



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 45836—2025

## “高效办成一件事”重点事项“集成办” 工作指南

Guidelines for promoting “integration of affiliated matters” of  
“one-stop government services”

2025-12-27 发布

2026-01-01 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布



## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 工作原则 .....	1
4.1 需求导向 .....	1
4.2 集约建设 .....	1
4.3 协同高效 .....	2
5 重点事项梳理 .....	2
5.1 事项清单 .....	2
5.2 梳理流程 .....	2
5.3 办事指南 .....	4
5.4 动态管理 .....	4
6 平台功能 .....	4
6.1 概述 .....	4
6.2 服务入口 .....	5
6.3 申报系统 .....	5
6.4 业务办理系统 .....	5
7 服务提供 .....	6
7.1 服务发布 .....	6
7.2 服务咨询 .....	6
7.3 受理申请 .....	6
7.4 事项办理 .....	7
7.5 办事评价 .....	7
7.6 结果送达 .....	7
7.7 材料流转 .....	7
7.8 部门联办 .....	7
8 服务成效验证与优化 .....	8
8.1 服务成效验证 .....	8
8.2 持续优化 .....	8
参考文献 .....	9



## 前　　言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国行政管理和服务标准化技术委员会(SAC/TC 594)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院。

本文件主要起草人：罗方平、卢丽丽、冯蕾、陈扬、廖景行、杨景娜、禄雨薇。



## 引　　言

2024年1月,国务院印发《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》(国发〔2024〕3号),要求从企业和群众视角出发,将需要多个部门办理或跨层级办理,关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项集成办理,为企业和群众提供“集成办”服务;推动线上线下融合发展,实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化,最大限度利企便民,激发经济社会发展内生动力。2025年7月,国务院办公厅印发《关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见》(国办发〔2025〕24号),提出推进跨部门关联事项集成办理,压减整体办理时长和跑动次数,实现“一次告知、一表申请、一套材料、一窗(端)受理、一网办理”。为全面落实上述文件要求,全国行政管理和服务标准化技术委员会在全国范围内广泛开展“高效办成一件事”调研,及时总结提炼各地好经验、好做法。经过深入研讨论证,提出了支撑重点事项“集成办”服务的平台建设要求和提供线上线下服务的操作指南,旨在提供规范性强、普适性广、实操性高的标准参考和实践工具,从而引导各地区加强政务服务集约化建设,充分利用现有服务资源优化升级,推动“高效办成一件事”重点事项在全国范围实践落地。



# “高效办成一件事”重点事项“集成办” 工作指南

## 1 范围

本文件确立了“高效办成一件事”重点事项“集成办”的工作原则,提供了重点事项梳理、平台功能、服务提供、服务成效验证与优化的指南。

本文件适用于指导各地区、各部门政务服务管理机构和相关人员围绕“高效办成一件事”工作要求开展重点事项“集成办”工作。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 集成办 **integration of affiliated matters**

从企业和群众视角出发,将需要多个部门办理或跨层级办理,关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个单一事项,经过流程优化再造,通过技术融合、业务融合、数据融合等手段,集成为“一件事”,通过业务协同服务和管理,压减整体办理时长、材料数量和跑动次数,实现“一次告知、一表申请、一套材料、一窗(端)受理、一网办理”的服务模式。

### 3.2

#### 高效办成一件事 **one-stop government services**

以优化政务服务、提升行政效能为目标,通过政务服务渠道建设,加强整体设计,推动模式创新,注重改革引领和数字赋能双轮驱动,统筹发展和安全,推动线上线下融合发展,提供关联事项集成办、容缺事项承诺办、异地事项跨域办、政务服务免申办等服务,在更多领域更大范围加强部门协同和服务集成,实现政务服务办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化。

## 4 工作原则

### 4.1 需求导向

根据经营主体和个人全生命周期各阶段的实际办事需求,对涉及面广、办理量大、办理频率高、关联性强的服务事项进行全面梳理,形成重点事项清单。以需求满足为导向,开展服务提供、服务管理、服务保障、服务成效测试验证与持续改进工作,最大程度利企便民。

### 4.2 集约建设

坚持集约化建设,支撑“高效办成一件事”重点事项“集成办”的线上系统建设和线下大厅窗口配

备,充分利用现有资源优化升级,避免重复建设和频繁升级。依托全国一体化政务服务平台,推动重点事项业务办理系统的互联互通和业务协同。政务服务大厅规模应与企业和群众实际办事需求相匹配,突出务实高效,合理设置服务窗口,按需配置工作人员和自助设备等,更好支撑重点事项落地见效。

#### 4.3 协同高效

线上以全国一体化政务服务平台为枢纽,线下以各级政务服务大厅为主要载体,推动入口统一、渠道多元,统筹服务资源,统一线上线下服务标准。建立跨部门协同推进机制,科学设计流程、简化申报材料、统一受理方式、提高办件效率,在满足单事项监管标准和管理要求的前提下,通过系统联通、数据共享,调用各层级各部门共享数据资源,加大电子证照、电子印章等应用,为业务协同提供支撑,减环节、减材料、减时限、减费用,高效推动跨部门、跨层级政务服务事项办理,实现从“能办”向“好办、易办”转变。

### 5 重点事项梳理

#### 5.1 事项清单

##### 5.1.1 概述

5.1.1.1 重点事项宜符合涉及多个部门办理、跨层级办理、关联性强、办理量大、办理时间相对集中的要求,聚焦经营主体和个人全生命周期关联办事需求,逐步实现经营主体和个人全生命周期重要阶段全覆盖,包括但不限于:

- a) 经营主体准入准营、招聘用工、纳税缴费、经营发展、工程建设、注销退出等重要阶段;
- b) 个人出生、教育、就业、生活、置业、出行、就医、救助、养老、身后等重要阶段。

5.1.1.2 鼓励各地区各有关部门结合地域特色与行业特点,从企业和群众视角出发,聚焦高频事项,丰富拓展生活服务、产业扶持、工程建设、城市更新等领域应用场景,推动银行、医院、电信等企事业单位的公共服务事项纳入“高效办成一件事”,建立本地区本行业特色事项清单,探索拓展“高效办成一件事”应用领域。

##### 5.1.2 清单要素

清单要素宜包括:重点事项名称、具体事项、责任部门(标注牵头部门,明确配合部门)等。

- a) 牵头部门为“集成办”服务场景中核心事项或首个申请事项的政务服务管理机构,宜为服务场景所涉及领域的行业主管部门;
- b) 配合部门为除牵头部门外,承担“集成办”服务场景中其他联办事项的政务服务管理机构。

##### 5.1.3 清单管理

重点事项清单实行场景化管理,并向社会公开。宜健全事项清单管理机制,根据经济社会发展情况和工作实际,结合国家政策调整、企业和群众需求变化等情况,对事项清单进行动态更新,并及时向社会公开。

#### 5.2 梳理流程

##### 5.2.1 概述

按照事项清单,结合属地化工作实际,对事项基本信息进行梳理,包括但不限于具体事项梳理、情形梳理、流程梳理、表单梳理、材料梳理、审核要点梳理等六个方面。宜对梳理后的内容进行合法性、合理性和必要性审查,如有重大调整,宜通过公开征求意见或专家论证等方式予以确认。

### 5.2.2 具体事项梳理

按照“高频优先、联办高效、方便落地”原则,通过企业和群众意见采集、部门间征求意见、办件数据挖掘、事项间关联性统计等多种方式,筛选普遍存在“集成办”需求的具体事项。对列入重点事项清单中的具体事项,要统一事项名称、申请材料、受理条件、办理流程,优化申请表单、申报方式、审核程序、发证方式,进一步减环节、减材料、减时限、减费用。

### 5.2.3 情形梳理

确定重点事项包括的具体办事情形,明确每种情形的判定条件,对重点事项存在的办事情形(根据办事人的实际情况或需求差异而存在不同的办事流程、申请材料、申请表单等情况)进行归纳,明确不同场景的判定条件。

### 5.2.4 流程梳理

对于重点事项涉及的多个具体事项,判断事项之间关联关系的方法,包括但不限于:

- a) 串联办理,具体事项由不同单位实施,对前后办理顺序有要求的情况,即前一事项办理结果作为后一事项办理条件的办理模式;
- b) 并联办理,具体事项由不同单位实施,对前后办理顺序没有要求的情况,即多个事项可并行办理,出具办理结果不分先后的办理模式;
- c) 混合办理,具体事项由不同单位实施,对前后办理顺序要求不一的情况,即部分事项串联办理,部分事项并联办理的办理模式。

### 5.2.5 表单梳理

将重点事项涉及的多个具体事项需要填写的表单栏目进行汇总,通过要素归并、数据共享等方式进行精简、优化,将需要的多张申请表合并为满足企业和群众办事需求的一张申请表,实现“一表申请”,流程包括但不限于:

- a) 对重点事项涉及多个具体事项的申请表单进行分析、优化;
- b) 对表单字段进行梳理,形成标准化字段字典;
- c) 汇总表单字段,去除重复冗余,梳理形成重点事项综合申请表单;
- d) 通过共享数据自动调用、实现申请表单智能预填;
- e) 如表格内包括多种情形,应梳理形成不同情形的表单内容;
- f) 保障重点事项涉及的业务办理部门能够通过表单获得申请人信息。

### 5.2.6 材料梳理

对重点事项申请人需要一次性提交的材料清单进行梳理优化。以“多个事项申请材料信息共享、事项之间办理结果内部流转”为原则,合并材料重新整合为“一套材料”。申请材料中确需保留的证明事项,宜列明设定依据、索要证明单位、开具证明单位等信息。保障各个事项业务办理部门能够获得符合办理要求的申请人申请材料,流程包括但不限于:

- a) 对重点事项涉及多个具体事项需提交的材料清单进行汇总。包括材料名称、材料份数、材料类型、材料形式、材料样本等;
- b) 合并可共享材料,整合形成重点事项材料清单。如果某个事项的申请材料是另一个事项的办理结果,则该材料在材料清单中标注为免于提交;
- c) 梳理免于提交的电子证照清单,深化电子证照数据应用,强化跨地区跨部门互通互认,扩大应用领域。原则上政府部门核发的材料免于提交、能够通过数据共享核验的事项免于提交证明

- 材料、能够提供电子证照的免于提交实体证照，并且在材料清单中明确标注；
- d) 梳理可实现告知承诺免于提交的事项申请材料清单并在材料清单中明确标注；
  - e) 重点事项包括多种情形的，需对各种情形分别梳理形成不同情形下的材料清单。汇总形成每种情形要求提交的材料清单，实现“一套材料”。

### 5.2.7 审核要点梳理

对重点事项材料审核要点进行梳理，包括形式审核要点梳理和实质审核要点梳理：

- a) 形式审核要点梳理应明确对申请材料的形式要件进行审核的具体要求，主要包括材料名称、原件/复印件、份数、介质、是否为容缺材料等内容；
- b) 实质审核要点梳理应明确对申请材料的实质内容进行审核的具体要求，主要包括申请材料真实性审核、办理事项符合法定受理条件要求审核、材料内容准确性审核、文书格式符合规范审核等内容。

## 5.3 办事指南

### 5.3.1 概述

5.3.1.1 遵循合法合规、简明实用、通俗易懂、公开透明的原则，编制重点事项工作指引和办事指南，可通过企业和群众喜闻乐见的视频等形式进行展现。

5.3.1.2 办事指南宜包含责任部门、事项名称、设定依据、申请材料、受理条件、办理流程、办理时限、办理渠道、服务时间、联系方式等内容。

5.3.1.3 推动重点事项办事指南在线上线下服务渠道公开展示、同源发布、同步更新。

### 5.3.2 编制流程

办事指南宜按照以下流程编制：

- a) 根据各地工作实际，政务服务管理机构或指定的牵头部门组织配合部门根据实际情况开展重点事项办事指南编制工作，形成重点事项办事指南；
- b) 重点事项办事指南征求意见稿编写完成后，由政务服务管理机构或指定的牵头部门征集配合部门意见，并根据意见反馈与处理情况完善办事指南；
- c) 政务服务管理机构或指定的牵头部门组织配合部门对办事指南进行审核确认后统一发布。

## 5.4 动态管理

宜建立健全重点事项动态调整机制。行业主管部门或政务服务审批部门宜根据业务变化和实施情况及时向本级政务服务管理机构提出重点事项调整申请，指定的牵头部门及时修订工作指引、办事指南及相关表单和申请材料。

## 6 平台功能

### 6.1 概述

6.1.1 强化省级统筹，充分依托现有省级一体化政务服务平台和行业业务系统拓展功能，支持省市县共用。系统宜依托现有业务办理系统进行功能拓展和优化提升，注重集约化建设，避免重复建设，防止“数字形式主义”。部分业务办理系统适宜市级建设的，应全省统一标准，并与省级一体化政务服务平台互联互通。

6.1.2 根据事项清单及办事流程，整合升级各类业务办理系统和办事服务平台，实现办理过程、办理结

果和电子证照互联互通、业务协同、信息共享,推进政务服务线上线下深度融合。

6.1.3 依托全国一体化政务服务平台,省级统筹建设统一的身份认证、电子证照、电子印章等公共支撑能力及安全保障、运维管理体系,为“集成办”业务办理提供用户互信互认、电子证照生成与应用、电子印章签发和验证等基础支撑能力以及安全保障和运维服务。

## 6.2 服务入口

6.2.1 整合“高效办成一件事”重点事项网上办事服务,依托全国一体化政务服务平台,结合实际建设覆盖电脑端、移动端等多端统一的“高效办成一件事”服务专区入口,实现重点事项的一站式服务。

6.2.2 “高效办成一件事”服务专区应具备服务呈现、搜索、告知、咨询、导办、申报,以及服务评价、办理结果和电子证照送达等功能,宜以符合用户浏览习惯的方式展示事项分类列表。

## 6.3 申报系统

6.3.1 充分利用现有平台和系统资源,以地方实施为主的重点事项,应由省级统筹建设申报系统,结合工作实际和具体情况,确定提供办理服务的电脑端、移动端和线下窗口端,线上申报页面一般包括涉及的具体事项、办事指南、申请条件、办理时限、进度查询等,原则上省级以下不再新建。部门已建申报系统的,要推动与申报界面进行深入对接,实现办理无感跳转。

6.3.2 基于人工智能、大数据等信息技术,结合用户画像和行为分析,建立业务间的逻辑关系判断,系统自动判断并提示办理事项,提供智能问答、辅助办理等服务。通过数据整合、事项集成以及申请事项的后台匹配,提供主动提醒、精准推送、电子证照“免提交”、智能预填等服务。

## 6.4 业务办理系统

6.4.1 业务办理系统建设分为自建和统建两种类型,具体要求包括但不限于:

- a) 自建业务办理系统应按照重点事项办理要求,进行功能升级和流程优化,实现统一身份认证并按照线上线下深度融合的要求,做好与省级一体化政务服务平台申报界面、办件库等的深度对接,实现申报、受理、办理全流程一体化管理;
- b) 统建业务办理系统应对无业务办理系统的部门提供支撑,满足不同业务办理部门“集成办”需要,应充分复用已有公共支撑功能,原则上不再新建系统。

6.4.2 “集成办”业务办理系统包括业务协同调度、办理事项配置等模块。

- a) 业务协同调度模块具备数据统筹和分发能力,按照“集成办”业务逻辑,衔接各系统、规范数据传输,实现数据流转传递,确保数据的一致性,建立系统对接规范、数据传输标准、数据对接标准等,应满足以下要求:
  - 1) 具备用户身份识别、用户告知提醒、情形导引等基础能力;
  - 2) 具备将用户申报信息进行串并联分发,调取核验多部门业务数据,实现办理数据的流转和共享功能;
  - 3) 能够将业务办理部门受理审批信息回传至统一办件库,实现结果信息可查可取,满足对线上线下多渠道“集成办”信息展示及办理的需求,支撑“集成办”全场景业务办理,实现办件信息在提供者与管理者之间、管理者与使用者之间的高效传输。
- b) 办理事项配置模块应具备以下能力:
  - 1) 承接上级事项库动态调整同步更新事项的能力,并为本级政务服务管理机构和下级平台提供新增政务服务事项信息目录的编制、分级审核、维护发布、统计分析等功能;
  - 2) 完善线上线下多渠道重点事项展示及办理的支撑能力,提供多事项场景组合、情形引导、表单整合、材料整合、流程优化等功能,对政务服务事项梳理结果进行标准化、动态化、联动化处理,实现重点事项要素信息高效传输。

## 7 服务提供

### 7.1 服务发布

宜通过线上线下等渠道发布重点事项清单和办事指南,注明具体事项、申请材料等基本信息,并向政务服务移动端(含APP、小程序等)、集成式自助服务终端等扩展,线上线下发布内容保持一致,做到“同源发布”。

### 7.2 服务咨询

#### 7.2.1 线下渠道

宜根据企业和群众实际办事需求,推动重点事项进驻对应行使层级的政务服务大厅,或在适宜的公共服务场所合理设置窗口,并明确公布重点事项综合受理窗口所在具体位置、联系方式等。宜结合服务需求将重点事项线下服务拓展至有条件的基层便民服务中心、园区、医院等场所。宜发挥地市级和县(市、区)级政务服务大厅等线下服务场所作用,通过帮办代办、远程虚拟窗口和多方视频连线等形式加强与园区、医院等便民服务场所的连接和服务支撑。

#### 7.2.2 线上渠道

线上咨询渠道依托一体化政务服务平台设置智能客服或人工客服,提供智能问答和线上视频帮办,对办理条件、方式、流程等方面开展业务咨询服务。

#### 7.2.3 热线渠道

热线咨询渠道依托各级政务服务中心咨询电话或12345政务服务便民热线设置,为服务对象提供“集成办”过程中的咨询、建议和投诉等服务。



#### 7.2.4 智能导办

在服务对象选择“办事情形”和“办理方式”阶段提供引导服务功能。引导服务功能包括问卷引导、选项复用、办理方式引导:

- a) 问卷引导:以层级递进的引导问卷方式,引导服务对象逐步选择符合自身的办事情形。办事情形能穷尽或包含绝大多数主要情形;
- b) 选项复用:具备通过数据共享自动选择办事情形选项功能。如果情形选项能够通过网络核验获取的,宜自动完成选择,实现情形引导选项的自动获取;
- c) 办理方式引导:办事情形引导后,服务对象选择线上办理方式的,直接进入“一表申请”页面。选择线下办理方式的,自动生成个性化材料清单、线下办理地址、咨询电话等内容,并且提供可下载的材料清单。

### 7.3 受理申请

7.3.1 受理人员宜对申请材料的完整性、准确性进行审核。符合法定受理条件的,窗口人员予以收件,并出具受理凭证。

7.3.2 符合容缺事项承诺办条件的服务事项,服务对象签订告知承诺书,明确办理条件,约定责任义务;对不符合容缺事项承诺办条件的,服务人员宜当场一次性告知。

7.3.3 申请材料不齐全或不符合受理要求出具不予受理通知书,服务人员一次性告知需补正材料,并告知正确的申报渠道。

## 7.4 事项办理

7.4.1 服务对象可自由选择办理重点事项的全部或部分事项,服务人员受理申请材料后,根据设定的后台分办规则一次性将申请材料推送至相关业务办理部门,各业务办理部门宜及时对申请材料进行审核,在承诺时限内作出审批决定。

7.4.2 涉及多个环节联合评审、联合勘验、联合验收的,由牵头部门组织配合部门开展联动审批、联合评审、联合勘验、联合验收,实现线上线下协同办理。

7.4.3 健全线上线下帮办代办体系。宜依托全国一体化政务服务平台提供高频服务事项专业人工帮办代办,政务服务大厅依托引导台、服务窗口提供帮办代办服务。

7.4.4 宜提供常规服务与特色服务,帮办代办人员宜为老年人、残疾人等特殊群体提供陪同办、代理办、优先办等服务,宜在高新区、产业园区等加强项目全流程帮办代办。

7.4.5 重点事项业务办理应当符合法定权限和相关业务规范,不得违规降低具体事项审批标准。

## 7.5 办事评价

宜依托政务服务“好差评”系统为服务对象提供线上、线下等多种途径的办事评价,重点事项牵头部门宜组织配合部门根据服务对象评价做好核查、整改,不断提升服务质效。

## 7.6 结果送达

重点事项业务办结后,线上可利用信息化方式推送办理结果和电子证照,依托一体化政务服务平台实现“多端获取”。线下可采取窗口发放、邮寄送达等灵活多样的方式,将办理结果和实体证照及时送达服务对象。

## 7.7 材料流转

重点事项申请材料,通过线上平台将相关申请材料推送至业务办理部门,实现线上材料流转。线上流转暂时无法实现的,可通过线下流转:

- a) 依托全国一体化政务服务平台开展联动协同办理,实现线上材料流转;
- b) 线上流转无法实现的,业务办理部门在政务服务大厅后台设置工位的,由服务人员开展材料转递;
- c) 未在政务服务大厅后台设置工位的,窗口人员宜每天定时集中整理,依托第三方快递收取材料,寄往各业务办理部门,并做好寄出单据归档。各业务办理部门也可自行前往领取材料,并做好登记领取台账;
- d) 退件材料及办理结果(含不予批准、依申请撤回的通知书)退回到前台窗口的,由服务人员向服务对象做好解释说明并办理签收;
- e) 重点事项涉及各业务办理部门与政务服务管理机构在材料流转时的签收凭证,分别由政务服务管理机构及各业务办理部门进行归档。

## 7.8 部门联办

“集成办”业务涉及的各业务办理部门宜推动实现“一网通办”。如申请符合法定条件,全流程在承诺时限内依法作出审批决定并完成制证。涉及多个环节的,由牵头部门组织配合部门开展:

- a) 重点事项涉及的业务办理部门宜及时对受理材料的合法性、规范性进行审核,依法作出审批决定;
- b) 重点事项涉及的业务办理部门作出审批决定后,形成办理结果或电子证照,并及时归集入库,实行数据共享。未纳入电子证照系统或电子证照制证签发时间较长时,各业务办理部门宜

- 通过内部征询等方式获取前置事项的审批结果；
- c) 服务对象在重点事项各业务办理部门作出决定前书面提出撤回申请,要求退还申请书和申请材料的,业务办理部门应当终止办理,并将相关资料退回综合窗口,由服务人员一次性退回所有材料。

## 8 服务成效验证与优化

### 8.1 服务成效验证

宜按照“集成办”工作要求,从企业和群众视角出发,按照办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化及企业和群众满意度等五个维度针对重点事项“集成办”成效开展测试验证,确保每个环节均可测试验证,形成重点事项实施、验证、反馈、改进全流程闭环。测试验证内容包括但不限于:

- a) “办事方式多元化”包括重点事项及涉及具体事项纳入政务服务大厅及线下服务窗口、电脑端、移动端、自助端办理情况,以及纳入12345政务服务便民热线知识库情况；
- b) “办事流程最优化”包括支持自由选择办理重点事项的全部或部分事项、办理流程简化、办事时限压缩、承诺时限缩减、申请材料缩减情况；
- c) “办事材料最简化”包括重点事项申请“一次告知、一表申请”实现情况、一套材料以及申报材料一次性提交情况；
- d) “办事成本最小化”包括重点事项就近可办、异地可办,针对重点事项、工程建设项目等重点领域以及残疾人、老年人等特殊群体服务对象开展帮代办、政务服务免申办、智能办开展情况；
- e) “对企业和群众开展满意度调查”包括重点事项“集成办”落地推广、差评整改、企业和群众对重点事项服务成效体验等情况,宜通过开展“我陪群众走流程”、“政务服务体验员”等工作,充分利用12345政务服务便民热线、政务服务“好差评”、“办不成事”反映窗口等渠道,收集企业和群众的使用反馈和真实评价。

### 8.2 持续优化



8.2.1 对重点事项服务成效测试验证中发现的问题,重点事项牵头部门会同配合部门及时整改,并向政务服务管理机构反馈整改情况;政务服务管理机构宜定期对监督发现的问题和服务成效测试验证结果进行分析研判,对服务对象反映集中的问题及时整改解决;对服务对象反映强烈、“差评”集中的事项,宜及时调查研究,归纳发现政务服务的堵点难点,提出解决方案和整改措施,持续改进服务质量;政务服务管理机构宜从企业和群众角度出发,通过开展模拟申报、系统功能测试等方式验证重点事项服务场景可办度、好办度、易办度等,推动服务效能提升。

8.2.2 基于服务成效测试验证分析结果,持续提升针对“高效办成一件事”重点事项的主动服务、精准服务、协同服务、智慧服务能力,推动形成泛在可及、智慧便捷、公平普惠的高效政务服务体系,实现“高效办成一件事”经营主体和个人两个全生命周期重要阶段重点事项落地见效,大幅提升企业和群众办事满意度、获得感。

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 32168 政务服务中心网上服务规范
- [2] GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范
- [3] GB/T 36114 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范
- [4] GB/T 39554.1 全国一体化政务服务平台 政务服务事项基本目录及实施清单 第1部分:编码要求
- [5] GB/T 39554.2 全国一体化政务服务平台 政务服务事项基本目录及实施清单 第2部分:要素要求
- [6] GB/T 39735 政务服务评价工作指南
- [7] GB/T 40756 全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南
- [8] 国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能 推动“高效办成一件事”的指导意见(国发〔2024〕3号)
- [9] 国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见(国办发〔2023〕29号)
- [10] 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)
- [11] 关于在线政务服务的若干规定(中华人民共和国国务院令第716号)
- [12] 优化营商环境条例(中华人民共和国国务院令第722号)
- [13] 政务数据共享条例(中华人民共和国国务院令第809号)
- [14] 中共中央、国务院印发《党政机关厉行节约反对浪费条例》
- [15] 国务院办公厅关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见(国办发〔2025〕24号)