

《政务服务“一件事一次办”工作指南》  
(征求意见稿)

编制说明

标准起草小组

二〇二三年九月

## 一、工作简况

### （一）任务来源

为进一步贯彻落实国务院办公厅《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）和《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）要求，建立健全政务服务“一件事一次办”标准规范，制定政务服务“一件事一次办”国家标准，标准性质为“推荐”，明确由全国行政管理和服务标准化技术委员会（SAC/TC 594）归口，国务院办公厅政府职能转变办公室牵头起草。

### （二）主要起草单位和工作组成员

主要起草单位：国务院办公厅政府职能转变办公室、中国标准化研究院等  
起草人：略

### （三）编制目的及意义

党的十八大以来，党中央国务院围绕转变政府职能，建设人民满意的服务型政府的总目标，从服务企业和群众，激发市场主体活力的角度出发，持续推动“放管服”改革，围绕“一网、一门、一次”优化政务服务出台了系列政策措施并开展了系列创新实践。2018年3月习近平总书记主持召开中央全面深化改革委员会第一次会议时强调要“围绕直接面向企业群众、依申请办理的行政审批和公共服务事项，推动审批服务理念、制度、作风全方位深层次变革，不断优化办事创业和营商环境。”2020年11月《国务院办公厅关于印发全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议重点任务分工方案的通知》（国办发〔2020〕43号）、2021年7月《国务院办公厅关于印发全国深化“放管服”改革着力培育和激发市场主体活力电视电话会议重点任务分工方案的通知》（国办发〔2021〕25号）、2022年1月《国务院办公厅关于全面实行行政许可事项清单管理的通知》（国办发〔2022〕2号）和2021年《政府工作报告》等文件都要求从企业

和群众“办成一件事”角度出发，将涉及的相关审批服务事项打包，推动实现套餐式、主题式集成服务事项同标准、无差别办理。2022年3月国务院印发《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）明确：“从便利企业和群众办事角度出发，围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后的全生命周期，推动关联性强、办事需求量大、企业和群众获得感强的多个跨部门、跨层级政务服务事项集成化办理，提供主题式、套餐式服务。”2022年9月29日，国务院办公厅印发《关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见》（国办发〔2022〕32号），要求推动数字技术广泛应用于政府管理服务，优化业务流程、打通业务系统，强化数据共享，推动更多关联性强、办事需求量大的跨部门、跨层级政务服务事项实现“一件事一次办”进一步提高企业和群众办事的体验感和获得感。

“政务服务‘一件事一次办’”是将多个部门相互关联的单一政务服务事项按照群众和企业办事的视角整合为“一件事”，并开展集成化办理的一项创新尝试，是将群众和企业需求侧的“一件事”和政务服务供给侧“一门一次办”的匹配与融合。通过流程再造和政务服务数据的精准供给与共享，能够有效“减时间、减环节、减材料、减跑动”，降低制度性成本，提升群众满意度。但在实践中，存在“一件事一次办”事项分类与梳理要求不明确，事项管理不规范，流程优化规则不明确，服务规范和服务质量难以控制，部门协同规则不清晰、数据共享内容和要求不规范、监督评价口径不一致等问题，亟需针对上述问题，研制合理科学的《政务服务“一件事一次办”工作指南》（以下简称《工作指南》），明确政务服务“一件事一次办”的基本要求、规范并指导各地开展集成化办理业务。

### **（一）践行“以人民为中心”的理念，从群众和企业需求出发，推动服务型政府建设**

政务服务到底做得好不好，最有发言权、评价权的就是企业和群众。政务服务作为政府服务的核心，既是权力运行的起点，也是政府使命价值的回归。研制《工作指南》，从群众和企业需求角度系统梳理高频事项，对事项管理、流程优化、服务提供等方面提出标准化的操作指南，指导各地开展“一件事一次办”服务创新，能够推动供给侧与需求侧的精准匹配，提升群众的获得感和满意度，从

而推动服务型政府建设。

## **（二）提供政务服务“一件事一次办”的方法与技术，支撑行政管理和服务方式创新**

研制《工作指南》，细化集成化办理事项分类与梳理要求，事项清单编制，流程优化规则、服务提供、服务质量，部门协同规则、数据共享、监督评价等内容，可以有效提升“一件事一次办”的可操作性和应用性，改变在实践中存在的业务办理不会用、不好用、不能用等问题，发挥“一件事一次办”服务模式的先进性和科学性，立足政务服务全流程的精细化管理，推进“一地、一窗、一次”的政务服务方式创新。

## **（三）有利于提升“一件事一次办”服务效能，推动政务服务标准化规范化便利化建设**

《工作指南》针对“一件事一次办”开展中存在的难点和堵点问题，提出标准化解决方案，是推动政务服务标准化规范化便利化工作的重要组成部分。一是规范了部门协同规则。针对集成化办理涉及的部门协同和业务分工等难点问题，精准定位，细化流程优化的关键环节，明确办理链条上相关部门的责任划分和节点要求等内容，有利于集成化办理部门协同效率的提升。二是明确了表单要素及集成化办理数据共享与应用的规则。聚焦一表申请和数据共享应用等内容，细化要素内容和工作，明确数据共享复用的基本要求，对办事材料、办事流程、数据流转等方面进行全链条的整合优化和系统标准化，能够促进政务服务效率的提升，是政务服务标准化规范化便利化建设的有益尝试。

## **（四）主要工作过程**

### **1. 广泛调研，掌握资料**

从国内实践层面看，随着“放管服”改革的深入开展，2017年以来各地聚焦企业群众办事难、办事慢、多头跑、来回跑等问题，创新推出“一件事”“集成服务”“主题服务”等改革，优化再造政务服务流程。据统计，已经有29个省级政务服务平台开通了“一件事”集成服务专区，开展线上集成化办理，企业和群众的满意度得到提升。各地围绕集成服务开展了诸多有益尝试，形成了实践

层面的诸多经验。一是出台政策文件，提出规范要求。如内蒙古自治区、湖南省、宁夏回族自治区、黑龙江、江苏省、山东省、广东省、广西壮族自治区、海南省、四川省、贵州省、陕西省、山西省均发布文件，提出开展集成服务工作的各项要求。其中上海市、江苏省、湖南省、山西省、四川省、重庆市、海南省、内蒙古自治区等省份均配套发布了主题集成服务事项目录清单。二是聚焦重点领域和多频事项，开展服务场景的集成服务。如2018年浙江省围绕公民个人出生到身后、企业准入到退出两个生命周期，把分散在各个部门的办事事项组装集成为群众和企业眼中的“一件事”，推出企业开办、新生儿出生、水电气网协同报装34项公民“一件事”和19项企业“一件事”。2020年，上海市开展医疗费报销等14个“一件事”集成服务，截至2021年底又推出35项集成服务场景。四川省推出200项全省统一的“一件事一次办”事项。江苏省推出新生儿出生、就业登记、结婚、退休、身后、军人退役和开便利店、开药店等“一件事”。其中“精品一件事”5项，省定标准一件事8项。2019年，湖南省从企业群众心头的事、身边的事、创业的事、最难的事入手，以“办事者”的视角，梳理改造“一件事”，设计“一次办”，构建“一次告知、一次表单、一次联办、一次送达”闭环，实现“一次办好”。

总体看来，开展政务服务“一件事一次办”已经成为优化政务服务的一项重要模式创新且在全国范围内全面铺开，但各地在集成化办理或者“一件事”的概念界定、事项名称的确定与编码、服务指南的编制与管理、业务管理、管理系统功能要求、综合窗口设置以及服务评价等方面还存在较大差异，导致出现各地事项目录不一致、事项要素不统一、办理流程要件差异较大、数据共享机制不健全、服务规范和质量亟待提升等问题，阻碍了跨部门、跨层级、跨地区政务服务事项办理。在广泛调研掌握第一手资料基础上，编制小组对国内外开展政务服务评价情况和相关标准进行了充分的调研了解，通过收集、分析、归纳，整理了以下现行资料：

——中共中央办公厅国务院办公厅关于深入推进审批服务便民化的指导意见（厅字〔2018〕22号）

——优化营商环境条例（中华人民共和国国务院令722号）

——国务院办公厅关于印发全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议重点任务分工方案的通知（国办发〔2020〕43号）

——国务院办公厅关于印发全国深化“放管服”改革着力培育和激发市场主体活力电视电话会议重点任务分工方案的通知（国办发〔2021〕25号）

——国务院办公厅关于全面实行行政许可事项清单管理的通知（国办发〔2022〕2号）

——国务院关于印发《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）

——国务院办公厅关于印发《关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见》（国办发〔2022〕32号）

## 2. 起草标准，精心修订

2022年3月7日，组织专家召开线上视频会议，成立标准编制工作组，制定工作计划和落实方案，明确了标准框架，启动标准研究及编制工作。

2022年4月25日，根据视频会议意见调整了标准框架和范围，编制形成《政务服务“一件事一次办”工作指南（草案）》。

2022年5月11日，召开编制小组会议，按照章节形成标准编制小组，分章节组织修改《政务服务“一件事一次办”工作指南（草案）》。

2022年6月15日，各章节起草小组系统梳理并修改形成《政务服务“一件事一次办”工作指南（工作组讨论稿第一稿）》。

2022年7月15日，召开组内专家会，征求工作组第一稿修改意见，共收集各章节修改意见49条。

2022年8月，按照组内专家会征集建议，修改形成工作组讨论稿（第二稿），并再次征求编制小组及专家意见，共收到意见20条。

2022年8月20日，按照意见起草小组对第二稿进行修改，形成起草小组第三稿。

2022年9月23日，修改形成工作组讨论稿（第四稿），并再次征求组内外专家意见。

2022年10月初，对照国务院办公厅《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）》，对标准文本有关表述进行整体修改。

2022年12月，国家标准委下达国家标准制修订计划，计划号20220893-T-434。

2023年8月1日，修改形成《政务服务“一件事一次办”工作指南》国家标准征求意见稿。

2023年9月8日，正式向社会公开征求意见。

## 二、标准编制原则和主要内容的确定

### （一）编制原则

1. 符合相关法律法规原则。政务服务评价工作应符合《中华人民共和国行政许可法》和有关行政许可、政务服务的法律法规和政策性文件的规定。

2. 导向性原则。按照《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）要求，从深入推进“放管服”改革、转变政府职能，创新行政方式，提高行政效能，总结提炼全国各地政务服务“一件事一次办”工作经验，遵循坚持需求导向、坚持系统集成、坚持协同高效、坚持依法监管的原则，推动各地区优化业务流程、打通业务系统、强化数据共享，推动更多关联性强、办事需求量大的跨部门、跨层级政务服务事项实现“一件事一次办”，提高企业和群众办事的体验感和获得感。

3. 协调性原则。政务服务“一件事一次办”工作指南的编制，主要基于兼顾全国不同地区政务服务发展水平和特点的工作考量，重点提炼工作中的共性内容，进一步明确“一件事一次办”事项管理、办事流程、服务规范、服务质量、监督评价等方面内容，力求全面地、系统地指导各地区落实政务服务“一件事一次办”改革。

4. 采用国家标准原则。对于已有国家标准的内容应尽量采用国家标准。本标准直接采用《GB/T 32168 政务服务中心网上服务规范》《GB/T 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求》《GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求》《GB/T 37277-2018 审批服务便民化工作指南》《GB/T

39216-2020 行政许可流程优化的方法与技术规范》《GB/T 40756-2021 全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南》《GB/T 39554.1-2020 全国一体化政务服务平台 政务服务事项基本目录及实施清单 第1部分：编码要求》、《GB/T 39554.2-2020 全国一体化政务服务平台 政务服务事项基本目录及实施清单 第2部分：要素要求》、《GB/T 39735-2020 政务服务评价工作指南》等国家标准。

5. 有利于扩展兼容原则。充分考虑可扩展性和兼容性，为“放管服”改革和政务服务未来业务发展预留足够的扩展空间。

## （二）标准主要内容

本标准规定了政务服务“一件事一次办”工作的术语和定义、工作原则、服务事项、服务提供、服务管理、服务质量、服务保障、服务监督与评价改进等规范化要求。

标准框架见图 1

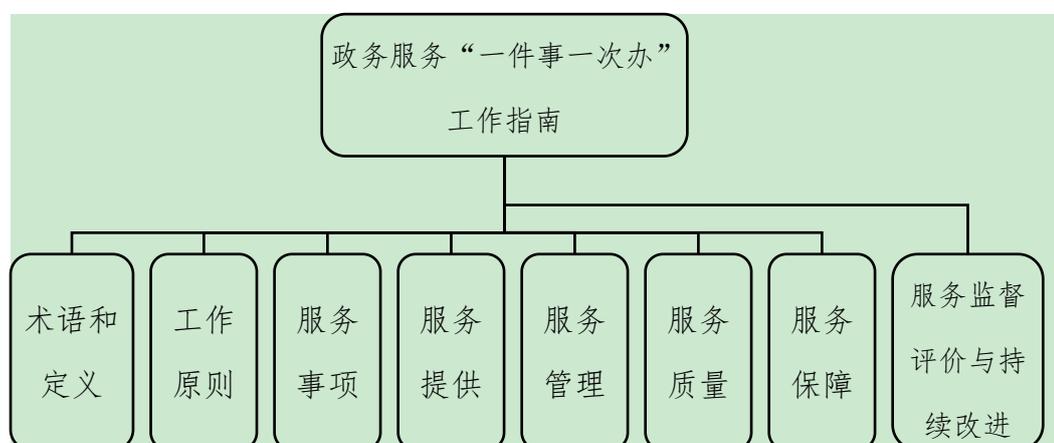


图 1 《政务服务“一件事一次办”工作指南》标准框架

### 1. 术语与定义

明确了政务服务事项、“一件事一次办”、企业和个人全生命周期、一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一次联办等术语定义。

### 2. 工作原则

政务服务“一件事一次办”应坚持需求导向、系统集成、数据赋能、协同高效的原则。

### 3. 服务事项

本部分明确事项清单管理、“一件事一次办”事项梳理和办事指南编制的基本要求，提出整合政务服务事项为集成化办理事项流程优化的方法，并提出了办事指南编制要求和基本要素。其中对事项基于办理场景的“最小颗粒度”梳理，工作内容包括但不限于单事项梳理、流程梳理、表单梳理、材料梳理等方面。在办事指南编制阶段，各地应保证指南要素的准确性和全面性，要素应包括但不限于：设定依据、受理条件、申请材料、办结时限、收费标准、办理结果等内容，征求意见后审核发布，并进行定期更新。

### 4. 服务提供

本部分对服务发布、服务咨询、导办与帮（代）办、引导申报、收件与受理、事项办理、结果送达等服务流程作出了规定。

### 5. 服务管理

本部分对信息平台、“一件事一次办”业务办理系统、基础支撑能力和服务、数据管理与共享作出了规定。

### 6. 服务质量

本部分对人员管理、运行管理、现场管理三个方面提出了服务质量的标准要求。明确了窗口受理员和部门审批人员队伍建设要求；明确运行机制，并强化了制度分类。

### 7. 服务保障

本部分规范了政务服务“一件事一次办”联办机制，明确了牵头单位、配合单位、系统支撑管理部门的基本要求、各部门职责及考核督查方式。

### 8. 服务监督与评价改进

本部分提出了服务监督与评价改进的基本要求。规范政府内部“一件事一次办”的监督检查，明确政务服务管理机构、牵头部门、协同单位的工作职责，细化内部监督基本内容；明确企业和群众对“一件事一次办”的评价渠道、评价对象、评价机制等内容；规范对“一件事一次办”存在问题的反馈、调度、整改等内容，形成发现问题、整改问题、持续优化提升的闭环机制。

### 三、标准试验验证情况分析

本标准依据《行政许可法》、《政务信息资源共享管理暂行办法》、《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》、《优化营商环境条例》、《国务院办公厅关于印发全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议重点任务分工方案的通知》、《国务院办公厅关于印发全国深化“放管服”改革着力培育和激发市场主体活力电视电话会议重点任务分工方案的通知》、《国务院办公厅关于全面实行行政许可事项清单管理的通知》、《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》制定，并且在制定过程中进行了充分的调研和论证。

### 四、知识产权情况说明

本标准不涉及专利。

### 五、产业化情况、推广应用论证和预期达到的经济效果

本标准作为政务服务“一件事一次办”指南性文件，重点落实《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）的要求，围绕事项名称、事项管理、办事流程、服务规范、服务质量、监督评价等方面，建立健全“一件事一次办”标准规范。通过标准制定，明确“一件事一次办”业务办理规则和要求，优化业务流程、强化数据共享。通过标准实施能够有效指导各地区开展“一件事一次办”工作，同时推动更多关联性强、办事需求量大的跨部门、跨层级政务服务事项实现“一件事一次办”，进一步提高企业和群众办事的体验感和获得感。

## 六、采用国际标准和国外先进标准情况

未采标。

## 七、在标准体系中的位置，与现行相关法律、法规、规章及标准的协调性

本标准属于行政管理和服务标准体系的重要标准。依据《行政许可法》、《政务信息资源共享管理暂行办法》、《优化营商环境条例》、《国务院办公厅关于印发全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议重点任务分工方案的通知》、《国务院办公厅关于印发全国深化“放管服”改革着力培育和激发市场主体活力电视电话会议重点任务分工方案的通知》、《国务院办公厅关于全面实行行政许可事项清单管理的通知》、《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》、《GB/T 32168 政务服务中心网上服务规范》、《GB/T 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求》、《GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求》、《GB/T 37277-2018 审批服务便民化工作指南》、《GB/T 39216-2020 行政许可流程优化的方法与技术规范》、《GB/T 40756-2021 全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南》、《GB/T 39554.1-2020 全国一体化政务服务平台 政务服务事项基本目录及实施清单 第1部分：编码要求》、《GB/T 39554.2-2020 全国一体化政务服务平台 政务服务事项基本目录及实施清单 第2部分：要素要求》、《GB/T 39735-2020 政务服务评价工作指南》制定，本标准与现行相关法律、法规及相关标准协调一致。

## 八、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准无重大分歧意见。

## 九、标准性质的建议说明

本标准规定了政务服务“一件事一次办”工作的术语和定义、工作原则、服务事项、服务提供、服务管理、服务质量、服务保障、服务监督与评价改进等规范化要求。适用于全国各级各类政务服务机构和人员开展政务服务“一件事一次办”工作，其他企业和个人办事事项参照执行。建议其性质为推荐性标准。

## 十、贯彻标准的要求和措施建议

本标准是行政管理和服务体系的重要标准，是全面落实政务服务“一件事一次办”打造政务服务升级版的技术支撑。本标准规定了政务服务“一件事一次办”工作的术语和定义、工作原则、服务事项、服务提供、服务管理、服务质量、服务保障、服务监督与评价改进等规范化要求，对于推进“放管服”改革、优化营商环境，加快构建新发展格局、建设人民满意的服务型政府具有重要的意义，建议尽快批准发布。

## 十一、替代或废止现行相关标准的建议

不涉及。

## 十二、其他应予说明的事项

无。

标准起草小组  
2023年9月8日