广意义

城市排水许可证核发告知承诺制“智能审批+智能监管”，推动了政务服务理念向主动、靠前转变，促进了排水大数据技术、智能技术的深度应用，进一步深化了“互联网+政务服务”工作模式，是“滨城”以数字化改革实现“人、数、云、图、网”高效协同，不断提升跨层级、跨街镇、跨系统、跨部门协同治理水平的重要探索，在不同业务领域的实践中具有较好的可推广性和可操作性。

案例 1-3

上海市依托“上海企业登记在线”平台构建 系统性、集成式、一体化企业登记数字化服务新形态

上海市全局性谋划、整体性推进企业登记数字化转型，依托全国一体化政务服务平台，上线集成式、一体化企业登记网上服务平台——“上海企业登记在线”。“一站式”汇聚内外资企业“全环节”、“全类型”、“全天候”全程网办能力，为海内外投资者提供更全面的数字化服务。一体化整合登记公告发布查询、外商投资信息报告、简易注销异议预检等涉企服务，让企业享受更广泛的跨领域协同服务。系统性集成智慧导办、中英双语、智能问答等新功能，为申请人创造更智慧的在线办事体验。全方位推动电子营业执照和“企业码”应用新场景，全域赋能助力全国统一大市场建设。

一、总体情况

上海市以问题为导向深入开展调研，在前期企业登记数字化转型工作基础上，针对企业集中反馈的外资企业不能全程网办、政务平台事项多“找不到办事入口”、登记情形较为复杂“吃不准办理事项”等问题，从企业视角出发，以系统思维、创新思维探索破解问题的路径，充分发挥数字技术在推进流程优化、模式创新方面的支撑性、引领性作用，全局性谋划、整体性推进“上海企业登记在线”网上服务平台建设，以更全面的全程网办能力、更广泛的跨领域协同服务、

更智慧的在线办事体验为海内外投资者提供高质量的数字化企业登记服务。

二、主要做法

（一）构建“全环节”、“全类型”、“全天候”全程网办体系

在内资企业全面实现登记全程网办基础上，聚焦制约外资企业全程网办的境外投资者身份认证瓶颈，一是依托公安机关核发的通行证和居住证、境内银行核发的实名银行卡等多源身份验证数据，实现对境外自然人的身份认证，二是在线调取香港企业主体资格公证认证电子材料，探索推动非自然人身份认证。在此基础上，以“上海企业登记在线”为统一平台，集中汇聚内外资企业设立、变更、注销全周期登记全程网办能力，为申请人打造涵盖从申请、审核到发照、公示、归档全部业务环节、覆盖内外资所有企业类型、支持申请人全时段在线申报的“全环节”、“全类型”、“全天候”企业登记全程网办服务体系。

（二）拓展跨领域集成服务

一是针对企业办理变更和注销登记业务时，依法刊登和查询相关公告的需求，通过关联企业信用信息公示系统，为企业和公众提供发布、查询登记公告的直接途径；二是针对外资企业报送外商投资信息的需要，“一站式”提供信息报送渠道，外资企业在办理登记业务时，可以同步按需报送；三是开通简易注销异议预检通道，市场监管、税务、人社跨部门协同预检，方便企业提前处置问题，快速退出市场。此

外，申请人可以通过平台，进行远程身份认证、电子签名、查询登记档案，还可以申办税务、人社、公积金等高频业务，无需在不同网站间来回切换。

（三）智能化提升用户使用体验

一是针对企业变更登记业务情形多、变更事项复杂的业务特点，梳理全部 18 种经营主体的 141 个单项变更事项，逐一分项形成材料清单，同步细分 236 种申请人可能面对的具体业务情形，通过“智慧导办+智能匹配”，为申请人精准选定变更事项、智能生成个性化材料清单；二是围绕外籍投资者使用平台的实际需求，对平台首页办理功能事项和办理过程中的身份认证、电子签名等关键环节，采用中英双语形式进行指引，帮助外籍投资者流畅使用相关功能；三是引入智能问答、视频导引等新颖的帮办、导办功能，为申请人提供更精准、更直观的办事指引，帮助申请人更快熟悉平台操作，使用平台顺畅完成企业登记。

（四）高定位推广电子营业执照和“企业码”应用

上海市市场监管局将电子营业执照作为助力全国统一大市场建设的基础数字工具，以“上海企业登记在线”全程网办为起点，不断提升登记注册服务全域的能级。一是全国率先上线电子营业执照地方频道“上海专区”，汇聚上海创新推出的电子印章同步发放、电子许可联动应用、登记档案“掌上”查询、个体工商户“指尖”年报、“无纸化”银行开户、电信宽带办理等移动端功能，让更多惠企政策和服务在移动端“一键直达”企业。二是按照国家统一标准，在企

业登记源头，为全市所有经营主体赋“企业码”，并统一电子营业执照和纸质营业执照“二维码”样式。“一企、一照、一码”关联归集涉企信息，通过扫码方式，为社会公众和企业交易伙伴提供公开、透明的涉企信息获取渠道，助力构建稳定、安全的市场环境。同时，深度探索“企业码”政务服务、移动监管、食安共治、证照联办应用场景，通过“企业码”更好发挥数据资源的创新引擎作用。

三、工作成效

截至7月底，全市已有10.3万户内外资企业，使用“上海企业登记在线”，按需办结各类登记业务。其中，有8.5万户企业通过全程网办方式办结设立、变更或注销登记业务。此外，全市已有221万户存量经营主体下载了电子营业执照，各类经营主体使用电子营业执照次数累计超6500万次。

四、创新点和推广意义

“上海企业登记在线”是以企业登记业务为核心，纵向贯通内外资企业设立、变更、注销全周期全程网办、横向关联税务、人社、公积金等高频涉企事项的集成式、一体化、专业化网上服务平台。平台秉持以数字化方式为企业提供服务、通过数字化手段提升企业服务便利度和涉企信息透明度的改革理念，与世界银行营商环境新评估体系的评价理念高度契合。

平台颠覆传统政务服务网站的设计风格和应用思路，从企业视角出发，全新打造符合申请人办事习惯的页面和文字

风格、业务和逻辑关系、跨部门协同流程，在充分依托前期改革成果、提升企业登记全程网办能力基础上，为有效破解网上办事系统多且分散、办事平台不够友好等问题，提供了行之有效的改革路径，也为进一步推动部门内部、部门之间系统集成、业务协同，进而以数字化方式牵引政府内部审批改革和流程再造创造了条件。

案例 1-4

浙江省优化提升“职工参保登记”事项

结合“双十百千”工程部署要求，为解决企业反馈办理“职工参保登记”事项时因误填职工基本信息导致退件、填写外籍职工申报繁琐、退件原因不明确等问题，通过对数据共享、平台能力、制度规范的系统性优化，实现填写职工信息自动校验、模糊检索，同时制定完善短信提示规范标准，细化办件状态及原因，提高申报便捷度。

一、总体情况

浙江省医保局的“职工参保登记”事项为“一网通办”高频涉企事项，主要用于企业办理本单位职工人员增减变动、灵活就业人员参保续保、停保等业务。该事项年办件量超220万，为浙江省高频涉企事项。

二、主要做法

（一）加强数据共享。依托“一地创新 全省共享”机制，吸收采纳基层工作人员提出的优化建议。如淳安县医疗保障局窗口负责人提出：当企业办事人员任意输入姓名和证件号都能提交办件，导致较多退件产生。省医保局立即召集各地业务骨干研究解决方案，完成接口对接、校验配置。优化后，当企业经办人输入“职工姓名”和“职工证件号码”后，系统将自动校验该人员是否为本单位职工，避免错误提交。

（二）优化表单字段。依托“浙里办”问题反馈机制收集企业在自主办理过程中的难点、堵点，提出优化建议。如某外贸公司金先生通过“民呼我为”平台反映“外籍员工参保繁琐”。分析定位主要问题是企业在填写外籍员工的“国家或地区”时，只能下拉逐项查找选择，降低了申报效率。收到问题后，省大数据局立即迭代“一网通办”系统，优化模糊检索功能，实现快速查找，申报更便捷。

（三）优化办理结果。针对为解决用户反映的“退件原因难理解”问题，省医保局制定完善审批标准规范下发全省培训执行，杜绝“只退件不说明原因”。优化短信提示语，明确查询方式，引导用户查看详细办件信息；细化办事结果分类原因，减少用户咨询投诉。

三、工作成效

通过对数据共享、平台能力、制度规范的系统性优化，实现用户申报成功率和政府部门审批效能“双提升”。2023年以来，该事项平均受理时长极大缩短，实现申报即受理；参续保、停保等部分情形实现“智能秒办”，平均办理时长0.03小时，企业群众好评率100%。

案例 1-5

安徽省建立公共政策兑现“免申即享”“即申即享” 资金“一键直达”长效机制

针对企业申报政策常常遭遇“政策找不到、条件看不懂、材料一大堆、申报靠腿跑、进度不清楚、资金等半年”等问题，安徽省依托全国一体化政务服务平台，全面建立公共政策兑现“免申即享”“即申即享”和资金直达“一键直达”长效机制，推动各项纾困措施直接惠及经营主体。

一、总体情况

为深入贯彻落实党中央、国务院关于建设网络强国、数字中国以及优化营商环境的决策部署，安徽省围绕为民办实事、为企优环境，聚焦经营主体关切，强化顶层设计，依托全国一体化政务服务平台，打造全省统一的“找政策、办业务、谋发展、提诉求”的一站式为企服务平台“皖企通”，持续提升政务服务效能，全面建立公共政策兑现“免申即享”“即申即享”和资金直达“一键直达”长效机制，推动各项纾困措施直达基层、直接惠及经营主体，实现政府部门从被动服务向主动服务转变。

二、主要做法及成效

一是建立政策资金联动机制。强化统筹思维，在政策资金两头发力。打造惠企政策“集装箱”，从源头上清理政策、压缩项目、统筹资金，印发《安徽省政府关于进一步提振市

场信心推动经济运行向稳向好的若干政策举措》（皖政〔2023〕13号），明确原则上所有政策都应做到“免申即享”，确需申报的，要减少申报材料、优化申报流程、简化审批环节，做到“即申即享”。全省涉企政策资金通过“皖企通”一口兑付，实现对涉企资金兑付情况的闭环监管。通过分析政策资金兑付实效，将各地各部门惠企政策“免申即享”、“即申即享”推进情况作为下一年度财政资金安排的重要依据，推动惠企政策制定不断完善、涉企资金预算管理持续优化，提高政策资金使用绩效。

二是建立政策发布联审机制。运用工业互联网思维，优化政府工作流程，建立由业务部门制定政策与司法、财政、数据资源和政务服务管理等多部门参与的政策联审机制，各地各部门在政策文件制定时按照最小“颗粒度”将拟出台政策纳入《政策服务清单》管理，由司法部门进行合法性审查时转送同级财政、数据资源和政务服务管理部门开展资金、兑现方式审查，由政策主管部门录入“皖企通”统一发布，在政策实施时原则上做到“免申即享”，有效提升政策制定的科学性和精准性，提高资金兑现的速度和便利度，真正让好政策发挥大作用。

三是建立全省一体推进机制。坚持系统性思维，采用“省级统筹，分级运营”模式，依托“皖企通”打造全省统一政策服务平台，推进全省统一政策管理、通用政策审批、统一资金兑付，同时支持各地个性政策自主实施。省市联动一体推进，通过统一政策管理和数据汇聚，实现在全省不同层级、

不同区域同一政策服务名称、政策类型、兑付流程等关键要素的统一，支撑相关政策和企业数据信息跨部门、跨层级、跨地区共享，实现全省政策无差异受理、同标准办理。同时，各市结合实际情况，在“皖企通”各市分厅开展本地区政策兑现，鼓励对政策兑现流程进行优化再造，实现一地创新、全省推广，推动更多政策“免申即享”“即申即享”。

目前，平台已上线“免申即享”政策服务 4001 项、“即申即享”类政策服务 3621 项，发布政策文件 1987 项。全省已完成减税降费 126 亿元，发放奖补资金 8.93 亿元，惠及企业 152 万家。

三、创新点、推广意义和价值

安徽省运用数字化手段优化政府运行和管理模式，通过打造统一平台、优化再造流程，创新实施政策资金两头发力、建立政策发布联审机制、省市联动统筹推进，有效打通政策制定、兑现等环节的“梗阻”，让企业更精准、更全面、更便利地享受政策红利，推动惠企政策统一管理、经营主体免于申报、政策资金直达企业。

案例 1-6

河南省郑州高新区“无事不扰、有事快办” 以“店小二”精神助力专精特新企业高质量发展

郑州高新区充分发挥数字化驱动引领作用，依托全国一体化政务服务平台，大力深化一网通办，坚持“无事不扰、有事快办”，建立“金牌店小二”服务机制，推行全流程保姆式服务，全方位高标准助推中小企业迈向“专精特新”发展之路。深入推进“万人助万企”活动，实行“书记亲商助企服务热线总客服”制度，示范带动服务企业的“区级最高门诊”。开展“四电”扩大应用行动，推行印章免携带，电子证照、电子印章、电子签名、电子材料应用尽用。建立“专精特新”企业成长档案，为企业量身定制“一企一策”的政策套餐，积极推动“政策找企”“免申即享”“即申即享”。开展金融助力专项行动，构建企业金融服务产业链，打造“银税互动”特色服务，实现对专精特新“小巨人”企业“点对点”个性化帮扶全覆盖，解决融资难、融资贵问题。

一、总体情况

“专精特新”企业是中小企业群体的领头羊，是推动产业转型升级的生力军。郑州高新区坚持有效市场和有为政府相结合，开展数字赋能和金融服务助力，畅通反映渠道，提升服务效能，推动经济运行更加稳固、更有活力、更具韧性、更为强劲。

二、主要做法

（一）开展梯度培育专项行动。按照“储备一批、培育一批、提升一批”的原则，建立“专精特新”企业培育库和企业成长档案，实施动态管理，加强对入库企业分类指导和跟踪服务；为企业量身定制“一企一策”的政策套餐，支持、培育企业梯次发展。

（二）开展书记助企专项行动。深入推进“万人助万企”，开通“书记亲商助企服务热线”点对点解难题，直接向高新区党工委建言献策，畅通企业问题反映渠道，示范带动服务企业的“区级最高门诊”；坚持“无事不扰、有事快办”，建立“金牌店小二”服务机制，推行全流程保姆式服务。

（三）开展数字赋能专项行动。一是实施“一行业一平台一系统解决方案”，深入推广平台化设计、智能制造、网络化协同、个性化定制、服务化延伸等融合发展新模式，通过“智改数转”提升企业核心竞争力。二是深化“一网通办”政务服务改革，构建数智政务“高小新”，拓宽“四电”应用场景，推行印章免携带，电子证照、电子印章、电子签名、电子材料应用尽用。

（四）开展金融助力专项行动。用好中原中小企业指数服务平台、郑州中小微企业金融综合服务平台和郑州“亲清在线”平台，实现“政策找企”“免申即享”“即申即享”。推动“专精特新”企业和金融机构入驻，构建高新区企业金融服务产业链，打造“银税互动”特色服务，实现对专精特新“小巨人”企业“点对点”个性化帮扶全覆盖，解决融资

难、融资贵问题。

三、工作成效

郑州高新区培育国家级专精特新小巨人 41 家，占郑州市的 37%、河南省的 11%；河南省专精特新企业 246 家，占郑州市的 33.7%、河南省的 9%。同时，培育河南省创新型中小企业 742 家，占郑州市的 28%、河南省的 10%，专精特新企业培育呈现高密度区、高转化率、高附加值的发展态势。

四、创新点和推广意义

郑州高新区以企业高质量发展为主攻方向，优化营商环境，解决专精特新企业培育成本较高，扶持政策不足，企业发展融资难度大等问题，进一步增强企业发展信心，激活存量经济潜能，扩大增量经济规模，促进经济高质量发展。

案例 1-7

湖北省武汉市对夜间施工 实施“审批+监管”全流程智能服务模式

结合“双十百千”工程部署要求，为切实推进项目早开工早落地，降低企业制度性交易成本，武汉市江岸区创新探索建筑工程夜间施工许可“审批+监管”全流程智能服务模式。截至目前，江岸区40余个建设项目享受该项服务，有利保障了工程项目推进。江岸区地区生产总值、固定资产投资等重点经济指标位居全市前列，该经验做法被湖北省营商环境简报全省推介，并入选武汉市营商环境动态对标项目。

一、总体情况

夜间建筑施工许可为工程建设领域高频事项，纸质材料多，施工单位每次申请前需先到区建设局取得夜间施工连续作业证明，再到区行政审批局办理建筑工程夜间施工审批，需跑多家部门，时效短，频次高，监管难。为节约企业办事成本，企业通过夜间施工“智能审批+智能监管”应用，一次申请完成夜间连续施工作业证明和建筑工程夜间施工审批的联办，同时通过武汉市审管一体化平台信息推送与反馈功能，实现审批和监管双向联动，夜间施工许可全流程闭环管理。

二、主要做法

（一）建立机制攻坚项目，推行全流程智能服务模式。

武汉市江岸区研究制定《江岸区建筑工程夜间施工“智能审批+智能监管”实施办法（试行）》，按照“自愿申请、真实准确、同等效力”的原则，鼓励引导申请人通过微信小程序在线提交建筑工程夜间施工许可申请、如实填写相关信息，签订夜间施工噪声污染控制承诺书，符合条件的，系统自动审查即时准予许可，实现全程网办“零跑动”。

（二）数据赋能无界共享，构建智能审批无感办。申请表单“智能填”。探索开发“江岸区智能表单”微信小程序，申请人在线申请夜间施工许可后，后台通过证照数据共享调用，探索实现部分申请表单免填写和材料免提交，精简办事流程。材料要件“智能办”。根据夜间施工许可申请前应取得“夜间连续施工作业证明”的要求，区建设局后台接收企业申报信息，确认无误后加盖电子印章自动生成连续作业证明，自动推送至区行政审批局，无需企业来回跑动递交材料。再来一单“智能查”。开发“再来一单”功能，针对夜间施工许可时限短、重复办的特殊需求，设置智能审查，设置表单只需修改施工开始、结束日期即可完成填写，自动对施工时间是否连续超过3天，两次施工时间是否间隔48小时，一个月内累计施工是否超过12天等审查要点进行核查，不符合条件的申请，系统自动不予通过；对于符合条件的再次申请，系统自动带入首次申请已存储的相关数据及材料，免于企业重复填写、再次提交。

（三）主动作为回应关切，打造审管衔接新格局。聚焦夜间施工场所噪声扰民群众关切的热点问题，督促申请人在

申请夜间施工许可时，同步签订夜间施工噪声污染控制承诺书，事项办结后，依托武汉市审管一体化平台，将证照信息同步推送至环保、城管等监管单位，审批和监管系统实现电子证照互信互认，申请人不用“亮证”，监管部门也能随时“查证”，推动电子证照便利化应用，便利事中事后监管。

三、取得的突出成效

上线以来，将申请表单填写字段从 30 个减少至 11 个，压缩比达 63.3%。跑动次数由原先跑至少 2 个部门转变为业务线上办理“不见面”。将申请材料由重复提交 4 份以上材料变为纸质材料“零提交”。办结时限由原先的 5 个工作日变为 1 个工作日，最快可缩减至 10 分钟，切实降低企业制度性交易成本。

截至目前，武汉市汉口医院心肺康复大楼、武汉市精神卫生中心心理康复大楼、江岸区跃进家园 A、B 地块等 40 余个需要经常办理夜间施工许可的重点项目、民生工程享受了夜间施工许可“双智”服务。

四、创新点和推广意义

（一）线上线下融合办理。在不改变线下窗口办理流程基础上，开通线上办理渠道，企业只需线上申请夜间施工许可、夜间连续施工作业即可马上获证，真正实现“零成本、零跑动、零见面”。

（二）电子证照调用减材料。通过系统联通，证照数据共享，破除工程建设项目领域数据壁垒，解决审批材料重复提交问题。

（三）审管衔接闭环管理。信息在审批和监管之间双回流，基层执法人员根据推送的审批信息，可实时精准掌握在建工地夜间施工状态，对工地是否获得夜间施工许可、争议类型等不同情形采取相应措施，较好地化解周边居民与建筑工程施工企业的矛盾纠纷。同时信息还可以直接推送到市信用平台，跟企业信用等级挂钩，对信用等级较低的“重点关注企业”精准开展排查，避免“错批”“漏批”“误批”现象，形成审批服务监管、监管支撑审批的审管衔接工作新格局。

案例 1-8

广东省赋能政企资源互通、项目对接补贴政策快速兑现

围绕赋能实体经济的高质量发展，广东省发挥数字政府大数据、大平台优势的支撑作用，依托全国一体化政务服务平台，组织建设广东省招商引资对接平台，推动各地各部门招商引资数字化转型，对接企业投资需求和政府招商资源，为双方提供精准的匹配服务，同时加快推动“粤财扶助”平台补贴政策快速兑现，助力实现政企资源互通，惠企利民政策快速精准落地。

一、总体情况

广东省深入贯彻党的二十大精神，积极探索优化营商环境、赋能实体经济的高质量发展的创新举措。聚焦经营主体在高质量发展过程中出现对政府招商项目信息、助企纾困奖补政策获知难、对接难、落地难等效能不高问题，通过数字化手段为政企资源互通、项目对接，补贴政策快速兑现赋能。

二、主要做法

（一）创新搭建了全产业、可视化、智慧化的招商引资对接平台。广东省充分发挥数字政府对招商引资的支撑作用，进一步强化招商引资，优化投资环境，组织建设了广东省招商引资对接平台。平台是以推动内外资招商引资一体化为目标，是集信息发布、项目对接、在线洽谈、数据分析等

多种功能于一体的综合性平台，对内打通省、市、县（区）、镇（街）各级招商部门的招商资源，对外打通珠三角及粤东西北、大湾区以及国内外企业客商用户投资信息，通过打造动态更新的招商数据库和招商地图，变革传统线下招商业务模式，优化招商工作流程，加快项目落地建设，助力高质量发展。平台以“线上洽谈、线下对接”为核心理念，通过对接企业投资需求和政府招商资源，为双方提供精准的匹配服务，解决了信息不对称、系统不集成、业务不协同等痛点难点。

（二）“粤财扶助”平台精准补贴助企纾困，推动补贴政策快速兑现。为推动全省财政补贴（补助）服务流程显著优化，加快实现全省财政补贴政策“一张网”办理，广东省积极推动“粤财扶助”平台系统对接和推广应用工作。“粤财扶助”平台以广东“数字政府”平台资源为依托，覆盖广东省各级部门、各市县，各相关部门归集业务数据，发挥政务数据的支撑作用，对外服务经营主体和个人线上办理各项政策补贴业务，对内服务政府各级部门履行政策审批、政策监管职能。平台涵盖惠企利民政策收集、政策发布、政策申报、政策审核、政策监管等环节，推动实现财政补贴全生命周期线上办理“横向到边、纵向到底”，助力实现惠企利民政策快速、精准落地。

三、主要成效

截至7月底，广东省招商引资对接平台已开通省市县区四级政府相关机构人员账号2300个，累计已发布资源数4789

项，其中产业园区 486 项，地块资源 1267 项，楼宇资源 645 项，厂房资源 859 项，招商项目 1532 项；累计访问量（PV）88.5 万次，访问用户数（UV）31.8 万人。收到各类投资意向数 193 项，已反馈处理投资意向数 183 项。“粤财扶助”平台一网统筹全省财政补贴，精准补贴助企纾困，收纳补贴政策 4745 条，累计开放申报项目超 2000 个，惠及经营主体及个人逾 903 万，兑现财政资金 225.91 亿元。

四、创新点和推广意义

通过数字化手段，多举措为企业提供全生命周期闭环服务，聚焦企业资源互通难、项目对接难、奖补政策兑现难问题，提供数字化时代开展招商引资工作、财政奖补政策兑现的重要工具、载体和抓手，实现了招商引资数字化、集成化、可视化和协同化，惠企利民财政奖补政策的快速、精准兑现。

案例 1-9

广西壮族自治区着力推进“免申即得” 实现“准入即准营” 激发经营主体发展活力

广西南宁市以开展政务服务效能提升“双十百千”工程为契机，印发《中国（广西）自由贸易试验区南宁片区涉企经营许可“免申即得”暂行办法》，率先在全区推行企业“免申即得”实现准入即准营，有效解决企业因材料错漏反复跑、拿证时间长等影响优化营商环境的问题。

一、总体情况

为进一步优化广西营商环境，有力激发经营主体发展活力，以中国（广西）自由贸易试验区南宁片区为试点，印发《中国（广西）自由贸易试验区南宁片区涉企经营许可“免申即得”暂行办法》，率先在全区推行企业“免申即得”实现准入即准营，经营主体在南宁片区办理营业执照注册登记时，对部分涉企经营许可事项，签署承诺，即可在领取营业执照的同时获得相应的许可证件或批复文件。目前，自贸区南宁片区首批纳入“免申即得”政策的涉企经营许可有 13 项，涉及旅行社设立许可、食品生产许可（低风险食品）、人力资源服务许可、公共场所卫生许可等。经发证单位审核，首次颁发的证件或文书有效期为 6 个月。

二、主要做法

（一）打造“证照分离”升级版，持续简化审批。在当

前“证照分离”改革全覆盖的基础上，选取部分已实现“告知承诺”的涉企经营许可事项，推行“免申即得”政策。将信用筛查前置，形式审查和现场勘察环节后置，将一摞材料缩减成一纸承诺，即时出证，实现极简审批。

（二）变“人找服务”为“服务找人”，优惠政策传送无缝衔接。在审批企业设立登记申请的过程中，工作人员发现拟设立经营范围符合“免申即得”涉企经营许可事项的企业，主动与其联系，告知签署承诺的流程和要求，把优惠政策第一时间传达给每一个到南宁片区投资设企的经营者。

（三）完善信用管理机制，激励企业诚信守诺。企业在领取涉企经营许可证后，应按期兑现承诺，补交相关材料，及时换证。对于未兑现承诺的企业，将限制其办理公司变更、注销等事项，并且3年内企业法定代表人、委托代理人不得再通过承诺制在南宁片区综合服务大厅办理相关业务。

三、工作成效

截至目前，自贸区南宁片区首批纳入“免申即得”政策的涉企经营许可有13项，涉及旅行社设立许可、食品生产许可（低风险食品）、人力资源服务许可、公共场所卫生许可等，经发证单位审核，首次颁发的证件或文书有效期为6个月。“免申即得”政策解决企业因材料错漏反复跑、拿证时间长的问题，提升经营主体准入准营便利度，激发经营主体发展活力，是继“证照分离”改革后，又一项聚焦市场需求、再造审批流程的重要改革举措。

四、推广意义

“免申即得”政策能够为群众和企业免除繁琐审批程序，直接获得所需的政务服务，节省时间和人力成本，提高政务服务的效率和便利性。

案例 1-10

贵州省创建全链条全要素全周期服务的“企业之家”

党的二十大报告提出要营造市场化、法治化、国际化一流营商环境。为切实优化营商环境，贵州省结合实际推出涉企服务，但存在涉企服务资源分散、协同办理困难、申请成本高、效率低等问题，导致涉企服务落地成效差，企业获得感不高。结合“双十百千”工程部署要求，贵州省打造全链条全要素全周期服务的“企业之家”，提升服务企业服务项目能力水平”，经过省市县三级共同努力，“企业之家”创建取得了积极成效。

一、总体情况

企业和政务部门之间长期存在信息不对称问题，政府有大量的涉企服务资源和惠企服务政策，但由于各类惠企助企政策信息来源分散化、碎片化，缺少统一的政府对外涉企服务平台，使得企业在获取相关惠企政策时渠道单一，真实性难以区分，企业迫切需要一个政企互动平台，一个政府和企业联动的枢纽。通过创建“企业之家”，整合涉企服务资源，切实满足民营企业对更为高效便捷、集中集成、服务精准的政务服务的迫切需求。

二、主要做法

（一）省级统筹，一体推进，构建“企业之家”创建体系。需求导向起草实施方案，广泛调研企业迫切需求，制发

《贵州省创建“企业之家”工作方案》，为省市县开展工作明确目标任务。三级协同探索实施路径，出台《创建“企业之家”贯彻落实方案》，形成省级统筹、市级指导、县级实施的工作格局，聚省市县三级政务服务中心之力创建“企业之家”。试点示范分批分步创建，选取基础条件好、改革意愿强的28个地区试点推进，鼓励地方探索推出更多涉企服务举措，及时总结推广各地典型经验做法。

（二）夯实基础，搭好平台，着力提供惠企优质服务。拓展线下功能，在大厅法人综合区设置商务社交区、企业洽谈室等区域，夯实“企业之家”线下基础。丰富线上渠道，依托贵州政务服务网开发建设“企业之家”专区，推进更多涉企事项“一网通办”。强化精准服务，组建涉企专员队伍，为企业提供一对一跟踪辅导。

（三）整合资源，集中进驻，联动部门优化涉企服务。联合省直部门全面梳理本部门本行业各类涉企服务事项，推动涉企服务多种模式进驻“企业之家”，实现一个平台对外服务。建立企业诉求联动处理机制，线上线下“企业之家”同步收集企业投诉建议、服务需求，通过整合12345便民热线、工商联、投促部门等涉企转督办渠道，全闭环处理企业需求。建立商会轮值制度，组织各类商协会进驻“企业之家”开展轮值，按照“解决一批问题、发起一次会议、组织一次宣讲、开展一次走访、召开一次理事会”五个一的要求，推进涉企服务直达企业。

三、取得的突出成效

贵州省省市县三级 98 个地区全面启动“企业之家”创建，配备涉企服务专员 9153 人，上架惠企政策 17720 项，惠企政策事项办件 1077 万件，累计为企业解决各类困难 5193 件。

四、创新点和推广意义

通过创建“企业之家”，发挥运用各级政务服务中心政府资源富集、直面群众的天然优势，整合各类涉企服务资源，以“网进”“人进”“事进”等多种形式集中进驻为企业服务，多渠道多方式收集企业诉求，帮助解决实际困难。

案例 1-11

黑龙江省推进惠企政策服务平台建设 提供“一站式”政策服务

黑龙江省依托全国一体化政务服务平台建设惠企政策服务平台，提供政策和事项的宣传、解读、申报、审批、公示、兑现全流程服务。平台全景展现黑龙江省助力经济发展政策措施，聚焦“4567”重点产业支持政策，汇聚国家、省、市、县现行有效奖补类惠企政策。实现企业信息和政策要素快速精准匹配，做到政策精准推送，政策线上“即申即办”和部分成熟政策事项“免申即办”、“免申即享”。

一、总体情况

建设惠企政策服务平台，汇聚国家、省、市（地）、县（市、区）现行有效奖励补助、招商引资、减税降费等惠企政策，通过企业画像实现政策要素快速精准匹配、精准推送、网上申办，推动更多政策企业“免申即享”，利用“政策兑现数据模型”推演企业数量及企业规模，协助政策制定部门结合资金实际优化规划，确保政策制定精准有效。依托惠企政策服务平台建设助企惠企服务专区，主要包括企业专属空间、热门服务应用、企业一件事、企业服务事项等内容，提供公开透明、全程网办、过程可查、限时兑现的一站式服务，目前兑现资金 6.39 亿元，惠及企业 729 户。

二、主要做法

一是建设全省统一惠企政策服务专区。在黑龙江省政务服务网、“全省事”APP创建惠企助企服务专区，建设贯穿省、市（地）、县（区）三级的统一惠企政策服务入口和枢纽。二是建立企业和基础数据库，实现企业画像政策精准推送。对接汇聚市监、工信、科技、税务等各类业务数据，实现“一企一档”，构建全省企业基础数据库、标签库，具体数据包括基本信息、经营信息、知识产权信息、信用信息等；归集全省实施的国家级、省级、市（地）级、县（区）级惠企政策、解读、实施细则等政策文件，建设统一的惠企政策库、事项库。结合全省经营主体库、企业标签库、政策标签库通过大数据智能匹配算法，自动关联匹配政策事项和企业，一键推送给企业用户，实现“政策主动找企业”。三是简化申报程序，部分政策实现“免申即办”“免申即享”。充分发挥经营主体库和历史申报材料库共建共享作用，对库中已有的企业申报数据和材料进行自动回填和复用，避免企业申报数据和材料重复填报，减轻企业负担。对于特定名单类奖补惠企事项，自动生成惠企事项奖补企业清单，内部审批流程结束后，企业免申请、免办理，无感享受惠企政策红利。如高新技术企业奖励、新增规上奖励、新增入统奖励等。四是加强服务效能监测。制定平台运行管理办法，明确各职能部门的权利与职责，结合平台对政策发布统计、服务效能分析、兑现落实分析三个维度及时监测政策落实成效，对政策服务不达标的情况进行及时预警通报。

三、取得的突出成效

将惠企政策服务平台打造成为惠企政策服务的总枢纽和总入口，覆盖省、市（地）、县（区）三级政策事项。建设企业档案库，实现“一企一档”，平台已录入全省 317 万经营主体档案信息，创建 23 个企业标签。统一政策发布、兑现公示。平台已发布惠企政策 242 条，政策解读 22 条，惠企事项 767 条，公示已兑现服务事项 64 条，惠及企业 729 家，兑现金额 6.39 亿元。已完成相关省直部门和市（地）账号开通和权限配置，累计开通省、市、县 727 个惠企政策事项实施单位，授权账号 1330 个。

四、创新点、推广意义和价值

黑龙江省惠企政策服务平台聚焦惠企政策“找不到、看不懂、不会用”难题，依托黑龙江政务服务网设立了“惠企政策服务平台”专区，实现惠企政策“一站汇聚、精准匹配”，打通政策落地“最后一公里”。平台自动对企业和政策进行智能匹配，对符合优惠政策的企业进行个性定制、精准推送，真正实现了由“企业找政策”向“政策找企业”的转变，切实解决企业和群众办事“急难愁盼”问题。平台通过建设“一企一档”，归集各部分企业数据，实现数据共建共享，减少企业申报材料重复填报。惠企政策服务平台为企业提供良好的政策服务体验，为其他省市开展政策服务提供借鉴和参考。

案例 1-12

江西省南昌市探索建立“五通”型政务服务新模式 搭建政企“连心桥”

为深入推进优化营商环境“一号改革工程”，打破政府与企业间的信息壁垒，南昌市新建区持续深化“互联网+政务服务”改革，结合“双十百千”工程部署要求，研发上线“政企通”综合服务平台，建立政策通、诉求通、融资通、供需通、服务通“五通”型政务服务新模式，搭建起政府与企业的“连心桥”，营造“便捷高效、暖心爽心”的政务服务环境。

一、总体情况

聚焦“政策知晓难”、“企业说话难”、“企业融资难”、“企业用工难”等突出问题，新建区立足“让数据多跑路，让企业少跑腿”的服务宗旨，坚持“政企连心、亲清直通”工作理念，在全省首创“政企通”综合服务平台并进行优化升级，构建“五通+五心”全方位、全过程、全天候的惠企护企服务机制，积极构建“亲清”新型政商关系。

二、主要做法

（一）注重“三化”，构建高质高效的推进机制。制定出台《新建区探索建立“五通”型政务服务新模式改革项目实施方案》，对改革任务进行了细化分解，实行一体化推进、整合化运行、常态化监管。

（二）致力“五通”，构建常态长效的服务体系。一是政策通，让企业更省心。在全省首创“AI政策宝”，建立跨部门的政策基础数据库，利用大数据算法智能匹配惠企政策，向企业精准推送，实现“人找政策”到“政策找人”的转变。二是诉求通，让企业更舒心。实时记录、高效处理企业各方面的诉求和意见建议，建立完善全过程闭环问题处置机制。开设线上“回音壁”模块和“办不成事”反映窗口，专办企业群众“急难愁盼”事。三是供需通，让企业更放心。搭建企业之间、企业与服务机构和群众之间求职招聘、人才交流、技术交流、资源交换的服务平台，实现双向选择、双向对接，切实解决中小企业实际困难和迫切需求。四是融资通，让企业更安心。线上搭建银企沟通合作平台，整合全区所有银行、保险公司和担保机构统一入驻，发布企业贷款、担保、保险等多种形式的融资产品，切实帮助企业解决融资需求。五是服务通，让企业更暖心。为企业提供预约服务、便民服务、法律咨询等服务项目，设立“扫码进企业”模块，落实“企业安静日”制度。

（三）开展“三宣”，构建全员全线的推广矩阵。通过上门走访宣传、部门联合宣传、媒体联动宣传，让“政企通”平台随时可见、随时可用，共发放宣传彩页15万余份，制作“政企通”宣传小视频，推送微信客户20余万户。

三、取得的成效

通过“政企通”综合服务平台，有效提高政企协作效率，切实解决了企业的“急难愁盼”，企业的获得感和满意度不

断提升。截至7月底，该平台访问关注人数已突破30万人次，为2448家企业累计兑现惠企资金9.18亿元；通过平台反映的1800余条诉求得到解决；平台发布招聘岗位1500多个，帮助1000余人达成就业意向；与23家银行合作，发布企业贷款类金融产品100个，为中小微企业提供信贷支持24亿元。

四、创新点、推广意义和价值

“政企通”平台具备信息及时、覆盖面广、互动性强等特点，企业不仅能随时随地知晓政策变化，还能实现7×24政企实时互动，该平台正成长为“一键通、一路通、事事通”的企业办事服务平台。

案例 1-13

湖北省以“四线”力推惠企政策直达快享

湖北省将惠企政策直达快享作为推动诚信政府、服务型政府建设，提升政府治理能力现代化水平的重要举措。政务服务效能提升“双十百千”工程开展以来，湖北省聚焦线头统筹、线上通办、线下服务、线路支撑，着力推动“企业找政策”向“政策找企业”转变，努力实现政策直通直达、企业直感直享，提升了政策供给精准度、便利化和公平性。

一、抓住线头，协同联动一体推进

湖北省切实抓住线头，发挥统筹协调作用，构建政府挂帅、政务牵头、部门协同、企业参与的“一盘棋”工作格局。

（一）树牢数字思维。认真学习贯彻习近平总书记关于网络强国的重要思想，把惠企政策直达快享作为数字赋能政府服务的一项创新探索，推动有关政策主管部门改变传统思维和工作理念，树牢数字化思维，把数字技术贯穿惠企政策直达快享工作全链条，应用到政务服务全过程，推动政策供给全流程数字化、智能化改革，努力实现“数据多跑路，政策送上门”。截至7月底，与部门对接43次，组织培训68人次。

（二）推动自我革命。针对惠企政策直达快享这项既涉及权责关系重塑、管理模式再造，又关系工作方式转型且系统性、牵动性很强的改革，湖北省将其与主题教育、调查研

究、党员干部下基层察民情解民忧暖民心实践活动、优化营商环境专项整治、政务服务重点工作月调度等工作结合起来，强化斗争精神，敢于刀刃向内，推动流程再造、机制重塑、技术升级等一系列改革创新，清单化、闭环式打通政策制定、申报、兑现等环节“梗阻”，搭建惠企政策精准直达“快速路”。

（三）强化统筹协同。按照“大循环+小循环”的思路，加强整体统筹和力量协同。省政府常务副省长专题部署，以省政府办公厅名义发文成立省惠企政策直达快享工作联席会议机制，由省政府对口副秘书长担任会议召集人，明确成员单位及分管领导，建立周调度、月会商制度。在省政务办内部成立工作专班，由办领导担任负责人，从事项梳理、数据共享、政策公开、诉求办理等维度，细化并压实各处室责任，压上全部力量推动惠企政策直达快享落地见效。

二、聚力线上，政策兑现一网通办

依托全国一体化政务服务平台、省政府门户网站、湖北政务服务网等平台，构建服务覆盖全省、业务标准统一、数据共享共用的线上惠企政策服务体系，努力实现政策兑现“一网通办”。

（一）建成线上专区。上线“惠企政策直达快享专区”，开发了政策精准检索、政策速配、在线申报、投诉反馈等功能，联接各地17个惠企政策平台网站地址，并以地图形式展示全省惠企政策直达快享情况。截至7月底，专区汇聚全省惠企政策377条，涉及创业扶持、财政金融、减税降费等10

个领域，制造业、建筑业等19个行业。全省政府网站、政务新媒体及省内主流媒体发布转载专区的访问量达5000万。

（二）搭建服务平台。坚持“线上线下受理、后台联审联批、高效便捷兑现”的思路，建成集惠企政策发布、解读、推送、申报、查询、投诉、督办、反馈等功能于一体的惠企政策服务平台，实现受理、办理、反馈、监督闭环运行，为全省企业用户线上“找政策、办业务、谋发展、提诉求”提供统一的服务入口。对政策兑付有网办系统的，整合网上申报入口，对政策兑付无网办系统的，依托惠企政策服务平台开展服务。推进财政涉企系统、预算管理一体化系统与惠企政策服务平台融合互通，打通政策兑付全流程链路，推动实现企业登陆政策服务平台后可“一次申报、全程网办、快速兑现”。惠企政策办理环节、提交材料、办理时限平均压缩达到20%以上。

（三）力求精准推送。强化数据归集共享，着力打通数据壁垒，让多平台、多部门间业务流、数据流跨平台、跨层级交互应用。整合市场监管部门和经信部门企业数据，形成全省统一的企业数据库。根据企业的规模、经营范围、所属行业等情况，对企业进行动态精准画像，生成数字标签，归集至省大数据能力平台，持续完善“一企一档”，助力政策推送由“大水漫灌”到“精准滴灌”转变。截至7月底，企业数据库归集企业信息354.29万条。

三、做实线下，政策服务一站即享

坚持问题导向、目标导向、结果导向，针对惠企政策兑

现材料多、耗时长、多头跑、兑现难等问题，做强政策服务窗口主阵地，为企业提供政策咨询、申报、兑现“一站式、全流程”服务。

（一）优化窗口设置。推动各地政务服务中心规范设置惠企政策集中办理窗口，配备专业化服务队伍，规范窗口服务标准。探索依托12345热线知识库，提升惠企政策宣传、解答、兑现导办能力。针对企业申请办理“高频政策事项”小高峰，适时开启“潮汐窗口”，提升惠企政策咨询、绿色通道、帮办代办等服务质效。市、县两级政务服务大厅惠企政策服务窗口覆盖率达到100%。

（二）延伸服务阵地。抢抓国办实施政务服务提效能“双十百千”工程机遇，推动惠企政策窗口向乡镇、村（社区）延伸，努力实现政策服务直达末端，提升基层治理能力。多次通过召开政企座谈会、实地调研走访等方式，靠前服务，主动跟踪，倾听企业意见，及时纠正政策落地实施过程中的偏差，确保惠企政策兑现到位。

（三）开展立体宣传。按照“传统+现代”、“线上+线下”、“横向+纵向”等多维宣传、解读模式，充分运用主流媒体、微信公众号、政府门户网站、湖北政务服务网、鄂汇办APP、支付宝生活号、今日头条号、短信发送等多种媒体手段，广泛向企业进行政策推送、宣传、解读，解决企业知晓度低、参与度低的问题。截至7月底，向企业推送惠企政策信息8160.9万条，向移动、电信、联通、广电手机用户发送惠企政策短信6141.47万条。

四、明晰线路，基础支撑一链联通

优化全线链条，推动“政策链、服务链、监督链”闭环融合，探索从惠企政策出台、申报、落实到优化调整、深度贯通的新路径，打通惠企政策直达快享“最后一公里”。

（一）汇聚“政策链”。聚焦政策事项名称、法律依据、适用范围、办理条件及办理方式等核心要素，出台惠企政策梳理标准规范，统一政策梳理方式、标准和流程。会同政策主管部门全面汇集惠企政策，并将政策颗粒化拆分为兑现事项，编制办理指南，形成全省统一的惠企政策兑现事项库。建立常态化沟通和动态调整机制，做到成熟一批、上线一批，推动惠企政策“应上尽上”。截至7月底，全省共梳理政策兑现事项9602个。

（二）优化“服务链”。坚持把推动“免申即享”、“即申即享”工作作为解决政策兑现难、兑现慢等问题的重要抓手，将政策兑现的前置条件转化为数字化规则，通过大数据综合分析，实现企业和政策的智能匹配、自动关联，针对不同企业精准定制推送个性化政策套餐，推进一批惠企政策“免申即享”，逐步扩大“免申即享”政策范围，努力实现应享尽享。截至7月底，已兑现惠企政策资金19.51亿元。

（三）严格“监督链”。明确各主管部门政策梳理、平台支撑、业务指导、资金保障和监督管理等责任，贯通各部门惠企政策落实方面的投诉举报信息，动态更新知识库赋能12345热线监督，完成与党风政风监督信息综合平台数据对接，构建业务监督、综合监督、责任追究政策落实监督链条，

完善问题线索受理、分办、核实、整改、反馈业务闭环。截至7月底，全省12345热线受理涉企咨询48.68万件。将惠企政策落实情况纳入营商环境建设重点任务督查，并把结果纳入部门年度绩效考核，以考核压力督促问题查改和责任。

案例 1-14

工业和信息化部创新电信设备入网管理 入网许可电子标志助力企业降本增效

根据《中华人民共和国电信条例》，获得许可的电信设备应粘贴进网许可标志。根据企业对进网许可标志的新诉求、新需要，以开展政务服务效能提升“双十百千”工程为契机，2023年7月1日起，工业和信息化部正式启用和推广新型电信设备进网许可标志，进一步提高标志管理效率，重塑标志管理流程，降低企业成本。

一、精简申领流程

免去了纸质标志的申领、制作和发放环节，企业标志申领时间缩减了90%以上，为企业产品快速上市、生产智能化改造提供有力支撑。

二、丰富呈现方式

支持企业根据设备特点采用电子显示、实物印制、标签粘贴等多种呈现方式，具有较高的灵活性，解决了小型设备无法粘贴纸质标志、传统纸质标志使用中易磨损、丢失等问题。

三、节约企业成本

通过对华为公司等重点企业调研，每枚纸质标志的物流、库存、粘贴成本约0.1元，推行新型进网许可标志后，华为公司每年可节约超5000万元的成本。

四、便于数字化管理

设备企业可通过新型进网许可标志开展设备全生命周期管理，以及关键零部件追溯，行业管理部门可通过标志数据采集分析，提高电信行业管理的科学性、高效性、精准性。

案例 1-15

市场监管总局推行一企一照一码应用

市场监管总局建设全国统一的电子营业执照系统，推行电子营业执照“无介质”、“零费用”、“零见面”，依托全国一体化政务服务平台，通过电子营业执照打造经营主体身份码（以下简称“企业码”），实现经营主体身份全国范围内的通用验证和识别，解决了经营主体在不同地区和平台重复注册、身份认证难、身份信息更新不及时、重复录入企业信息等问题，为进一步推进“互联网+政务服务”、优化营商环境、加快数字政府建设提供了新的服务支撑。

一、总体情况

市场监管总局电子营业执照系统部署在总局和省级市场监管部门，确保经营主体在设立登记或变更登记后，即时生成或更新电子营业执照。市场监管总局按照企业服务码相关标准，依托电子营业执照系统建立了统一的“企业码”制码、验码机制，持续推进“一企一照一码”应用，加强企业码和其他涉企电子证照等信息关联融合与一体化应用，为经营主体提供规范的经营主体身份及涉企信息的出示、查询服务。电子营业执照和企业码目前已成为服务经营主体办理“互联网+政务服务”的便利工具，广泛应用于各地经营主体全程电子化登记、网上年报、动产抵押，以及通过一体化在线政务服务平台办理税务、人力资源社会保障、住房公积

金、不动产登记、报送统计数据、公共资源交易、政府采购、查询企业征信报告、办理融资贷款、开设银行账户、刻制公章、办理营业许可、参与招投标等各个领域的业务。

二、主要做法

一是推行纸质营业执照和电子营业执照二码合一。市场监管总局明确纸质营业执照和电子营业执照具有同等法律效力，在北京、上海、山东、浙江、河南、四川等地稳步推动统一纸质营业执照和电子营业执照的二维码样式，通过“企业码”实现经营主体全生命周期“一企一照一码”管理。

二是进一步完善企业码工程标准规范。市场监管总局会同国办电子政务办先后制定了《C0300-2021 全国一体化政务服务平台企业专属服务空间建设规范》和《C0166 全国一体化政务服务平台 政务服务码（企业）技术要求》，从标准层面进一步规范了企业码的制码和验码规则，统筹推进企业码应用，探索政务服务和公共服务数字化应用新模式。

三是结合企业码拓展电子营业执照应用场景。市场监管总局积极鼓励和引导地方结合本地工作实践开展数字化应用创新，拓展电子营业执照和企业码应用新思路、新场景、新模式、新举措，如：北京通过电子营业执照和企业码推动政府采购“一照通投”、综合监管“一码检查”；上海通过企业码开展“食安共治”，帮助经营主体报送年报、办理银行开户、宽带接入；山东青岛、临沂通过电子营业执照实现涉企许可证“一照关联”“一码展示”；浙江衢州通过企业

码帮助经营主体亮照亮证，免除企业提交企实体证照或纸质材料等。

三、取得的突出成效

（一）服务经营主体“一企一照一码”走天下。通过“一部手机、一个二维码、一个身份”打通了经营主体身份验证通道，经营主体可以使用电子营业执照直接在线登录多个部门的业务系统办理事项，免去了反复注册、填写信息和提交纸质营业执照等繁琐程序，实现了“一个身份码”全网通行。截至7月底，全国已有4800多万经营主体下载电子营业执照，累计使用电子营业执照2.73亿次，日均用量40多万次，电子营业执照小程序的用户数量已经超7000万。

（二）助力提升数字化政务服务和监管效能。企业码以电子营业执照为经营主体身份信任源点，以信息归集共享为基础，信息公示为手段，证照监管为核心，惠民助企为目的，通过企业码实时关联汇聚企业执照、经营许可、信用监管等常用涉企信息，建立了涉企信息归集、管理、应用一体化闭环服务模式，面向政务服务、行政监管等跨部门应用场景，实现了“一码通查、一码通办、一码通管”，推动形成管理新机制、服务新模式、监管新局面，打造了优化营商环境的新工具。浙江创新探索以企业码电子亮照亮证方式打通企业端、大众端、政务端和执法端，创新“一码四端”服务模式。上海推出“企业码+食安共治”、“企业码+移动监管”、“企业码+智慧政务”和“企业码+证照联办”，以经营主体身份串联不同领域、不同业务的监管数据，赋能监管“无事不扰”、

“无处不在”，为企业提供“一码跟踪”、“一码咨询”、“一码填报”、“一码推送”的一体化办事服务。

四、创新点和推广意义

一是电子营业执照将纸质营业执照从传统的身份凭证拓展成为了经营主体办事的趁手工具，结合数字化发展要求建立企业码，集成了身份认证、证照联动等功能，解决了“主体身份认证难”“证照管理应用难”等问题。

二是“电子营业执照+企业码”通过“扫一扫”等经营主体和社会公众熟悉的软件操作方式，让企业和群众办事更便利，既符合“互联网+”和数字化时代的使用习惯，也降低了企业的使用成本。

三是建立了全国统一的经营主体身份认证机制，提供权威可信的经营主体身份识别和验证服务，降低了全国范围内经营主体身份信任成本，打通了政务领域、公共服务领域、商务领域涉企服务的统一身份载体，服务经营主体“一照一码”走天下。

第二章 聚焦“关键小事” 拓展公平普惠民生服务

案例 2-1

河北省积极利用社会化、市场化手段 建立融合可持续的基层政务服务体系

河北省依托全国一体化政务服务平台，利用数字化手段为基层赋能，打造了政务服务“一公里服务圈”，有力提升了基层政务服务水平。坚持大力推进基层治理体系和治理能力现代化建设，推动政务服务全方位、深层次变革，不断提升政务服务规范化、便利化、智慧化水平，有效助力营商环境持续优化。

一、总体情况

河北省深入贯彻落实党中央、国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的部署要求，深化拓展“互联网+政务服务”工作，重点实施“政务服务就近办、网上办、自助办提升工程”。聚焦基层人员短缺、服务基础薄弱问题，积极利用社会化、市场化手段，建立了融合共建、可持续发展的基层政务服务体系，打造了企业群众“家门口”的政务服务大厅，有力提升了基层政务服务水平。主要实现了高频便民服务自助办理、广泛推广政务服务智能终端布设应用、完成全省各地市级一体化政务服务平台向乡村两级的全面延伸、乡村两级认领事项网上可办率达到100%、推广电子证明开具应用。

二、主要做法

（一）建立覆盖全面、线上线下融合的基层政务服务体系。一是一体化平台全面支撑基层政务服务工作。河北省一体化政务服务平台建设于2017年启动，经过持续建设，2021年全面延伸到乡村两级，198个乡村两级实施的政务服务事项全部纳入一体化平台管理和运行，41项乡村多级联办政务服务事项，实现线上申请、流转审批，建成了省市县乡村五级覆盖、线上线下融合的政务服务体系。二是基层政务服务体系机制逐步健全。乡镇层面，在河北省2220个乡镇（街道）全部设立了行政综合服务中心，为群众提供一站式服务，并明确行政综合服务中心为事业单位，中心主任为副科级干部。村（社区）层面，充分利用村（居）委会、党群服务中心等场地资源建设综合服务站，全省49442个村、3881个社区全部建成，同时与供销、银行、邮政等社会机构融合共建基层服务场所，共用一个场所、一组人员，融合提供政务服务37项、供销服务10项、金融服务11项、邮政服务12项，服务人员平均达到2人以上，有效破解了基层工作力量薄弱问题。

（二）通过数字化赋能，将政务服务延伸到群众身边。河北省依托一体化平台，聚焦企业群众常办事项，积极推进政务服务向基层延伸，整合人社、税务、民政、医保、市监等部门涉企涉民高频事项，打造全省统一的政务服务集成自助终端，上线300项自助办理事项，基本实现高频事项全覆盖。并分类推进村、社区、政务大厅和各类社会服务场所布设自助终端，已布设终端数量达到3万台，基本形成政务服

务“一公里服务圈”。一是在行政村广泛布设“政务服务·裕农通”终端。“政务服务·裕农通”终端由政府 and 建行联合开发，政府负责提供服务接入并协调场地，建行负责为河北省每个行政村购买并布设终端，为群众整合提供政务、金融、助农、党建、村务等服务。同时，建行为每个终端配备一名“业主”，“业主”为群众办事提供咨询引导、帮办代办等服务，并通过推广金融业务获得佣金。截至7月底，全省2.5万个村已布设“政务服务·裕农通”终端，有布设需求村的已基本实现全覆盖。二是在社区推广“一站式共享服务大厅”。与村相比，社区人员密集，服务需求多元，河北省积极探索与科技企业共建“社区一站式共享服务大厅”，借助社会力量将政务服务延伸到群众“家门口”。政府负责输出政务服务，企业通过在小区物业等公共场所建设“社区一站式服务共享大厅”，集成为社区居民提供政务服务以及快递物流、生活缴费、普惠金融、康养家政等城市服务。截至7月底，已在全省134个社区试点推广，日平均服务1万人次。三是推动政务大厅和各类社会服务场所布设自助终端。在省市县三级政务大厅全部布设集成自助终端，并与建行、农信社、邮储、联通等社会机构合作，在营业网点布设近5000台自助终端，利用社会机构服务渠道将政务服务延伸到群众身边。

（三）全面提升基层政务服务便利化水平。一是村民常办事项“不出村”。村民使用“冀时办”移动端或在村综合服务站布设的“政务服务·裕农通”终端就可以办理参保登

记、养老保险资格认证、补贴申领、居住证申请、身份证换领、证明开具等多项高频服务。二是聚焦高龄、困难、残疾等弱势群体提供便利化服务。依托“冀时办”移动端、自助终端等改进服务方式，聚焦老年人办事需求，上线高龄津贴申领、养老保险资格认证等服务，提供老年人办理模式和帮办代办服务。聚焦困难群体办事需求，上线临时救助申请、低保申请、特困人员救助供养申请等服务，方便困难群体及时获取帮助。聚焦残疾人办事需求，打通申请、鉴定、审批、公示以及补贴申领的各个环节，残疾人在手机上或家门口便可完成残疾人证办理和补贴申领，最大限度方便残疾人办事。

三、取得的突出成效

河北省认真落实政务服务效能提升“双十百千”工程，广泛调研、查找问题、立行立改。发现存在群众异地办事难问题，一些政务服务事项的申请材料包含村镇级基层证明，虽然相关政务服务事项已实现一体化政务服务平台网上可办，但作为申请材料的基层证明仍需所在村镇线下开具使用，给群众异地办事带来极大不便。

为解决群众异地办事难的堵点问题，聚焦基层需求痛点，河北省创新推进基层电子证明，建设了全省统一的基层电子证明系统，创新建设了“河北省基层电子证明系统”，为5万余个村支部、支书配置电子印章和手写签名，实现基层证明网上申请、开具和领用，群众足不出户即可获得证明材料。在全省5.3万个村（社区）上线应用，为基层群众尤

其为在外务工人员提供了更加便利的线上开具证明手段。目前，河北省已线上开具居住证明、亲属关系证明、困难证明等各项基层电子证明 50 多万个，每年可减少基层群众近百万次跑动。

其中，承德市兴隆县半壁山镇使用基层电子证明系统开具的“困难证明”支持以“免证办”方式将电子“困难证明”作为办理“困难残疾人生活补贴”事项的申请材料，实现基层电子证明与市一体化政务服务平台联动，全流程线上办理政务服务事项，有效解决在外务工人员办事不便的堵点问题，实现基层政务服务便利度和满意度“双提升”。

四、创新点、推广意义和价值

（一）提供集成服务。坚持集约化原则，全省统筹推进政务服务自助终端建设，梳理企业群众高频办事需求，整合人社、公安、医保、市监、税务等部门自助终端功能，打造政务服务集成自助终端。各类服务场所只需布设 1 台集成自助终端，便可通办全省涉企涉民高频事项。通过集约化建设，解决了自助设备功能单一、利用率不高问题，大幅节省资金投入，提高服务效率。

（二）创新推行基层电子证明。河北省聚焦基层群众尤其是在外务工人员开具证明“来回跑办”、成本高的需求痛点，依托河北政务服务网、移动端“冀时办”，创新打造了河北省基层电子证明系统，大力推行基层证明网上办，实现了居住证明等基层高频证明网上申请、审核、开具和领取。同时，大力推广高考成绩查询、不动产登记资料查询、无犯

罪记录、亲属关系等行业电子证明，实现“电子证明掌上开”。

案例 2-2

内蒙古自治区围绕“三个推动” 全面提升服务水平

聚焦企业和群众异地办事“多地跑”“折返跑”问题，内蒙古自治区政务服务中心以开展政务服务效能提升“双十百千”工程为契机，主动作为，多措并举全力推进“全区通办”，推动线上线下同步发力，着力打造服务更优、效率更高、利企便民的政务环境，全面提升了政务服务水平，有效激发了经营主体活力。

一、基本情况

积极贯彻党的二十大关于“增进民生福祉，提高人民生活品质”和自治区党委、政府工作部署，把开展主题教育同优化政务服务结合起来，把企业和群众的获得感和满意度作为检验主题教育的主要标尺，着眼政务服务改革亟需重点攻坚的“堡垒”，刀刃向内、优化举措、靶向攻坚，加快推进“全区通办”改革落地见效，实现临时身份证、医保、住房公积金等高频政务服务事项“就近办”“家门口办”。

二、主要做法

（一）“一揽子”推动政策兑现落实。一是清单梳理“系统化”。以“跨省通办”事项为基础，梳理户口迁移、异地就医申请、住房公积金提取、个体工商户登记等企业民生领域的高频事项，制定出台涉及 13 个部门 156 项的事项清单。二是限时办结“高效化”。从严规定兑现窗口转办时限和审

批部门办理时限，全面纳入“综合一窗”“痕迹化”管理，做到全环节实时监督到位，明确限时办结刚性约束。受理窗口1个工作日内完成受理及推送转办至办理地“全区通办”窗口，办理地“全区通办”窗口在1个工作日内完成复核并推送至审批部门，审批部门按规定、按时限办结，并在1个工作日内寄出办理结果。三是跟进督办“常态化”。建立群联络、周调度、月通报工作机制，实现改革任务清单化、落实时限目标化、跟踪问效常态化，确保工作高效落地。

（二）“一体化”推动事项标准规范。一是形成“一把尺”。组织相关厅局高效梳理明确通办事项，针对事项的办理情形、申请材料、审查要点、办理时限、材料模板等要素进行全面规范、全区统一标准。二是做好“一套表”。对事项办理过程中涉及的申请表、评定表、审批表等相关表单，要求“统一样板、统一内容、统一格式”，统一规范表单的“填写要求、表格说明”等，共梳理表单样表110余份。内蒙古通辽市充分发挥事项梳理成果，结合智能应用服务能力，快速上线一批“好办”、“快办”事项，实现政务服务事项的个性化指南、智能化条件预检、智能化情形引导、智能化材料预审、智能化表单预填、智能化材料复用，从根源上解决企业群众办事瓶颈难题，快速提升政务服务体验。

（三）“一盘棋”推动增设专区专窗。一是协同服务“增效”。依托自治区“综合一窗”受理系统，增加“全区通办专区”功能模块，通过异地代收材料、网上定向流转，实现一次提交、一窗转办、全区通办“一窗式”服务，有效解决

了需要纸质邮寄、耗时长、补齐补正次数多等难题，审批效率明显提升。二是增设专窗“提级”。对原来分散在13个部门窗口办理的事项进行整合，在各级政务服务中心开设“全区通办”专窗121个，配备“全区通办”人员279人，纳入“综窗”统一管理，有效解决部门窗口忙闲不均和群众“来回跑、多头跑”问题。三是提升人员数字素养。组织开展“全区通办”业务培训，采取政策解读、“全区通办”专区应用演示、业务流程授课交流等培训方式，有效提升从业人员数字素质。四是创新线上线下服务方式。各盟市政务服务部门充分发挥新媒体的特色优势，利用抖音等短视频直播平台，通过云上架通道、线上来宣讲、直播间里答疑解惑，实现与企业、群众的无障碍交流。建立“直播现场解答、留言及时回复”的“政务+直播”服务新模式，持续提升企业和群众的办事体验感和便利度。

三、取得成效

截至目前，全区121个窗口已全面实施“全区通办”，办理异地通办业务32318件，全区累计创建政务直播账号100余个，开展线上直播超过2万余次，解答各类问题超20万条，回复线上咨询超50万条，进一步解决企业和群众异地办事“跨县跑、跨市跑、多地跑、折返跑”难题，大大节约了时间，降低了经济成本，企业和群众获得感和幸福感显著提升。

以自治区“新生儿出生一件事”为例，为夫妻双方均为内蒙古自治区户籍的群众提供线上办理《出生医学证明》首

次签发、儿童《预防接种证》办理、新生儿出生登记、城乡居民基本医疗保险参保核定、城乡居民基本医疗保险参保缴费、社会保障卡申领六个单事项的综合办理，实现不同情形下动态多表合一、一套材料、全程网办，大幅减少办事环节、申请材料、办理时间和跑动次数，线上办理量已达到 13700 多件，办结率达 86.7%，提升群众办事的获得感。

案例 2-3

浙江省推动“浙里办”移动端设备兼容性提升

为解决用户反映的“因 APP 不兼容部分手机型号导致办事过程上传材料报错”问题，浙江省结合“双十百千”工程部署要求，引入“阿里云真机”测试平台，在已兼容苹果、华为等主流机型的基础上，新增 HTC、LG、blackshark 等 34 个机型的兼容测试，手机兼容率提升至 95%，群众企业办事体验提升显著。

一、总体情况

“浙里办”是浙江省一以贯之落实习近平总书记系列重要指示批示精神，坚持“数字浙江”建设的生动实践，是全国一体化政务服务平台的重要组成部分，综合集成浙江全省 3638 项政务服务事项、2100 余项便民惠企服务、301 类电子证照，是浙江省群众企业办事总入口，实名注册用户数超 1 亿，日均活跃用户超 300 万。

二、主要做法

（一）坚持问题导向。长期以来，系统兼容性一直是困扰“浙里办”用户体验提升的重点问题之一。如吴先生反映，办理生育补助金领取事项时，出现系统崩溃无法上传材料。客服人员使用苹果、华为等品牌的多个机型测试，均可正常办理。进一步与吴先生咨询确认，并经技术人员复现核实，原因是吴先生使用的黑鲨 4Pro 手机无法适配材料上传，导致

业务办理失败。截至7月底，“浙里办”共收到因系统兼容性问题导致投诉建议共21条，均已完成优化。

（二）坚持系统优化。目前，手机市场品牌众多，系统版本各异，分辨率不统一，主流手机型号上千，无法保证系统应用功能对于所有手机适配。为解决“浙里办”设备少、人力紧、测试案例不足、测试方法单一等问题，通过引入“阿里云真机”测试平台，覆盖应用崩溃、图标不适配、加载速度慢等3类问题，拓展移动端产品功能兼容性测试覆盖面，提升“浙里办”移动端可用性和体验度。

（三）坚持量化闭环。建立测试问题对账机制，聚焦首页、注册登录、办事、电子证照、搜索、智能问答等10个核心模块以及人脸识别、电子签章、表单上传等6类应用场景，实现问题精准定位、高效整改，截至7月底，累计检测出页面无响应、图标显示变形、报错崩溃等3类34个兼容问题，均已优化。

三、取得的突出成效

截至7月底，“浙里办”已实现对苹果、华为等主流机型和HTC、LG、blackshark等34个拓展品牌的兼容测试，兼容率提升至95%（提升前60%），企业和群众使用感持续提升。

四、创新点、推广意义和价值

“云真机测试平台”无需承担测试手机采购和维护费用，实现低成本测试不同品牌、不同屏幕分辨率、不同操作系统的兼容情况，对提升全国一体化政务服务平台移动端便

利化水平起到促进作用。

案例 2-4

福建省福州市全域一体改革推进“大综窗、全城办”

福建省福州市认真落实政务服务效能提升“双十百千”工程部署要求，积极破解属地办理模式下办事“满城跑、跑得远”的办事痛点，通过推行负面清单、在线协同业务、重构服务窗口，65%以上服务事项在全市各级政务服务大厅全方位推行“全城通办”，让服务模式从“进对大厅、属地办理”到“任选大厅、就近办理”转变，推动“一窗受理”模式为发展“大综窗、全城办”的最终形态。

一、总体情况

福州市为破解城区、各县（市、区）申请人在属地办理模式下办事“满城跑、跑得远”的办事痛点，推动65%政务服务事项在市、县两级政务大厅通办窗口“全城通办”，申请人可不受辖区限制，任意选择到就近的政务大厅办事。

二、主要做法

（一）创新通办覆盖范围，搭建“全城通办”服务网络。创新推行“全城通办”负面清单管理模式，全市共有1450个事项支持“全城通办”，实现“全城通办”事项市、县“一张清单”标准化同源管理和各区划综窗“无差别受理”。

（二）深化在线协同服务，“一键联动”全市政务网络。通

过远程视频会商、在线会商协同、远程视频勘察等机制，创新建立在线协同服务机制，涉及跨部门、跨层级通办服务事项均可通过协同服务平台在线协同、在线反馈、在线核查。

（三）强化平台能力支撑，“一屏通览”全市政务服务。建设全域指挥“政务智脑”，实现通办服务“一屏通览、一键调度、一体联动、一网统管”，实时监督全市通办服务效能，接收预警信息，指挥调度全市政务服务资源。

三、工作成效

（一）打造通办网络，提升通办普惠度。全方位推行“全城通办”扩大了受惠群体，极大便利了大量居住地、工作地、户籍地不一致的福州市域内流动人口，让服务模式从“进对大厅、属地办理”到“任选大厅、就近办理”转变。

（二）重构综合窗口，扩大服务承载量。“全城通办”综窗覆盖后在整体数量维持不变的条件下，窗口实际可承接的事项数量在属地办理框架下倍级增长，打破传统综合窗口的属地限制，大幅提高窗口服务内容的承载上限，既有效节约行政成本，又减少了非必要跑腿次数和距离。

（三）强化区域联动，发挥协同高效率。建立起跨区域、跨层级的部门线上协同交互渠道，最大程度发挥出“一窗受理、协同联办”服务模式的效能上限，如“企业迁移登记”跨区域联办后，申请材料减少了57%，跑腿次数下降66.6%，申报次数由3次下降至1次。

四、创新点和推广意义

（一）创新建立“全城通办”事项负面清单管理制度。除法律法规规定需属地现场办理、涉密涉敏、无法委托下沉、上报转报、工程建设项目审批、地区独有6类事项暂不实施“全城通办”并纳入负面清单，其余事项均可在全市范围市、县两级政务大厅通办窗口“全城通办”。

（二）深化一体化政务服务平台支撑。市级审批部门可通过系统统一规范事项标准、申请材料、服务流程，配置通办范围，各县（市、区）高新区管理本级政务大厅或服务网点基础信息，实现“全城通办”事项统一管理、一体运行。

（三）创新数字赋能通办服务。通过远程视频会商、在线会商协同、远程视频勘察等机制，创新建立在线协同服务机制，构建“渠道多元、高效协同、全城通办、全域一体”的全城通办技术支撑体系。

案例 2-5

教育部加强考生隐私保护 提升考试信息服务质量

政务服务效能提升“双十百千”工程开展以来，教育部着力打通部分教育考试项目成绩（证书）查询时用户身份认证强度不足等服务堵点，采取优化数据采集机制、建设身份核验平台、强化防伪校验功能、开展关键信息脱敏等举措，加强考生个人隐私保护，切实提升教育考试服务质量，逐步形成安全高效的考生信息保护体系。

一、总体情况

教育部教育考试院直接面向考生提供中小学教师资格考试、同等学力申请硕士学位考试、全国大学英语四六级考试等项目的成绩（证书）查询服务，每年服务考生 3000 余万人次。其中，部分考试项目在成绩（证书）查询过程中，存在用户身份认证强度不足等服务堵点，易引发考生对个人隐私保护问题的投诉。对此，教育部从工作机制、支撑平台、数据安全等方面发力，采取多项举措，打通服务堵点，确保考生数据安全和隐私安全。

二、主要做法

（一）优化数据采集机制。梳理成绩（证书）查询业务流程，建立统一用户中心，构建考生用户注册、核验、变更、注销闭环管理机制，修订《考生用户服务协议》和《考生用户隐私政策》，

提前告知采集内容和处理流程。

（二）建设身份核验平台。实时对接公安部“互联网+可信身份认证”系统，研发具备实名和实人验证功能的考生身份核验平台。升级改造成绩（证书）查询模式，在查询前增加考生用户实名注册与实人认证环节，提升考生用户身份验证强度。

（三）强化防伪校验功能。在证书（成绩单）中增加二维码、防伪码，通过“中国教育考试网”官方小程序在线核验，确保标识防伪、可查可验。全面推进证书（成绩单）电子化，与教育部CA认证平台进行对接，积极纳入国家电子证照共享服务体系。

（四）开展关键信息脱敏。参照国家政务服务平台处理方式，制定考生敏感个人信息处理标准，脱敏处理考生姓名、身份证号等关键信息，防范考生个人信息泄露。

三、取得成效

截至7月底，相关举措已在同等学力申请硕士学位考试、全国大学英语四六级考试中落地实施，服务考生约700万人次，有效提高成绩（证书）查询服务的安全性、规范性和便捷性。下半年，将覆盖中小学教师资格考试、全国计算机等级考试等项目，预计全年服务考生约3000万人次。

四、推广价值

《个人信息保护法》实施后，如何有效保护用户隐私成为政务服务所面临的共性问题，教育部以成绩（证书）查询为切入点，通过优化采集机制、建立支撑平台、强化防伪校验、开展信息脱

敏等手段，落实相关法律法规要求，兼顾服务便捷和隐私保护，融合信息技术和考试业务，逐步形成安全高效的考生信息保护体系，进一步提升“一网通办”服务质量，为解决个人信息保护问题提供参考借鉴。

案例 2-6

民政部积极推进构建基本养老服务保障“一张网”

民政部会同相关部门，推动涉老信息向国家人口基础信息库汇聚，推进基本养老服务对象、服务保障信息统一归集、互认和开放共享，构建完善养老服务保障一张网。同时，依托全国一体化政务服务平台、全国养老服务信息系统等，积极推进基本养老综合服务平台试点，深化涉老数据跨部门、跨地区共享，并以此推动养老服务供需精准对接，助力老年人和养老服务机构精准推介、精准匹配。

一、总体情况

民政部贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于推进基本养老服务体系建设意见》要求，积极推进平台试点工作，依托全国养老服务信息系统、地方自建养老信息系统或养老服务综合平台统一标准、共享数据、整合资源、加强协同、赋能基层，会同有关部门共同推动“养老服务+监管+资源调度”、“医、养、康、护”等业务一体化，实现养老服务供需精准对接和养老服务行为全流程智慧监管，支撑基层探索发展社区嵌入式养老服务，满足老年人就近就便养老服务需求。

二、具体做法

（一）统一平台功能和标准。制订全国统一的老年人能力评

估标准、部省数据共享交换规范，以及统一事项和平台功能等基础标准。选择有条件的试点省份或城市，按照标准建设养老服务综合平台，并与全国养老服务信息系统对接联通，实现服务清单数字化、数据赋能便利化、供需对接精准化、服务监管智慧化。

（二）推进养老服务保障一张网。依托全国一体化政务服务平台，推进跨部门数据共享。民政部门依托全国养老服务信息系统、地方自建养老信息系统或养老服务综合平台，及时采集老年人能力综合评估、老年人福利补贴发放等信息。加强与公安部门、人力资源社会保障部门、卫生健康部门业务协同和老年人相关信息在养老服务领域共享复用。

（三）促进养老服务供需精准对接。民政部门依托全国养老服务信息系统、地方自建养老信息系统或养老服务综合平台，及时采集参与提供基本养老服务的服务机构、人员数据信息，形成基本数据集，探索推出“养老服务地图”等应用，为有需要的老年人精准推介、精准匹配。运用智能化、数字化、信息化手段，重点对特殊困难老年人提供探访关爱、上门服务和社区日间照料等养老服务。推动运用新技术创新应用对养老产业进行技术改造，注重解决老年人运用智能技术困难问题。

（四）大力推行“互联网+监管”。加强养老服务机构信息联动机制，有关部门将养老服务机构登记、备案、抽查检查结果、行政处罚、奖惩情况等信息，按照经营性质在线公示，形成养老服务主体登记和行政监管基本数据集。推进有关基本数据集共

享,实现跨地区互通互认、信息一站式查询和综合监管“一张网”。围绕养老诈骗等行为开展风险预警、联合监管等。推动地方和部门落实数据安全主体责任,加强养老服务相关数据采集、归集、共享和利用的全流程数据安全管理工作。

案例 2-7

人力资源社会保障部开展农民工欠薪数字化治理试点

人力资源社会保障部会同相关部门，依托全国一体化在线监管平台开展农民工欠薪数字化治理试点工作，运用大数据等技术手段构建农民工欠薪风险预警模型和重点建筑施工企业信用监管模型，在安徽省阜阳市、山东省泰安市、湖北省宜昌市和恩施州开展农民工欠薪数字化治理试点示范。

一是积极推进数据汇聚工作。结合支撑根治农民工欠薪监管业务实际需要，梳理所需的企业主体、司法诉讼、监管行为、监管对象、税收管理、工程管理、投诉举报、工资支付等数据情况，编制形成数据需求资源清单，并推动汇聚相关数据。

二是修订专项数据标准。加快落实根治拖欠农民工工资专项试点工作任务，结合模型建设优化、地方数据汇聚等实际工作需要，与相关试点地方多次召开线上交流会议，经共同研究论证形成《根治拖欠农民工工资数据标准 V1.2》。

三是构建专项信用模型。在国家“互联网+监管”系统现有信用评估评价模型基础上，根据《企业劳动保障守法诚信等级评价办法》，针对工程建设领域经营主体建立专项信用模型。在现有通用信用模型基础指标中筛选相关指标，构建形成农民工欠薪专项信用模型。

四是优化欠薪风险预警模型。升级农民工欠薪风险预警模型，汇聚更新相关数据，结合欠薪事件典型案例，优化模型算法及指标权重。根据试点地方提出的工作需求，增加工程建设参与单位异地欠薪风险标签，为试点地方提供工程参与单位异地关联风险线索。

五是健全风险预警工作机制。与试点地区建立风险预警线索、信用分级分类结果推送、反馈的工作机制。与阜阳市共同探索，初步建成风险预警线索全过程管理系统。同时，推进国家“互联网+监管”系统直联地方平台，畅通信息下发-反馈链路。

截至 2023 年 7 月，已横向打通国务院有关部门欠薪治理相关数据 17 项，纵向汇聚地方施工项目监管相关数据 40 项，在深入开展多维大数据分析基础上，向试点地区推送风险问题线索 55 个，定期共享 1038 家施工企业的信用评级数据，为试点地区开展智能化、精准化欠薪治理工作提供有力支撑。

案例 2-8

人力资源社会保障部全面推广 社会保障卡居民服务“一卡通”应用

人力资源社会保障部协同相关部门，依托全国一体化政务服务平台，全面推广社会保障卡居民服务“一卡通”应用，按照全国一盘棋的总体思路，全国“一卡通”和区域“一卡通”应用初具雏形，让群众有实实在在的感受和体验。

截至2023年6月底，全国持卡人数达13.74亿人，覆盖97.3%人口；电子社会保障卡领用人数达8.08亿人，覆盖57.2%人口，2022年提供服务112.85亿次，2023年1—6月提供服务64.19亿次。

目前各地普遍通过实体社会保障卡实现本地就医购药和跨省异地就医结算，电子社会保障卡为国家和所有省级政务服务平台提供登录及身份认证服务，31个省份的部分地市通过社会保障卡发放惠民惠农财政补贴资金，28个省份的部分地市实现持社会保障卡乘坐公交地铁，30个省份的部分地市实现凭社会保障卡借阅图书、入园入馆等，并加快推进加载老年人、残疾人服务等。

案例 2-9

卫生健康委、浙江省推进医学检验检查结果互认共享

政务服务效能提升“双十百千”工程开展以来，为解决各医疗机构间医疗检查检验报告不能认、不愿认、不敢认，老百姓重复查、多头查耗时耗力耗费等问题，浙江省在国家卫生健康委指导下，通过数据共享、流程再造、制度重塑等方式实现“医学检查检验结果互认共享”，全省累计互认 2208.41 万次，直接节省医疗费用 8.72 亿元，实现患者医生减负，医疗医保增效。

一、总体情况

浙江省卫生健康委从形成部门联动机制、创新集成改革推动模式、开发统一互认系统（浙医互认）、制定统一互认标准等多方面破解医学检查检验结果区域之间、医院之间不互认、难共享问题，有力推动了医疗卫生资源的合理高效利用，有效减轻了群众的看病压力，提升了医疗温度，实现了医疗资源的高效配置和医疗服务的高效协同。

二、主要做法

（一）高位推动，形成合力。浙江省卫生健康委联合发改、财政、医保等多部门制定下发了《关于印发浙江省进一步规范医疗行为促进合理医疗检查实施意见的通知》《关于全面推进医疗机构间医学影像检查资料和医学检验结果互认共享工作的实施

意见》，通过多部门联动强化政策协同保障。各市县党委政府及各医疗机构高度重视，全力配合，确保改革落实落地落细。

（二）集成创新，联动改革。一是以数字化改革为牵引，瞄准群众看病就医的痛点难点梳理核心业务，在“健康大脑+”的框架下创新推出“浙医互认”重大应用，建立了全省统一规划、统一设计，省市二级部署的医学检查检验互认共享平台，充分利用健康大脑的算力、算法、组件，贯通各级各类医疗机构，互认机构已覆盖所有二级以上公立医疗机构及社区卫生服务中心（乡镇卫生院），实现医学检查检验结果的智能检索、匹配、提醒、确认。二是以县域医共体建设为依托，发挥县域医共体组织优势，实现基层检查、上级诊断和区域互认，实现检查检验标准化、同质化。三是以综合医改突破口。卫生健康委和浙江省联动推进“控总量、腾空间、调结构、保衔接、强监管”改革，在严控医疗费用不合理增长的前提下，制定医保激励和财政保障政策，因检查检验结果互认导致费用下降的，当年医保区域总额预算和单个医疗机构预算总额不调减，提高医院互认的积极性。

（三）统一标准，同质服务。一是建立互认共享规则和项目标准体系。按照“最小颗粒度”原则，构建全省统一使用、编码唯一识别的检查检验项目编码目录。建立互认项目动态调整“清单管理”制度，截至7月底，共有医学检验结果互认项目116项、医学影像检查互认项目320项。随着卫生健康领域数字化改革的推进及医疗质量同质化水平的不断提升，医学影像检查资料和医

学检验结果互认项目可逐年增加，实现“应认尽认”。二是建立数据互通融合的信息化建设标准。研究制定了15套数字化标准，统一了医学检查检验数据在全省范围跨部门、跨区域、跨机构流转调阅的技术规范，构成业务流、数据流、信息流“多流合一”的应用场景。以患者ID（标识码）作为唯一主索引，纵向贯通各级各类医疗机构，对全省个人健康档案数据进行标准化设置，实现就医信息“标识统一、数据同源、跨院共享”。三是建立质量闭环管控机制。成立专家委员会，强化互认项目申请、审核、实施、评价等环节质量控制。依据相关行业标准和管理规范，制定了《浙江省临床检验结果互认实验室管理要求》《互认实验室临床检验项目室内质控质量要求》。通过互认全流程考核监督平台开展常态化数据审查，并将互认相关内容纳入质控联合检查，加强同质化、规范化、标准化的质量控制，提高检查检验数据质量，提升区域内检查检验同质化水平。

三、工作成效

（一）利民惠民效益不断体现。“浙医互认”不仅从本质上解决患者“重复检查”“多头检查”的问题，缩短了患者的就医时间，减轻了患者的医疗费用负担，也进一步提高了医生的诊疗效率，优化了就诊流程。截至7月底，全省累计互认2208.41万次，直接节省医疗费用8.72亿元。

（二）医疗资源配置不断优化。借助检查检验结果互认共享的推力，进一步规范了医疗服务行为，促进合理医疗检查，提高

了检查检验服务供给质量，助推医疗资源全面提质扩容。探索出推动优质医疗卫生服务均衡共享的新路径。有利于贯通省、市、县三级医疗资源，加快优质医疗资源向县域，向基层特别是山区海岛辐射下沉，在优势互补中实现优质资源利用最大化。

（三）改革示范效应不断扩大。通过数字化应用打破业务壁垒，同时也打破了部门之间的政策壁垒，撬动了深化医疗卫生体制改革杠杆。对医疗管理体制、医院运行机制、医疗服务价格、医院绩效分配等多方面深层次的改革起到巨大促进作用。探索出“数改+医改”的新思路，率先实现全省域检查检验结果互认共享，为全国提供浙江经验。

四、创新点和推广意义

通过搭建检查检验数据互通互认平台，实现全省范围内医学检查检验结果互认共享，就医时医生可以直接从平台上调阅患者此前在其他地方检查的情况，减少了患者的麻烦、费用，也提高了医生的诊疗效率，经验做法值得借鉴推广。

第三章 推进政务流程优化再造 提升智慧便捷的服务能力

案例 3-1

山西省打造投资项目极简审批新模式

山西省优化升级一体化投资项目审批管理系统，推动“承诺制+标准地+全代办”改革加速落地，有效解决平台部分功能重叠、建设标准不统一、企业分头申报、业务人员多次录入等问题，为进一步优化投资环境、助力山西高质量发展、奋力实现“两个转型”目标提供重要保障。政务服务效能提升“双十百千”工程开展以来，仅晋城市平均缩短项目审批手续办结时间 30%以上，年度节约企业评审成本 2028 万元，创新打造出了项目极简审批模式。

一、基本情况

山西省行政审批服务管理局牵头，联合省发改委、省住建厅等成立专班，积极推进投资平台、工建系统、一体化政务服务平台三网深度融合，统一建设了全省一体化投资项目审批管理系统，有效解决了企业“多头申报”“重复提交”、工作人员“多次录入”等问题，提高了投资项目审批效率、建立了投资项目风险防控机制、促进投资项目审批过程公开透明，实现了对全省投资项目全过程监管和信息化管理，切实提升了投资项目领域审批服务效能。

二、主要做法

一体化投资平台按照省级统建、省市县三级共享共用的总体建设原则，完成了项目网上办事大厅、投资项目综合窗口、项目可视化等系统建设工作。6月初推动大同、长治、晋城、临汾四市试点应用，推动系统功能不断完善，7月初完成全省11个设区市系统部署，投入使用。具体做法如下：

（一）在项目申报侧，实现“一个平台项目全申报”。将在投资平台、工建系统、一体化政务服务平台、省建业务系统办理的和无系统办理的73个行政审批事项纳入一体化投资平台办理。同时梳理出国垂系统办理的10个事项，按照国办统一部署，与相关系统进行对接，实现一体化办理。

（二）在项目审批侧，实现“一个平台审批全管理”。一是将投资平台、工建系统、一体化政务服务平台和无办理系统的四类事项的审批流程统一纳入一体化投资平台办理。二是以投资项目综合窗口为基础枢纽，统一接件、统一出件、统一办件汇聚、统一好差评，推动投资领域全面数据共享。

（三）在数据共享侧，实现“一个平台数据全共享”。一是梳理了投资项目相关的行政审批事项标准，制定跨平台办件信息汇聚规范。二是对项目基本信息进行了重构，形成了统一的项目基本信息标准。三是通过对各类数据的标准化规范化处理，确保了数据的一致性和完整性。

三、应用效果

截至目前，全省共报审各类项目408个，涉及城建、电力、

农业、能源、教育等行业领域；申报项目各阶段事项共 347 项，涉及各级审批服务管理、住建、发改、自然资源、生态环境等行业管理部门，其中涉及工程建设项目审批制度改革考核的重点事项共计 306 项。系统试运行以来，企业对“一个场景”“一个指南”“一张表单”“一套材料”的申报模式体验良好。各级政府部门工作人员通过“一个账号”“一个界面”“一体办理”的管理模式简化了审批工作，一体化项目管理体系成效初步显现。

以晋城市为例，改革实施以来，通过率先实现“三网融合”，着力打通各部门数据壁垒，结合承诺“一本制”、“模拟审批”“以函代证”等创新举措，平均缩短项目审批手续办结时间 30% 以上，年度节约企业评审成本 2028 万元。同时，政府部门为每个项目量身打造了“一项目一方案一清单”，建立 16 类项目审批“流程图”，实行“挂图作战、及时跟进、统筹协调”，省市重点项目具备开工条件的占比 92.4%。

四、推广意义

项目是高质量发展的重要支撑，持续深化投资项目审批制度改革，推动“三网融合”，优化了项目审批流程，简化了办理环节，推动不同部门间项目审批专网的深度融合和数据共享，为项目单位和审批部门提供便捷便利，打造了项目极简审批新模式。

案例 3-2

辽宁省聚焦人才服务“关键小事” 以数据赋能驱动大连市人才服务提质增效

围绕贯彻落实习近平总书记关于“加快建设世界重要人才中心和创新高地”指示精神，大连市聚焦打造近悦远来的高品质人才发展生态，以开展政务服务效能提升“双十百千”工程为契机，以数字赋能为人才服务工作注入新的源动力，以建成全市智慧人才服务平台、办好大连市人才服务每项“关键小事”为切入点，以精准服务的“小切口”推动人才引进的“大动作”，全面提升全市人才服务效率效能。

一、科学设计，打造人才服务新平台

大连市经过深入论证研究，确定了智慧人才服务平台“一网一端、两库、两平台”的整体架构。

（一）“一网一端”提供前端接口

“一网”指大连人才网，用人单位和人才可以一网通查人才政策、一网通办政策事项、一网通览人才资讯；“一端”指移动端，有“大连智慧人才”微信公众号和政务服务移动端辽事通两个载体，同步对应“一网”所有功能，实现人才服务“掌上办”“指尖办”“随时办”。

（二）“两库”提供数据支撑

“两库”即人才数据库和政策信息库。人才数据库主要采集导入高层次人才、紧缺人才、高技能人才和高校毕业生4类人才信息共15万余条人才数据信息。政策信息库收录展示省、市、各部门及各县区人才政策并实时动态更新，为用人单位和人才提供“一站式”最新政策解读、最快服务指南和最直接办理渠道。

（三）“两平台”服务核心应用

“两平台”即业务应用平台和服务监督平台。业务应用平台主要承担政策申请受理、信息归集、数据核验、分拨流转和资金拨付等，聚焦数字化办理核心业务；人才服务监督平台主要实时监控、动态分析政策办理数量和时效，清晰展示人才流动以及资金兑现等情况，着力智能化监管业务流程。

二、数据驱动，按下人才服务“快捷键”

（一）充分发挥数据共享优势

组织市人社局、市公安局、市市场监管局等8个单位建立数据共享交换通道，对接学历、信用红黑名单等22个数据接口，将所有支撑政策运行的数据信息全部融入智慧人才服务平台，主要包括学历学位信息、社保缴费信息、就业合同备案信息、经营主体登记信息、人口户籍信息、医保缴费信息和信用信息等7类关键信息，共计51类资源5.3亿条数据，实现以数据为核心，智能化自动化核实身份、验证资质，彻底改变过去线下提交材料、工作人员人工校核的传统模式，充分提高了工作效率，极大提升了人才服务体验。

（二）突出数字化、智能化赋能

目前绝大多数人才政策都可以通过线上申报受理，同时实现政策兑现数字化办理、工作衔接数字化流转、申报过程数字化监督，事务性工作量及办理时效相较之前压缩 90%以上，切实方便人才办事，基本实现“一次不用跑”、“即申即享”甚至“免申即享”。比如，高校毕业生住房补贴政策。毕业生只需登录“一网一端”，输入姓名、身份证号、毕业学校等 3 项信息提交申报，平台将自动核验学历、社保、户籍等要件数据，智能化匹配生成符合条件人员名单，并自动推送给责任单位按要求发放补贴。高层次人才就诊“绿色通道”政策。人才可以通过“一网一端”，直接预约定点医院人才门诊；系统将预约信息自动推送给医院，由医院专员主动联系人才对接，全程提供就诊“绿色通道”服务。

（三）强化事中事后全流程监管

明确线上和线下两个监管路径一齐发力，双管齐下强化监管全过程。线上，自动归类分析政策办理产生的行为数据，及时发现政策落实中的“异常”现象。实时监测事项办理流程 and 办理时间，对不按程序、超期办理等情况通过“黄灯”“红灯”予以预警提示，实现所有政策事项、服务事项、监管事项在阳光下全流程透明高效运行。线下，配套出台《关于“兴连英才计划”政策落实监督管理暂行办法》，从人才信息动态管理、共享数据更新管理、运行效能监测 3 个方面建章立制，明确工作原则和管理办法，加强对平台运行和政策落实的管理监测，为人才服务全方位

保驾护航。

三、精准高效，办好人才服务“关键小事”

大连市智慧人才服务平台上线以来，受到全市各类用人单位和人才的广泛关注，大连人才网浏览量累计 30 多万人次；“大连智慧人才”微信公众号关注量超过 10 万人，阅读量累计 25 万人次；平台受理各项政策申报 2 万余人次，全部及时高效办理；兑现政策资金 2.7 亿元，惠及 4.2 万名人才（单位）。目前平台有五项目人才服务使用频率最高、覆盖最广。

一是高层次人才（含高技能人才）安家费办理。此项政策已实现“即申即享”。不需人才操作，用人单位和地区每月月底前通过平台上传人才认定信息，市委人才办于次月月初完成备案并即时将安家费拨付至人才所在单位。二是本地高层次人才（含高技能人才）津贴办理。此项政策已实现“免申即享”、按月及时发放。人才认定后，每月前 3 个工作日，平台自动核验人才社保缴费及信用情况，自动生成发放名单，市委人才办按照名单将资金直接发放至人才账户。三是高校毕业生住房补贴办理。此项政策已实现“即申即享”。毕业生线上申请审核通过后，每月前 3 个工作日，平台自动校验社保缴费并比对户籍核验情况、生成发放名单，市委人才办按照名单直接将资金发放至个人账户。四是高层次人才健康体检。此项政策已实现“免申即享”。健康体检每年集中组织开展。体检前，市委人才办通过平台向人才推送短信，提示体检时间、预约路径及注意事项；人才按照提示线上自

主选择体检医院、体检时间和体检套餐。医院接收到平台推送信息后，提供绿色通道，完成全套健康体检服务。五是博士后科研工作站资助办理。用人单位通过平台提出申请，上传相关要件材料。市人社局在线审核公示后拨付资金，实现“一次不用跑”“不见面审批”，为相关人才提供切实满意的资助和支持。

案例 3-3

福建省泉州市创新“数字政务门牌” 便利群众“家门口”办事

福建省泉州市聚焦审前服务碎片化痛点，结合“双十百千”工程部署要求，选取南安市为试点首创“数字政务门牌”服务，为群众提供精准全面的办事攻略，有效破解群众办事“找不到”“不懂办”“跑多趟”等问题，让政务服务触达群众家门口，查询帮代“一点通”，从“可办能办”向“易办好办”提质升级。

一、总体情况

为了持续推进政务服务线上线下深度融合，使服务触达基层，泉州市行政服务中心管委会以用户体验为中心，创新推出“数字政务门牌”服务，居民只需通过扫描家门口、楼门口的门牌二维码标识，即可获得就近办、同城办、网上办、视频办、线上帮办线下代办等全方位的政务服务指引。

二、主要做法

（一）办事攻略便利化。统筹全市审批服务资源，选取南安市为试点成立工作专班，制定《南安市政务服务中心高频事项攻略梳理工作方案》，选取企业群众常办的 330 个政务服务事项（占全年总办件的 91.3%），开展事项名称与条件的口语化解释，情形材料与审查要点的颗粒度细分，全渠道办理流程的图示化引

导，前后置关系、常见问题与温馨提示的关联式补充。将法言法语、晦涩难读的办事指南创新改造为群众喜闻乐见的极简版办事指南。

（二）申报攻略图示化。汇集各类网办、自助办、移动办系统链接地址的详细操作指引，通过图文并茂的办事指南清楚展示，一事一攻略，手把手引导。办事对象只需跟着攻略引导，看一步学一步、学一步办一步、办一步成一步，无需咨询，一次办成，让“零基础”的群众也能顺利办成事，真正做到“一看就能懂”，破解“不懂办”问题。

（三）服务资源全域化。基于政务地图整合全渠道信息，收集包含乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站、派出所、市监所等在内的线下服务大厅、自助机信息，提供精准定位功能，将全市通办事项与办事地点及地图导航关联，清楚展示线上线下办事渠道，方便群众办理申报、一键导航，实现就近办、自助办、随心办。

（四）帮办代办在线化。汇集各部门、各服务区域的帮办代办人员，重构一体化在线服务流程，依托在线问答、图文交互、视频交互、语音交互等方式全面实现数字化帮代办服务，为群众提供在线帮办、在线预审、代办申请、代办协议签署、办结评价等服务，实现“不见面”“不跑腿”的便利化升级。

（五）办事引导一米化。线上打造“数字政务门牌”多平台矩阵，在“南安政务服务”微信公众号、各乡镇（街道）、村（社

区)公众号等多渠道布设入口,同步在各小区、村居微信群渠道进行传播,并借助南安融媒体、泉州市电视台等官方媒体宣传推广。线下已在430个村居便民服务站、卫生室、文化广场、商超等人流量大的地方张贴宣传海报,充分利用住宅小区公告栏、商场广告大屏、电梯间广告位、公交车广告位等进行宣传,并组织相应宣讲活动触达更多人群。群众通过扫描家门口或楼门口的“数字政务门牌”二维码即可轻松使用,实现“最后一米”的贴心服务,让政务服务更加触手可及。

三、取得成效

一是实现事项全面精准收录。“数字政务门牌”涵盖了政务服务、公共服务领域高频事项的有效信息,从网办指引、掌上办流程到自助机办理方式应有尽有,丰富的图文、音视频攻略让群众“爱不释手”。

二是提升对齐基层服务水平。既是工作人员可信赖的“事项办理宝典”,又是联动市、区(县)、镇(街)、村(社区)四级政务服务体系的桥梁纽带,帮助各级大厅站点全面具备高水平帮代办服务能力。

三是充分满足企业群众期待。上线不到一个月,即为服务对象提供了25653次查询服务、1080次导航服务、937次帮办服务,相应减轻了群众前往政务大厅的跑腿次数与咨询服务压力,以数字化转型助力实体大厅进一步减负增效。

四、推广意义和价值

“数字政务门牌”的启用，让政务服务真正触达群众“家门口”，实现办事群众“有参照”，窗口人员“有依据”，事项审批“有标准”，群众轻松便捷就能一次性准备材料，实现“政务门牌先指路，群众办事少跑路”，有效提升企业群众办事获得感和满意度。

案例 3-4

广西壮族自治区创新推行“边境游” 出入境证件网上办理

按照政务服务效能提升“双十百千”工程有关部署，广西公安厅科信总队会同有关单位创新推行了“边境游”出入境通行证网上办理，实现“边境游”出入境通行证由窗口人工办理向“全程网办”的转变，游客办理出入境证件时间由过去 120 分钟缩短为 5-10 分钟，取得良好效果。

一、总体情况

2018 年广西防城港市东兴口岸获批全国边境旅游试验区，2019 年春节长假期间单日最高受理量达 8000 人次、办证量占全区总办证量的 97%、占全国的 42%，但均为线下办理、效率低，难以满足群众需要。新型冠状病毒感染实施“乙类乙管”后，边境旅游迅速恢复到疫情前水平，并呈持续增长态势。为解决群众“急难愁盼”问题，广西公安厅积极推行“边境游”网上办理，旨在为群众提供更便捷、高效、优质的通关服务。

二、主要做法

广西公安厅科信总队安排专人多次深入防城港市，与市政府办公室、文旅局、边检站、财政、海关等部门，以及公安科信、出入境、国保、治安、交管等单位研究，优化重造便民“边境游”出入境网上办理机制，打通政府部门、各警种之间的信息壁垒，

实现“边境游”业务多跨协同。依托广西公安“互联网+政务服务”平台为旅行社开发了“旅行社代办”子模块，并与出入境管理系统、出入境大厅的排号机、取号机和“防城港公安”微信公众号对接，将原来证件办理人工填写表格、拍照、输入资料、办理业务等13个环节，优化为“在线申报-在线缴费-在线审批”3个环节，游客可随时随地通过广西公安“互联网+政务服务”平台或“桂警通办”小程序申请“边境游”出入境证件，实现受理、审核、付款等全过程网上办理，游客办理出入境证件时间由过去120分钟缩短为5-10分钟。

三、取得的突出成效

截至7月17日，平台共受理30家旅行社，10666个旅行团、46954名旅客的“边境旅”出入境通行证网上办理，节约旅客等待时间19554小时，方便了群众出行、减轻了出入境管理部门民警工作强度，受到一致好评。

四、创新点、推广意义和价值

广西公安“边境游”出入境证件网上办理创新出入境证件办理模式，实现由“线下办”向“全程网办”的转变，让更多出境旅游的群众获得改革红利；推动更多的边境地区政府部门、企事业单位、各行各业的业务与“边境游”结合，全力打造“边境游”全时开放、全程自助、全年无休的业务模式，切实提升服务群众的能力和质效。

案例 3-5

海南省推进人才引进住房智能化申报

为提高人才引进住房申请审批效率，三亚市结合“双十百千”工程部署要求，通过加快推进信息共享，改进系统功能，改进申报指导等方式实现让“数据多跑路”，压缩了办理的时限和流程，便利了办事对象，同时也减少了行政成本，提高了办事效率。

一、总体情况

针对人才引进住房申请流程长，审核进度慢的情况，按“四减两免”（“四减”即“减材料、减时间、减程序、减跑动”；“两免”即政府部门核发的材料，原则上一律免于提交；凡是能够提供电子证照的，原则上一律免于提交实体证照。）要求精细化梳理，推进信息共享、优化系统功能，简化申报材料。

二、主要做法

（一）加快推进信息共享，优化审核流程

三亚市住房和城乡建设局与省住房和城乡建设厅进行沟通，推进全省保障性住房登记信息、不动产登记信息、婚姻登记信息的归集和完善。同时，外省、市需提供未享受保障性住房证明的家庭可先采取承诺制的方式提交审核，待选定房号后再予以补交相关证明。

（二）改进系统功能，逐步推进申报审核智能化

将社保核查端口前置、共享数据的自动分析拦截、承诺书由

纸质签字转为电子承诺方式，并添加补件功能。

（三）改进申报指导，降低申报难度

在优化引进人才住房项目申报中，采取图文并茂的方式优化申报须知，通过在上传材料界面添加所需材料正确格式的指引图片方式，做到“手把手”教办，有效发挥须知的指引作用。

三、取得的突出成效

一是实现与省外城市保障性住房登记系统的连接，解决了因不同市县数据整合程度存在差异，信息不共享问题。外省、市需提供未享受保障性住房证明的家庭申报材料由原来7项简化为5项。二是陆续归集完善住房信息平台的数据共享功能，调整审核流程，优化系统使用功能，确保在减少提交基础材料的情况下，不影响工作人员对相应条件的初步审核。

四、创新点、推广意义和价值

三亚市政务中心人才服务“单一窗口”依托海南政务服务网，实现了三亚市引进人才住房补贴网上审批办理，办事群众无需到人才服务“单一窗口”、无需递交纸质资料，足不出户即可完成申请。这是三亚市政务中心优化营商环境的具体举措，更是政务服务从“最多跑一次”到“一次都不跑”改革的再深化，大大压缩了人才引进住房申请办理的时限和流程，便利了办事对象，同时也减少了行政成本，提高了办事效率。

案例 3-6

安徽省开展“换位体验走流程” 优化政务服务营商环境

以企业群众办事便利为目标，聚焦窗口服务是否优化、办事流程是否精简、群众办事是否方便，安徽省以开展政务服务效能提升“双十百千”工程为契机，开展多种形式的“换位走流程”。起底问题，查找不足，通过“一个问题”建章立制解决“一类问题”，通过内部联动、横向联动、上下联动，提供贴心服务、促进服务提效、推动整体提升，不断优化安徽省政务服务营商环境。

一、总体情况

安徽省按照主题教育总要求，以企业群众办事便利为目标，聚焦窗口服务是否优化、办事流程是否精简、群众办事是否方便，开展多种形式的“换位走流程”，查不足、补短板、促提升，着力推动流程再造和服务提升，用心用情用力为民办实事、为企优环境，不断优化安徽省政务服务营商环境。截至目前，全省共 9788 人次参与“换位走流程”，发现解决各类问题 3301 个。

二、主要做法及成效

（一）起底问题，通过“一个问题”解决“一类问题”

开展局长“换位走流程”，各部门领导班子成员以办事企业或群众身份“走流程”，走前“瞄准问题”、走中“带着问题”、走后“跟踪问题”，紧贴群众需求把脉问诊，多维度体验办事指

南“准不准”、服务承诺“实不实”、业务流程“顺不顺”、群众办事“便不便”。针对发现的问题，既快速处理显性问题，又“解剖麻雀”挖掘深层次原因，建章立制推动“一类问题”解决。如六安市住房公积金中心印发《关于优化住房公积金服务事项的通知》（六市金管〔2023〕13号），解决公积金贷款业务办理“时间久、战线长、跑多趟”等问题，办理时间从1个月缩短至7至10个工作日。

（二）同向发力，通过“上下联动”推动“整体提升”

开展异地“换位走流程”，跨区域体验事项办理情况，深查细问找差距、对标先进补短板，建立跨区域、跨部门协调机制，省级统筹部署、市县分头落实，发挥上下联动的体系力量，挖掘数据共享的应用价值，推动政务服务整体提升。如省、市、县各级数据资源和农业农村部门上下联动，统一业务办理标准，推进农机业务系统与政务服务平台互联互通，通过数据资源共享实现农机业务办理“减环节、减时间、降成本”，为27万台次农用拖拉机、23万台次联合收割机提供便利服务。

（三）业务协同，通过“横向联动”促进“服务提效”

开展窗口“换位走流程”，不同部门窗口之间人员岗位互换，以对方部门视角体验事项办理情况，从企业和群众办事需求出发，强化部门横向业务协同配合，畅通部门“外循环”，企业和群众办事的获得感和满意度明显提升。如淮南市潘集区设立“税务社保缴费联办综合窗口”，解决企业为职工办理社保、医保缴费时需要往返多个窗口问题，办事时间大幅缩短，企业和群众办

事更加便利。

（四）流程再造，通过“内部联动”提供“贴心服务”

开展前后台“换位走流程”，后台审批人员以政务服务中心窗口工作人员身份“坐窗口”，从窗口人员角度体验日常审批运行，及时发现受理端、审批端衔接堵点，强化前后方业务联动，打通科室“内循环”，解决流程不优、运转不畅等问题，提升业务办理效率和服务质量。如芜湖市镜湖区市场监管局加强前后台业务衔接，服务“靠前一步”，创新开展“证前指导”，解决经营主体在办理食品经营许可证时经常出现的安全设施不到位、布局不合理等情况，为经营主体提供更加贴心的政务服务。

三、创新点、推广意义和价值

坚持问题导向，以企业群众办事便利为目标，多维度、多形式开展换位体验，全省各级各部门广泛参与，参与面广、参与人数多，社会反响好，对解决企业群众办事过程中经常遇到的问题有较强推动作用。

案例 3-7

海南省以“厅局长走流程”方式 推动制度优化、流程再造、服务提升

政务服务效能提升“双十百千”工程开展以来，海南省紧盯企业和群众“急难愁盼”问题，积极推动各部门从企业群众办事和基层经办工作两个角度“走流程”，看政策“懂不懂”、查流程“通不通”、享体验“好不好”，着力推动制度优化、流程再造和服务提升。

一、总体情况

厅局长们来到办事窗口，转换角色、变换视角，从企业群众办事和基层经办工作两个角度体会办事难不难、流程顺不顺、机制优不优出发，全面梳理短板问题。

二、主要做法

（一）深入“窗口体验”，推动政务服务减审批、优环节、提效能

厅局长以办事企业或群众身份进入政务服务中心“坐窗口”，采取陪同办、亲身办、代理办等形式，体验高频政务服务事项，发现政务服务事项环节过多，申请材料繁琐等问题，有针对性地采取措施，全力优化和提升政务服务水平。跟进“处理投诉”，及时解决经营主体、群众反映问题和社会关切。厅局长依托“12345”市民服务热线和营商环境问题受理平台参与投诉接访、问题研讨、政策研究，针对企业

群众反映的突出问题，迅速研究提出解决措施，积极化解各类矛盾纠纷。一方面，每周五定期举办“厅（局）长接话日”。另一方面，积极回应网民诉求。针对网民反映人才落户效率有待提升的诉求，省营商环境建设厅会同省委人才发展局、省公安厅、省人社厅和营商环境体验员多次到海口市龙华区政务服务中心（办证中心）、海口市公安局美兰分局办证中心等窗口以“四不两直”方式开展了线下实地和线上人才落户审批“走流程”工作，查找堵点难点，研究优化举措，并把人才落户审批事项列入今年“一件事一次办”计划，提高人才服务质效。

（二）强化“建章立制”，加强体制机制建设助力营商环境整体提升

部分单位对发现的问题举一反三，建立长效机制，着力推动系列流程重塑再造，推进政务服务标准化、规范化、便利化。省营商环境建设厅制定出台《海南省营商环境改革创新项目管理工作方案》，通过“厅局长走流程”活动、12345热线、营商环境问题受理平台等，发现并归集经营主体反映强烈的营商环境问题，从“问题发现-解决思路-项目化管理-实施案例”全过程，整理建立问题库、点子库、项目库、案例库，形成营商环境领域制度创新全生命周期闭环工作机制。

三、取得的突出成效

截至目前，已有17个部门联动市县共同参加“12345热线厅局长接话日”活动，接听企业和群众来电1828件，现

场办结 1117 件，转办 711 件，转办办结 699 件，切实及时回应群众关切，社会反响热烈，群众满意度达 95.56%。通过整理建立问题库、点子库、项目库、案例库，形成营商环境领域制度创新全生命周期闭环工作机制，目前已建立问题库 47 个、点子库 109 个、项目库 32 个、案例库 29 个。已有 35 家省直部门通过“走流程”发现问题 68 个，切实解决了一批经营主体和群众反映和关切的问题。

四、创新点、推广意义和价值

厅局长们将通过体验坐窗口、跟踪执法、处理投诉三个“走流程”事项，建立问题、措施、改革“三张清单”，全面梳理“走流程”发现的短板问题，提出整改提升措施，并着力推动一系列流程重塑再造、修订完善一批政策制度、建立健全一套工作体制机制，实现营商环境整体提升。“厅局长走流程”活动还将结合“查堵点、破难题、促发展”“政企面对面”“万名干部下企业”等系列活动，发挥“营商环境体验员”“企业首席服务专员”“咨询监督员”等作用，将发现的问题统一归集到营商环境问题受理平台，有利于统筹推进问题解决和制度创新。

案例 3-8

甘肃省金昌市擦亮“办事不求人”金名片

聚焦企业和群众办事需求，金昌市多措并举深入推进政务服务效能提升“双十百千”工程，持续擦亮“办事不求人”金名片，切实为企业和群众排忧解难，打造便捷、优质、高效的政务服务体系。

一、总体情况

金昌市坚持问题导向，以满足企业和群众办事需求为工作出发点和落脚点，从优化办事流程、规范服务行为、推行联办通办、健全工作机制等方面着力，依托全省一体化政务服务平台，持续提高政务服务质效。截至目前，线上线下共受理业务 146.6 万件（次）、办结率 99.9%，线上服务评价满意率保持在 100%。

二、主要做法

一是优流程疏堵点。制定印发《金昌市加强政务服务体系标准化建设推进城乡融合发展实施方案》，采取市、县（区）、乡镇（街道）、村（社区）联动模式，全力推进“市域通办”。制定《“一把手走流程、坐窗口、解难题”沉浸式体验活动工作方案》，市区两级共有 39 家部门、单位主要领导通过“走流程、坐窗口”等方式现场把脉问诊，开展沉浸式体验，共发现 35 个问题，解决 25 个问题，切实提升政务服务便捷度。二是强服务重融合。认真落实《政务服务

工作人员行为规范》，严格执行首问负责、一次性告知等制度，大力推行“全程帮办+前置辅导”、“容缺受理+告知承诺”模式，建立项目代办“1+X”工作机制，成立全省首家企业投资项目代办中心，严格兑现“只要企业定了干、一切手续政府办”的郑重承诺。制定出台《金昌市项目代办（帮办）工作细则》，采取“线上+线下”模式，全面推行“管家式”“保姆式”全程帮办代办，无偿为企业投资项目落地提供全流程跟踪服务。三是推联办提效能。推出“一件事一次办”主题套餐事项 85 项，构建“一件事”线上线下联办模式。政务大厅线下设置“跨省通办”专窗，线上设置“跨省通办”专区，构建形成“全程网办”“异地代收代办”“多地联办”等通办模式，梳理公布“跨省通办”事项 156 项、“省内通办”事项 776 项，全面落实预约办、错峰办、延时办、上门办服务。加强窗口绩效考核与平时管理，持续整治纪律作风，常态化开展业务培训、岗位练兵、服务竞赛。四是建机制解诉求。制定印发《政务服务“有诉必接、接诉即办”工作方案》，在设立“吐槽找茬”“办不成事反映窗口”的基础上，探索实行“接诉即办”工作模式，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，着力构建群众诉求快速响应、高效办理、及时反馈和主动整改的为民服务机制。在政务服务中心开设“陇商通”服务专窗，同步在甘肃政务服务网、政务服务移动端“甘快办”设置“陇商通”专栏，树立起服务企业发展、优化营商环境的品牌形象，持续为金昌经济发展聚力赋能。

三、取得的突出成效

一是严格落实“四级46同”要求，持续开展流程优化再造，对120个高频事项按照“一事一码”的要求赋码集中展示，办事群众查询更加方便快捷。推出即来即办、当日办结、限时办结、代办服务、容缺受理、全程网办、不来即享、零跑腿、掌上办、未授权事项等10类特色应用清单，政务服务事项网上可办率达到99.99%。二是先后召集17家企业开展联席座谈交流，为各类经营主体提供帮办代办服务3500余件（次）。推进市企融合一体化高质量发展，针对不动产转移登记等业务，打造金昌市政务服务中心金川分中心，打通服务企业的“最后一米”，切实打造市企融合“10分钟政务服务圈”。三是通过“一件事”系统集成办理套餐服务1543件（次），梳理公布“跨省通办”事项156项、“省内通办”事项776项，共办理业务4.29万余件（次）。政务服务中心窗口为近1800位申请人提供延时服务，累计时长达280小时，为近30家企业和申请人提供了周六错峰办理服务，解决企业和群众诉求853件（次）。开展窗口人员“大练兵”和首席代表“大讲堂”17场（次）。

四、推广意义

金昌市持续擦亮“办事不求人”金名片，不断优化服务企业和群众举措，聚焦办事堵点问题成因，通过优流程疏堵点、强服务重融合、推联办提效能、建机制解诉求，切实为企业和群众排忧解难，打造了便捷、优质、高效的政务服务体系。

案例 3-9

江西省推进政务服务“一件事一次办” 推动更大程度利企便民

一、总体情况

江西省政府办公厅围绕推动国家和省部署的企业和个人全生命周期项政务服务事项实现“一件事一次办”，根据“双十百千”工程部署要求，创新将其与省委主题教育为民办实事活动相结合，由每位厅领导领衔推进1件事，发挥厅领导领衔督办的示范引领作用，协调各方力量，深入调查研究，打通问题堵点，切实把难办的事办成，把能办的事办好，以办实事、解难题的成效提升企业群众的满意度。

二、主要做法

（一）统一办理标准，让办事更规范

江西省政府办公厅负责统筹推进全省政务服务“一件事一次办”工作，召集牵头省直厅局和其他责任厅局以及技术支撑公司进行集中办公，开展办事指南梳理、业务流程再造以及系统对接等工作。对“一件事一次办”涉及的多个政务服务事项的设定依据、受理条件、申请材料、办结时限、收费标准、办理结果等要素进行梳理，合理调整前后置顺序，优化办理要素，形成全省统一的标准化操作规程和办事指南。对涉及的多个政务服务事项的单事项申请材料和表单，通过归并去重、数据共享等方式进行精简和优化，实现“多

表合一、一表申请” “一套材料、一次提交”，有效压减办理环节、申请材料、跑动次数和办理时限。

（二）强化数据支撑，让办事更高效

依托“一窗式”综合服务平台，将原先分散在多部门的审批事项，以“一件事”的视角全部归集到平台办理，加大对“一件事”事项办理相关业务系统的整合力度，强化数据共享共用，实现省、市、县、乡四级窗口“一件事”一网通办，全流程闭环管理。借助“一窗式”综合服务平台的数据共享和核验能力，建立并联预审、部门并联审批、并联单位审批资料共享服务机制，有效支撑“一件事一次办”业务审核。拓展电子证照应用，创新运用区块链与电子印章技术，推动“区块链+电子证照+授权用证”应用，用证记录全程留痕、可追溯、防篡改，授权用证记录同时上链，实现跨层级、跨系统、跨部门、跨业务互认通行，有效解决“反复提交材料”“证照真伪难辨”等问题。

（三）线上线下融合，让办事更便捷

全面构建“一件事一次办”线上线下服务体系，线上依托江西政务服务网、“赣服通”端搭建“一件事一次办”主题服务应用场景，线下依托各级政务服务中心综合窗口，通过一次性收取申请材料，并联审批，实现了线上“一端受理”、线下“一窗办理”，让企业群众办事更加方便快捷。目前，省、市、县、乡四级政务服务大厅均已将“一件事一次办”服务纳入综合窗口统一受理。同时，根据实际业务办理需求，进行合理配置受理窗口。省退役军人厅推出的“军人退役一

件事”结合退役军人业务办理的工作特点，在3、9月份集中安排在户政窗口，由各地武装部门和退役部门工作人员到户政窗口与公安部门人员合署办公，为退役士兵集中办理退役报到、自主就业退役士兵一次性经济补助给付信息登记、预备役信息登记、户口登记、核发居民身份证等事项。

三、建设成效

通过流程再造、部门高效协同、系统对接和数据共享等实现了“一件事一次办”全省统一办理平台、标准和模式。目前，在江西政务服务网、赣服通端已上线22个全省统一办理主题集成服务改革事项，包括有企业全生命周期的企业开办、准营、变更、注销、员工录用、涉及不动产登记等6“一件事”；个人全生命周期的婚育户、扶残助残、义务教育入学、大学生就业落户、退役军人、企业职工退休、公民身后等16个“一件事一次办”。

“一件事一次办”改革后较改革前，办理环节、申请材料、跑动次数和办理时限平均精简超70%，惠及企业群众数量超120万人次，比如，省卫健委推出的“婚育户一件事”服务，以前需要线下跑社保、医保、公安、卫健4个部门、分5次办理、填138个信息的繁杂手续，现在只需线上填写所需信息、无需上传任何材料，10分钟内即可办完生育服务卡、出生医学证明、新生儿上户口、新生儿医保登记等业务，目前“赣服通”端办理量达25万件。省民政厅推出的“公民身后一件事”，将民政、人社、医保、公安、住建、卫健6个部门的26个材料表单进行整合归并，形成了1张“身后

一件事一次办联办申请表”，办事材料精简到 8 个，综合办理时长由 142 个工作日压缩至 15 个工作日，压缩率超 90%。上线仅 3 个月，访问量已达 19.3 万人次。

四、特色亮点

（一）加强顶层设计，持续高位推动

江西省政府办公厅创新将“一件事一次办”工作与省委主题教育为民办实事活动相结合，由每位厅领导领衔推进 1 件事，发挥厅领导领衔督办的示范引领作用。以办实事、解难题的成效提升企业群众的满意度。

（二）编制全省统一办事指南和操作规程

江西省政府办公厅组织各业务部门及技术支撑公司，开展集中办公，以最小颗粒度进行事项的梳理，通过表单整合，流程再造，制度重塑，形成了全省统一的办事指南和操作流程。

（三）构建全省统一的平台和技术支撑体系

按照集约化、高效化的原则建设江西“一件事一次办”平台，建成覆盖全省的事项管理、业务申报、业务办理、数据标准规范等四个支撑体系，为企业群众提供同源同质服务。同时，依托平台建立完善的数据采集和分析体系，实现多维度（时间、地域、部门等）办件统计，支撑全省“一件事”服务规范管理。

（四）实现智能交互，材料免填写

通过数据共享交互，实现智能填报审批，对申办人的表单信息和电子材料等进行智能核验判断，实现材料免填、少

填。同时，打造覆盖全省及跨省电子证照服务体系，实现跨层级、跨系统、跨部门、跨业务互认通行，有效解决“反复提交材料”、“证照真伪难辨”等问题。

案例 3-10

山东省推进就医付费一件事

为满足群众就医多样支付需求，破解群众看病缴费反复排队“痛点”，山东省以开展政务服务效能提升“双十百千”工程为契机，改善群众就医体验，提高医疗机构运营效率，通过“就医付费一件事”事项推进，就诊环节由 8 个简化为 3 个，就诊时间由 3 小时缩减至 1 小时，挂号时间由 15 分钟缩减至 1 分钟。

一、总体情况

青岛市“就医付费一件事”运用新技术、新模式，创新发展就医场景多渠道多方式支付，搭建统一的便捷支付体系，大力发展医疗机构医生工作站诊间结算，开展移动端预交金、医保、微信、支付宝、数字人民币等多种方式就医便捷缴费，探索“先诊疗后付费”信用就医新模式，满足群众就医多样支付需求，破解群众看病缴费反复排队“痛点”，改善群众就医体验，提高医疗机构运营效率。

二、主要做法

（一）拓展就医结算多渠道多种便捷方式

1. 搭建“就医付费一件事”便捷支付体系

依托青岛市“互联网+医疗健康”便民惠民服务平台，完善医疗服务支付体系，大力推进移动端预约、挂号、门诊缴费、体检预约等多种业务场景支持使用微信、预交金、医

保个人账户、数字人民币、信用就医等多样支付方式就医缴费，拓展门诊退号、门诊退费、电子发票查阅及下载等线上功能，减少群众就诊反复排队等待时间，提高群众就医的便捷性和满意度。

2.推进医疗机构信息系统升级改造

完善全市各级各类医疗机构支付业务系统，加快推动医院现场通过自助设备、诊间屏等多种渠道，鼓励医院在门诊医生工作站诊间结算，不出诊室直接支付。推动医院信息系统预约挂号、门诊缴费、门诊退号、门诊退费、调阅电子发票等业务与线上服务平台对接工作，为群众提供更加便捷的就医付费服务。

（二）推动医保电子凭证线上线下载支付

1.支持医保电子凭证授权应用

依托青岛市“互联网+医疗健康”便民惠民服务平台，共建医保电子凭证激活入口，支持移动端医保电子凭证授权认证及亮码应用。

2.普及医保电子凭证线下应用

加快推进全市各级各类医疗机构信息系统升级改造，推动电子健康卡、青岛健康卡与医保电子凭证的信息共享，实现医保电子凭证在医疗机构就医场景的广泛应用。

3.推动医保账户线上支付

基于医保电子凭证，在移动端实现预约挂号、门诊缴费、住院预交等就医缴费环节医保个人账户的支付。

（三）探索“先诊疗后付费”信用就医新模式

依托青岛市“互联网+医疗健康”便民惠民服务平台，探索信用就医支付新方式，居民在线签约信用就医，即可享受“先看病、后付费、免排队、无接触”舒心就医、无感支付服务，有效缩短居民就医缴费时间。开通“先诊疗后付费”服务，建立居民电子钱包账户，绑定本人持有的信用卡，复用信用卡信用额度，实现医疗机构缴费结算金额实时划扣。在使用“健康青岛”微信公众号就医服务时，可直接进行预约挂号、门诊缴费等业务场景线上直接扣费，无需输入密码。选择就诊人进行签约后，该账号下所有就诊人都能享受信用就医服务。

三、取得的突出成效

省去群众缴费环节，有效缩短就医时间，为群众提供更加规范、有序和便捷的医疗和健康管理服务。“就医付费一件事”服务上线运行以来，医保支付由线下拓展到线上，排队缴费时间由线下30分钟缩减至线上1分钟，排队次数由3次缩减为0次，应用成效显著，在社会上取得了良好的响应。

统一搭建“就医付费一件事”便捷支付体系，依托“健康青岛”微信公众号，开展微信、预交金、医保、数字人民币及信用就医等多种方式就医缴费，满足群众就医多渠道多方式便捷支付。目前，已完成42家二级及以上公立医疗机构多方式付费，其中40家医疗机构率先推广先诊疗后付费信用就医新模式。大力发展医疗机构医生工作站诊间结算，完成39家二级以上公立医疗机构实现医生诊间直接支付。

为消除数字鸿沟，帮助老人、小孩等不使用智能手机的

人群，继续保留人工窗口挂号缴费渠道，同时支持公众号服务绑定就诊人关联家庭成员，为家庭成员业务代办、费用代缴等。此外，要求各医疗机构配备志愿者，引导并协助老年人等特殊人群使用自助设备、智能手机进行预约挂号、门诊缴费等就医服务。

四、创新点，推广意义和价值

（一）建立“就医付费一件事”统一支付体系

聚焦群众就医“缴费慢、排队烦”等问题，搭建“就医付费一件事”支付体系，支付方式全集成，缴费渠道全支持，支付场景全覆盖，缴费流程全打通，为患者提供高效支付服务，为医院提供统一对账管理，为经管中心提供清算收银台，实现新型互联网就医支付模式，改善群众就医体验，提高医疗机构运营效率。

（二）打造“先诊疗、后付费”信用就医场景

居民可在“健康青岛”微信公众号完成信用就医的签约，签约成功后可以查询信用就医签约状态，已签约信用就医用户在应用预约挂号或门诊缴费等服务时可以使用信用就医支付方式进行无感支付，同时患者可以在查询预约挂号或缴费订单中查询支付结果和相关信息。在信用就医模式下，看病将不再排队，所有的费用均在线上自动完成扣款，并且不需要额外的操作，提高医院服务效率，改善医患关系。此外，“信用就医”不仅让就医更有温度，还会产生“溢出效应”，有助于提高看病效率，促使人们在生产生活中更加注重征信，推进信用社会建设。

案例 3-11

广东省开展暖心“扶残助困”一件事 切实便利为残服务

政务服务效能提升“双十百千”工程开展以来，广东省聚焦残疾人群体办事不便、来回跑动等问题，科学挑选关联性强、需求量大、获得感强的政务服务事项组成“扶残助困”一件事，推动业务协同、优化办理流程、打通业务系统、应用共享数据，解决残疾人群众多头申办、来回登录、反复填报等痛点堵点问题，推进“扶残助困”一件事更好办、更易办。

一、总体情况

为深入贯彻落实《国务院办公厅关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见》（国办发〔2022〕32号）等文件的工作部署，结合“双十百千”工程部署要求，充分发挥“数字政府2.0”建设的牵引驱动作用，不断聚焦540万残疾人、126.7万最低生活保障家庭成员、21.8万特困供养人员等特殊群体的需求，将残疾人证办理与相关补贴、救助申请业务相融合，提高补贴、救助资金发放精准度，解决残疾人办事“政策不清、流程不明、多头跑、反复跑”的问题，持续提升基层社会扶助救助能力与服务质量，释放并惠及改革红利于民。

二、主要做法

（一）加强统筹协调，建立工作机制

一是建立统筹机制。成立由局主要领导任组长的专项工作组，印发工作通知，部署工作任务，压实工作职责，印发系统联调联试等文件，推进工作开展，建立粤政易工作群实时把控工作进度，做到全省联动，“一件事一次办”工作稳步推进。二是建立协同机制。成立由省政务服务数据管理局、省残联联合牵头，省民政厅、人力资源社会保障厅、医保局共同参与的工作专班，建立“一周一分析、半月一复盘、一月一督导”的协同机制，定期召开碰头会议，梳理业务内容，研究业务逻辑，解决存在问题，专人专职跟踪进展，扎实推进“扶残助困”一件事的落地实施。三是建立沟通机制。采用座谈交流、调查问卷、电话咨询等方式，深入调研珠海、江门、佛山、阳江、惠州等地市关于残疾人的福利政策、业务流程、系统建设等情况，了解“扶残助困”一件事联办的难点堵点，提高决策的准确性、科学性、可行性。

（二）优化服务模式，推进集成办理

一是科学挑选事项。以“完善残疾人关爱服务体系”为着力点，融合“残疾人+补贴+救助”的服务模式，科学挑选5项关联性强、需求量大、获得感强的政务服务事项组成“扶残助困”一件事，着力解决因政策不清、流程不明而错失了领取补贴、享受救助的问题，提升残疾群体的办事幸福感。二是优化业务流程。以“线上智能推送、线下主动上门”为服务理念，以“一次告知、一表申请、一套材料、一网办理”为原则，以充分利用“数字政府”改革建设成果为工作思路，

采用业务表单精简规范、办理材料去重合并、业务流程融合再造、打通业务系统堡垒、并联审批统一出证等措施，分析业务的前后置关系，将5项政务服务事项分2个阶段办理，第1阶段单独办理“《中华人民共和国残疾人证》新办证申请”，第2阶段一次性办理“困难残疾人生活补贴发放”等4项事项，并编制“扶残助困”一件事优化方案，自动流转办事结果，短信提醒申办情况，推动“扶残助困”一件事好办、易办。三是打破系统壁垒。结合政务服务“一网通办2.0”建设试点工作要求，积极探索跨层级、跨部门、跨业务、跨系统的管理和服务，依托省统一申办受理平台，打通全国残联信息化服务平台、广东省残疾人两项补贴管理系统等4个国家省垂系统，推动业务协同、系统互联、信息汇聚、数据互通，解决群众多头申办、来回登录、反复填报等痛点堵点问题，为残疾群众办事、业务人员审批按下“加速键”。

（三）应用创新成果，提升服务效能。

一是应用身份认证。通过省统一身份认证、人脸识别技术，进行“实名+实人”认证，识别申办人真实身份，降低虚假申报、身份冒用等风险，保障申办人合法权益。二是应用电子证照。对居民身份证、居民户口簿、残疾人证等19份办理材料去重合并后，申办人只需要提交8份材料，并调用残疾人证、广东省城乡居民最低生活保障证2份电子证照，实现申办人办事只需要提交6份材料。三是应用数据共享。通过业务表单精简规范和调用广东省低保边缘家庭信息、广东省特困人员救助供养对象信息等共享数据，自动回填残疾

人类型、残疾类别等字段，智能校验低保、特困等人员身份，减轻残疾群众申报负担。四是应用电子签名。通过粤信签小程序，授权使用个人数据(含个人的电子证照、私隐数据等)，并辅助申请人或监护人在线上签署文件，保证群众办事的合法性、真实性、有效性。

三、主要成效

通过优化服务模式，推进集成办理，打破系统壁垒，推进电子证照应用及数据共享，广东省实现“扶残助困”一件事办理时限压缩率达 27%，材料少报率达 68%，实现业务表单从原来需要填写 80 项数据项减少到 35 项，少填率达 56%，大大减轻残疾群众申报负担，有效提升残疾群众的满意度和获得感。

四、创新点和推广价值

广东省始终坚持以人民为中心的发展理念，切实解决残疾人群体办事不便难题，通过精心挑选事项、用心梳理业务，多措并举推动系统互联、数据互通落地见效，解决残疾人群众多头办理、申报繁杂的痛点堵点问题，推进“扶残助困”一件事向更好办、更易办转变，进一步满足人民群众日益增长的个性化、多样化办事需求。

案例 3-12

重庆市让创业简单起来 大学生创新创业“一件事一次办”在渝上线

大学生是人才队伍的重要力量，也是创新创业的主力军。为了更好地服务大学生创新创业，在重庆市政府办公厅统筹下，重庆市人力社保局、市教委双牵头，会同科技、市场监管等部门以开展政务服务效能提升“双十百千”工程为契机，以“一件事”为标准，通过事项梳理、流程优化、材料精简、数据共享、部门联动，创业工位申请、企业设立登记、税务登记、社保登记、医保登记、住房公积金单位账户设立、创业补贴申领等 7 项单项服务整合集成，推出“大学生创新创业一件事”主题套餐服务。

此外，“大学生创新创业一件事”主题套餐服务通过“渝快办”平台打通市人力社保局、市市场监管局、市公积金中心等部门业务系统，于 7 月 27 日起，在全市范围内实现全流程网上办理。据了解，目前“大学生创新创业一件事”集成服务已将 6 张表单整合成一张联办申报表，办理时间由原来的 69 个工作日压缩至 15 个工作日，7 个办理事项所需材料从原来的 17 份削减至 9 份，削减率达 47.1%、办理时间缩短 78.2%，实现申请材料网络“实时跑”、数据核验“内部跑”、办事结果“快递跑”。

“大学生创新创业一件事”可通过电脑 PC 端，登录市

政府“渝快办”平台，点击“大学生创新创业一件事”主题套餐服务，根据办理事项进行勾选，通过“个性化”智能导办，填写申请表单进行办理。同时，市人力社保局、市教委、市科技局三方协同，集成全市 275 家创业孵化载体，提供 10000 个免费创业工位，将分散的创业工位资源纳入统一系统管理，形成全市创业工位“一张图”，首次从线上实现全市范围内创业工位“即申即享”，助力供给端与需求端高效对接。

案例 3-13

新疆维吾尔自治区优化服务流程 构建高效体系助力“一件事一次办”

为推进企业全生命周期相关政务服务事项“一件事一次办”和个人全生命周期相关政务服务事项“一件事一次办”，新疆维吾尔自治区政务服务和公共资源交易中心协同自治区各地各部门依托全国一体化政务服务平台，共同推进“一件事一次办”改革工作任务，主要围绕企业、个人全生命周期建设“一件事一次办”主题集成服务套餐，重点打造“入学一件事”、“退休一件事”为亮点一件事，以亮点一件事为典型，全区复制推广。

一、总体情况

基于新疆实际情况，按照“区级统筹、各地协同、统分结合”原则，依托新疆维吾尔自治区一体化在线政务服务平台，开展“一件事一次办”系统建设工作，为用户提供跨部门、跨层级、跨地区的“一件事一次办”主题集成服务，目前已上线 11 个“一件事”主题套餐。

二、主要做法

（一）建立健全标准规范

编制印发《自治区一体化在线政务服务平台“一件事一次办”工作指导手册（试行）》、《政务服务平台“一件事一次办”主题集成服务规范》。

（二）加强统筹协调，建立联动工作机制

各地（州、市）政务服务管理机构牵头推进和组织实施等工作，强化对“一件事一次办”改革的统筹协调，负责指导督促所辖县市，对有条件的乡镇（街道）、村（社区）做好“一件事一次办”“最多跑一趟”改革工作。

（三）优化高频服务

成立“一件事一次办”实施服务专班，拓展“一件事一次办”事项范围与深度，对“一件事一次办”主题套餐进行精细化梳理，从“一件事”主题目录梳理、“一件事”主题梳理及优化、各厅局的对接等方面进行精细梳理，深化细化场景应用。

（四）深化业务协同

依托新疆维吾尔自治区一体化在线政务服务平台“统一受理”系统、数据共享系统，与各部门自建政务系统及国家垂管系统对接，组织培训对接会议，加快推进电子证照汇聚共享和接口对接工作。

（五）创新工作专班

将传统的系统建设工作拆分为系统建设和实施服务，由系统建设小组和实施服务小组共同组成项目建设组，由实施服务小组进行精细化梳理，指导系统建设小组进行系统建设、优化；系统建设小组及时反馈系统建设难点，实施服务小组精准解决问题，保障项目的顺利落地和达到预期效果。

（六）注重宣传引导

运用实体窗口、线上门户、网络新媒体等平台大力宣传

“一件事一次办”改革，对办理流程进行视频宣传指导、文字描述指引。对“一件事一次办”综合窗口办事人员进行培训，强化导办帮办，引导和推介群众和企业办理。

（七）强化督查督办

将“一件事一次办”监督管理纳入自治区一体化在线政务服务能力评估。各地(州、市)政务服务管理机构必须要强化督查督办，切实提升“一件事一次办”的实际效果，提高企业群众的获得感满意度。

三、取得的突出成效

提升了新疆维吾尔自治区一体化政务服务能力，提高政务服务标准化、规范化、便利化水平,打破了单事项办理模式，优化企业和群众办事流程，减少办事申请材料，缩短办事时间。截至目前，已上线 11 个主题套餐（企业开办、企业简易注销、国有土地使用权出让收入矿产资源专项收入非税缴费、新生儿出生、公民婚育、高校毕业生落户、涉企不动产登记、电力报装、入学一件事、扶残助残、灵活就业），共产生办件 5 万余个。

四、创新点、推广意义和价值

（一）业务、数据精细优化

搭建整体工作体系，以优化服务为目标，从“一件事一次办”办事指南、受理情形、共享材料、办理流程、知识库等方面进行精细化梳理，提供系统建设和业务运行的基础支撑，指导各厅局对接，减少繁琐环节和冗余步骤。

（二）建设、梳理相辅相成

突破传统建设模式，对项目成员进行分组分工，成立系统建设小组和实施服务小组。由实施服务小组进行精细化梳理，指导系统建设小组进行系统建设、优化；同时系统建设小组及时反馈系统建设难点，实施服务小组精准解决问题。建设、梳理相辅相成，促成“一件事一次办”顺利落地并达到预期成效。

案例 3-14

新疆兵团第一师阿拉尔市推进“一件事一次办” 让政务服务更“好办”

2023年，新疆生产建设兵团第一师阿拉尔市政府工作报告提出：推进水、电、气、暖等便民服务接入兵团政务服务一体化平台，实现企业开办、省内社保医保关系转移接续、公民婚育等21件政务服务事项“一件事一次办”。兵团公共资源交易中心第一分中心（第一师阿拉尔市行政服务中心）依托全国一体化政务服务平台，不断创新服务模式，最大限度地减环节、压时限、优服务，多措并举实现“一件事一次办”，为办事群众和企业提供全方位、高质量的政务服务，营造了高质量的政务环境。

过去，办理水电气暖等业务需要跑不同的部门。现在，兵团公共资源交易中心第一分中心通过优化办理流程、设置共享营业厅等方式，将水、电、气、暖等业务集成为“一件事一次办”业务，解决了群众办理递交材料多、跑部门多、办理时间长等问题，大大方便了居民群众。

2023年以来，第一师阿拉尔市市场监督管理局登记服务窗口按照优化营商环境的要求，持续加强行政审批流程减时间、减材料、减环节、减成本等工作，将窗口原来的一审一核制改为审核一制，从而减少了审批的环节和时间，进一步优化了业务流程、实现了多个事项“一次告知、一表申请、

一套材料、一窗（端）受理、一网办理”。

今年以来，兵团公共资源交易中心第一分中心为全力推进“一件事一次办”服务，围绕企业和办事群众建立部门协同、整体联动的工作机制，将多个部门相关联的“单项事”整合为企业和个人视角的“一件事”，推进多个事项“一次告知、一表申请、一套材料、一窗受理、一网办理”，真正实现了“让数据多跑路，群众少跑腿”，提升了群众办事的体验感和获得感。

目前，该中心已实现水电气暖等便民服务集中办理，实现了水电气暖线下“一站式”缴费，全面对接完成水、电、气、暖等便民服务接入兵团政务服务一体化平台，群众既可以选择本地相关水电气暖平台缴费，又可以通过兵团政务服务网统一入口缴费。此项工作进一步扩展了便民支付的缴费渠道，方便居民随时随地缴费、多种渠道缴费，提升了便民支付的丰富程度和群众的服务体验。

案例 3-15

吉林省通化市创新推出“市区深度融合”模式 探索政务服务新路径

吉林省通化市结合“双十百千”工程部署要求，深化“一窗受理、集成服务”改革，将城区“一市两区 15 厅”整合为 1 个政务服务中心，通过全流程审批系统打通市区权限，推进收受分离，市区两级 2562 项政务服务事项实现一门一窗无差别受理；将法律、金融、公共服务等功能整合入政务服务大厦，实现群众所需一站办齐；强化数据共享，不断打通系统、数据、应用，实现服务效率根本性提升。

一、总体情况

吉林省通化市聚焦只进一扇门、只找一个窗、最多跑一次，牢牢盯住“企业群众区分各级政府权限、各部门职能难”“审批事项关联政务服务功能分散”“数据烟囱没有完全破除”等痛点堵点，通过服务融合、功能融汇、数据融通，创新推出“市区深度融合”政务服务新模式，实现了企业群众办事从“找部门”向“找政府”，从“找市里、找区里”向“找综窗”、从“多门”到“一门”的转变。

二、主要做法

（一）打破行政层级，推进市区政务服务深度融合。

打破层级、地域、部门限制，将城区原有的“一市两区 15 厅”整合为 1 个政务服务中心。实行“窗口融合”，改变

按市区两级分别设置窗口做法，设置市区无差别综合窗口 77 个，统一受理一市两区 2562 项政务服务事项。实行“业务融合”，一市两区 74 个审批服务部门分区进驻 8 个服务岛，在受理和出件环节实行“化学整合”，由综合窗口统一接件收件、部门分类办理、统一出件发证。实行“系统融合”，打通一体化全流程审批系统市区两级权限，窗口人员一个账号登录即可受理市区两级服务事项。

（二）打破服务边界，构建政务服务广域综合体。

以政务服务为功能主体，整合行政资源，拓展服务内容。深化“律政合作”模式，将法律援助、人民调解、公证等公共法律服务功能全部纳入政务服务大厦。加强“政银合作”，引入 8 家主流银行，设金融服务区，集成办理企业开办、人社及公积金业务办理等高频“政银合作”类业务。强化公共服务，开设便民服务区，将水电气热报装、开户、过户（更名）纳入工程建设项目审批、不动产交易登记集成服务，“一表申办”，联动办理。

（三）强化数据共享，推动服务效率根本性提升。

以数据“纵向回流，横向交汇”为目标，构建政务数据中台，推动全市 57 个部门接入统一数据共享平台，累计开发数据服务接口 79 个，归集政务数据 16.75 亿条。强化数据调用，通过告知承诺、数据共享、后台核查，减少企业群众跑动。针对群众关键小事，实现公积金与银行、税务与不动产、社保五险等数据共享互通。

三、取得成效

全市政务服务整体审批办理时限较法定时限压减 78%，全市 2789 个事项“最多跑一次”，“最多跑一次”事项占比达到 99.46%，46 个主题服务实现“一件事一次办”；企业开办实现“一表申请、一窗领取、一网通办、全程免费”，常态化 3 个小时内办结；30 项常用办电业务实现“一次都不跑”；工程建设项目主要审批事项平均用时压缩 75%以上，在线审批率达 100%。不动产登记、公积金办理、社保办理效率分别提升 86%、57%和 48%，企业和群众获得感不断增强。

四、推广意义

实行市区两级政务服务一体化融合是对深化“一网、一门、一次”改革的有益探索，有效提高了企业群众办事体验感满意度，对提升以市辖区为城区主体的城市的政务服务水平具有较大借鉴参考价值。

案例 3-16

山东省青岛市数据赋能打造审批“智审慧办”新模式

为推动能共享获取的表单信息一律“减填写”和政府部门核发的申请材料一律共享获取“免提交”，依托全国一体化政务服务平台，通过建设青岛智慧审批平台，围绕交通运输等高频领域，打造了 31 个全流程数字化审批服务场景，场景内业务一次性申报通过率提升 70%、审批效率提升 60%，有效推动政务服务从“网上可办”向“好办、快办”转变，从“全程网办”向“智审慧办”升级。

一、总体情况

青岛市行政审批服务局依托青岛智慧审批平台，聚焦为企业群众提供优质高效、智慧便捷服务，汇聚 11 项国家级、4 项省级及 36 项市级数据资源，开展融合创新应用，打造全流程数字化审批服务场景。以业务流程精细化梳理和标准化数字化改造为切入点，将数据资源与在线表单信息、申请材料一一配置关联，深入挖掘数据资源利用价值，推动能共享获取的表单信息一律“减填写”，政府部门核发的申请材料一律共享获取“免提交”，实现行政审批服务从“网上可办”向“好办、快办”转变，从“全程网办”向“智审慧办”升级。目前，青岛智慧审批平台已围绕交通运输、工程建设、社会组织等 10 个高频领域，打造 31 个全流程数字化审批服务场景，场景内业务一次性申报通过率提升

70%、审批效率提升 60%，大大缩减了群众办事时间，提升了群众办事体验感和满意度。

二、主要做法

（一）数据赋能，助力航运企业运营“快通航”

在交通运输领域，通过融合应用船舶安全管理证书、船舶国籍证书、船员适任证书等 7 项国家级数据及驾驶证、船舶营业运输证、道路运输车辆信息、人员信息、业户信息等 8 项市级数据，集成了航运企业从设立到运营须办理的涉及行政审批、交通运输、海事、船检等多个部门单位的行政许可（备案）事项，实现了业务从“多头办理”到“一站办成”，80%在线表单信息系统代填，政府部门核发的有关证书共享获取免于提交，航运企业全流程筹办平均缩减 30 天以上，有效提升了办事效率。

（二）数据赋能，助力建筑施工企业“快开工”

打通国家应急部、住建部，省人社厅，市自然资源与规划局等多个部门业务系统，汇聚特种作业人员信息、安全三类人员信息、施工图审查合格书、中标通知书等 16 项数据资源，建立数据共享联动机制，实现建筑工程施工许可、建筑施工企业安全生产许可等全流程数字化审批，实现业务表单信息减填写 70%以上，申请材料免提交 80%以上，截至目前，已累计减填写 30 万余项，减材料 3.9 万余份，减少了企业群众填报错误或不符合要求的情况，提升了一次申报通过率，大幅缩减建筑企业开工时间成本，助力城市更新和城市建设跑出加速度。

（三）数据赋能，助力社会组织设立登记“快落地”

针对民办非企业单位审批、民办幼儿园设立审批、校车使用许可等审批业务，重点围绕数据共享、业务融合、部门协同等方面进行数字化改造，立足于资源整合建成市、区（市）两级标准社会组织法人库，实现名称预审环节万余条社会组织名称的数据共享查重服务，对接市自然资源和规划局、市公安局等部门不动产权证、驾驶证、行驶证等 5 项数据资源，实现相关业务申报材料共享获取免提交，共享复用前一环节业务信息，实现后续业务 36 项表单数据字段的自动填写，建立与民政等业务主管部门线上信息交互机制，共享应用行政处罚、年检年报等监管信息，降低审批业务风险，从“函来函往”“手动推送”升级为“线上互动”，让企业群众享受到更加高效便捷智能化的服务。

三、应用成效

（一）经济效益

有效降低群众办事成本，提升企业运营效益。目前青岛智慧审批平台各数字化场景上线半年来，共办理行政审批业务约 1.8 万件，材料免提交 8.16 万份，表单信息减填写 99.86 万项，办理时长平均压缩 1 天，按每件业务原本产生的交通及人力成本约 200 元，企业误工 1 天产生的水电费、厂房租赁费按 1000 元计算，约为企业、群众节省成本 2000 余万元。

（二）社会效益

一是提高行政审批服务效率，提升群众满意度。青岛智慧审批服务平台，面向企业、群众需求，通过数据汇聚应用，围绕“减时间、减填写、减跑动、减材料”进行设计、实施，大大提高企

业、群众办事效率，减少了企业、群众在审批上的时间，提升群众满意度和获得感。二是优化营商环境，助力企业高质量发展。青岛智慧审批平台将助力优化营商环境，切实提高政务服务效率，真正当好服务员、店小二，大力营造尊重企业的氛围，在服务好新引进企业的同时，抓好对现有企业的服务，吸引更多的企业落户青岛发展。

四、创新点，推广意义和价值

（一）运用 AI 技术赋能审批方式创新，实现“人工审查”到“智审慧办”转变

全面铺开人工智能在审批各环节的应用，充分运用人工智能 OCR（图文识别）、RPA（机器人流程自动化）、NLP（自然语言处理）等技术，创建智能客服、智能导引、智能申报、智能预审、智能辅审等一系列能力。通过提炼设置人工智能审查要点，把人工智能变成“数字员工”。在申请端，申请人可根据人工智能检测结果及时修正申报内容，在审批端，人工智能辅助审批人员快速开展业务审核。智慧审批平台上线以来，累计调用 AI 识别分析能力近 6 万次，在人工智能的辅助下，申请人一次申报通过率提高 70%以上，审批人员的审批效率提高 60%以上。

（二）建立健全政务数据共享协调机制，实现“分散供给”到“业务协同”转变

推进平台深度对接和数据双向共享，强化审批部门之间、审批部门与监管部门之间、监管部门之间政务数据共享，提高数据质量和可用性、时效性。申请、整合 38 项国家级、77 项省级、

175 项市级数据资源融入场景建设，打破传统数据共享方式，建立精准比对和综合分析相结合的新模式，对申请表单进行业务重构，实现身份数据“自动填”，历史数据“选择填”，共享数据“系统填”。智慧审批平台上线以来，已为申请人免填写 19 万项、免材料 24.6 万余件，有效节约了企业群众准备材料、提报申请的时间。

（三）推广电子签章在审批全流程应用，实现“纸质归档”到“全程线上”转变

面向申请人、中介机构、协查部门提供电子印章、电子签名、审查评估报告电子化、跨部门证明协查电子化等服务。通过电子签章，将审批各个环节的所有材料转化为合法有效的电子文件，有力支撑国家电子档案试点工作，彻底解决“全程网办”后仍需要邮寄、打印纸质材料归档的难题，实现了从申报到归档的全程数字化。截至目前，电子签署中心已累计调用 400 余万次，生成、归档电子签署文件 33.6 万余份，大幅降低了企业群众和审批部门办事成本。

案例 3-17

广东省深圳市推进政务服务线上线下融合和向基层延伸

一、“一杯咖啡办成事”重点企业服务模式

深圳市结合“双十百千”工程部署要求，在龙岗区推出“一杯咖啡办成事”重点企业服务新模式，建立重点企业首席服务官团队，为辖区百强重点企业提供免预约、免排队、一对一、全程帮办服务，办事企业仅需利用喝一杯咖啡的时间，即可完成业务办理，实现用最短的时间、最优的服务为辖区内重点企业服务，体现了政务服务线上线下融合，助力营商环境优化。

一是线上建立企业首席服务官团队。制定《重点企业服务工作职责分工》，组建重点企业首席服务官团队，建立线上百强企业微信群，由服务专员实时在线搜集和解答企业微信群内业务咨询和业务办理问题；依托“i 龙岗”公众号推出“掌上云办”，在线视频“面对面”办理涉企业务，实现线上免排队、优先办；做好政务服务相关法规政策宣传，通过定期发布“i 龙岗”公众号重点推文、惠企政策宣讲和政策解读，不断提升重点企业服务深度和广度。二是线下打造重点企业服务专区。对区政务服务中心二楼重点企业服务 E 专区进行全面升级改造，增设企业家专用桌椅和沙发，购置专用茶杯、咖啡等物资，实行专业化温馨服务。同时，完善优化重点企业专属取叫号模式，实行差异化分区服务，重点企业办事人员来到区政务服务中心即可无感取号，免排队，

享受全程一对一周到VIP服务。三是扩大重点企业辐射范围。将重点企业服务范围从原全区企业200强增至500强，并纳入全区专精特新企业，对其逐一进行访问并邀请企业加入区重点企业服务群。同时向各级街道级政务服务中心推广“一杯咖啡办成事”服务模式，组织各政务服务实施部门梳理街道层级的企业类服务事项，为前往街道便民服务中心办事的重点企业提供“一条龙”加速服务，不断提升企业办事体验感。

自推出“一杯咖啡办成事”线上线下融合模式以来，服务团队主动走进企业，倾听企业声音，现场解答疑惑，受到企业一致好评。如赴龙岗区相关政企共建产业园区提供上门服务，对国家高新技术企业行走访座谈，认真听取企业在项目建设中存在的问题和需求，以及对营商环境、涉企服务等方面的意见建议，及时帮助企业解决办事难题。截至目前，“一杯咖啡办成事”重点企业服务团队已为辖区内500强企业办理各类政务服务事项5923宗，整体提前办结率达44.95%，线上服务群累计答复企业咨询548件，发布企业服务类推文277篇，涉企政策总阅读量达71万余次。

二、“个转企到店办”服务模式

为加快培育壮大经营主体，进一步激发各类经营主体活力，在便企服务方面不断探索推行“个转企到店办”，累计为辖区1000余家个体工商户提供了“个转企到店办”服务，帮助个体户完成了转型企业的华丽变身，打造线上线下融合政务服务新模式。

一是开通线上线下双渠道办理模式。在“i龙岗”微信公众

号线上添加“个转企到店办”业务预约模块，为个体工商户提供线上预约“到店办”办理渠道。同时，在政务服务中心线下设立“个转企服务专窗”，现场为工商户提供专窗专办和“小龙帮办”，个体工商户可在政务大厅“小龙帮办”专员的指导下进行申报，实现了工商户注销、企业设立、执照申领、印章刻制、社保登记等事项一次性办结，如材料齐全，当天即可办结并领取营业执照，完成个体工商户转企业手续办理。二是组建“个转企到店办”专业服务团队。挑选出业务骨干，由窗口受理员和后台审批员联合组建“个转企到店办”服务团队，为申报“个转企”的个体工商户提供到店一对一上门VIP服务。同时开通咨询热线，由专人对“个转企”业务进行实时咨询解答。三是建立“成长名单库”重点扶持。通过筛选辖区经营规模较大或已登记为一般纳税人的个体工商户；规模较小但成长性良好的个体工商户纳入“成长名单库”，定期走访“成长名单库”个体工商户，为其进行政策宣讲，普及与“个转企”相关的税收减免政策、创业补贴、社会保险补贴和企业研发费用加计扣除等政策。如在龙岗区各种惠企政策扶持以及政数、市监等部门定期回访助企行动下，于2019年在龙岗区政务服务中心拿到第一张“秒批”设立的个体户营业执照的精锐图文设计部，陆续壮大规模并另外开设7家分店，专业团队第一时间关注到“成长名单库”中的该设计部主动提供“个转企到店办”服务。四是打造一站式配套服务。为助力龙岗区营商环境全面提升，先后在龙岗区政务服务中心创新推出了商事登记业务“秒批秒报”、全流程网上办理、电子营业执照、电子印章、

食品许可远程视频核查、“5G 视频办”、“秒速领照”等便企便民举措，目前龙岗区 90% 以上的商事登记业务已实现全流程网上办理、“零跑动”和“不见面”审批。此次“个转企”服务与各类便企举措有机结合，通过打造一系列配套服务，为个体工商户顺利办理“个转企”提供坚实保障。

三、“掌上云办”——移动端云上大厅模式

积极推进政务服务线上线下深度融合，打造“指尖办”、“掌上办”移动云上大厅，在 PC 端实现“5G 视频办”的基础上，继续拓宽视频办的办理渠道，探索推出“掌上云办”，打破地域空间限制，依托“i 龙岗”微信公众号加载相关移动端办理模块，为辖区企业和办事群众提供行政审批业务全流程一对一掌上视频咨询和办理服务，实现咨询办理效率的进阶飞跃。

一是集问、帮、办三大能力于一体，打造云上服务团队。办事人员通过移动设备即可享受在线咨询、远程帮办导办等服务。通过智能导办功能，降低业务经办人的专业门槛，由云上服务官在办理过程依据业务环节、工作场景适时给出智能提醒和业务指导，双向传送文件资料、影像资料，同步实现电子签名、线上邮寄、文字交互、屏幕共享、办事记录监控等业务功能。二是应用云视频技术，拓宽办事渠道。“掌上云办”系统由公共服务平台、智能帮办工作台、后台调度管理平台组成，充分利用智能化、数字化优势，通过视频咨询、知识库常见问题解答等多种渠道，实现办事人员实时在线视频连线咨询和办理。运用 H5 页面实现视频界面的优化，办事人员可在任何地点办事，无需前往实体窗口，

实现“全流程、线上化”，可极大地缩短业务办理时间，提升办事效率；三是服务重点企业，加快审批手续。组建重点企业云服务官团队，为全区 500 强企业开通“掌上云办”办理优先通道，实现“免排队、免预约”一对一保姆式服务，企业“能办”向“好办”、“易办”转变。四是利用“身份认证+空中客服+OCR”技术，实现数据建模分析。对视频、图片、位置、文字、场景等全过程记录资料进行自动记录存储，对接数字证书技术开展人脸身份认证，开发数据建模分析模块，在可视、互动的基础上充分保障线上业务办理的安全性和合规性，实现数据分析和数据安全规范管理。

四、打造“移动审批平台”新模式

结合国办电子政务办开展政务服务线上线下融合和向基层延伸试点的工作部署，通过对审批要素再梳理、审批流程再优化、审批形式再丰富，打破时空上的束缚和限制，依托深圳市统一公共审批平台，于 7 月 6 日上线试运行龙岗区移动审批平台，优化审批的过程和体验，实现随时随地审批，在解决相关堵点的同时推动审批服务再提速、再提效。移动审批平台的上线运行突出了三个特色：一是免学习、易上手，同步了电脑端公共审批服务平台所有功能，方便业务审批人员可以随时随地在移动端掌上审批，为审批人员赋能减负；二是体现了精简、集约的信息化建设理念，平台建设与服务移动端粤政易和龙岗智慧办公平台深度嵌入，审批人员无需另行下载政务服务移动端，实现单点登录；三是新增业务数据统计分析和分享功能模块，审批单位领导

可随时“掌上调度、指尖督办”，实现循数治理。

五、创新优化“跨省视频办”服务

通过依托“粤政易”、“粤视会”等省级平台能力，使用政务浏览器将“省视频办”线上专区服务平台与线下政务中心窗口设备相融合的服务模式，实现将属地政务中心窗口“远程投射”到异地政务中心窗口，群众可在异地政务中心办理属地业务。龙岗区创新优化“视频办”服务模式主要有以下特点：一是通过“视频办”设备进行视频连线，使群众与属地政务中心窗口人员线上面对面交流，实现远程咨询、辅助和收件的服务模式；二是复用省级平台能力，利用“粤政易”通讯录进行两地政务中心沟通连线，通过“粤视会”的视频通道实现两地政务中心云上“面对面”对话，通过远程桌面可实现远程帮办、远程指导、远程批注等功能，有效解决异地收件的沟通及设备操作问题，无需各地重复建设视频平台，同时保证材料、数据传输的安全性；三是开发政务浏览器，各业务系统可通过政务浏览器内置的身份证、高拍仪、二维码等插件，远程读取异地材料数据，无需进行系统对接，减少建设投入成本，即可实现跨越空间的“屏对屏”操作，将属地政务中心窗口延伸到所有已部署“视频办”设备的政务（便民）中心。

案例 3-18

陕西省加强数据赋能构建一件事智慧办模式

西安市充分依托全国一体化政务服务平台，探索推进“一件事一次办”线上线下融合，以企业职工退休一件事应用场景为突破口，通过优化流程、打通系统、共享数据，实现一件事智慧一次办，正式发布了企业职工退休一件事在省市两级“一件事一次办”专区。

一、强化服务效能，重构全市通办业务模式

突出业务引领，以便捷高效为目标，由市人社局牵头对办理事项进行梳理优化。一是对企业职工退休各事项的申请材料、申请表单、办理要素进行精简优化，申请表单从 4 张整合至 1 张，表单要素从 46 个减少至 15 个，申请材料从 14 份精简至 2 份。二是对企业职工退休申报方式进行整合再造。企业职工退休办理涉及属地人社部门、参保地养老经办处、参保地医保局及西安公积金中心等 4 个部门的 6 个事项，申报方式再造后，企业无需再按照办理权限选择经办部门，只需一张表单、一次申报就可实现全市通办，跑动次数从 4 次减少到 0 次，办理时限从 90 个工作日减少到 25 个工作日。三是线下在 7 个政务中心开设“一件事一次办”服务专窗，线上线下同流程申报、同标准办理、一体化服务，满足企业多样化办事需求。

二、强化系统集成，实现跨层级跨部门业务协同

突出系统融合，依托一体化政务服务平台统建“一件事一次办”系统，联通省建、市建业务系统，集成监管模块。一是按照一体化平台用户、事项、数据等标准体系，利用一体化平台服务入口、公共支撑、数据通道等能力，实现统一受理申请、表单生成、办件分发、各业务系统串并联办理、结果反馈等功能。二是采取“总对总”模式实现系统联通，陕西省养老保险经办系统、陕西省医疗保险网办平台与省一体化平台联通，西安市退休审批业务系统、西安公积金业务管理系统与市一体化平台联通，通过已经贯通的省市一体化平台，实现跨部门跨层级业务协同。三是集成好差评、电子监察、审管联动等监管模块，建立“一件事一次办”全链条监管机制。申请人可对服务质效进行统一评价或单事项分别评价，市电子监察系统对每个事项的办件情况实施监察，办件信息同步推送至“互联网+监管”平台开展后续监管，有效避免了监管漏洞出现。

三、强化数据赋能，实现智能化便捷化办理

突出数据互通，通过数据共享调用，实现了材料免提交、表单免填写的智能化便捷化办理。一是对各事项数据需求进行反复梳理，凡是系统能识别、数据可共享的都通过数据比对、数据共享、数据抓取等方式获取结果。二是企业通过系统认证后，只需输入退休人员身份证号码，表单中人员姓名、性别、出生年月、社保卡编号、档案审核结果及企业基本信息全部自动调用回填，企业仅需完善个性信息并核对无误后，即可生成符合申报要求的表单，大幅减少企业申报时间和申报难度。三是利用市一体化平

台的场景引导、网上申报、网上核验、电子证照、网上反馈等网办能力，上一事项审批结果自动流转至下一业务系统，各事项办件进度、办理结果可随时在用户中心查询，全程公开透明，有效提升了行政效能和用户体验。

案例 3-19

人力资源社会保障部“就业在线”平台 让招聘求职更便捷可靠

人力资源社会保障部依托全国一体化政务服务平台，统筹规划建设并发布了“就业在线”平台，通过汇聚公共就业人才服务机构和经营性人力资源服务机构信息，实现招聘求职信息的实时汇聚及发布，支持跨区域、跨层级、跨平台开展招聘求职服务，在全国范围内实现人力资源优化合理配置。求职者一次注册，便可在一个平台完成职位浏览、简历创建、简历投递、简历核验、信息推送、入职反馈等全流程服务，全面提升了招聘求职服务的便利性。在此基础上，利用人社大数据优势，对用人单位、求职者相关信息进行核验，营造真实可信的招聘求职环境。平台上线以来，各类人力资源服务机构共发布超过 5000 万岗位信息，吸引超过 3500 万求职者注册使用，页面访问量近 2 亿；先后组织开展“百日千万”等招聘专题活动，并运用直播带岗创新求职招聘新模式。

案例 3-20

农业农村部实施渔业船只管理便民措施 减证明、减程序、减审批

农业农村部充分利用全国一体化政务服务平台政务服务投诉建议“好差评”系统以及行政审批服务监督员座谈会等渠道，深入了解企业群众办事的难点堵点，围绕企业群众办事过程中的“急难愁盼”问题和“关键小事”，推动解决了反映强烈的相关问题。

一是解决了渔船管理中证明事项较多的问题。证明事项多、审批程序繁琐和管理要求复杂是近年来渔民和基层反映较为集中的问题。以此次“双十百千”工程为契机，农业农村部发布第683号公告，公布16项渔船管理方面的便民措施，包括取消渔业捕捞许可证注销证明、渔业船网工具指标转移证明等10项证明事项；精简了渔业船网工具指标批准书、渔业捕捞许可证、跨省份光船租赁等3项审批程序；优化了3项管理要求，比如审批中不再审查申请人所属渔业组织的意见和企业法定代表人户籍，国内光船租赁不再审查承租人所在地渔业渔政主管部门意见等。这些便民措施自8月1日起实施，在便利渔民群众、减轻基层负担、优化营商环境等方面发挥重要作用，有力推动捕捞业高质量发展。二是优化了农业农村部政务服务平台相关功能。针对企业群众反映的部分事项申请表打印功能不够智能，以及历史申请登记

表数据无法复用等问题，农业农村部积极组织技术力量对政务服务平台相关功能进行优化完善。优化了平台打印功能，增加分页判断，动态调整字体大小，确保打印效果。增加了“申请相同事项”功能，用户可以快速复制上一次申请单的数据信息，大幅减少重复录入工作，着力打通了企业群众操作不便、体验不佳等堵点问题。

案例 3-21

国家税务总局 江苏省苏州市 瞄准民生需求解难题 聚焦智慧税务求实效

政务服务效能提升“双十百千”工程开展以来，江苏省税务局联合江苏省自然资源厅等多部门打破数据壁垒，集智攻关，在苏州市、泰州泰兴市等地创新探索实现“一网受理、一次签章、一码支付、一次办结”，不动产交易管理质效不断提高，纳税人满意度和幸福感持续提升，为智慧税收融入不动产交易探索出江苏税务经验。

一、总体情况

面对不动产交易缴税登记业务中线下办税资源有限、纳税人办理“多头往返、排队时间长、线上业务不畅”等难点堵点，亟需优化线上（掌上）办理渠道，提高办税服务水平和质效。江苏省税务局积极探索优化不动产交易涉税事项办理的有效途径，切实解决纳税人反映集中的难点堵点问题，在苏州市局开展有益探索，并不断总结经验，完善制度机制。

二、主要做法

（一）重塑业务协作新业态

一是问计问需，集思广益。税务、自然资源等多部门广泛开展调查研究，现场收集不动产交易缴税登记业务中纳税人诉求信息，听取意见建议，组建专班分析研究，奠定线上（掌上）办理

技术基础。二是谋篇布局，建章立制。多部门联动协作，聚焦业务流程重塑、数据融合共享、智慧平台建设等，制定建设方案，奠定线上制度基础。三是合力互动，共建共享。选取影响力较大的 25 户房地产经纪人协会理事单位及 800 多户会员单位先行推广，体验线上“一窗受理、并行办理、优先核税”便利度。

（二）打造智能服务新模式

一是全链条运作，实现系统集成化。将房产网签、备案、缴税、登记等业务全流程统一纳入线上办，形成“网络平台填报，信息实时比对、流程自动推送、线上缴纳税费”的不动产交易管理服务新模式。二是全方位跟进，实现数据一体化。打通部门间数据壁垒，完成税务部门不动产交易一体化、苏州市自然资源部门“苏易登”、昆山市自然资源部门“登鹿城”三大平台数据对接；实时比对住房套次、民政婚姻登记和公安户籍等关键信息，做到数据实时交互、逻辑智能校验、税款精准计算。三是全过程精简，实现算税智能化。开发“房产交易税费计算器”上线，纳税人输入少量关键信息，测算交易环节税费，创新落实换购住房个税退税新政，主动比对，提醒办理退税。

三、取得的突出成效

纳税人不动产交易缴税登记通过线上全流程办理后，存量房的税费办理时间从每笔 15-20 分钟缩短到 3-6 分钟，增量房的税费办理时间从每笔 8 分钟缩短到 2-3 分钟，税务机关人均日办理量从 18 套提升到 30 套。苏州全市三个季度精准落实个人换购住房个税退税业务 3710 笔，兑现税惠红利 6865 万元，用真金白银

支持居民改善住房条件，为民生保障贡献税务力量。

四、创新点、推广意义和价值

一是“一网受理”各取所需，采取“资料一次性提交、各部门按需获取、并联审核办结”模式，打破缴税办证时空限制。二是“一次签章”减负增效，自主开发自助签章系统，通过智能平板展示信息、涉税资料影像自动抓取、表证单书智能填写等功能实现全程无纸化，一次电子签章替代原纸质材料多次签章。三是“一码支付”闭环运作，纳税人通过一次扫码即可支付税费、登记费，后台通过智能清分、税款、登记费即时入库，同步获取电子发票；实现税务部门完税信息和不动产登记部门登簿信息的实时互通共享，形成数据双向核验的闭环衔接，筑牢安全屏障。

第四章 加强政务服务数据共享 提高政府管理服务效率

案例 4-1

河南省濮阳市不动产登记实现全流程网办

濮阳市针对群众办理不动产登记业务耗时长、手续多、反复跑等问题，着力破解数据对接障碍、信息核算困难等 30 余个难点堵点，依托全国一体化政务服务平台，打通不动产管理系统接口、线上核税接口，采取“刷脸办”“云网签”“异地办”“一码关联”“政银合作”“智能审批”“税费同缴”等方式，掌上填报信息，智能核算数据，真正实现不动产登记业务全流程网办和秒办秒结。

不动产是老百姓最大的财产，相关业务社会关注度高，群众期望值大，直接影响经济发展、社会稳定。濮阳市始终坚持以人民为中心，围绕老百姓关注的焦点，集中力量攻坚不动产登记业务办理，持续推动减环节、压清单、联系统、促共享，实现各类登记关联事项一并受理、一并审核，打造办事群众刷脸认证、登记信息在线填报、登记表格自动生成、业务档案在线保存新模式，实现不动产登记业务全程无纸化办公、不见面审核。

一、主要做法

借助人脸识别、电子合同、数据共享、信息核验、线上缴费、电子证照等方式，实现不动产交易、登记从预售合同备案及预购商品房预告登记、预购商品房抵押权预告登记，到现房抵押、抵押权注销登记，再到新房办证、二手房交易、婚内析产、离婚变

更等共 13 项登记业务实现全业务、全流程“智能审批、秒办秒结”。

（一）申请人身份信息免审批。通过与公安部门身份信息库关联，申请人“刷脸”后进行真实身份验证，不仅免去审批环节，也彻底避免“虚假身份人员”登记风险。

（二）合同信息免审批。身份验证成功后，系统将自动调取真实登记信息回填，登记双方只需填写交易金额、抵押金额等不确定信息，生成电子合同。

（三）申请材料免审批。通过与相关部门数据共享，系统自动调取或查验完税信息、婚姻登记信息、户籍信息等，群众办事“零材料”，杜绝虚假材料登记。

（四）税费缴纳免审批。登记申请提交后，系统自动计算税款、登记费，并生成一张缴费单，税费、登记费线上一次收缴、后台自动清分入账。

（五）登簿发证免审批。税费缴清后，系统将在数秒内自动审核并记入不动产登记簿，无需人工干预操作。

（六）全流程秒办秒结。登簿后的登记数据将自动传送至电子证照库系统，电子证照库系统自动生成电子证照并回传至不动产登记系统，整个过程仅用时几秒钟，用户即可自动查询或下载不动产电子证照。

（七）持续开展不动产权籍补充调查。建立年度更新机制，完成不动产存量数据整合，确保不动产权籍信息（实地、档案和数据库）关联现势准确。

(八) 建立不动产登记保险制度。签订保险合同，避免因登记错误造成赔偿损失。

二、工作成效

濮阳市不动产登记业务的“刷脸办”“不见面”“无纸化”“异地办”等特色工作得到开发商、银行、企业和群众的一致好评，掌上办件量持续提升，网办率维持高位。截至目前，线上累计办理不动产登记业务 45 万余件，日均办理量超过 800 件，网办率达 98%。

三、创新点和推广意义

濮阳市不动产登记业务实行 24 小时在线办理，无需再到办事大厅，仅需线上 1 个环节，数分钟即可在线完成不动产登记申请，实现“全程网办”“零跑路”“零等待”。

(一) 打造不动产交易、纳税、登记“一网通办”全覆盖。运用不动产单元代码关联税款征收业务，实现“一码关联”；不动产登记信息与完税信息相互调取，纳税、登记业务均在同一平台完成。

(二) 实现电子证照服务全覆盖。建设电子证照库系统，打通不动产登记系统与电子证照库系统数据通道，实时将不动产登记信息推送至电子证照库并生成电子证照，在全省率先实现不动产电子证照业务全覆盖。

(三) 推动“登银合作”全覆盖。濮阳市银行不动产登记便民服务点已遍及全市工商银行、建设银行等 9 家金融机构的 530 余个营业网点，在濮阳市城区范围内实现银行不动产登记便民服

务点全覆盖，贷款申请、审批、签约、抵押、放款等环节无缝衔接，办理抵押登记从3个工作日缩短为线上“秒办秒结”。

案例 4-2

湖南省推动多部门联合运维、合署办公 打通社会保险费数据壁垒

湖南省税务局以开展“双十百千”专项行动为契机，聚焦重点民生领域，针对人社、税务、医保三部门信息系统运维工作自成体系，缴费人遇到的涉费问题难以及时、快速解决的问题，多次调研后提出建立三部门信息系统联合运维机制的建议，正式投入运行了湖南省社会保险费信息系统联合运维中心。此举有效打通了部门间信息数据壁垒，确保社保费系统各类问题得到及时妥善解决，切实提升了部门综合治理能力和水平。

一、总体情况

社保费征管职责划转到税务部门后，从参保登记、征收管理到权益记录，需经过人社、医保、税务等多部门的业务系统和数据交换平台。由于数据流转链条长、交互量大，极易出现数据拥堵、丢失等问题，成为缴费过程中的重大堵点。

二、主要做法

（一）聚力群众关切，在调查研究上出实招。湖南省税务局成立专项课题调研组，广泛听取缴费人和基层单位的意见建议。通过调研发现，只有推动建立人社、税务、医保三部门信息系统联合运维机制，才能解决根本问题。

（二）借力人大建议，在推动落实上下实功。建立保费信息

系统联合运维工作机制的建议得到了湖南省人大的高度重视，被列为第 0512 号建议，由省人大常委会党组书记、副主任乌兰督办，并明确由省人社厅牵头主办，省税务局、省医保局配合协办。

（三）合力有序推进，在担当作为上求实效。一是机制建设方面，省人社厅、省税务局、省财政厅、省医保局、中国人民银行长沙中心支行密切协作，建立五部门工作协调机制，联合印发《湖南省社会保险费信息系统联合运维管理办法》。二是硬件配置方面，联合运维场地设在省税务局友谊路办公区，省税务局迅速行动，一周内腾出场地，铺设电路网络，架设通信专线，安排好办公桌椅、电脑、服务器等办公设备。三是人员管理方面，明确由省人社厅、省税务局、省医保局三部门相关处室负责人按月轮值担任联合运维中心主任，着力将联合运维中心打造成集社保费信息系统日常运维和 12345、12333、12366 热线社保费问题响应为一体的综合管理服务平台。

三、工作成效

湖南省社会保险费信息系统联合运维中心正式投入运行以来，联合运维中心运转顺畅，解决各类社保费问题 674 个，解决效率显著提升，群众满意度为非常满意，惠及全省所有缴费人。组建全省社会保险费信息系统联合运维团队，实施合署办公，有利于高效畅通社保数据传递、协同处理系统运行问题，不仅全省近 7000 万社保缴费人受益，而且高度契合省委、省政府打好重点民生保障仗的工作目标，具有很强的示范作用。

四、创新点和推广意义

该案例聚焦社保缴费这一重点民生领域，涉及缴费人数量庞大，涉及税务、人社、医保等多个部门，是一个急需解决又难度较大的“硬骨头”。湖南省采取的社保联合运维机制，从场地、人员、业务、系统等多方面整合资源、协同发力，做法具有可复制性，是跨部门协作、切实解决问题的典型案例。

案例 4-3

四川省积极推进智能审批 持续优化营商环境

一、总体情况

四川省住房城乡建设厅积极推进智能审批，持续优化营商环境，依托全国一体化政务服务平台，推进系统深度对接、数据互联互通，推行全流程无需审批人员参与的智能化审批，有效降低企业群众办事时间成本，真正实现让“数据跑路”代替“群众跑腿”。

二、主要做法

（一）压紧压实责任，强化统筹协调。成立厅“一网通办”专项工作领导小组，厅长任组长，两名分管副厅长任副组长，各业务处室（直属单位）主要领导为成员，领导小组下设办公室，从厅机关、直属单位抽调精兵强将组成工作专班，专人专职负责智能审批工作推进，同时建立厅内各业务处室（单位）沟通协调机制，每周一调度、半月一通报、每月一例会，形成领导统筹总抓、部门协作并进、上下齐抓落实的工作管理模式，切实保障智能审批建设稳步推进。

（二）创新审批模式，全程“无感”办理。对行业各类审批事项进行了系统梳理，采用“由点及面、逐步推进”的方式，选择了一批覆盖面广、业务量大的高频办理事项开展智能审批建设，依托企业标准库和人员标准库，结合住房城乡

建设部及市场监管、公安等省直部门共享数据，在企业、人员业务申报提交时触发验证，通过核准标准自动对人员信息、企业信息、证书信息、资质信息等申报数据进行前置审查，判定是否真实达标，智能化验证附件材料格式、大小、类型等，并发送实时消息至自动审批引擎触发生成业务办理全过程，形成业务最终审批结果并生成电子证照，随后自动将数据通过接口推送至省一体化政务服务平台，实现全自动智能审批的目标。智能审批的应用，使安全生产许可证办理时间从45天缩短到秒级，降低了企业办事成本，提高了企业办事效率，得到了群众的认可和好评。

（三）系统深度对接，数据互联互通。智能审批系统底层基于省政务云实现软硬件共享共治，与“天府通办”和省政务一体化平台深度对接，横向通过省政务信息资源共享平台实现跨部门政务数据共享，纵向通过接口推送及数据回流实现跨层级政务数据共享，构建形成了跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的“一网通办”协同工作体系。

三、取得成效

充分应用人工智能信息处理技术，对原有行政审批系统进行智能化改造，现已形成涵盖二级注册建造师、二级注册造价师、二级注册建筑师、二级注册结构师、安管人员、特种作业人员6大类从业人员业务办理及安全生产许可证办理等31项审批事项在内的四川省住建行业智能审批系统，进一步优化了办理流程，精简了申报环节，减少了人工干预，切

实提升政务服务效率，真正实现了“无感办理”和“秒批秒办”。同时结合 23 类电子证照的陆续启用及 19 个可办类天府通办 APP 的上线应用，初步构建形成了便捷高效的住建行业智能审批体系。截至目前，已通过智能审批系统办理从业人员类业务 50 万余件，办理安全生产许可证相关业务 4 万余件。

四、创新亮点

一是通过系统深度对接、数据互联互通，构建形成了跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的“一网通办”协同工作体系，实现了工程建设项目审批的全流程网上办理，无需现场提交材料，无需审批人员参与，实现了“一网通办、一网通管、一网通看”。二是简化审批流程，清理规范审批事项、申请表单、办事材料，取消不必要的审查环节，实现一窗受理、部门并联审批、多图联审、线上审批、联合验收等方式，提升审批效率。

案例 4-4

辽宁省沈阳市实施“只提交一次材料”改革 加快政务服务数字化转型

结合“双十百千”工程工作要求，沈阳市紧紧抓住政府数字化转型关键时期，全面开展“只提交一次材料”改革，从提升企业群众线上线下办事便利度出发，运用数字化理念和智能化技术，撬动业务梳理、职能优化、数据共享、场景服务不断革新，累计优化调整 395 项政府职能，推动 2304 项申请材料实现“只提交一次”或免于提交，上线 1042 个智能化服务场景，政务服务标准化、规范化、便利化水平显著提升。

一、构建政务服务“五级”业务梳理体系，系统厘清政务服务底数

把全部政务服务事项，按照“事项-情形-材料-字段-数源”五个层级递进拆解，形成完整、清晰的政务数据关系图谱。例如“经营性公共停车场备案”事项，梳理出室内地面停车场、地下停车场等 10 种情形，分别对应 10 项申请材料中的 3 至 6 项，共涉及 17 项申报信息，这些材料和信息来自“人口基础信息库”

“特种设备管理系统”等 6 项数源，为材料信息共享提供清晰指引。截至目前，梳理形成“三清单两目录”的阶段性改革成果，包括标准化事项清单 2851 项，精细化情形清单 8539 项，标准材料目录 2611 项、标准字段目录 4772 项，从国家、省、市级平台

分类探寻数源清单 7383 项。

二、建立行权流程“五步”优化再造制度，合理调整政府职能配置

针对“静默”事项较多、部门职能交叉、事项类型不准等问题，分类施策，推动 5 类职能优化调整：将 122 项多级联办事项统一申报入口，审核环节依托平台线上流转，无需用户逐级申报；将 112 项三年无办件量的事项列为“静默”事项，纳入“冷藏库”集中管理；将 94 项行政权力事项调整为非依申请事项，由各部门依职权主动实施；将 47 项涉密、敏感事项纳入“进厅上网负面清单”；将 20 项内部环节事项归并至其他事项的关联办理环节，按照政府内部“一件事”方式联合办理。截至目前，累计优化调整 395 项政府职能，共计减少 253 个事项、优化 142 个办理流程、取消 1611 个申报材料、精简 603 个办理环节，审批效率提高 21.6%。

三、创新政务数据“三类”共享复用机制，全面提高服务供给效能

按照政府部门核发、申请人自备、第三方机构出具三种类型，对 2611 项申请材料进行划分，分类设定归集和共享方式。针对 1895 项申请人自备材料数源，申请表单全部电子化，其他材料按照企业、个人两个生命周期，由一人（企）一档系统集中提供历史材料复用功能。例如用户照片，办理教师资格证的时候交过，以后办理其他证件时都不用重复提交；针对 454 项政府部门核发材料数源，按照材料电子化程度，分别设定电子证照共享、电子

文件生成、数据接口核验 3 种共享方式，确保政府核发的材料不用提交，累计归集国家、省、市三级数源 404 项。例如“施工许可证”已全量生成电子证照，办理不动产登记时无需申请人提交，系统自动调用；针对 262 项第三方机构开具材料数源，采用政府购买服务方式推动材料按标准上传，或依托中介超市由中介机构代为提交，确保中介材料主动提交。例如，政府已购买服务的“施工图设计文件”“房屋面积测绘报告”等 5 项材料，由中介机构提交至联合审图平台，系统自动调阅，无需申请人提交。截至目前，累计推动国家、省、市三级 2304 项申请材料和信息实现“只提交一次”或免于提交，构画用户特征标签 313 类、收录数据 2 万余条。

四、打造惠企便民“七类”智能办理场景，满足百姓多元办事需求

聚焦企业群众全生命周期，将数据共享复用能力落实到具体服务场景中，依据事项办理特征和用户实际需求，建设“跨层级”“跨部门”“零材料”“智能办”“秒批秒办”“都市圈通办”“证明在线开具”7 类特色服务场景，提供贴近用户办理习惯的智能化服务。以跨部门的“入学一件事”为例，打通教育、房产、公安、民政、自然资源 5 个部门系统数据，通过证照共享和数据核验，推动户口本、不动产证、居住证、房产合同等 15 项信息自动获取比对，并依托空间地理信息上线学区自动预划分功能，实现适龄儿童入学“零要件、网上办”。再如粮食收购资格备案“秒批秒办”服务，通过引入“AI 审批”优化再造流程，统一应

用电子表单、电子印章、电子证照、快递取送，在企业授权下，系统自动完成印章加盖、材料审核及证照开具，实现了无人干预办理、自动审批发证的服务新模式，企业仅需 3 分钟即可拿到备案结果。截至目前，依托一体化政务服务平台及移动端，累计优化上线 1042 个服务场景，减少材料 548 个，减少环节 267 个、减少跑动 279 次，平均申报时间缩短 68.2%。

案例 4-5

江苏省深化政务服务“条块统合” 破解“系统孤岛”“数据壁垒”老大难问题

针对政务服务“条”与“块”信息系统分割、业务不协同、数据不共享等问题，江苏省以开展政务服务效能提升“双十百千”工程为契机，在推动“条统”和“块合”的基础上，深入实施政务服务“条块统合”，实现条与块系统联通、业务协同、数据共享、服务提升。

一、总体情况

依托省数字政府政务中台，完成省统一受理系统与13个设区市统一受理系统对接，构建垂直联通的统一受理“大系统”；完成省农业农村厅、交通运输厅、广播电视局等部门政务服务平台（系统）对接，与省市统一受理系统联通，实现事项“统一受理”“受办分离”。176个事项实现了线上“一张指南、一个入口”，线下“收办分离、异地代收”，有力提升了“一网通办”水平。

二、主要做法

（一）细化事项标准。依托省数字政府政务中台事项中心、表单中心，对事项办理条件和情形进行精细化拆分，对事项办理表单进行电子化改造，形成全省统一，符合办理实际和业务系统要求的事项办理标准。

（二）联通业务系统。按照统一标准，省级部门业务系统、省市统一受理系统与省政务中台办件中心对接，打通系统壁垒，实现前端统一收件（受理）、办件智能分发、结果实时回传，全域无差别受理、同标准办理、全过程监控、“好差评”闭环。

（三）优化服务水平。优化省市统一受理系统线上申报功能，具备办事情形引导、材料个性化要求、电子表单填报、电子证照调用、在线预审、网上核验、数字签名等功能。从企业群众实际办理需要出发，推进相关事项异地窗口代收，办件信息在代收地和办理地间自动流转，实现“就近办”“省内通办”。

（四）深化网办能力。深化数据共享应用，建立申请材料与电子证照对照关系，形成具体的数据需求清单，省市数据共享交换平台充分满足数据应用需求。充分应用省政务中台技术中台组件能力，按需调用图像识别组件、机器人流程自动化组件、数字签名组件等，进一步提升系统自动化、智能化水平。

三、工作成效

整合服务渠道，实现“一入口”。将同一事项多个层级的办事指南整合为一个办事指南，多个层级的申报入口整合为一个申报入口；优化前端服务，实现“好办事”。提供精细化的事项办理情形和材料要求，融合“四端服务”，优化申报页面，加强数据调用，推进全程网办；贯通办事数据，实现“管全程”。打通部门业务系统，事项办件信息可跨地区、跨层级、跨系统调度，数据全程实时掌握。

以常州市为例，聚焦用户实际使用体验，依托“苏服办”APP，

实现教育部教师资格管理信息系统与地方政务服务平台互联互通,市政务办、市教育局联合打造并不断迭代升级“教师资格认定”服务,申请人直接通过“苏服办”APP,即可完成教师资格证“一键申请、证书到家”,并随时随地查看办理进度,实现了全程网办,目前已惠及5000余人次。

连云港市依托“互联网+监管”创新开展“综合查一次”改革,强化数据共享,建立“场景、事项、事项、人员、信用、专家、地址、非现场”八大数据库,采取“一码管源头、一单管规范、一端管公正、一表管服务”的改革路径,贯穿审批监管联动、入企检查备案、场景任务管理、执法过程跟踪、综合评价管理全过程。首批形成88项“综合查一次”场景清单,注重因地制宜设立“海鲜电商”等一批特色检查场景,涵盖养殖、用药、物流、加工、销售全链条。已累计开展入企联合检查594次,减少重复检查2900余次,为企业排查治理安全生产重大隐患10条,减免罚款2.09亿元,提供整改建议600余条,大数据分析实时预警90余次,在提升监管效能的同时,显著减轻了经营主体负担。

四、创新点和推广意义

江苏省深化政务服务“条块统合”,通过统一对接,为有力破解“系统孤岛”“数据壁垒”老大难问题提供了可行路径。“条”的系统和“块”的平台找准定位、各展所长,通过相互联通、互相赋能,为政务服务数字化转型提供更加有力的信息化保障,让政务服务更加高效,更加智能精准,更加公平普惠。

案例 4-6

贵州省探索政务服务网与部门业务系统融通 支撑“一窗通办”高效运转

在推进“一窗通办”等改革中，由于医保、社保、税务、水利等业务在行业信息化系统运行，难以实现多个行业政务服务在一个窗口、一台电脑、一个综合受理系统运行，“一窗收件”受到数据壁垒的制约。贵州省结合政务服务效能提升“双十百千”工程部署要求，探索推进政务服务网与行业自建业务系统融通，着力破解行业自建业务系统与地方政务服务平台数据共享难、业务协同难、监管不深入等堵点，有效提升政务服务效能。

一、总体情况

为深入推进“一窗通办”改革，推动税务、医保、社保等行业专窗向综合受理窗口融合，贵州省通过明确系统融通标准、专班协同推进、强化业务培训、联动开展运维等方式，着力破解行业自建业务系统与地方政务服务平台融通难问题，探索行业自建业务系统与地方政务服务平台融通新模式。

二、主要做法

一是明确系统融通标准。制定数据融通攻坚方案，聚焦“一窗通办”改革，全面深化自建业务系统对接，以数据共享支撑业务实时协同。根据行业部门自建系统实际情况，采取业务迁移、综合受理、“整体兼容”等方式，与贵州政务服务网深度融合。

如省司法厅、省药监局等高标准推进“一网通办”改革，不再使用行业重点自建系统，将政务服务迁移到贵州政务服务网申报、受理、审批、制证。

二是细化行业部门责任。明确自建业务系统主管单位承担系统融通主体责任，由行业部门牵头与省大数据局、省政务服务中心制发行业自建业务系统融通方案，明确各信息化系统、事项、证照等对接融通方式，细化内设处室具体责任，明确完成时限。由省政务服务中心围绕“全程网办”“一窗通办”“一件事一次办”等改革提出系统融通需求，强化流程优化和系统对接，由省大数据局强化项目支撑和经费保障，协同推进系统融通工作。

三是组建专班对接推进。省大数据局与省政务服务中心组建数据共享专班，采取集中研究、驻场对接、上门调研等方式，与省直有关单位密切协作，细化系统对接工作清单，围绕业务改革需求，再造事项业务流程，绘制个性化业务表单，梳理数据接口，围绕表单要素、材料要求、审查要点等关键环节融通系统，支撑业务跨系统、跨层级、跨部门、跨区域协同办理。

四是强化成效监测考核。按照自建业务系统“融通一个、应用一个”方式，全面推进对接融通成果应用。建设贵州政务服务网一网督办系统，对数据融通应用成效全维度监测管控。将自建业务系统融通成效纳入省综合考核，对系统融通推进不力、进展缓慢等问题，由省政务服务中心定期报送扣分情况。

三、工作成效

贵州省依托全国一体化政务服务平台，推动贵州政务服务网

与税务、药监、医保、自然资源、司法行政、农业农村、公积金等 109 个业务系统深度融合，配置事项连接通道，推进材料、表单、审批结果等数据实时共享，打通互联网、电子政务外网与业务专网。依托贵州政务服务网建设一网督办系统，推行“一网督办”，实现 854 个事项在综合受理系统“前台综合受理”，实时联动“后台分类审批”，规范业务办件、提升服务效率。

四、创新点和推广意义

各地高度关注政务服务网与自建业务系统融通进展。在推进政务服务线上线下融通、业务协同、效能监测等过程中，由于自建业务系统融通程度不够，业务流程再造和效能提升受到制约。贵州充分发挥全国一体化政务服务平台支撑作用，通过明确对接标准、明确各方责任、组织专班推进、强化成效监测等系列举措，融通行业部门自建业务系统，破解了行业系统数据壁垒，实现了前后台业务协同，线上线下业务融合、全维度业务监测，有力推动政务服务效能提升，具有很好的复制推广价值。

第五章 创新服务模式 推进政务服务便利化

案例 5-1

江苏省南通市推行 CA 数字证书“一证通行” 解决“一企多 KEY”、证书不互认等问题

政务服务效能提升“双十百千”工程开展以来，针对办事企业反映的“一企多 KEY”、证书不互认等问题，南通市将数字证书“一证通行”工作纳入“市政府营商环境优化提升举措 66 条”高位推动，依托企业电子印章平台，完善数字证书互签互验功能，适配市级人社、医保、公积金等部门已建的数字证书系统，推行 CA 数字证书“一证通行”，成效明显。

一、总体情况

自 2013 年开始，南通人社、医保、公积金先后开始使用数字证书进行身份认证，三个系统相对独立，CA 无法互通，企业需分别申领 CA 数字证书，一个企业存在多个 UKEY，使用繁琐且存在重复付费问题。为减轻企业负担，南通市依托已建成的企业电子印章平台，完善数字证书互签互验功能，适配市级人社、医保、公积金等部门已建的数字证书系统，实现数字证书互通互认，为企业提供线上统一数字认证和签章服务，企业一张证书在各部门系统一证通行、办事顺畅。

二、主要做法

（一）一个平台支撑证书互认互通。依托南通市电子印章平台建设互签互验功能，提供统一标准的适配组件，通过数字证书

统一认证、数字签名、密码模块、电子印章、版式文件的适配，实现存量数字证书和电子印章互认互通。市财政划拨专项资金为企业首个证书买单，鼓励企业办事数字化。

（二）一个证书贯通多类业务办理。目前，企业可选择任意一个数字证书办理人社、医保、公积金业务，不需要重复申领多个证书，解决一个企业维护若干个证书用于办理若干种业务的问题。企业一张证书可贯通办理多类业务，提升办事便利度。今后依托互签互验平台新制发的数字证书就是“万能钥匙”，企业可以通过它以真实确认的身份在不同政府部门、不同业务系统在线办事。

（三）一个入口实现证书快捷申办。企业可登录江苏政务服务网南通旗舰店进入“企业电子印章”模块申领CA数字证书和电子印章，存量数字证书可直接绑定电子印章，实现在电子材料上加盖有法律效力的电子印章，进行网上提交申请材料、网上在线审批、网上签署电子合同等。企业也可至政务大厅CA数字证书和电子印章窗口申领，同时提供线上线下数字证书和电子印章补办、延期、注销等服务。

三、工作成效

通过实现CA数字证书“一证通行”，南通市企业可使用原有人社、医保、公积金已申领的任意数字证书在不同业务系统间跨部门使用，提升办事便利度，同时通过政府买单，切实减轻企业负担。截至目前，南通市已整合人社、医保、公积金等领域发放的约85000张数字证书。

四、创新点和推广意义

江苏作为经济大省，企业数量较多。南通市探索推出 CA 数字证书“一证通行”，为企业提供线上统一数字认证服务，既方便了企业办事，也进一步降低了制度性交易成本，优化了营商环境，切实减轻了企业负担。

案例 5-2

上海市打造企业和个人专属空间 为企业群众提供个性、精准、主动的智能化服务

上海市依托全国一体化政务服务平台，建设企业和个人专属空间，通过做优个性化服务，为企业群众精准匹配、个性推送政策；做实精准化服务，依托“政策体检”模型，提供精准化政策申报测评；做深主动化服务，加强主动体检，推动政策红利精准匹配、体检、享受。企业群众的获得感和满意度不断提升。

一、总体情况

企业和个人专属空间是企业专属网页和市民主页的升级版，是上海市推动政务服务“一网通办”改革智能化水平的重要举措，是高效畅通的数据共建共享有效载体及政民互动、政企直连的主渠道。实现了市民和企业用户相关数据、证照、材料归集和动态更新，完善用户标签体系，深化多维数据建模，实现全量到期证照主动提醒，支撑“免申即享”等创新模式。截至目前，共上线187小类档案项，共创建7235个用户标签，企业和个人专属空间访问量超1亿次。

二、主要做法和成效

（一）做实“个性化”服务，提升专属服务能级

丰富“一人（企）一档”。针对不同人群、不同职业、不同行业领域，加强个性化特色档案的归集与应用，打造个性化专属

档案服务聚合页。个人专属空间已上线学生、教师、律师、医生专属，企业专属空间已上线教育、建筑、环保行业专属。共上线“一人一档”7大类106小类档案项，“一企一档”9大类81小类档案项。同时，结合数据标签，为企业群众精准匹配、个性推送政策，让企业群众最快了解最新政策、最便捷享受政策优惠。拓展“一人（企）一档”“亮数”等场景，实现档案数据从“查”到“用”转变，累计开发50个亮数场景，覆盖食品经营许可、公共场所卫生许可等高频事项。

（二）做深“精准化”服务，提升精准触达服务体验

深化用户标签建设，围绕人群类别、职业类别、企业类型、行业类别等方面，持续加强用户标签的创建，共创建用户标签7235个。全量汇聚市、区各项惠企政策、政策解读、申报通知和结果公示，集成打造政策匹配、政策体检、政策咨询、政策评价等服务功能，为企业提供全过程政策服务，归集政策18万条，精准推送政策市级4022条，区级3449条，触达企业337万，自然人2365万人。优化“政策体检”服务，依托模型能力，为企业提供智能化政策申报符合度测评服务，全市累计上线“政策体检”服务856个。建立了统一授权代办服务体系，为企业和个人提供事项授权、档案授权、证照授权等精准授权服务，16个区和临港管委会上线了“授权代办”服务功能，并面向企业推出了230个授权代办服务场景。

（三）做优“主动化”服务，提升用户获得感

创新推出“免申即享”服务，依托大数据和模型支撑，精准匹

配符合条件的企业群众，实现惠企利民政策和服务的智能匹配和快速兑现，市区两级累计推出 169 项高频事项“免申即享”，累计惠及企业群众超 800 万家（人）次。加强证照到期、逾期等主动提醒服务，完成 746 个证照提醒规则，并引导用户直接进行证照的年检、延续、补办等申报办理，累计访问 3451 万次。围绕企业和个人高频事项，持续深化周期性、关联性事项的“热点服务”主动提醒，累计提供 1449 项“热点服务”主动提醒，触达企业群众 2738 万。

此外，积极拓展特色服务，各区接入 71 个特色专题、91 个属地化应用，奉贤产教融合专区、嘉定质量基础设施“一站式”服务专区、杨浦我要上市专区与悦“young”工作室专区、黄浦生命树专区、普陀“中华武数”科创服务专区。同时，各区企业专属网页持续深化产业服务、园区服务、街镇服务等属地化服务。

三、推广意义

企业和个人专属空间通过运用数字化手段，将数据归集共建，优化政府侧政策供给模式，改革需求侧政策享受方法，实现“一人（企）一面、千人（企）千面”，推动精准化政策自评自测，惠企利民政策“免申即享”，提供一条可复制、可推广的政务服务新模式。

案例 5-3

山东省济南市创新打造政务服务“云大厅” 提升企业群众“云端”办事体验

政务服务效能提升“双十百千”工程开展以来，济南市上线集元宇宙大厅漫游、数字人智能导办、远程云端帮办、智慧受理即时办于一体的政务服务“云大厅”，实现 309 项高频政务服务事项智慧受理、在线帮办，集成打造“极致体验、极优帮办、极速受理、极简审批”服务新模式，为企业群众提供 7×24 小时“一站式”数字化办事体验。

一、加强系统功能建设，提升平台支撑能力

坚持系统性、整体性、协同性，融合沉浸式体验馆、政务服务“智慧导服”体系，聚焦大厅建模、展示发布、数据分析等内容，拓展“云大厅”服务内涵，推进政务服务品质和服务效率持续提升。一是开展线上政务服务大厅建模渲染。加强数字孪生、人工智能技术应用，对山东省济南市政务服务大厅进行 1:1 等比例 3D 建模，三维实景渲染政务服务大厅场景，全量展示政务服务大厅窗口、工作人员信息及可办事项，企业群众可身临其境漫游大厅。创新打造政务服务数字人形象，智能感知企业群众办事需求，提供全程“陪伴式”服务，对办理流程、材料准备提供规范指导，全面提升线上办事互动性、体验感、获得感。二是搭建元宇宙会客厅。运用多维数字技术打造元宇宙会客厅，建设惠企

服务专区，开展各类发布会、政策解读、政务直播，畅通意见反馈渠道，打破时空限制，以极致真实的场景提供全新观感体验。引入政务社区概念，为企业群众提供活动、社交等场景环境，实现人与人隔空虚拟线上交流，提高云大厅应用黏性。三是建设帮办、受理支撑系统。依托“智惠导服”平台，研发“云帮办”服务模块，结合“一窗受理”系统，建设极简审批服务平台。加强统一预约、泉惠企等平台对接，实现大厅流量、惠企政策等信息实时发布。

二、推进“三台联动”，搭建高效服务链条

推进政务服务事项“云大厅”运行，实现边申报边咨询、边帮办即受理，提升网上政务服务效能。一是高效配置服务事项。首批上线 309 项高频事项，按照事项办理渠道、材料档案提供、智慧化实现程度等维度，全面推进事项情形拆分及零基础模板梳理工作，梳理事项办理情形 9800 余项。企业群众选择办理情形后，系统自动识别匹配相应的材料清单及办事流程，提升申报材料规范化程度和申报效率。二是提升在线帮办中台服务。抽调 55 名业务骨干组建“云帮办”服务团队，依托一对一“云窗口”，为企业群众提供实时在线帮办辅导服务。企业群众填报过程可同屏展演、互动指导，申报材料可实时传送审核，填报完成可即时受理，大大提升了事项申报服务效率。三是强化受理审批后台保障。建立事项定期更新维护工作机制，事项要素发生变化时，在 1 个工作日内完成情形拆分、零基础模板维护。围绕上线事项办理，加强后台审批人员业务支撑，通过多方通话机制，及时解决

受理过程中的疑难问题，缩短从受理到审批时限，提高审批保障能力。结合事项申报纸质材料邮寄需求，建立物流服务体系，持续推广“双向免费寄递”服务，为企业群众“云端”办事“零跑腿”提供支撑保障。

三、深化数据共享应用，拓展线上线下服务融合

强化政务数据高效对接，提升数据共用效能，全方位打造数字化服务专区，延伸“云大厅”服务触角，为企业群众提供极致化办事体验。一是加强政务服务数据共享。通过数据接口调取，实现身份证号、车辆信息、学历信息、房产信息等150余个表单字段免填写及营业执照、驾驶证、执业证等130余个电子证照免提交。加大OCR数字识别技术应用，研发智能核查、关键词提取等数据辅助功能，以数据一键核查代替人工核验审批，大幅提高智能化审批服务能力。二是加强自助服务“智慧办事”。加强一体化政务服务自助终端适配性改造，复制政务服务“云大厅”内容，拓展智能导办、在线帮办、自主打证等功能，提升自助终端人机交互能力，打造云大厅“智能微厅”。加强一体化政务服务自助终端推广应用，丰富自助终端特色应用，加快与北京、天津等地事项功能对接，打造异地事项“自助办”模式。三是加强数据分析应用。围绕“云大厅”运行、事项办理、服务评价等维度，加强云大厅应用数据汇集，构建政务服务效能评价指标模型，为政务服务资源配置提供决策依据。

案例 5-4

西藏自治区林芝市推进跨层级综合窗口改革

林芝市印发《林芝市政务服务中心“2+2+3”综合办事窗口设置推进方案》，在市政务服务中心推行“林芝市、巴宜区两级+无差别受理综合窗口、分领域受理综合窗口+咨询、投诉、监督”为核心内容的综窗改革。之前，从林芝市行政审批和便民服务局、市委作风办分别组织的面向办事群众的调查问卷来看，群众对市政务服务中心窗口工作人员办事效率慢、进驻事项少、窗口分散等问题均有一定意见，特别是对因窗口工作人员一次性告知不到位产生的群众“往返跑”“跑多窗”问题不满。开展“双十百千”工程以来，林芝市通过优化窗口设置，集成服务事项，转变人员作风，实现了服务成效的提质升级。

一、打破层级壁垒，让群众办事无“外壳”限制

林芝市政务服务中心自 2019 年运行，按照林芝市、巴宜区两级审批层级分别设置业务窗口。改进作风狠抓落实工作启动以来，本着更好为人民服务的初心，林芝市行政审批和便民服务局打破“层级”限制，从业务实质内容出发，将实质内容相同的市场监督管理局（营业执照业务）、卫健委（卫生许可、老年人优待证、老年人寿星证等业务）、自然资源局（不动产登记业务）、人力资源社会保障局（社保业务）、医疗保障局（医保业务）、税务及编译业务分别设置林芝市、巴宜区两级通办窗口或专区，

群众办理相关业务只需到通办窗口或专区即实现办件一窗通，免去自行甄别审批层级的烦恼。两级综窗设立以来得到群众一致好评，群众纷纷表示办事便利度较之前大幅提升。

二、打破部门壁垒，让群众办事无“内核”限制

在突破按审批层级设置窗口的基础上，林芝市行政审批和便民服务局进一步探索打破部门内部限制，抓紧事项关联度、抓准群众办事便利度，以“受理权”与“审批权”分离的方式，将不同部门的事项放到一个窗口受理，推出“无差别受理综合窗口”和“分领域受理综合窗口”，实现前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件。例如，将可通过“西藏自治区‘一网通办’综合一窗受理平台”受理的13个单位、92个事项纳入“无差别受理综合窗口”，由林芝市政务服务中心服务人员受理，审批人员后台审批，统一窗口出件，实现了群众进市政务服务中心一扇门，取一个号、到一个窗、办所有事。“无差别受理综合窗口”运行以来，共为群众办件579件。对于需要通过专网办理的医保、社保、税务、营业执照等业务，设置分领域受理综合窗口，在其各自业务领域内根据办件量设置2-4个综合受理窗口及相应审批后台，实现群众办事“最多跑一次”。自综合窗口设立以来，窗口服务效率明显提高，市政务服务中心办件量明显增加，单月办件量突破20000件，今年上半年，林芝市政务服务中心办件148437件，同比增长169%。

三、打破问询壁垒，为群众提供闭环服务

为全方位服务办事群众，解决服务中心内所有办事难题，在

“2+2+3”综窗改革期间，设立了“投诉、咨询、监督”三个兜底服务窗口，其中咨询窗口设在大厅显著位置，投诉窗口（即“办不成事反映窗口”）设在综合服务区，监督人员为流动岗，不设固定窗口，通过在服务中心内实时走动，更好主动靠前发现问题、解决问题。自兜底服务开展以来，林芝市政务服务中心办件满意度达94%以上。

2023年，林芝市行政审批和便民服务局持续推进“2+2+3”综窗改革，从“细”处着手，提升改革成效。开展“局长进大厅、服务零距离”活动。自5月起，进驻政务中心窗口单位30余位局长陆续到其单位窗口坐班，共接待群众100余人次，解答咨询、办理业务100余人次，梳理问题4个，提出意见建议6条。积极开展“群众办事我来跑，换位体验优流程”活动，林芝市、区两级便民服务局班子成员带头，全体干部参与，陪同群众办事跑腿，亲身体验高频事项办理中的堵点、难点，从而提升服务质效。坚持问题导向，设置“办不成事”反映窗口，及时解决企业和群众在政务服务事项办理过程中遇到的“疑难杂症”，逐步实现“企业和群众反映的事项100%响应，可办事项100%按时办结，办结事项100%满意”三个100%目标，已解决群众办事难题6个。

今后，林芝市将联合各入驻单位，进一步转变作风狠抓落实，以最大化便民利企为目标，以“受办分离”为抓手，实现“2+2+3”综窗改革成果最大化，不断提升企业和群众在政务服务中的获得感、幸福感、满意度。

案例 5-5

河北省拓展政务服务码应用场景 推动实现民生领域一码通行

按照《国务院办公厅秘书局关于依托全国一体化政务服务平台开展政务服务码利企便民应用试点工作的通知》要求，结合《河北省人民政府关于加强数字政府建设的实施意见》部署，河北省积极推进政务服务码试点应用工作。

一、部署政务服务码试点工作

会同省有关部门和各市行政审批局制定印发《河北省“政务服务码”利企便民应用试点实施方案》，**一是**明确了实现多码融合互通互认、在政务服务领域形成一系列成果、在社会化服务领域提供场景化应用、发挥数字证身份作用促进业务协同等 4 个工作目标。**二是**明确 5 项工作任务，包括部署升级政务服务码系统，具备开展应用的技术条件；强化统筹管理，省级统筹建设一个政务服务码、建立主备应用体系、在多个平台提供服务；推进政务服务码应用，明确应用模式、企业应用场景、个人应用场景；开展区块链技术、精准授权新技术应用和信用创新应用；强化宣传引导和异议处理。同时，提出组织协调、兜底保障、强化安全管理 3 方面保障措施。**三是**明确 2023 年内推进文化旅游、看病就医、交通出行、政务服务、信用服务、住房就业等 7 类 20 个场景的试点工作。

二、开展系统设计和改造升级

编制《河北省政务服务码平台升级维护实施方案》，推动河北政务服务码建设。一是优化平台架构，深化前后端分离技术、json 技术应用，升级改造政务服务码服务和功能。二是进行一体化平台统一身份认证系统改造升级，按照国家平台要求开展全平台用户标识转化，现已具备安全互认的基础条件。三是按照《全国一体化政务服务平台政务服务码技术要求》进行码制调整，在此基础上，结合河北现状优化政务服务码码制，具备以“线上亮码被动扫码、线下亮码设备扫码、设备亮码在线扫码”三种形式开展对接的条件。四是开展与国家平台统一身份认证系统对接，开展互通互认接口、解码接口、政务服务码路由等基础性对接工作，确保能够互通互认。五是针对多领域应用的需求，采用前后端分离的形式，设计开发统一的二维码服务，具备多端输出二维码的能力。

三、进行平台对接和应用

（一）破解群众办事堵点。冀时办政务服务码已经具备主被动扫码进行身份认证、调取电子证照和加盖电子签章的能力，一是 2800 万装机用户都可使用通过出示、扫描二维码形式在一体化平台各端登录办事，月均访问达 400 万次，服务覆盖 1171 个全流程网办事项、68 个一件事一次办套餐，1300 多台（约占设备总数 30%）政务服务智能终端已经具备扫码认证办事能力，可不必携带身份证。二是推动政务服务码与一体化平台个人空间、企业空间深度融合，通过扫码登录、扫码认证，可访问个人空间

查看办事进度、查阅电子证照、政策通知等内容。三是通过扫码认证可调取加盖社会主体电子印章和调取证照，截至目前已覆盖9.2万家企业的15.9万个电子印章，全省290种电子证照已具备扫码用证条件，累计调用81万次，有效提升了网上办事便捷程度。

（二）持续对接社会化应用。一是与河北交通一卡通平台深度对接，融合公交二维码扫码、验码、支付功能，首推刷码乘坐公交车，实现5秒刷码支付登车，石家庄、衡水、沧州、承德、邢台、秦皇岛6市已有438条公交线路、7434辆公交车完成机具改造，具备刷码乘车条件（石家庄市区内公交线路实现全覆盖），累计刷码达到400万人次；另有6653辆公交车已完成开发联调具备上线条件。目前正在推进政务服务码与地铁乘车的对接工作。二是对接电子健康卡应用，目前以小程序链接形式提供互联网医院、医院导航、家庭健康助手等服务，可在全省医院在线预约挂号，以及在已开通电子健康卡的医院自助机通过扫码代替实体就诊卡挂号和打印检验报告，目前在研究电子健康卡与政务服务码融合对接工作。三是针对信用数据应用，在一体化平台内部署信用评价模型和算法程序，根据个人信用状况，将结果输出给政务服务码用于对接和提供折扣乘车、便捷购物、快捷办事等优惠服务，目前已在进行准备工作。

案例 5-6

重庆市推进政务服务“一码通办” 推动利企便民提质增效

为深入贯彻《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》（国发〔2022〕14号）、《国务院办公厅关于加快推进电子证照扩大应用领域和全国互通互认的意见》（国办发〔2022〕3号）以及《国务院办公厅秘书局关于依托全国一体化政务服务平台开展政务服务码利企便民应用试点工作的通知》等文件精神，重庆市持续优化利企便民办事服务，依托全国一体化政务服务平台，积极探索推进“多卡合一”“多码合一”。以重庆市政务服务码“渝快码”为总入口，整合常用利企便民办事服务，持续推进各类卡、码、证承载的数据互通和服务融合，拓展扫码、亮码应用场景，推动更多政务服务事项网上办、掌上办、“码上办”，进一步提升企业群众办事的便捷度和满意度。

一、加强统筹协调，精心组织实施

按照“统筹规划、标准统一、便利服务、安全可控”的工作原则，重庆市政府办公厅印发了《重庆市开展政务服务码利企便民应用试点工作实施方案》，加强统筹协调、明确任务分工、压实工作责任，加快推进实施。通过制度创新和技术创新，运用“V”模型技术方法，对“渝快码”扫码、亮码事项进行拆解梳理，细化数据需求清单，全面推动工作

体系重构、业务流程再造、体制机制重塑。把重庆市政务服务码“渝快码”作为全市自然人和法人的主要数字身份识别码，推广“渝快码”在政务服务、公共服务、便民服务等领域拓展集成应用，全链条优化业务流程，全场景强化数字化应用，推进“一码通办”实现纵向贯通横向联动、整体智治高效协同，持续优化营商环境，切实提升企业群众获得感、幸福感。

二、发挥试点优势，推动平台改造

重庆市发挥试点城市的先行优势，在已有的工作基础上，深化“渝快码”平台改革，按照国家相关标准规范，迅速推进新码的生码、亮码、解码验证开发工作，政务服务码MID预置处理数量超过400万条。以全市一体化智能化公共数据平台为支撑，关联政务服务事项库、电子证照库等数据资源，为企业群众办理线上线下政务服务事项提供身份认证支撑，实现电子证照与申办材料经授权自动匹配，助力电子证照共享应用。充分利用现有软硬件条件，适配“渝快码”系统，提升政务服务和身份认证系统能力，支持企业群众通过安全可信的身份认证后授权使用相关数据。进一步明确“渝快码”城市码功能定位，原则上各单位不再新建面向企业群众办事服务的二维码，从源头上改变“多码不互通”“万码奔腾”等问题。

三、扩充电子证照，夯实应用基础

全面覆盖已有电子证照基础数据库，同步扩充电子证照归集范围，汇聚个人和企业基础信息，建立完善“一人一档”

“一企一档”数字档案，打造“个人服务空间”和“企业服务空间”，推广“一人一码”“一企一码”。通过“渝快码”开展身份认证、调取电子证照、办理相关事项等，支持扫码办事、扫码亮证等服务应用。按照全国一体化政务服务平台电子证照技术规范，在归集的电子证照上全部加盖电子印章，并根据应用场景加注时间戳水印，提供跨省流转和验证能力，扩大电子证照应用领域和全国互通互认。目前，全市电子证照系统共汇集证照数据 313 类、1.4 亿余条，与市市场监管局、市规划自然资源局、市住房城乡建设委、市药监局、市民政局等多部门证照系统无缝对接。

四、丰富应用场景，推动“多码合一”

重庆市政务服务码“渝快码”关联身份、健康、社保、医保、办事服务等个人信息和电子营业执照等电子证照信息，在“渝快办”移动端、微信小程序、支付宝小程序均开设服务入口，推动数据跨部门、跨行业精准高效共享，实现“多码合一”“一码通办”。在全市范围内推出“扫码办”事项 80 项，700 余项事项实现“免证办”，接入应用 2463 个，覆盖政务服务、交通出行、文化旅游、医疗健康、人力社保、市场监管、小区管理等多个领域。构建“渝悦生活服务专区”“企业服务专区”，围绕“住、业、游、乐、购”全场景，为企业群众提供有温度的服务指引，推动惠企政策“直达快享”“免申即享”。

（一）推动在文化场馆等领域的应用。从便利群众生活角度出发，集成众多高频应用场景的预约功能，实现了重庆

图书馆、市规划展览馆、市体育馆等 13 家文化体育场馆以及全市 2311 个停车场线上预约功能。

（二）探索在乡村和文旅领域的应用。聚焦乡村振兴和旅游出行等高频需求，推出文旅、乡村、研学等版块，为市民出行提供全新资讯和多样化选择。实现了广阳岛、红岩联线等 88 个旅游景点线上购票及预约功能。

（三）推动在交通领域的应用。实现了城市轨道交通、主城公交和部分区县公交“一码通乘”，以最快系统部署、最小代价投入解决硬件设施改造问题，节约成本超千万元。

（四）推动在医疗卫生领域的应用。融合医保电子凭证，实现“一码就医”“一码缴费”，计划接入全市近 3000 家医院，逐步实现预约挂号、签到、排队、缴费、线上获取检查报告等功能，减少患者在医院排队等候的时间和跑动次数，有效舒缓患者焦虑和急躁的情绪，有利改善医患关系，切实提高患者就医体验感和获得感。

（五）推动在公共服务等领域的应用。实现“渝快码”在授权下的电子证照场景应用功能，拓展电子身份证、驾驶证、行驶证、结婚证、企业法人身份证、营业执照等高频电子证照在公共服务领域的应用场景。上线高考分数查询和录取结果查询功能，综合访问量超 25 万次。同时，“渝快码”还集成了景点打卡、空气质量查询、重名查询、校园一码通等便民服务。

（六）推动跨地区互通互认。与四川省人民政府办公厅共同组织开展川渝“一码通办”“跨省通办”工作，重点推

动企业群众急难愁盼的 34 类免证办事项和 9 类数字化场景应用，有效推动了数据跨区跨省流动，以数字力量助力川渝经济一体化发展。

五、实现“一码通办”，提升办理时效

企业和群众在政务服务大厅办理政务服务事项时，通过扫描“渝快码”核验信息、授权，关联的电子身份证、电子营业执照、食品经营许可证等证照和相关资料等可直接通过后台提取，无需出示纸质证照材料。如在办理“公共场所卫生许可（除饭馆、咖啡馆、酒吧、茶座等）变更”事项时，平均办理时长为 15 分钟，需提供 8 页纸质材料。通过“渝快码”扫码办事后，办理时长缩短至 5 分钟，无需提供纸质材料和实体公章，极大提高了办事效率。截至目前，“渝快码”已实现图书馆借阅证、无偿献血证、执业药师注册证、医师执业证书、护士执业证书等 216 余种电子证照在“渝快码”上亮证使用，领取用户数超过 500 万，累计扫码亮码总数超过 1 亿次。

案例 5-7

黑龙江省哈尔滨市延伸服务触角“就近办” 打造政务服务便利化“新体验”

哈尔滨市聚焦提升群众办事的获得感与满意度，按照“阵地前移、事项下沉”的工作思路，结合“双十百千”工程部署要求，通过推行“一网通办”向基层延伸、开展政务服务事项标准化梳理、统一规范“就近办”机构模式等举措，打造距群众最近的政务服务综合窗口，推进政务服务事项下沉基层办理，构建“一刻钟政务服务圈”。让群众办事就近能办、多点可办、少跑快办，实现市、区县、街道（乡镇）、社区（村）四级通办的“就近跑一次”目标。

一、总体情况

为深入推进政务服务“一网、一门、一次”改革，认真贯彻落实《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》，积极探索创新审批服务便民化措施，哈尔滨市积极开展基层政务服务规范化、标准化、便利化建设，以政务服务“一网通办”为抓手，以数字政府建设为支撑，全力打通基层政务服务脉络，按照“放下、接住、办好”的原则大力推进政务服务事项下沉基层受理，在全市范围内选取 37 个交通便利、人口较多、政务服务能力较强的街道（乡镇）和社区（村）便民服务中心（站）进行统一规范配置，作为“就近办”机构，各机构分别采取窗口前移、授权办理、

帮办代办等方式对下沉的劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务等领域的事项进行有效承接，全市 37 个“就近办”机构承接事项共计 1717 项，极大地满足了企业、群众家门口就近办理业务的需求。

二、主要做法

（一）增强基层政务服务“一网通办”效能，打通政务服务“最后一公里”

以全市一体化政务服务平台为依托，不断将政务服务向基层延伸。一是将涵盖社保、医保、公积金、不动产登记、水电气暖便民缴费等集成式自助终端共 117 台投入全市“就近办”机构使用，并向工业园区、商场、银行、邮政等场所延伸，打造“7×24 小时政务服务自助功能区”，通过“自助办、随时办、立等可取”的政务服务方式可办理 9.7 万个事项，为企业和群众带来就近办业务的便捷体验；二是“e 冰城”APP 及小程序不断推出掌上便民新应用，如：无犯罪记录证明实现全程网办，群众仅需上传身份证，便可一键开具证明。实现 12345 民生热线投诉“一网通办”，通过与民生热线数据对接，企业群众可通过“e 冰城”实现线上投诉。创新开发“数字化智慧残联”，生成全省首张残疾人电子证照，实现残疾人办事全流程电子化。三是充分利用银行网点多、覆盖面广、服务好的优势，深化“政银合作”，通过与银行专网对接，将政务服务事项纳入银行网点业务办理范围，实现政务服务向基层延伸，便于企业群众选择就近银行网点办事。

（二）开展全市政务服务实现标准化梳理，推进“就近办”事项“同标准、无差别”受理

制定《哈尔滨市政务服务事项标准化梳理工作方案》，创新性地采取市级和对应区、县同行业部门现场集中填报的方式高质量开展事项标准化梳理工作，全市44个市直部门和600余个区、县级部门近6000人次用时2个月，按照“环节最简、材料最少、时限最短、费用最小、便利度最优、满意度最高”的“六最”要求，对本行业政务服务事项要素进行优化。市级部门对区、县级同行业部门做出统一规范，制定事项要素标准，全市自上而下集中梳理5.6万项依申请6类和公共服务事项，推进市、区县、街道（乡镇）、社区（村）四级政务服务事项同标准、无差别、同流程规范运行。通过标准化梳理，全市事项办理时限累计压减81%，办事要件累计压减62%，办事环节累计压减52%，着力解决多跑路、环节多、时限长、业务申报区域、层级受限等问题。只要选择全市任意一个“就近办”机构办理同一事项，都能按照相同的受理条件让企业群众在承诺时限内体验最优的办事流程。

（三）设立就近能办、多点可办的“就近办”机构，打造企业、群众身边的政务服务综合窗口

印发《哈尔滨市加快推进政务服务标准化规范化便利化工作方案》，统一优化“就近办”便民服务中心（站）布局，接入电子政务外网，配备办公设备，规范“就近办”机构名称，并选取业务能力强、服务态度好且相对固定的工作人员统一培训，着力营造“经营主体向往、人民群众满意”的一

流政务服务“就近办”环境。制定《哈尔滨市综合窗口工作指引（试行）》，按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口”工作模式，将“一窗式”综合服务延伸至全市所有“就近办”机构。建立了日常评价、监督管理、限时办结、好差评等工作制度，形成科学高效的“就近办”管理体系，推动“集中办、一窗办、网上办、掌上办、自助办、一次办、EMS 免费邮寄办”全面融入基层政务服务。还将社保和医保服务部分事项下沉基层，延伸至全市上百所银行网点办理，横向推进更多“就近办”网点向全市覆盖。

三、工作成效

各区、县“就近办”机构结合区域高频办理事项，对“就近办”事项清单持续新增，并坚持成熟一批、实施一批。哈尔滨市平房区设立 3 个政务服务分中心可就近办理 608 个事项，木兰县就近办“政务晓屋”可办理 159 个事项，南岗区、香坊区、道里区街道“就近办”机构均可就近办理 100 余个事项。同时，尚志开展省、市、县、乡四级政务服务事项就近通办业务，逐步建成了以县级政务中心为主体，16 个乡镇便民中心为辅助，承接省、市下放一批农村高频事项实现就近通办，办理业务可达 255 项。哈尔滨市还下沉 13 类共 24 项社保高频事项可在 134 个银行网点就近办理，下沉 34 项医保高频事项在 309 个银行网点 473 台自助机上开通“就近办”服务。目前，全市 37 个“就近办”便民服务机构和 432 个银行“就近办”网点共同承接近 2000 项“就近办”事项，全市“就近办”机构办件数量占比全市总量的 15%。

四、创新点和推广意义

以“一网通办”向基层延伸为支撑，以政务服务事项标准化为抓手，以场所规范化设置为载体，推行全市四级政务服务事项就近“同标准、无差别、同流程”规范办理，是提升政务服务便利度的有效路径，也是持续优化政务服务、解决企业群众办事难点、堵点和痛点问题的必然举措，更是建设人民满意的服务型政府的内在要求。通过推进“就近办”，哈尔滨市政务服务水平显著提高，企业和群众获得感不断增强，对提升公共服务保障能力和政务服务便利化水平具有积极意义。

案例 5-8

贵州省贵阳市规范完善便民服务站建设 加速构建 15 分钟政务服务圈

贵阳市以开展政务服务效能提升“双十百千”工程为契机，印发《贵阳贵安强化乡镇(街道)村(社区)便民服务站试点建设打造“15 分钟政务服务圈”工作方案》，确定了“统一管理模式、统一场所建设、统一业务事项、统一平台办理、统一运行规范、加强队伍建设”六项重点任务来强化顶层设计，主要解决“在哪办”、“谁来办”、“办什么”、“怎么办”四个问题。

一是规范便民服务站建设，解决好“在哪办”

全市围绕“一圈两场三改”规划建设“15 分钟生活圈”，进行科学选址，确定了 99 个“15 分钟政务服务圈”试点村(社区)便民服务站，试点覆盖贵阳贵安和 11 个区(市、县、开发区)，并配备办公电脑、高拍仪、打印机等设施设备，试点村(社区)便民服务中心(站)均已设置综合受理窗口，逐步推进“单一窗口”向“全科窗口”转变，着力解决好“在哪办”的问题。

二是加强政务服务队伍建设，解决好“谁来办”

通过明确岗位标准，村(社区)窗口工作人员由村(社区)“两委”干部或驻村干部等人员担任，乡镇(街道)窗口工作人员，主要从乡镇(街道)党政机构和事业单位业务

骨干中择优选派。窗口实行 AB 岗位工作制度，确保窗口业务不断档，窗口不空岗。围绕“综合全科”“一窗多办”，持续抓好对各区（市、县、开发区）、乡镇（街道）、村（社区）政务服务人员的业务培训和教育管理，全面开展国家“行政办事员”职业技能培训认定并组织比赛，推动“行政办事员”持证上岗。

三是完善便民服务站功能，解决好“办什么”

结合省政务中心梳理的《贵州省村级政务服务事项清单》，对清单事项从法律依据和实际行使方面进行了清点整理，并组织各市直部门，各区（市、县）政务服务中心、乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站相关工作人员对事项进行甄别认领，统一规范事项名称，形成《贵阳贵安村（社区）政务服务事项目录清单（试行）》，共 17 类 38 项政务服务事项，涉及土地产权和建设、自然灾害救助申请、计生、残疾人服务、社会救助服务、城乡居民保险社会保障服务等相关事宜，明确协办、代办、指导办三种办理方式。

四是强化系统支撑保障运行，解决好“怎么办”

主要推进贵州政务服务网及国家政务服务平台等 APP、小程序开展在线查询、在线申办、在线核验，手把手教经办人“网上办”，培养用户习惯，实现网页、APP、小程序一体化服务模式，推进更多事项“全程网办”、“掌上办”，在条件成熟地区推进政务服务自助终端向乡镇（街道）、村（社区）等延伸，提供多样便捷的办事渠道。

五是全面启动评估工作，以评促优、以评促改

为积极稳妥、规范高效地推进贵阳市乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）试点建设，制定了贵阳贵安“15分钟政务服务圈”评估标准，客观全面地评估贵阳市“15分钟政务服务圈”建设运行质效，工作主要围绕“五统一，一加强”六项重点任务设计，共十五项任务指标和十九项具体任务内容，采取自评与他评相结合、现场测评与日常表现相结合，组织开展评估工作，指导整改，督促落实。

案例 5-9

青海省延伸服务触角 推进自助办理

为进一步优化办事流程，努力打通便民服务“最后一公里”，青海省政务服务监管局以“双十百千”工程为契机，围绕中心、服务大局，以提升办事群众体验感为重点，以丰富自助办理事项为主要抓手，以探索服务外延触角为创新方向，持续优化政务服务自助服务终端功能，聚焦政务服务“就近办”堵点，通过省级层面统一对系统迭代升级，优化页面功能，新增“一件事一次办”、“跨省通办”、“全省通办”和“单一证照”等专区，同时以点带面，辐射各地区应用。为企业群众提供多方位更全面的自助服务，持续提升经营主体获得感和满意度。

一、总体情况

近年来，为深入推进审批服务便利化、自助化，推动自助服务办理终端向县（区）、乡镇（街道）、村（社区）基层覆盖，青海省深度开发各类便民应用，不断强化自助服务功能，让企业、群众办事实现“就近办”“网上办”“自助办”，打通政务服务“最后一公里”。

二、主要做法

为进一步拓展服务渠道，聚焦政务服务“就近办”堵点，围绕企业群众办事需求，强化基层服务能力建设，提高群众办事便捷性，从省级层面统一对自助一体机系统迭代升级，

优化页面功能，新增“一件事一次办”“跨省通办”“全省通办”“单一证照”等专区，根据当前热点服务和政策导向，不断优化升级青海省一体化政务服务平台功能，更好满足企业、群众办事需求，推动自助服务由可办、能办向好办转变。

三、工作成效

通过丰富自助办理事项，不断延伸自助一体机应用场景，服务更便捷、更精细。在“一件事一次办”专区推出了19件“一件事”，群众不仅可以在电脑和手机上对所需一件事进行申报，也可以前往任何设有自助一体机的政务中心，按照办理属地化原则，选择地区进行申报，方便群众申报。使用“全省通办”专区，申请人可在青海省行政区域范围内任意政务服务中心自助一体机设备上自主选择服务网点，就近申请、属地办理，实现同一政务服务事项在全省范围内无差别受理、同标准办理，满足了各类经营主体和广大人民群众异地办事需求。为丰富“跨省通办”办理方式，新增“跨省通办”专区，根据群众跨省异地办事需求，已实现120余项青海省高频“跨省通办”政务服务事项在自助一体机上办理，上线的“跨省通办”事项覆盖社会保障、医疗卫生、民政服务、公共事业等多个行业，有效解决了群众办事多地跑，往返跑的困难，让企业和群众异地办事更加便捷。“单一证照”专区，对以身份证或统一社会信用代码单一证照申请办理的服务事项进行梳理，通过相关电子证照与数据共享复用手段，不断推动政务服务事项“一证通办”高效办理。

通过各地区自助服务终端逐步向乡镇、社区延伸，推进

“政务便民服务圈”建设，满足群众“就近办、自助办、随时办”的办事需求，真正做到让群众少跑腿，信息多跑路，有效突破了办事时间与空间的限制，群众在家门口即可自助办理。真正将服务窗口“搬”到离群众企业最近的地方，切实为群众纾困解难，有效解决企业和群众“上班没空办，下班没处办”等难题，实现了从8小时向“白+黑”“全天候”服务的智慧跨越。

案例 5-10

宁夏回族自治区大力推进政务服务“就近办”改革 加快打造县域 15 分钟政务服务圈

宁夏回族自治区深入贯彻落实党中央、国务院系列部署，以开展政务服务效能提升“双十百千”工程为契机，大力推进政务服务“就近办”改革，全面推进政务服务向基层延伸。以中宁县为例，该县通过县、乡、村、组四级联办，打造“离老百姓最近的政务服务窗口”，让群众办事就近能办、好办易办、多点可办、少跑快办。

一、构建一个服务体系，实现就近能办

（一）四级联动，上下贯通。对中宁县各级政务服务场所的功能布局、设施建设、标识形象、窗口服务等进行统一规范。以 1 个县级政务服务中心为中轴，12 个乡镇便民服务中心、154 个村（社区）便民服务站及银行网点、跑腿代办点、政务服务 V 站等为分散点的“1+12+154+N”四级政务服务体系全面建成，构建了就近可办、即办即走的中宁县“15 分钟政务服务圈”。

（二）设施齐全，功能完善。完善升级便民服务中心（站）硬件设施，办公电脑、投屏电视、打印机、高拍仪、评价器等办公设备应配尽配，便民照相馆、共享雨伞、免费复印机、医疗救助箱、针线包等便民设施一应俱全，部分乡镇新增配

备了自助缴费机、自助查询机、自动售卖机等自助设施，基层“一站式”办事体验持续提升。

（三）事项下沉，清单管理。精心编制了《中宁县乡镇政务服务事项清单》《中宁县乡镇赋权清单》等事项清单，推动 15 个部门 154 项行政审批和公共服务事项下沉乡镇办理，6 个部门的 13 项政务服务事项下沉园区快速审批，45 项事项实现村（社区）就近可办。

二、打造两个服务品牌，实现好办易办

（一）打造“杞乡中宁”智慧服务品牌。创新打造“我的宁夏一杞乡中宁”城市特色服务专区，归集高频政务、水电气暖缴费、公交出行、文化旅游等功能为一体的掌上服务超市。在县乡村三级政务服务场所设置“我的宁夏推广应用”专窗。今年新增全县特色事项 30 余项，掌上可办事项 1400 余项，掌上可查事项 3000 余项。

（二）打造“帮帮您”政务服务品牌。依托县、乡、村、组四级志愿服务队伍，不断丰富中宁“帮帮您”政务服务品牌内涵，主要围绕惠企助企、民生保障等重点领域，以一老一小、残疾人、在职在校人员、企业等群体为主要服务对象，积极推行延时办、预约办、帮代办、上门办等。将政务服务与乡村治理有效融合，拓展延伸出新堡镇“小新帮办”、喊叫水乡“喊就到”等一乡一品的“帮帮您”子品牌，通过精准“画像”，准确掌握独居老人、失能老人、残疾人等群体的办事需求，主动靠前服务，为群众开展上门帮代办服务。

三、聚焦三项重点改革，实现少跑快办

（一）加快推进“一网通办”改革。积极推进“政务服务事项村级受理”试点改革，推动社会保险、医疗卫生、社会服务等45项高频服务事项向全区乡镇“一窗受理”系统归集，推动做到事前“清单一次告知”、事中“一对一指导”、结果“一次性送达”，打造“三个一”综合受理窗口，全面实现“村级无差别全科受理”“乡镇一窗”系统应用全覆盖。

（二）创新推动“跨域通办”改革。建立“乡村联办、村村通办”工作机制，在县乡两级政务服务场所设置“代收代办”服务专窗，为企业、群众提供异地办事无差别服务。进一步拓展“跨省通办”范围和深度，在与20个省份200多个市县区组成云牵手联盟的基础上，先后与甘肃、陕西、山西、山东4省8地签订“跨省通办”框架协议，实现237项事项“跨省通办”，448项事项“区内通办”，42项高频事项“乡乡通办”。今年以来，“跨省通办”累计办件1200余件，“县内通办”办件600余件。

（三）拓展延伸“一件事一次办”改革。围绕乡村振兴和基层群众生产生活实际，聚焦老年人、残疾人等特殊群体，全面梳理出生一件事、产业一件事、就业一件事等8个领域11项“一件事一次办”事项清单。通过优化办事流程，精简审批环节，减少申请材料，简化办事指南，提供全程无偿帮办代办服务，让基层群众也能一次办妥“一件事”。今年以来，乡镇“一件事一次办”事项办件达2500余件。

四、拓展四种服务路径，实现多点可办

（一）政银合作，拓展“网点办”。积极探索政银、政邮合作，在县域银行、邮政网点共设立 27 个政务服务代办点，开启“多点、高效、便捷”的政务服务网点代办服务新模式。目前，共有涉及社保、水电气、企业开办等领域的 164 项高频事项可在各代办点申请办理，已累计为企业和群众代办政务服务事项近 4000 件。

（二）服务前移，推行“跑腿办”。在距离村（社区）便民服务站较远、群众相对集中、服务需求较大的社区和自然村设置了 439 个跑腿代办点，选派责任心强、热情度高、群众基础好、会办事能办事的人员担任跑腿代办人员，采取视频连线、跑腿代办、全程陪办、上门帮办等方式，为群众提供政务服务、代缴代买、家政服务 etc 帮办代办服务。

（三）窗口延伸，创新“V 站办”。因地制宜将闲置的核酸小屋改造成“帮帮您政务+杞乡青年志愿 V 站”，围绕企业群众关注的高频事项，联合团县委建立常态化“坐班”机制，每周固定时间抽调业务骨干入驻，现场为群众提供常见政务事项办理，把政务服务送到百姓家门口。

（四）资源下沉，推广“自助办”。全面推进政务服务自助办改革，在人员密集场所设置 365 天×24 小时警务、税务大厅，方便群众全天候自助办事，让政务服务更便捷。加快推进基层便民服务自助终端和服务专区建设，在县政务服务中心设置企业开办、不动产登记、金融服务等自助服务区，安装自助服务设施 50 余台，多渠道为群众提供服务。

案例 5-11

北京市创新推进“在线导办”

一、背景情况

随着数字时代的发展，越来越多的企业群众选择在网上办理政务服务事项。目前，北京市依托全国一体化政务服务平台，打造了覆盖四级的网上政务服务体系——市网上政务服务大厅，69个市级部门和16区、经济开发区全部入驻，除涉密等特殊情形外，全部政务服务事项在市政务服务网应上尽上，市区两级依申请政务服务事项100%实现“全程网办”，便民利企的服务能力和服务效率显著提高。

随着网上政务服务体系的日益完善，网上事项的办理流程呈现出复杂性，加之群众网上办事的理解能力、操作能力不一，对办事的相关条件、材料的范围、标准和要求等细节把握不准，这需要政府部门为办事人在线即时提供有针对性的帮办导办服务，引导办事人高效便捷的办理相关事项。

北京市在市网上政务服务大厅推出在线导办服务，由进驻市网上政务服务大厅的69个部门、16个区、北京经济技术开发区和部分街道乡镇建立起一支精通业务的“在线导办”团队，依托在线导办系统为办事人提供“一对一”网办问题解答、信息填报指导、申请材料审核等实时交互服务。同时，上线了智能客服系统，在非工作时间段通过智能助手和政务服务知识库，为企业群众提供内容统一、标准一致的

智能服务。

二、实践案例具体做法

北京市政务服务中心成立了“在线导办”工作团队，推出“在线导办”服务。该服务采用“全程在线、即时互动”的模式，通过“线上为主、线下为辅”“人工为主、智能为辅”的工作模式，为企业群众提供本市依申请政务服务事项办理过程中的有关法规、政策、程序等问题的咨询服务。目前，在线导办的人工服务时间为每个工作日的9:00-12:00,13:30-17:00，非工作时间转为人工智能客服提供服务。除在线答疑外，还可为群众提供“一对一”预约帮办服务。

1、坚持制度先行，打造标准统一的规范化服务

先后出台了《开展市政务服务中心进驻事项在线导办服务工作方案》《北京市政务服务中心在线导办工作规则》等规范性制度文件，明确了“在线导办”的服务内容和工作机制，采用“咨询导办+深度答疑+后台支撑”模式开展工作，并对属于市政务服务中心办事范围内的事项，属于市级专业大厅、区级和街乡大厅的政务服务事项以及对生活事务类等不属于在线导办服务范围内的咨询需求答复口径进行了规范。同时，建立“在线导办”工作“日汇报、周分析”的制度，每日分类整理群众的咨询问题，每周汇总分析工作的难点问题和企业群众的意见建议。

2、加强团队建设，提供专业便捷的优质化服务

“在线导办”专业团队由进驻市网上政务服务大厅的各

相关部门和市、区、部分街道乡镇政务服务中心综合窗口选派的业务知识扎实、沟通能力强的同志组成，分别担任引导专员、深度咨询专员和后台专业顾问。目前，全市各级在线导办工作团队总计已达千余人。同时，制定了《市政务服务中心在线导办答复咨询语术规范》，对“在线导办”团队工作人员的语言标准、谈话技巧，统一口径进行规范。

3、完善系统功能，提升信息化支撑能力

目前，“在线导办”系统已在市网上政务服务大厅全面建成并投入使用，陆续上线了人工导办、智能客服等功能，市、区、街乡三级“在线导办”团队均依托该系统为企业群众提供服务，实现了“一个入口、无感分派”。为适应移动互联趋势，该系统在“北京通”微信、百度、支付宝等3个政务服务移动端小程序同步上线。此外，系统还为工作人员提供知识库检索，包含69个市级委办局和公共服务企业的服务事项相关知识共计12000余条，主题导办场景110类，以问答Q&A、卡片展示、导办引导、关联问题及智能推荐等形式呈现。同时，上线了智能客服系统，在非工作时间段，由智能助手依托人工智能技术和政务服务知识库的支撑，即时分析并回答企业群众提出的咨询问题。通过“人工导办”和“智能助手”两部分相互补充，形成7×24小时“人工+智能”导办政务服务模式。

4、操作设计简便，便于企业群众使用

企业群众只需登录市网上政务服务大厅首页，在右侧导航栏直接点击“在线导办”即可进入咨询页面，也可在首页

“专题专栏”中点击“在线导办服务”进入。市级引导专员接收到咨询问题后会根据事项所属范围进行精准分配，确保群众问题“应答必答”“答必解惑”。

5、科学设置服务流程，提升服务效率

根据办事人咨询办理事项范围的不同，共提供三种不同流程的“在线导办”服务。

对属于市政务服务中心办事范围内的事项，采用全程在线、即时互动、“一对一”的模式提供“在线导办”服务：由引导专员与咨询人沟通，了解其具体办事需求，找到相对应的政务服务事项，分派至深度咨询专员；再由深度咨询专员提供实时咨询解答专属服务，帮助达到事项可受理深度，必要时会请专业顾问予以协助解答。在咨询过程中，深度咨询专员会引导咨询人通过线上方式提供申请材料；对确需线下提供申请材料的，深度咨询专员会引导咨询人进行预约并提供窗口接件或受理服务。

对于属于市级专业大厅和区、街乡级政务服务中心的政务服务事项，会为咨询人提供即时转办服务：由引导专员与咨询人沟通，梳理问题，了解具体办事需求，找到相对应的政务服务事项并将咨询任务分派至相关市级专业大厅和区、街乡级政务服务中心的引导专员，再由该引导专员将咨询任务分派至本级深度咨询专员提供实时咨询解答专属服务。

对于不属于在线导办服务范围的咨询需求，会为咨询人提供解决问题的路径：对非依申请政务服务事项，社会生活事务，会提供相关部门咨询电话，方便咨询人了解情况，办

理事项。对投诉类事项，疫情防控和复工复产有关政策咨询事项以及其他类事项，会请咨询人拨打12345市民服务热线，获得相关讯息。

截至2023年7月底，“在线导办”服务系统共接待咨询群众58.7万人，回答问题涉及72个部门，智能客服累计接待咨询群众26.1万人。同时，通过对系统不断优化完善，可支撑2000人同时在线服务，咨询用户排队时间平均为15秒，用户满意度评价平均在96.6%以上。

三、创新点和推广意义

（一）案例实施的创新点

一是全市一体，打造全市统一的在线导办系统。开发建设“在线导办”系统，市、区、街乡三级政务服务中心在线导办团队均依托该系统提供导办服务。系统包含人工导办、智能客服、满意度评价等相关功能，并可根据事项办理部门、层级和咨询深度进行精准转办。

二是分级引导，提高在线导办便利度。群众只需登录市网上政务服务大厅进入“在线导办”咨询入口，便可直接咨询全市政务服务事项有关问题，由引导专员根据咨询人办理的服务事项进行精准分配，做到全市政务服务导办“一个入口、无感分派”。

三是精准导办，提升在线导办专业度。通过引导专员将企业群众咨询的问题分配给深度咨询专员，再由深度咨询专员会同相关审批部门，结合具体办理情况进行答复的工作方式，有效地分流了现场咨询群众。

四是全程帮办，打造导办“线上综窗”。“在线导办”突破了线上线下服务渠道的分界线，借鉴线下实体大厅“综合窗口”无差别受理模式，打造“线上综窗”，并可以采用线下预约的方式为办事群众提供线下受理服务。为企业群众提供从咨询引导直至受理办结的全流程服务。

五是了解需求，打通政务服务“最后一公里”。“在线导办”工作直接面对企业群众疑惑和诉求，为掌握政策落地实施情况、了解企业群众需求提供了有力支撑。同时，同步推动了进驻部门不断完善规范热点问题、常见问题的标准答复，并将确认后整理出统一标准答案后汇入知识库，补足“在线导办”服务在非工作时间的服务能力。

（二）推广意义

一是政务服务“在线导办”是政府部门提升服务质量的有效措施，是增强政务服务治理能力的重要抓手，同时也是落实市委市政府决策部署的重要表现，对推动政务服务上档升级和优化营商环境具有积极意义。二是政务服务“在线导办”能够即时、准确、便捷地为办事人明确办事方向，帮助其捋清办事路径、办理流程 and 所需材料等，并对办事人操作步骤进行实时指导，让办事人在网上办事各环节都能操作自如。

案例 5-12

安徽省六安市政务服务上“云端” 利企便民入“心端”

安徽省六安市打破传统的“面对面”窗口服务模式，依托全国一体化政务服务平台，开设“云窗口”、组建“云坐席”、拓展“云合作”、升级“云能力”，为企业和群众提供不受时空限制的高质效“云端”政务服务。截至目前，“云窗口”审批通过率、群众满意率 100%，并为企业群众提供便捷高效的远程解答指导服务。

一、总体情况

为更好满足企业和群众远程办理需求和多样化咨询、帮办服务需求，六安市依托大数据、远程音视频等信息技术，推出安徽省首个政务服务“云窗口”智能平台，申请对象可通过电脑端专区、自助端发起线上导办服务，依托音视频智能交互功能与“云坐席”进行情形确认、业务办理和人工预审，通过“可视化咨询、可视化辅导、可视化业务办理”，实现“业务咨询、材料审核、收件受理”等全流程环节远程“云端办”，足不出户就可享受线下大厅同质服务。

二、主要做法

一是建设“云窗口”。在安徽政务服务网六安分行上线“远程导办”专区，接入省互联网侧统一身份认证，运用远程音视频等信息技术手段，创建“云窗口”服务；按照“先

易后难，高频先行”的思路，梳理上线“云窗口”政务服务事项，增设“一件事”专栏，提供集成办理事项云端服务；汇集41个企业和群众咨询高频热点问题，实现实时调用。根据企业群众需求和“云坐席”使用意见拓展“云平台”功能，与市级审批系统办件信息、审批结果对接，实现虚拟窗口与实体窗口同步运行，提高办件便捷度。二是组建“云坐席”。择优组建专业化坐席队伍。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、专业的问题解答和导办服务。三是拓展“云合作”。与上海市闵行区展开合作，上海市“一网通办”闵行频道“长三角一体化”专区挂载六安市“云窗口”远程办子栏目，实现网页互链，闵行区政务服务中心“跨省通办”自助体验区PC终端接入六安市“云窗口”事项，在沪六安市民可远程咨询、办理、评价服务。六安市霍邱县与苏州市吴江区域内的13个“云综窗”点位实现“跨域通办”，改革红利持续释放。

三、工作成效

截至目前，“云窗口”已上线28家单位473个事项，包括二手房过户、公民因私出入境记录查询、住房公积金查询等464个事项及二手房转移登记与水电气联动过户、涉企不动产登记、企业开办等9个“一件事”事项，完成远程办件93件。组织44个“云坐席”，开展6次服务规范培训，平均响应时长37秒，接通率100%。首个上海-六安跨域办件“出入境记录证明办理”在7分钟内办结。

四、创新点和推广意义

“云窗口”远程导办服务将数字技术广泛应用于政府管理服务，通过企业群众“有疑就问、边办边问”、政府部门“有问必答、答必解惑”的工作方式，减少企业群众跑腿次数和等待时间，让企业群众在家就实现好办事、快办事、办成事，展现了政务服务的“速度”与“温度”。

案例 5-13

公安部统筹推进无犯罪记录证明开具“网上办” 着力破解“证明难”

随着经济社会发展，无犯罪记录证明成为个人升学、就业、出国，企事业单位用工用人时的高频证明事项。以往群众开具无犯罪记录证明需到本人户籍所在地公安机关派出所线下办理，费时费力，为切实减轻群众办事负担，提高无犯罪记录证明开具效率，公安部以开展政务服务效能提升“双十百千”工程为契机，高位谋划，多方统筹，出台《公安机关办理犯罪记录查询工作规定》，统建无犯罪记录查询系统，共享检法司、邮政寄递相关数据，开通公安部“一网通办”APP无犯罪记录证明网上办理功能，推动无犯罪记录证明开具实现从“属地办”到“跨省办”的变革，从“线下办”到“网上办”跃迁。

一、背景情况

公安部认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，聚焦服务经济社会发展大局，出台政策法规，加强统筹协调，推动数据共享和系统融合，创新便民利企举措，不断提升企业群众获得感。为解决群众反映强烈的“证明难”问题，公安部以无犯罪记录证明开具“跨省通办”为切入点，梳理出无犯罪记录证明开具工作中缺少统一工作规范、没有统一记录查询系统、不能网上办理等难点堵点问题，从部级层面出台制

度规范，建立工作机制，依托公安部“互联网+政务服务”平台和警综平台两大平台，实现无犯罪记录证明开具工作在数字化条件下的流程再造和机制变革。

二、主要做法

（一）坚持人民至上，统一各方面业务变革的思想共识。公安部党委始终坚持以人民为中心的发展思想，要求各部门警种各级公安机关要树牢造福人民的政绩观，顺应群众所思所想所忧所盼，把涉及老百姓的每一件事办好办实。在部党委的统一领导下，治安、刑侦、科信等部门警种凝心聚力，结合主题教育和政务服务效能提升“双十百千”工程，将无犯罪记录证明网上开具作为惠民生、暖民心、顺民意的工作抓紧落实，力争做到群众心坎上。

（二）坚持问题导向，统一业务办理的规范标准。针对无犯罪记录证明开具没有部级层面统一业务规则，各地办理流程 and 办理要求不尽相同的问题，公安部制定印发了《公安机关办理犯罪记录查询工作规定》，对犯罪记录的申请与受理、查询与告知、异议与投诉、法律责任等都作出了明确的规定。要求各地根据本地工作实际和便民服务需要，可以增加查询受理单位，也可以采取线上办理、自助办理等方式开展犯罪记录查询工作。为推进无犯罪记录证明网上开具提供了政策依据。

（三）坚持系统观念，统一提供业务所需共性支撑。无犯罪记录证明网上开具既涉及部门间数据共享，又涉及内部业务受理办理系统的打通和邮政寄递等外部平台对接，是一

项点多面广的系统性工程。公安部充分发挥部级统筹的优势和力度，与最高法、最高检、司法部协调了犯罪记录相关数据，建设了全国一级建库的犯罪人员信息查询平台。在互联网侧，依托全国公安一体化政务服务平台受理群众需求，在公安内网侧，依托警综平台实现业务跨区域协同办理，将互联网受理的无犯罪记录证明申请能及时推送到责任派出所民警的内网工作系统。与中国邮政集团总公司协调，实现公安部政务服务平台与中国邮政新一代寄递平台对接，为需要纸质无犯罪记录证明的群众提供邮寄送达服务。

三、工作成效

无犯罪记录证明开具“网上办”是对传统业务流程的革命性再造，是推进公安政务服务线上线下融合的成功实践。措施推出以来，网上受理无犯罪记录证明开具申请 27 万份，无犯罪记录证明真伪核验 86.1 万次。北京、天津、江西、广西、四川 5 省区市已实现无犯罪记录证明开具全程网办，累计为群众开具证明 12.2 万份，通过变“线下跑”为“网上办”，估算为群众节约时间 586 万小时，节约交通、食宿等费用 3600 余万元，助力了企业群众创业办事环境的优化，较好服务了经济社会发展。

四、创新点和推广意义

在对接统建系统、获取全局性数据支撑方面，发挥部委在全国层面统筹统建优势，积极协调数据“总对总”共享，系统“总对总”对接，共性支撑平台部级统建，全国公安机关共用一套数据、一套查询系统，实现无犯罪记录证明开具，

大大减轻了基层分头协调数据、多头反复对接系统的工作量，真正实现了集约化平台为基层治理增效，为企业群众减负的双赢效果。

案例 5-14

交通运输部公路水运工程质量检测机构资质证书 信息变更二维码应用

依据《公路水运工程试验检测管理办法》，检测机构变更信息，应按规定办理信息变更登记手续。该业务在“公路水运工程质量检测管理信息系统”（以下简称检测系统）上操作实施。检测机构在检测系统上提交材料，经许可机关审批同意后，还需换发纸质证书。政务服务效能提升“双十百千”工程开展以来，为切实减轻企业负担，增强办事体验、提升政务服务效能，交通运输部安质司组织开发了检测系统信息变更“二维码”打印功能。

以往主要通过邮寄的方式向检测机构提供变更信息后的纸质证书，成本高、时间长、体验差。通过检测系统信息变更“二维码”打印功能，许可机关审批同意后，检测机构可从检测系统上自行打印二维码，贴在纸质证书副本变更栏内，与加盖许可机关印章具有同等效力，有效减少了检测机构资质证书信息变更引发的证书邮寄、打印换发、信息复核等工作。

变更信息“二维码”含有检测系统平台查询地址，扫描“二维码”后，即可打开检测系统并直接显示检测机构信息变更查询结果，确保变更信息的准确性、真实性。信息变更“二维码”采用高密度编码，具有信息容量大、译码可靠性

高、成本低、易制作的特点，且追踪性、保密性、防伪性、耐用性均较好，安全性有保证。

目前，该二维码打印功能已经上线运行，实现了检测机构变更信息自主打印无需换发证书，极大方便企业办事，有效提升服务效能。

第六章 推动政务服务区域通办 群众不用“来回跑”

案例 6-1

长三角远程虚拟窗口 助力区域跨省服务“云端帮、跨省办”

长三角三省一市依托全国一体化政务服务平台，创新推出跨省通办远程虚拟窗口服务模式，应用音视频通话、屏幕共享、身份识别等新技术，通过“屏对屏”，实现跨时空的“面对面”，推动跨省业务属地远程受理，属地工作人员“手把手”远程指导办事人在异地窗口办理，架起帮助企业群众跨越业务鸿沟的桥梁，不会办不再是问题，距离远不再是问题，企业群众在就近政务窗口可获得与属地窗口“同质”服务，助力长三角跨省通办迈上新台阶。

一、总体情况

沪苏浙皖三省一市推进长三角区域政务服务“跨省通办”，助力区域政务服务一体化发展、服务企业群众跨省办事取得了一定成效。为进一步破解跨省业务办理学习成本较高，沟通难度较大，办理效率较低等问题，从降低办事人和窗口工作人员学习成本，减少办事人跨省跑动次数角度出发，三省一市在《2023年长三角地区依托全国一体化政务服务平台推进政务服务“一网通办”工作要点》提出，探索运用音视频通话、屏幕共享、身份识别等技术，打造远程互动引导式帮办服务，让企业群众在异地窗口可发起连线属地窗口，通过跨省“屏对屏”，办事“面对面”，实现办事人“云

端帮、跨省办”。

二、主要做法

一是建立三省一市远程虚拟窗口工作联动机制，明确责任分工，加强协同配合，推动远程虚拟窗口运行顺畅。二是搭建支撑三省一市相关办事需求，同时满足解决跨省在线办理流程中的安全、稳定、弹性的远程虚拟窗口平台。三是制定远程虚拟窗口运行规范，明确属地和异地窗口之间的远程视频发起和接收、身份核验、远程收件等工作流程，远程受理的发起方、协助方权责问题等。

三、取得的突出成效

截至7月18日，三省一市已开通149个远程虚拟窗口点位，覆盖了上海16个区，安徽省16个市，江苏13个市，浙江省11市，实现了长三角区域41个地级市的全覆盖，通过远程虚拟窗口发起跨省业务办理1610条。

长三角地区知名老字号云集，大型连锁经营企业网点密布，调研发现，不少大型连锁经营企业都有过跨省“办事难”的经历。例如，企业总部在黄浦区，在外省市没有子公司，该企业异地开店时，需要总部指派专人携带公章在各省市之间来回奔波，在各省市相关行政区反复填表提交材料，还存在各地材料标准不一的情况，同一份材料要根据不同要求准备。但如果在当地设立子公司，相应的企业人力成本、运营成本又会大大提高，给企业跨省办事造成困扰。黄浦区作为上海市跨省通办远程虚拟窗口服务模式首批试点区，依托远程虚拟窗口服务平台，进一步为企业破解线上线下跨省办事

瓶颈。

例如，上海某餐饮公司经营某咖啡连锁品牌，该公司有在全国各地拓展门店的需求，经办人来到黄浦区政务服务中心咨询如何在上海开办宁波分店。因涉及各地区企业分公司设立的办理途径、流程及后续办理对应许可证等问题，黄浦区行政服务中心长三角跨省通办远程虚拟窗口帮办人员运用新技术，通过“屏对屏”，实现跨时空的“面对面”，远程连线宁波属地窗口工作人员“手把手”。宁波市新设企业全程电子化办理，当地窗口人员通过“屏幕共享”打开“浙江政务服务网”，指导经办人注册并登录政务网，同时指导经办人在线完成企业名称等企业信息的填报和递交，通过高拍仪、材料文件线上传递等多种方式协助递交身份证明文件、场地材料、租赁合同等。在黄浦和宁波两地窗口工作人员的共同沟通和专业帮办下，经办人顺利完成企业设立网上申报，了解了后续业务事项的流程。同时，两地窗口工作人员还告知如审批中发现问题，将主动联系经办人并协助其完成补正事宜。目前，该企业已通过跨省帮办服务模式在宁波鄞州区开设门店。下一步，黄浦区还将为各类准备在长三角各地开设门店的大型连锁经营企业及知名老字号开展个性化的跨省通办政务服务，为企业异地门店拓展提供便利。

四、推广意义

远程虚拟窗口复制推广难度小，软硬件设备配备成本低，无需“统业务”和“学业务”。办事人所在地窗口和属地窗口之间加强业务和技术联调，做好协同引导，即可实现

所在地窗口远程受办理属地业务，有利于跨省涉企等难度较大以及必须前往线下大厅办理的业务快速应用推广，为跨省通办提供了全新服务模式。

一是不改变各地业务部门原有业务规则和受理系统，属地窗口手把手远程指导帮助办事人完成线上或线下事项办理，实现企业群众在就近窗口即可获得与属地窗口“同质”服务。二是不增加基层负担，各地窗口人员不再需要学习异地不同的业务规则，即可快速拓展跨省通办事项范围。

案例 6-2

深化京津冀政务服务“一网通办”专区建设 提升企业群众办事便捷度

北京市、天津市、河北省持续优化“京津冀+雄安”政务服务“一网通办”专区，聚焦企业异地生产经营，提供工作调动户口迁移、不动产抵押登记等服务；聚焦群众异地工作生活，提供异地长期居住人员备案、基本医疗保险关系转移接续等事项。在开展“双十百千”工程期间，充分发挥全国一体化政务服务平台公共支撑作用，共推出 140 余项服务事项，上线以来向企业群众提供服务 5 万余次，方便了工作调动、异地长期居住等人员办理异地户口迁移、医疗关系转移接续、不动产抵押登记等事项，不再来回跑动；强化“京津冀+雄安”就近办、自助办，涉及住房置业、社会保障、交通出行、工商服务、医疗保障、税务服务、生活服务、信息公开等 8 个领域，京津冀自助终端目前已上线“京津冀+雄安”四地 231 项服务，企业员工、群众无需多地跑，便可一站、一机、一次办成，实现业务办理、数据查询、服务预约等多项便捷服务“就近办、自助办、马上办”。同时三地政务服务部门密切协作，多措并举加快推进“京津冀+雄安”政务服务“一网通办”。

一是建立政务服务合作工作机制。成立京津冀政务服务合作工作专班及专班办公室，印发《专班设立方案》和《专

班办公室工作机制》，创办《京津冀政务服务合作工作简报》，加强信息互递和经验交流，共同签订了《营商环境一体化发展政务服务领域合作框架协议》。2023年，三地政务服务部门共同签订了《民生和社会服务协同合作协议》（深化社会政策协同部分）。上述协议明确了具体合作事宜及有关工作要求，为深化京津冀政务服务合作提供了坚实的基础保障。

二是推进政务服务跨省通办。省市级层面，“京津冀+雄安”相互推出234项跨省通办事项，在国家政务服务平台跨省通办专区接入130项，通过端口输出自助端的方式推动实现京津冀跨省在“京津冀+雄安”四地政务服务中心办事大厅自助办。

三是推进自贸区政务服务“同事同标”。三地政务服务部门4次联合发文，共计推出179项事项名称相同、办理标准相同、申请材料相同、办结时间相同的政务服务事项，在三地自贸区及更大范围实现无差别受理和同标准办理。

四是推进审批资质资格互信互认。三地政务服务部门梳理“京津冀+雄安”第一批50项主项165项子项的审批资质资格开展互信互认，涵盖工程建设、交通运输、文化旅游、农业农村等多个领域，便利企业和群众异地经营执业。

案例 6-3

广东省推进粤港澳政务服务线上线下“轻松办”

广东省按照“使粤港澳大湾区成为新发展格局的战略支点、高质量发展的示范地、中国式现代化的引领地”要求，依托全国一体化政务服务平台，全面深化政务服务“一网通办”建设，携手港澳共同推进湾区政务服务一体化建设，加快实现政务服务互联互通，让跨境服务线上线下“轻松办”，助力湾区贸易、人才、科技、信息等领域合作提质增速，为粤港澳大湾区高质量发展提供有力支撑。

一、建立政务服务合作机制，湾区政务服务一体化加速形成

2022年，广东省政务服务数据管理局与澳门特区行政公职局签署《粤澳政务服务“跨境通办”合作备忘录》，共同推动政务服务在粤澳两地通办。2023年，广东省与香港特区政府创新科技及工业局建立政务服务合作机制，合力推动粤港政务服务“跨境通办”。此外，广东省正积极打造“湾区通办服务联盟”，聚合湾区优质公共服务，推动文旅、交通、医疗、支付、通讯、直播、金融等更多公共服务提质升级，为湾区市民提供更多优质便捷服务。

二、创新跨境政务服务身份在线核验机制，百项高频事项实现线上“轻松办”

为解决香港居民办理内地政务服务事项在线身份核验

问题，粤港两地政府建立粤港在线身份互认机制，依托广东省统一身份认证平台，通过“可用不可见”的可信身份认证技术对接，实现内地政务系统对香港市民身份的在线认证。香港市民登录广东政务服务网、粤省事APP时，选择通过香港“智方便”认证，即可无感完成身份核验，线上办理内地政务服务。广东省各类在线服务只需接入广东省统一身份认证平台就可快速为香港市民提供安全的身份核验服务。目前，粤港两地政府已共同建成标准统一、互联互通的“跨境通办”线上服务专区，涵盖大湾区各城市安居住房、就业创业、人才引进、税务申报、证件办理、养老服务、社会保障等高频服务事项。

三、规范线下跨境服务专窗建设，让贴心服务身边即享

目前，大湾区内地九市已在港澳政府部门办事处、金融机构网点等设立“跨境通办”服务专窗136个，为香港市民申请不动产登记、商事登记、社保、税务、公安、人社等高频政务服务事项提供面对面咨询和办理服务。通过“跨域通办”事项管理系统，广东省整合规范各地各部门在港澳地区设置的跨境通办服务专窗，统一全省“跨境通办”服务专窗命名标识、事项进驻、通办模式等，实现“跨境通办”服务专区规范发展。粤港澳三地政府联合推出跨境通办服务地图，全面接入大湾区线下跨境通办服务专窗信息，支持湾区市民一键导航，快速定位服务点，实现政务服务线上线下深度融合。

四、发挥一体化平台优势，跨境服务实现多渠道通达

充分发挥“粤智助”平台操作便捷、业务集成优势，积极推进在港澳部署政务服务自助机，便利市民“自助办”，实现高频服务事项延伸到港澳跨境办理。截至目前，广东省已在港澳政府部门办事处、金融机构网点等场所部署服务终端，可办理高频民生服务事项 200 余项，与内地“粤智助”终端形成立体高效的湾区服务矩阵。粤省事 APP 与香港智方便 APP 完成对接和移动端跨境通办专区建设，同时香港也在广东开设“智方便+”服务点，一对一服务内地香港市民。

第七章 推进电子证照扩大应用领域和全国互通互认 深化“减证便民利企”

案例 7-1

河北省积极推进电子印章跨层级签章及可信验证

按照《国务院办公厅电子政务办公室关于依托全国一体化政务服务平台开展电子印章跨层级签章及可信验证工作的通知》（国办电政函〔2023〕25号）要求，河北省结合政务服务效能提升“双十百千”工程，扎实推动电子印章跨层级签章及可信验证工作。

一、工作进展情况

河北依托省一体化政务服务平台，分别构建了政务服务部门电子印章和社会主体电子印章应用体系。在政务服务部门方面，省市分建了电子印章系统；在社会主体方面，省级统筹建设了电子印章系统，支撑全省业务系统应用，向省内社会主体免费发放电子云章，率先形成了全省规范、统一的电子印章应用管理体系，推进电子印章在行政审批、社保、不动产等涉企重点领域的广泛应用。

二、主要做法

（一）加强统筹协调。建立了由省政务服务办为牵头部门，省教育厅、省工业和信息化厅、省民政厅、省司法厅、省商务厅等省有关部门组建的工作专班，统筹协调全省各级相关部门合力推进，建立科学高效的工作机制，有效激发聚合效应，形成强大工作合力。

（二）制定工作方案。按照国家工作方案要求，结合实

际制定《河北省电子印章跨层级签章及可信验证工作方案》，明确了主要工作任务、责任分工及完成时限等，加快推进系统改造对接、试点应用。

（三）深入研究实现路径。按照国家试点对接技术方案，积极与国家平台相关技术人员沟通协调，认真研究分析实现路径，深入评估省市两级工作量、实施周期、费用等，确保本地电子印章系统改造对接工作有力推进、尽快落地。

（四）强化经费保障。为推动工作快速落地，省政务服务办积极与省财政厅沟通，专门申请试点建设资金，并协调省财政厅作为试点责任单位，做好经费保障。

三、工作成效

（一）编制完成《河北省统一电子印章可信验证建设方案》。经过研究评估，拟通过国家平台提供的跨层级签章和可信验证服务开展试点应用，目前已编制完成《河北省统一电子印章可信验证建设方案》，主要建设内容包含项目概述、总体设计、可信验证概述、业务场景描述、建设方案、应用接口共6部分。

（二）扎实推进系统改造对接工作。河北省本地机房已部署完成国家平台提供的电子印章跨层级签章和可信验证服务一体机，打通了与国家平台的双向通道，完成了服务接口注册，正在准备一体机的调试工作。同时，已完成省市电子印章系统跨层级签章对接，实现省级可调用市级制作的电子印章。

（三）夯实试点应用基础。构建相对规范、完整的电子

印章申领、应用体系，电子印章已基本覆盖全省省市县乡村五级政务服务部门，已备案 10 万余枚，同时，向省内社会主体包括企事业单位免费发放电子云章，为在教师资格证、增值电信业务经营许可证、社会组织登记证、律师执业证等领域开展电子印章跨层级签章工作奠定了基础。

（四）强化数据安全。建立科学完备的安全防护支撑体系，严格按照国家信息安全等级保护三级要求，进行安全管理防护。目前，河北省电子印章系统功能性、性能效率及安全性均达到了国家标准。

案例 7-2

吉林省实现无纸化出具动物检疫证明

政务服务效能提升“双十百千”工程开展以来，为进一步规范动物检疫工作，提升检疫工作效能，推动电子动物检疫证明（动物 A 证）跨省互认，吉林省政务服务和数字化建设管理局与省动物卫生监督所共同推进动物检疫证明（动物 A 证）电子化工作。

一、总体情况

2023 年 6 月 6 日，吉林省梨树县出具第一张无纸化动物检疫证明（动物 A 证），90 头生猪由吉林省梨树县调运到浙江省台州市。6 月 7 日，该批生猪经浙江省乍嘉苏高速公路动物卫生监督检查站查验，并于当日到达临海市食品公司中心屠宰场。6 月 8 日、9 日，梨树县又相继出具了两张无纸化动物检疫证明（动物 A 证），并成功上传到国家平台，浙江省平台也获取了相关信息，吉林省成为全国首批实现电子动物检疫证明（动物 A 证）跨省互认的省份。

二、主要做法

一是吉林省通过省电子证照系统生成动物检疫证明（动物 A 证）电子证照并加盖 CA 认证的电子签章，检疫证明格式、内容完全符合《全国一体化政务服务平台电子证照动物检疫证明》（CC0270-2021）的全部要求，可以由持证人（货主）在国家政务服务平台和“吉事办”平台查询，也可通过

“动监 e 通”、“中国兽医网”等途径查询，增强了检疫出证的公信力，也方便多途径查询检疫证明信息。二是吉浙两省无纸化出具动物检疫证明（动物 A 证）实现了两省间无纸化动物检疫证明（动物 A 证）推送接收、指定通道检查、落地报告等信息有效对接，形成了可复制、可推广的无纸化出具动物检疫证明（动物 A 证）模块建设和跨区域信息对接新模式，可为其他省份动物检疫监督信息化迭代升级提供经验。

三、取得的突出成效

一是无纸化出具动物检疫证明（动物 A 证）实现了各类信息快速录入、自动生成、实时传递共享。养殖场户通过手机提交检疫申报，官方兽医在手机上即可快捷受理，现场检疫完成，实时出证，不需要纸质打印，实现了“让数据多跑路，让群众少跑腿”，工作效率大幅提高。二是节约了检疫证明印制、运输、保管等一系列管理成本，电子化动物检疫证明更加准确、规范，多个平台信息共享，查询方便快捷，有效降低了监管成本。三是电子化动物检疫证明建立起完整、准确、可信的信息记录体系，方便监管机构对检疫证明的查询、核查和追踪，实现了对畜禽养殖调运等环节的可追溯管理。

四、创新点、推广意义和价值

无纸化开具动物检疫合格证明（动物 A 证），有效解决了传统纸质动物检疫证明出证效率低、不环保、持证不便等问题，对提升动物检疫规范化水平，提高检疫效率具有重大

意义。同时，在新的出证模式下，养殖场户直接通过手机申报，检疫人员在手机上即可快捷受理，现场检疫完成后，实时出证，严格了检疫程序，降低了出证端设备要求，大大提高了动物检疫效能和便民服务能力。

案例 7-3

广东省深化电子证照应用 推动“亮证扫码”成为服务新时尚

深入贯彻落实《国办电子政务办关于做好电子证照扩大应用领域和全国互通互认 2023 年重点工作的通知》有关要求，进一步提升电子证照服务支撑能力，扩大证照应用领域，推动数字政府基础能力均衡化发展，广东省按照国家标准持续开展电子证照标准化、规范化工程改造，依托全国一体化政务服务平台实现与国家部委、外省电子证照互通共享。

一、电子证照共享应用情况

截至 2023 年 7 月 22 日，广东省已注册 2348 种电子证照。在国家部委公布的 894 种国家电子证照目录中，广东省上报 808 种；电子证照签发量超过 11 亿张，人均 8.96 张；电子证照调用 15.9 亿次，有持续调用量的业务系统 418 个；省市县镇村五级 55.7 万政务实施事项实现“免证办”。

为支撑“跨省通办”电子证照应用，依托全国一体化政务服务平台，对接国家部委普通话水平测试等级证书、法律职业资格证书等 63 种电子证照开放全省应用；上报国家的 808 种电子证照支持国家部委、外省应用。截至 2023 年 7 月，广东分别与北京、海南、河南、江西、贵州、福建签署《依托全国一体化政务

服务平台数据共享应用战略协议》，推进以电子证照跨区域互认互用为基础的数据共享应用，着力提升跨区域政务服务能力和水平。

二、创新实践做法和案例

（一）电子证照管理模式创新。依托数字空间，支持持证主体自主管理电子证照，实现持证主体携带、查看、核验、纠错、提供素材委托签发证照及授权第三方用证，改变传统的政务签发部门管理模式，实现实体证照和电子证照均由持证主体管理。

（二）电子证照应用模式创新。为贯彻落实《中华人民共和国个人信息保护法》“个人请求查阅、复制其个人信息的，个人信息处理者应当及时提供”，以及《广东省公共数据管理办法》“涉及商业秘密、个人信息和隐私的敏感数据或者相应证照经数据主体授权同意后，可以提供给被授权的第三方使用”的规定，构建持证主体授权用证新模式，明确持证主体具有本人证照的知情权、携带权以及使用权，可自行授权用于政务、社会、经济、生活等各个领域。改变传统的政务数据共享模式，授权用证合法合规，有利于扩大电子证照在政务领域、特别是社会化领域广泛应用。现已推动 66 个系统对接数字空间用证，累计调用电子证照超 50 万次；2023 年上半年，新增对接 43 个系统，新增调用电子证照 48 万次。

（三）电子证照签发种类创新。为进一步扩大电子证照供给，持续推动各领域电子证照签发、汇聚。2023 年，广东省启动疫

苗预防接种电子证照签发工作。群众通过数字空间申领、出示疫苗预防接种电子证照，“一码”提供疫苗预防接种门诊取号、问询、登记等服务，实现线下门诊接种全程无纸化，解决了多本接种证、纸质接种证携带不便、疫苗接种信息遗漏等常见问题。全省存量疫苗接种人员 1000 万，每年还将新增档案 120 万。三代社会保障卡，具有身份凭证、信息记录、自助查询、就医结算、缴费、交通出行、文化旅游、惠农补贴、社保待遇及各类政策性资金发放等功能，应用非常广泛。现已累计签发三代社保卡电子证照 2500 多万张，并成功上架数字空间推广应用。

（四）政务事项“免证办”应用成效显著。广东省电子证照已广泛应用于省、市政务服务网、统一申办受理平台以及粤省事、粤商通、穗好办、i 深圳等综合政务服务平台，支持在政务事项办理中调取电子证照结构化数据减少群众企业手工填写申请表单，支持办事人员在线快速核验证照信息准确性、证照有效性，支持系统调取电子证照版式文件加注件进行业务归档，免除实体证件复印和存档等，电子证照已成为在线政务办理不可或缺的一项基础能力。全省累计 18.2 万项政务服务事项实现办事流程优化，通过持证主体授权和执法监管模式累计调用电子证照 3.1 亿次。在全省政务服务大厅试点推广“粤省事码”，将亮码用证服务由线上延伸至线下，目前已有 20 多家政务服务大厅支持群众线下授权使用电子证照。

（五）个人“亮证扫码”成为新时尚。年轻人在图书馆亮证

借书、博物馆亮证进场、酒店亮证办理入住、运营商营业大厅亮证取号、小区扫码授权物业代办水电燃业务等“亮证扫码”已成为社会新时尚。广东省博物馆、23家图书馆、广东联通全省营业大厅、全省酒店支持“亮证扫码”使用电子证照，其中支撑酒店亮证办理入住服务2563万人次。

（六）营商环境创新试点支撑。依托粤商通 app 提供 1333 种电子证照服务，企业在线下政务服务大厅或线上粤商通 app 办理企业开办、企业信用、消防安全、融资贷款等事项时，无需携带实体证照，出示粤商码即可完成证照查验，助力“免证办事”。累计出示粤商码 191 万人次，服务办事 5.9 万人次。

（七）电子证照跨省数据共享和应用。通过签署《依托全国一体化政务服务平台数据共享应用战略合作协议》，广东与北京、海南、河南、江西、贵州、福建六省市已实现居民身份证、户口簿、结婚证、营业执照等 74 种电子证照跨省共享互认，并选择企业群众需求迫切、基础条件成熟的公安、医保、人社、卫健、交通、民政、旅游、人才服务等领域高频事项，作为跨区域服务应用试点，目前已初显成效。江西省居民在广东省办理生育登记业务时，可在线提交身份证、户口簿等电子证照，工作人员在线调取核验证照材料，审核通过后实时签发生育登记证明电子证照，申请人在“粤省事”可直接查看办理结果，全程实现“零跑动”。北京市居民到广东省旅游，可使用“粤省事”在线出示北京居民身份证电子凭证，入住全省酒店。

案例 7-4

重庆市原笔迹电子签名技术助力提升政务服务质效

《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）提出，全面提升政务服务平台服务能力，强化电子签名、电子印章等公共支撑，2025年底前全面推行“免证办”。《国务院办公厅关于加快推进电子证照扩大应用领域和全国互通互认的意见》（国办发〔2022〕3号）要求，依法推进企事业单位、社会组织、个人等各类主体电子签名、电子印章的应用和互认，加快建设形成各类主体电子签名、电子印章的服务机制和体系。

为提升政务服务质效，重庆市以开展政务服务效能提升“双十百千”工程为契机，依托原笔迹手写电子签名技术建设全市统一电子化签名印章及存证服务，通过深度赋能“数智政务”，解决政务服务数字化提升“第一公里”和“最后一公里”，推动政务服务事项线上线下融合和向基层延伸，实现群众和企业办事“零跑腿”、“零材料”、“零见面”、“零费用”。

一、总体情况介绍

重庆市统一电子化签名印章及存证服务通过采用基于生物识别的原笔迹电子签名以及电子签名调用印章技术，结合区块链存证技术赋能“数字重庆”建设，为市级政务部门提供规范、可

信、易用、可溯的电子化签名印章及存证服务，为全市范围内的电子证照、电子文书、电子公文等政务应用“保驾护航”。作为首个上架到重庆市一体化智能化公共数据平台的能力组件，统一电子化签名印章通过减少纸质文件使用，免去了经营主体购买CA证书，建立了程序更便利、资源更集约的政务服务新模式，营造了更加便捷高效的营商环境。

服务上线半年来，实现调用2000余万次，已经广泛应用到16个委办局近40个应用场景中，实现了入学、出生、企业开办、婚姻登记等高频服务“一件事一次办”，推动了工商认定、劳动仲裁、电子劳动合同等零见面办理，实现建设项目生态环评审批、建筑垃圾处置准运审批、户外广告设置审批等政务服务事项全程网办，探索了不动产登记中规自局、银行、房企、购房人等多方的电子文件签署的互信、互认、互验。

二、推广意义和价值

技术上，重庆市使用原笔迹手写电子签名，实现全程线上、不特定人群、不对等关系、多方在线签署和全国互通互认，解决无介质信任问题。模式上，从市级层面统一规划、集约建设，一是有利于减少政府采购时间、加快应用场景快速落地、破解数据孤岛，解决电子签名印章的互信互认等难题；二是帮助重庆市财政降低在纸张、办公设备、纸质材料保管、存档等方面的支出，预计全年累计整体节约资金7000余万元；三是助力实现政务服务电子文件在线归档，在业务源头实现电子件即原件。

案例 7-5

生态环境部推进电子证照“应发尽发” 共享应用

生态环境部以实现政务服务从“能办”向“好办”转变为主线，结合“双十百千”工程部署要求，重点针对部本级行政许可事项电子证照“应发尽发”问题，组织相关行政许可事项责任部门全力推进，实现部本级所有电子证照制发和应用，推动政务服务“一网通办”提质增效，有效提升了企业群众办事的满意度、获得感。

一、总体情况和主要做法

近年来，随着“一网通办”深入推进，生态环境部依托全国一体化政务服务平台，积极拓展电子证照应用和服务领域。部本级 10 项行政许可事项共涉及 14 类电子证照。其中，废弃物海洋倾倒许可等 7 类电子证照已实现电子证照和实体证照同步制发，民用核安全设备制造许可证等 7 类电子证照已完成电子印章制作。为更好发挥电子证照应用在深化“一网通办”中的支撑保障作用，结合政务服务效能提升“双十百千”工程，通过打通电子证照制发全链条，全面实现 14 类电子证照“应发尽发”，夯实电子证照应用基础。

二、取得成效

实现部本级所有电子证照“应发尽发”和共享应用。通过“双

“十百千”工程专项推动，有序开展生态环境部政务服务平台电子证照制发功能调试和使用培训，于2023年7月底前完成了部本级14类电子证照的制发工作。目前，累计制发电子证照29903个，电子证照目录信息全量、实时汇聚至国家政务服务平台，可为各地方各部门提供电子证照信息核验服务。

实现部本级行政许可事项证照材料免提交。通过接入公安部电子身份证信息，为生态环境部全部行政许可事项办理提供用户注册、实名验证、单点登录等服务；“新化学物质环境管理登记证核发”等5项需要核验营业执照的行政许可事项，通过接入市场监管总局电子营业执照信息完成核验。推动实现能够通过电子证照共享方式对办事过程中关联信息进行查询、核验的，不再要求企业和群众提供实体证照或纸质复印件，推动办事所需信息免填写、纸质材料免提交，降低经营主体制度性交易成本。

实现电子证照规范化管理。开展证照全生命周期安全管理，保障电子证照签发、归集、存储、使用各环节安全和监督管理，保障电子证照应用的网络和数据安全。强化电子证照数据治理，优化数据更新及推送流程，形成动态调整、更新证照数据工作机制，定期核验电子证照数据质量，保障电子证照数据完整性、准确性和共享时效性。

案例 7-6

住房城乡建设部整合优化住房公积金个人证明事项 推动异地协查业务“亮码可办”

政务服务效能提升“双十百千”工程开展以来，住房城乡建设部聚焦人民群众在住房公积金异地办事过程中的急难愁盼，从方便群众办事角度精简办事要件、压缩办理时限、创新服务模式，整合优化住房公积金个人证明事项，以统一“电子码”代替原有住房公积金个人纸质证明，推动实现住房公积金异地协查业务“亮码可办”，进一步推动了住房公积金数字化发展，提升了住房公积金服务标准化、规范化、便利化水平。

一、总体情况

结合深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，以及实施政务服务效能提升“双十百千”工程，针对住房公积金属地化管理体制导致的业务办理要件内容不统一、异地信息协查沟通不畅、老百姓异地办事不方便等问题，依托全国住房公积金小程序和全国住房公积金监管服务平台，在住房公积金缴存人申请开具职工缴存证明、异地贷款缴存使用证明、贷款结清证明时，向其提供实时在线开具、后台自动查验等服务，以统一电子码代替原有3项纸质证明，实现住房公积金个人证明事项“亮码可办”。目前，已在河北、山西、山东、广东、四川

和重庆等地试运行，拟于近期在全国推广使用。

二、主要做法

（一）认真梳理，找准问题。围绕群众异地办事中“关键小事”，充分利用各地住房公积金管理机构12329热线、“跨省通办”高频服务事项办理等渠道反馈的意见建议，集中攻坚破解“住房公积金属地化管理体制导致的业务办理要件内容不统一、异地信息协查沟通不畅、老百姓异地办事不方便”这一办事堵点。

（二）深入调研，明确思路。聚焦异地业务堵点难点，深入研究解决办法。实地调研了解群众办事现实诉求，围绕堵点问题先后赴山西、山东、江苏、广西、四川等省实地调研，召开座谈会，听取地方住房公积金管理机构和缴存人的意见建议，结合住房公积金业务办理实际需要，明确“要件统一、渠道统一”的“两统一”思路。

（三）分步实施，有序推进。按照“先统一要件，再统一渠道”的解决思路，分步推进并组织实施。梳理各地住房公积金管理机构现有的个人证明事项使用场景，对现有的《职工缴存证明》《异地贷款缴存使用证明》《贷款结清证明》进行整合优化，规范表单样式，统一为《住房公积金业务办理个人信息表》。

（四）完善功能，创新实践。利用住房公积金系统数字化发展优势，按照便利群众办事原则，推行汇聚个人证明信息的《住房公积金业务办理个人信息表》通过“电子码”在线出具，初步开发完成全国住房公积金小程序和全国住房公积金监管服务平

台的相关功能，实现前端“电子码”个人出示、后台《住房公积金业务办理个人信息表》实时查询验证，推行个人证明事项“亮码可办”。

（五）先行试用，逐步完善。在全国住房公积金小程序和全国住房公积金监管服务平台“亮码可办”功能初步完成后，组织重庆、四川、山东等“跨省通办”业务集中区域开展功能试用，结合试用情况，逐步优化和完善相关功能。

三、取得的成效

自“亮码可办”功能试用以来，已办理业务500多笔。重庆市住房公积金中心反馈“‘电子码’申请过程方便、信息展示直观，监管平台显示页面快速”；山西省住房和城乡建设厅反馈“《住房公积金业务办理个人信息表》查出的信息与所查人实际数据信息一致、清晰”。对于住房公积金管理机构，个人信息后台自动查验，进一步增强了相关证明信息的真实性和有效性，提高了业务办理效率；对于办事群众，个人证明实时在线申请即可开具，节省了业务办理时间，不用异地往返，提升了异地业务的办事体验。

四、创新点、推广意义和价值

此项举措是贯彻落实党中央、国务院加强数字政府建设、持续优化政务服务决策部署，适应经济社会发展需要，有效服务人口流动和全国统一大市场建设的生动案例。利用数字化发展优势，推行个人证明材料无纸化、无感化，推动了“跨省通办”服

务事项从“可办能办”向“好办易办”转变，进一步提升了政务服务效能。

案例 7-7

国家医保局走通就医购药全流程 解决群众身边“烦心事”

医保电子凭证是打通医保便民服务的金钥匙，是回应民生需求的创新之举，是医保信息化建设的关键之招。政务服务效能提升“双十百千”工程实施以来，国家医疗保障局聚焦医保电子凭证深化应用，在全国范围内开展“走流程、找堵点”活动，推动实现就医购药“一码通办”，让便民举措广泛惠民。

一、总体情况

为贯彻落实党的二十大精神，进一步提升医保便民服务效能，开展医保电子凭证“走流程、找堵点”活动，深入定点医药机构，全面了解医保电子凭证应用过程中的堵点、难点、断点，督促机构限时整改，优化使用体验，推动医保电子凭证在就医购药全流程使用，提升群众医保服务获得感。截至目前，已摸排30个省份2758家三级定点医疗机构，摸排率68.9%；经过整改，共计842家机构已在全业务流程支持使用电子凭证，全流程应用覆盖率31%。

二、主要做法

一是印发通知，周密部署安排。印发《关于开展医保电子凭证全流程应用“走流程、找堵点”活动的通知》（医保办函〔2023〕

18号)，组织各地医保部门排查辖内定点医药机构电子凭证应用情况，从系统改造、宣传推广、数据上传、业务应用、线上线下服务衔接等方面细化排查内容及标准，明确重要时间节点，增强了工作落实的针对性和可操作性，为活动取得成效打下坚实基础。

二是多措并举，全面开展排查。在地方自查的同时“双管齐下”，组织力量深入走访全国三级定点医疗机构，逐一梳理机构问题，形成问题清单并下发各地医保部门，采取“边排查、边整改”方式，要求有问题的机构限时整改。同时，通过医保电子凭证中心后台进行定点医药机构用码数据日常监测，倒查分析机构是否在某一流程存在凭证应用薄弱问题。

三是加强督导，推动限时整改。通过实地调研、考核通报、适时调度等方式，定期梳理整改情况，及时掌握各地工作进展，推广先进经验，帮助落后地区及时跟进，持续跟踪定点医药机构整改进度与成效。

三、取得的突出成效

整体来看，医保电子凭证“走流程、找堵点”活动开展成效良好，进一步带动医保电子凭证认知度和使用度提升。

一是激活取得新突破。活动开展后，各地医保部门“以应用促激活”，发挥定点医疗机构的就医购药“主阵地”作用，在挂号收费窗口、自助设备等重点业务场景放置台卡、贴纸等宣传物料，并通过医院大厅大屏幕播放电子凭证宣传视频，引导群众激

活使用。截至目前，医保电子凭证累计激活用户已超过 9.68 亿，激活率 71.9%。

二是结算使用显著提升。随着业务流程整改工作的推进，医保部门与定点医药机构沟通交流更加密切，机构对电子凭证应用的重视程度不断提高，院医保办和各科室能够协同配合，推荐就诊人员优先使用医保电子凭证，安排导诊人员或志愿者帮助群众操作使用，并及时协调解决使用过程中遇到的问题，医保电子凭证使用率大幅提升。2023 年以来，医保电子凭证累计结算 10.7 亿笔，结算使用率 27.7%。

三是服务场景日益完善。各地医保部门以本次医保电子凭证全流程应用改造为契机，同步加快医保移动支付、电子处方流转等在定点医疗机构的落地应用进度，医保便民服务场景不断丰富、服务范围持续拓展。截至目前，移动支付在 32 省全部上线、累计接入定点医疗机构 5428 家，26 个省份完成电子处方上线并产生业务数据。

第八章 破解数字鸿沟 便利特殊群体办事服务

案例 8-1

江苏省徐州市推出“尊老金申领一件事”AI审批 解决申领难时间长、核查工作量大难题

针对办事人反映的“苏服办”APP徐州站点“尊老金申领一件事”移动端AI审查系统人脸识别、数据调用存在卡顿、数据调用错误、稳定性有待提升的问题，徐州市结合“双十百千”工程部署要求，成立堵点疏解专班，全面排查，会战攻坚，提升系统稳定性，疏通系统堵点，优化办理模式、数据接口校验配置，提高数据共享、智能审批性能，逐步实现从“能用”变为“好用”。

一、总体情况

尊老金发放原有模式，需要80周岁以上老人本人或代理人到户籍所在地的村（社区），填写申请表，将材料汇总至乡镇（街道）后，报至县区民政部门核定后，再由财政部门通过国库集中支付，采取“一人一卡”方式，委托银行按月打卡发放，申领流程繁杂，发放周期较长。为方便老年人，徐州市上线运行“尊老金申领一件事”系统，解决申领难时间长、核查工作量大难题，并在运行中不断优化数据接口校验配置，疏通“尊老金申领一件事”移动端AI审查系统堵点，不断提升群众使用满意度。

二、主要做法

一是打通共享数据，推行自动填报。对申领尊老金需调用的

身份户籍等信息数据进行重新梳理，实现申请人本人申报时，通过人脸实人核验后，自动调用申请人电子身份证、户籍信息，并将姓名、身份证号码、手机号码、户籍地址等信息自动填报，避免手工填写错误，加快了信息填写速度，实现“秒级”申报。

二是借力人工智能，推行自动审批。升级 AI 智能审批支撑系统，对接公安、卫健、法院、民政等各条线数据接口，对接邮储银行、建设银行等校验接口，实现了老年人申报县区所属户籍、当前申报年龄、老年人在世情况、身份证号、银行卡号的系统智能校验，做到自动审批。

三是革新技术手段，推行“免申即享”。对尊老金申请需要的关键信息通过数据共享实现字段筛查、分析比对和快速智能匹配，打通银行账户信息校验和老人在世情况校验两个难关，对取养老金人群中年龄超过 80 周岁的、符合条件且未申领过尊老金的老人直接向其养老金账户发放尊老金，实现“免申即享”。

三、取得的突出成效

“尊老金申领一件事”移动端系统升级后，徐州市通过开发移动端申报应用、AI 智能审批支撑系统、尊老金信息综合管理平台，实现移动端自主申报及代申报、审查要点自动 AI 智能审批、尊老金老年人信息及发放记录信息化管理，将审批流程从 1 个月压缩到几十秒。2023 年上半年“尊老金申领一件事”服务应用共办理 29935 件。

四、创新点、推广意义和价值

江苏作为人口大省和经济大省，老年群体规模大，全省户籍人口中 60 周岁以上老年人口 1943.59 万人，占总人口比重 24.73%。徐州市探索推出“尊老金申领一件事”AI 审批，解决了老年人申领难、时间长的问题，也解决了工作人员核查工作量大的难题。

案例 8-2

云南省主动上门提供“面对面”服务 让特殊群体工伤保险待遇资格认证有“温度”

政务服务效能提升“双十百千”工程实施以来，云南省针对老年人使用智能手机困难、工伤保险待遇领取人员面部重残、长期卧床、亲属年龄较小等特殊情况，导致无法正常使用手机 APP 进行人脸识别完成工伤保险待遇领取资格认证的问题，及时建立特殊群体台账，实施“康乃馨”行动，主动提供“点对点”、“面对面”的上门服务，帮助特殊群体完成待遇资格认证，切实提高社保服务的“质感”和“温度”。

一、组建社保服务先锋队

广泛发动全省各地乡镇、村社区服务力量，组建社保服务先锋队，深入开展“康乃馨”行动，为特殊群体提供上门服务。“康乃馨”行动开展以来，全省共组建 146 支社保服务先锋队，累计走进 2 万余家企事业单位（厂矿）、3 万余个社区（村组）开展活动 2 万多场次，服务群众超 200 万人次。

二、及时建立关爱台账

社保服务先锋队通过走村入户走访调研，全面了解掌握长期卧床、空巢、失能、残疾人和 80 岁以上高龄老人等特殊群体情况，梳理汇总服务需求清单，及时建立关爱台账，为后续提供“一

对一”上门服务奠定基础。

三、适时开展关爱服务

社保服务先锋队深入一线为出行不便、认证困难的群众提供“点对点”、“面对面”的上门服务，现场完成领取待遇资格确认；手把手教会其共同生活的亲属使用手机 APP 功能完成自助服务等，全力保障待遇领取人按时足额领取。

云南省深入践行以人民为中心的发展思想，聚焦关爱高龄、伤残等特殊人群，在通过信息化手段不断优化简化待遇资格认证的基础上，及时提供上门服务、帮办代办服务等，多措并举解决社会保险待遇领取资格认证难点、堵点问题，着力提高人社服务的质量和水平。

案例 8-3

青海省开展残疾人鉴定上门服务 延伸服务半径

政务服务效能提升“双十百千”工程开展以来，青海省针对残疾人申请办理事项时，不方便到线下实体政务服务大厅递交资料和领取办理结果的问题，青海省残联改变服务理念和服务方式，组织开展残疾人鉴定上门服务。

一、总体情况

近年来，青海省大力推进优质化政务服务环境建设，各级政务服务中心设置“残障人士绿色通道”，配备轮椅、老花镜、急救医疗箱等，对政务服务办事平台进行适老化改造，同时不断丰富网上办事、上门服务、邮寄到家等办事方式和办事渠道，营造了人性化的办事氛围，提升了办事群众的幸福感。

二、主要做法

主题教育开展以来，为不断坚定政务服务工作便民利企初心，按照“双十百千”工程工作要求，向基层政务机构征集了一批堵点、难点问题，群众反映残障人士在办理政务服务事项时，不便到线下实体政务服务大厅办理，且事项办理平台未设置邮寄办理功能，对残障人士办事造成一定阻碍。针对该问题，青海省各级残联组织立即响应，从残疾人办事的角度出发，组织相关工作人员为辖区行动不便的残疾人提供残疾人鉴定上门服务。同

时，各级残联部门设立残疾人专职委员，由专职委员送证上门，把办理结果直接送到手中，减少了行动不便的残疾人到残联部门取证的环节，极大方便了残疾人办事。另外，青海省一体化政务服务平台残联组织办事模块开通邮寄办理服务，让残疾人真正感受到了优质高效的服务，受到一致好评。

三、取得的突出成效

入户残疾鉴定、邮寄办理服务的开通不仅方便了残疾人朋友，也减轻了其心理和经济负担，足不出户即可对惠残政策应知尽知、鉴定办证应办尽办、帮扶政策应享尽享，实实在在解决了残疾人家庭办证难的问题。