

# “一件事”改革撬动政务服务效能大提升

## ——“高效办成一件事”政策落地观察

利民之事，丝发必兴。

今年年初，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》。企业信息变更“一件事”、信用修复“一件事”、新生儿出生“一件事”、教育入学“一件事”……一件件关乎企业和群众切身利益的关键小事，实现了从“多部门来回跑”到“一件事高效办”。

截至目前，这一政策的落地效果如何？企业和群众的办事满意度、获得感是否有所提升？将过去企业群众要跑多个部门办的事，集成还原为“一件事”，背后蕴藏着怎样的政务服务改革深意？新华社记者进行了走访调研。

### 清单持续扩容 企业群众办事更省心

在北京市西城区政务服务大厅，北京星宜会餐饮管理有限公司金融街店店长赵鹏正忙着为新开的分店办理手续。原本以为要去好几个窗口、跑好几趟手续，没想到工作人员告诉他缺少的一份材料回去可以在线提交，证照过几个工作日就能拿到。

“一趟下来就能拿到新的营业执照和经营许可证，真是太省心了！”赵鹏说。

开办餐饮店“一件事”，是今年年初“高效办成一件事”政策提出的第一批重点事项。

第一批事项共计13个，包括企业信息变更、开办运输企业、开办餐饮店、水电气网联合报装、信用修复、企业上市合法合规信息核查、企业破产信息核查、企业注销登记等8项与经营主体办事相关的事项；新生儿出生、教育入学、社会

保障卡居民服务、残疾人服务、退休等5项与个人办事相关的事项。

“这些都属于高频、面广、企业群众反映问题多的事项。”“一件事”改革以破解办事梗阻、降低制度性交易成本为着力点，从最关键的环节抓起、最基础的环节做起、最明显的短板补起、老百姓“最怨最烦”的难事干起，有助于增强人民群众的获得感。”清华大学公共管理学院教授孟庆国说。

在重庆市江北区，市民梁一新和记者分享了给她两个孩子上户口的经历：“生老大的时候，我们为了给孩子办证件，要在地图上搜这些办事机构的地点，一个个问怎么办，现在给老二办就方便多了！在‘渝快办’平台上点‘新生儿出生一件事’，所有的证件都办好了，还能邮寄到家。”

今年10月，重庆市在此前的新

生儿出生“一件事”基础上上新上线了2.0版本。新生儿父母可“一站式”申请联办出生医学证明、预防接种证等10个事项，办理时限5个工作日。

据了解，首批推出的13个“一件事”，有不少来自各地区各部门探索成熟的工作实践。如今将这些事项在全国层面推广，既是各地政务服务改革成果的集中展示，也能够促进各地互学互鉴。

今年7月，在第一批13个事项落地见效的基础上，企业迁移登记、就医费用报销、申请公租房等8个重点事项对外公布。

“政策明确各地区各部门逐年推出一批重点事项，一件事接着办，一年接着一年干，年年推进、事事有成，定能实现积小胜为大胜。”中国人民大学公共管理学院教授马亮说。

### 以“一件事”为牵引 政务服务更高效

上海心动能科技有限公司总裁唐小惠最近刚办完公司法定代表人信息变更，本以为手续繁琐，没想到在“一网通办”系统上海企业登记页面完成法定代表人信息变更后，没多久再打开公安、税务、人社、公积金等相关操作页面，发现相关信息已经自动更新了。第二天，她还接到了开户银行的电话，被询问是否需要变更企业账户信息。

“一处变更、多处联动”，便捷高效的服务背后，是后台数据的打通，更是以“一件事”为牵引形成的跨部门、跨层级、跨区域办事流程系统性重构。

从企业群众视角出发，政务服务重心向企业群众“需求侧”转变——

“要及时共享至地方食品经营许可证系统、工程建设项目审批管理

系统、消防监督管理系统等，相关部门不再重复采集”“从企业视角出发，将企业登记信息变更后的跨部门、跨层级事项变更进行同步办理”……今年5月，市场监管总局等八部门发文，要求进一步优化政务服务提升行政效能，推进“高效办成一件事”。

“从2024年重点事项清单涉及责任部门看，有的事项需要五六个部门配合，有的需要七八个部门配合，有的需要十几个部门甚至相关企业配合。”孟庆国说，将一件件具体的事项作为切入点，通过对传统审批流程重构和模式创新，倒逼审批流程优化，牵引行政体制改革，以“小切口”解决政务服务改革中的问题，从而实现政务服务效能大提升。

破解多个“门”、多张“网”，推

动政务服务全国“一盘棋”——

助企惠企服务专区、民生保障服务专区、“跨省通办”服务专区、生育服务专区……在国家政务服务云平台，数十个主题服务专区一目了然，31个省（区、市）及新疆生产建设兵团和46个国务院部门平台的政务服务在这里纵横贯通，构建起了全国政务服务“一张网”。

业务不协同、系统不互通、数据不共享、标准不统一等问题，一度是困扰政务信息化建设的“老大难”问题。

“‘高效办成一件事’政策提出全面加强政务服务渠道建设，统筹‘一门’‘一网’‘一线’三种渠道，推动‘不打烊’的政务服务全覆盖、常态化，有助于系统破解跑多个‘门’、上多张‘网’等问题，推动部门协同、数据共享。”马亮说。

新华社文字记者：潘洁

新华社图片记者：赵子硕

新华社北京11月18日电



在天津市滨海新区政务服务中心，工作人员在“涉企法律服务一件事”专区为市民提供服务（2024年7月31日摄）。

### 强化机制建设 促进政务服务标准化、规范化、便利化

党的二十届三中全会《决定》提出，“健全‘高效办成一件事’重点事项清单管理机制和常态化推进机制”“促进政务服务标准化、规范化、便利化，完善覆盖全国的一体化在线政务服务平台”。

如何促进政务服务“三化”、进一步深化政务服务改革？

顶层设计同基层探索的有机结合至关重要。围绕前两批重点事项清单，国家层面组织具备良好基础的地区集中探索可行方案，各地也在同步部署、积极探索，大胆创新、试点先行。

南京整合市场监管、税务、人社等多部门信息，在江苏省率先推出企业破产

信息核查“一件事”；青岛以政府购买公租房运营管理试点为契机，在山东省率先推行公租房从资格申请到配租入住全业务、全流程“一件事”一网通办……

“要加快总结各地各部门的经验做法并形成相对标准的规范操作方案，加强自上而下的顶层设计。同时也要结合地方实际，尊重企业群众的需求偏好，避免‘一刀切’。”马亮说。

老百姓关心什么、期盼什么，政务服务改革就要抓住什么、推进什么。政务服务改革的不断深化，折射的是为民服务的初心。

开设“办不成事”反映窗口，专人专

窗提供兜底性服务；建立“微笑指数”评价体系，提升政务服务软实力；提供周末延时服务，解决“上班没空办、下班没处办”的难题……想群众之所想，急群众之所急，政务服务的温度在不断提升。

“落实好‘高效办成一件事’，既考验各地的标准执行、数据共享、新技术应用等‘硬件’条件是否到位，也要看各地领导干部对政务服务的认识和工作人员素养等‘软件’条件是否到位。”北京大学政府管理学院教授黄璜说，只有“硬件”和“软件”都得到保障，才能真正高效办好每一件政务服务“小事项”，实现为人民服务的“大目标”。

# “小企业也能干出‘大名堂’”

## ——从第十九届中博会看中小企业发展新动向

新技术“争奇斗艳”，人工智能大模型提供降本增效新方案，“直播+电商”出海模式方兴未艾……

15日至18日在广州举行的第十九届中国国际中小企业博览会，“新”意十足，传递出中小企业发展的新动向。

### 新技术：首发首展向“新”求质

“我们可以和你合照吗？”“请介绍一下你自己吧”……中博会广东展馆现场，广州里工实业有限公司自主研发的“里据人形机器人”正在和观众交流互动。

展会后方，另一款移动机器人模拟展示着生产线“上下料”环节。“它可以自主规划路径，能够安全避障，应用于柔性智能制造、实验检测等多种场景，助力企业提升生产效率。”公司市场经理卢秋说。

新技术“争奇斗艳”，是本届中博会的一大亮点。众多参展企业带来最新的创新产品，引人注目。

躺在“智慧监护床”上，睡眠情况、呼吸频率、心率等数据即刻显示；点击手机APP，数据就能实时发送到智能监护站……凯泰科（中国）医疗器械股

份有限公司向人们展示养老照护的新场景。

广东木几智能装备有限公司展出的多功能贴片机，引起了来访者的兴趣。公司副总经理温妮介绍，这款多功能贴片机，与同类产品相比提速35%以上，极大提升了电子元器件生产效率。

从智慧生活到智能制造，从终端产品到关键零部件、上游材料，一个个新技术、新产品既体现了企业向“新”而行的努力，也体现了消费需求升级、产业转型升级的趋势。

“小企业也能干出‘大名堂’。”中国信通院广州分院副院长李耀华表示，从展会的逐“新”热潮可以看到，广大中小企业深耕主业、加大研发，正以新质生产力增强发展的韧性和动力。

### 新融合：乘“数”而上转型升级

数字化转型既是助企纾困之举，也是提升竞争力的关键。近年来，相关部门推动降低数字门槛、做大数字经济生态，带动更多中小企业数字化转型。

本届中博会设立制造业数字化转型专题展，集中展示汽车装备、智能家居、纺织印染等产业的数字化转型成果。

在中国移动展区，记者看到观众正与互动式AI数字人进行交流。“它结合九天大模型技术，可为中小企

业提供直播营销矩阵、互动客服和在线导购等智能服务，降低企业的运营成本。”广东移动项目负责人李应安介绍。

广东快车科技股份有限公司在现场展示了自主研发的数字经济平台。“平台不仅能够帮助‘链主’企业加强数字营销，还能帮助生产企业建立‘数字’工厂，让生产线状况一目了然。”该公司董事长何润昌说。

展会上，数字化测评系统能像医

生一样，为中小企业提供“工业诊疗”；对智能工厂的模拟可以实现5G视觉质检、5G视频监控、AR远程协作……从工业生产大模型到智能化生产线设计、数字供应链，一个个数字技术的应用让人目不暇接。

“既要通过展会向中小企业推介更多数字化转型的产品和服务，也要进一步加强引导，加快完善配套服务，推动中小企业乘‘数’而上。”李耀华说。

展会上，工业和信息化部联合相关部门发布了《中小企业数字化赋能专项行动方案（2025-2027）》。工业和信息化部中小企业局局长梁志峰表示，将坚持“点、线、面”一体化推进数字化转型，“点”上打造数字化、智能化转型标杆，“线”上推进重点产业链数字化协同改造，“面”上推动重点产业集群和园区数字化提升。力争到2027年，专精特新中小企业数字化改造实现应改尽改。

### 新格局：“链”式出海开放合作

在长期激烈的市场竞争中，国内制造业领域的中小企业练就快速生产、灵活调整的本领。当平台提供出海机遇，它们的特长得以更充分发挥。

展会的一场交流活动中，拼多多旗下跨境电商平台Temu有关负责人介绍了平台助力企业出海的模式：“我们还将推出一系列举措，中小企业有望由此链接全球市场。”

从“单枪匹马”到“链”式出海，中小企业“走出去”的模式更加多元。南京乐惠芬纳赫包装机械有限公司带来最新的灌装技术——一台器

器上可同时满足常温下封装含气饮料和高温下封装无气饮品两种灌装需求。销售经理叶成说：“接下来计划与生产线上下游的配套厂家共同完成整线方案，为海外终端品牌方提供‘一站式’解决方案。”

这次，不少产业集群、工业园区携供应链上下游企业集体参展。广东省中山市小榄镇智能锁具产业集群代表企业，正通过短视频和直播向海外客户推介最新的锁具产品。“在政府的引导下，企业出海的步伐逐步加快，中山锁具已推向全国、走向世界。”中山两德电

子商务有限公司业务经理杨玉连说。

“中国企业出海进入新的发展阶段，‘政府主导+企业自主’的抱团出海模式成为主流。”中山大学区域国别研究院副院长梁育填表示，在供应链、消费市场全球化大趋势下，国际市场会有越来越多中国企业的身影出现。工业和信息化部副部长金壮龙表示，要加大中小企业发展政策沟通和协调，积极开展项目合作，加强产权保护，助力中小企业更加有效地融入全球产业链、供应链、价值链，实现更高质量、更有韧性的发展。

新华社记者：胡林果、钟焯

新华社广州11月18日电