平凉市人民政府办公室文件

平政办发〔2026〕22号

平凉市人民政府办公室
关于印发《甘肃平凉政务服务“高效办成一件事”国家级标准化试点项目建设实施方案》的
通　知

各县（市、区）人民政府，平凉工业园区（高新区）管委会，市直有关部门，中央、省在平有关单位：

现将《甘肃平凉政务服务“高效办成一件事”国家级标准化试点项目建设实施方案》印发你们，请按照时限要求，认真抓好落实。

平凉市人民政府办公室

2026年5月6日

甘肃平凉政务服务“高效办成一件事”国家级标准化试点项目建设实施方案

2025年11月6日，国家标准委印发《关于下达2025年度国家标准化试点项目的通知》（国标委发〔2025〕60号，以下简称《通知》），平凉市政务服务中心申报的“高效办成一件事”标准化试点项目成功获批。为全面深入贯彻落实《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》《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》及《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》等文件精神，高标准完成我市试点建设工作，探索形成可复制、可推广的“平凉模式”，结合工作实际，制定本方案。

一、目标要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻以人民为中心的发展思想，聚焦企业群众全生命周期核心办事需求，以“高效办成一件事”国省事项落地+特色事项赋能为目标，通过标准化建设固化“大综窗”改革成果、创新“三个极限”项目审批模式、拓展“免证办”服务场景、升级“企业之家”服务平台、打造“精准滴灌”政策兑现服务、扩充“增值服务”应用范围，做优“萍萍帮办”服务品牌，构建“事项极简、流程极优、

服务极速、监管极准”的高效便捷政务服务体系，实现五个方面的标准化，为全省、全国政务服务“高效办成一件事”事项办理提供“平凉标准”。

1.场所建设标准化，实现规范统一。规范全市四级政务服务中心名称标识、功能分区、窗口设置、设施设备，制定政务服务中心一体化运行管理等规章制度,形成政务中心一体化运行、“大综窗”建设、全科式受理等体系性规范文件，确保“进一扇门、办所有事”，实现服务、管理、功能一体化。

2.人员管理标准化，实现素养提升。健全综窗及后台审批人员的准入、培训、考核、退出等全周期管理标准，制定政务服务中心工作人员一体化考核管理等规章制度，打造一支业务精通、作风优良的“全科式”服务队伍。

3.事项管理标准化，实现全域同标。建立政务服务事项动态管理机制，对标“四级46同”事项要素梳理标准，确保国、省“高效办成一件事”主题单事项、市级特色事项及政务服务事项同源发布、同步更新，实现“无差别受理、同标准办理”。

4.业务流程标准化，实现效能倍增。围绕“高效办成一件事”，重塑业务逻辑，落实申报办件一次告知、一表申请、一窗受理、一网办理、一线应答等要求，梳理形成网上服务、资料流转、容缺受理、告知承诺、热线应答等标准规范，大幅压减办理时长和办事成本，实现办事流程最优、材料最简。

5.监督评价标准化，实现作风向好。结合党员示范引领、阶

段性评优选先、年度考核评估，健全政务服务“好差评”、监督检查、绩效考核三位一体的标准化评价体系，推动评价结果与评优评先、效能考核深度挂钩，促进服务作风持续向好向优。

二、试点范围

（一）事项范围：全面覆盖企业从设立到注销（企业开办、申请资质、投资立项、人才服务、社保医保、纳税缴费、抵押贷款、申请破产）、个人从出生到身后（出生、户籍、教育、就业、购房、婚育、退休、身后）的全生命周期“高效办成一件事”重点事项，并拓展至相关“一类事”场景。

（二）实施范围：覆盖市、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）四级政务服务机构，包括但不限于线下政务服务大厅、线上政务服务平台、一体化自助服务终端等服务渠道。

三、重点任务

（一）构建科学完备的标准化体系。依据GB/T32170.2-2015《政务服务中心标准化工作指南第2部分：标准体系》、GB/T13016-2018《标准体系构建原则和要求》、GB/T24421.2-2023《服务业组织标准化工作指南第2部分：标准体系构建》、GB/T45836—2025《“高效办成一件事”重点事项“集成办”工作指南》、GB/T46714—2025《政务服务大厅集约化建设指南》等国家标准具体内容，制定包含《平凉市“高效办成一件事”运行规范》等通用基础标准，《“萍萍帮办”服务工作规范及流程》等服务提供标准，《政务服务综合窗口人员管理规范》等服务保

障标准，《政务服务机构岗位设置规范》等至少20项内部适用标准，构建结构清晰、协调配套的政务服务标准体系。

1.通用基础标准体系：根据国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布的现行服务行业各项标准，汇总形成涵盖线上线下政务服务、安全管理、公共信息等各领域的通用基础标准体系，为平凉市推进国家标准化试点创建工作提供支撑。

责任部门：市政务服务中心

完成时限：2026年6月底前完成

2.平凉特色标准体系：结合平凉政务服务实际，明确需制定、规范、完善及修订的各类标准化制度办法等，汇总编制形成《平凉市政务服务特色标准化体系》。

一是政务服务提供标准体系。形成《平凉市政务服务一体化业务运行标准》，主要任务包括：围绕“高效办成一件事”，制定《“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”运行规范》《平凉市“高效办成一件事”运行规范》《平凉市“一件事”服务专区及专窗服务规范》《平凉市“跨域通办”运行规范》《平凉市“两区一综窗”（24小时自助服务区、网办辅导体验区和无差别受理综合窗口）运行规范》等文件；围绕项目审批“三个极限”工作，制定《平凉市项目审批前期服务专区运行规范及流程》《平凉市项目审批容缺受理和告知承诺实施细则》等；围绕“无证明办事”“免证办”服务，制定《平凉市政务服务“无证明办事”运行规范》；围绕“企业之家”服务，建立《涉企增值

服务“一件事”运行规范》；围绕惠企政策兑现服务，制定《平凉市惠企政策“精准滴灌、一键直达”运行规范》；围绕老年人、残疾人等特殊群体的上门服务与帮办代办服务，建立《“萍萍帮办”服务工作规范及流程》，编制《特殊群体上门服务规范》《绿色通道运行规范》等。

二是政务服务管理与保障标准体系。形成《平凉市政务服务一体化管理保障标准》，主要围绕单位科室及人员、党建与文化、政务宣传、信息和网络网站、设施设备、安全应急等管理和保障工作制定相应的管理标准化体系，如《科室工作人员管理规范》《政务大厅网络及设备运行维护规范》《政务服务“平凉V政务”运行规范》《政务服务“好差评”实施规范》《“陇商通”涉企诉求闭环规范》等。

三是政务服务岗位工作标准体系。形成《平凉市政务服务一体化考评考核标准》，制定前台综合受理、后台审批、网办辅导、“企业之家”服务、帮办代办、12345热线等各岗位工作人员的进驻选派标准与服务考核评估办法，明确各岗位的选人标准、职责权限、工作要求及考评标准，为“高效办成一件事”提供制度支撑。

责任部门：市政务服务中心，崆峒区人民政府

完成时限：2026年9月底前完成

（二）建强特色鲜明的标准化服务模式。

1.“一窗综办”标准化、“一网直达”标准化。深化“大综

窗”改革，运用“高效办成一件事”思维，持续推进政务大厅集约化建设，对设置3个及以上分中心、进驻事项负面清单过多等情况，持续整合分中心，督促事项进驻，提升集约化建设水平和无差别综窗利用率;持续做好政务服务网、甘快办事项发布进驻、高频应用接入使用、专区专栏信息更新维护、界面动态优化调整等工作，实现“一件事、一个窗、一张网、一次办”。

责任部门:市大数据中心、市政务服务中心、市发展改革委、市工信局、市招商局、市营商环境建设局、平凉工业园区（高新区）管委会，各县（市、区）人民政府，市级各政务服务事项承办部门

完成时限：2026年9月底前完成，并长期坚持

2.“高效办成一件事”迭代标准化。按照国省发布重点事项上线情况，有序组织开展“走流程”模拟办件（“一件事”牵头、配合部门4月底前完成集中自查）、电话拨测、推广应用。强化“高效办成一件事”专区、专窗、专席，以及单事项咨询窗口工作人员业务培训，及时汇总更新知识库信息。公安、人社等“一类事”较为集中的部门，及时梳理业务流程、申报资料，探索形成诸如户政、驾驶证、出入境、社会保险全周期等“一件事”特色服务；各县（市、区）结合全市“1+2+3+N”产业体系布局，论证文旅康养、平凉红牛、静宁苹果、中医药等县域特色产业“一件事”可行性，全面推进特色事项突破上新（10月底前完成特色“一件事”方案制定、系统建设、上线专区）。建立“一件事”

高效办标准化工作法，根据国省部署上线“一件事”主题，制定统一的落地运行规范；结合特色“一件事”服务链，制定统一的运行标准，从事项梳理、表单整合、流程再造到系统对接，形成一套标准化规范（9月底前完成）。

责任部门：市政务服务中心，各县（市、区）人民政府，市发展改革委、市教育局、市科技局、市工信局、市公安局、市民政局、市司法局、市财政局、市人社局、市自然资源局、市生态环境局、市住建局、市交通运输局、市水务局、市农业农村局、市商务局、市文旅局、市卫生健康委、市退役军人局、市应急局、市林草局、市市场监管局、市统计局、市医保局、市营商环境建设局、市住房公积金中心、市中级法院、市残联、平凉海关、市税务局、市邮政管理局、人行平凉市分行、平凉金融监管分局、市消防救援局、中国电信平凉分公司、中国移动平凉分公司、中国联通平凉分公司、国网平凉供电公司等“高效办成一件事”牵头和责任部门（单位）

完成时限：各责任部门对照职责，按照各项工作要求时限完成，并持续推进

3.项目审批“涉企服务”标准化。落实项目审批“三个极限”要求，在市县政务大厅设立“项目审批前期服务专区”，建立“双交办”闭环管理机制，完善并落实容缺承诺制度，推行“项目管家”全链条服务。优化线上政务服务网平凉站、完善政务大厅线下“企业之家”专区，提供惠企政策兑现、批前辅导、信用查询、

法务咨询等各类项目审批方面政务服务，实施“项目审批+政务服务”精准服务，为全市重点工程、重大项目提供政务服务保障。

责任部门：市政务服务中心、市大数据中心，各县（市、区）人民政府

完成时限：2026年6月底前完成，并长期坚持

4.惠企政策“精准滴灌”标准化。依托甘肃政务服务网、“甘快办”APP企业、个人注册账户数据资源，整合归集基本信息、高频事项、经营状况、资质资格等多维度数据形成主题库，汇总税务、工信、市场监管、人社等部门政策信息形成政策库，通过数据比对分析，实现政策条件与受众特征的筛选匹配，以线上“用户空间”、短信即时推送资讯实现政策兑现，确保政策红利以最快速度、最高效率直达市场主体和群众。

责任部门：市政务服务中心、市大数据中心，各县（市、区）人民政府，市科技局、市工信局、市财政局、市人社局、市农业农村局、市商务局、市市场监管局、市畜牧兽医局、市税务局等各相关惠企政策制定及落实部门

完成时限：2026年5月底前完成，并持续推进

5.“无证办事”标准化。深化“无证明办事大厅”建设工作，拓展“三张清单”并动态更新，形成电子证照据实关联、信用承诺制应用等标准规范。依托一体化政务服务平台电子证照库，推动身份证、营业执照、不动产权证等高频电子证照在政务服务领域的广泛应用，实现“一证通办”“一码通行”。建立健全信用

承诺制实施规范，明确承诺事项范围、承诺内容、核查方式、失信惩戒等标准，确保告知承诺事项依法依规办理，切实减少企业群众办事需提交的纸质证明材料，提升“免证办”服务水平。

责任部门：市政务服务中心、市大数据中心、市营商环境建设局，各县（市、区）人民政府，市级各政务服务事项承办部门

完成时限：2026年8月底前完成，并动态更新

6.“跨域通办”标准化。针对异地办事需求，参照现行协同联办机制运行情况，进一步细化跨区域业务办理流程，明确“收受分离”“异地代收代办”“多地联办”等不同通办模式的操作规范。制定《平凉市“跨域通办”事项清单及操作规程》，由市级各职能部门负责编制，市政务服务中心汇总，统一通办事项的申请条件、申报材料、办理时限、收费标准等要素，确保异地办事“标准统一、流程规范、协同高效”。加强与周边城市及重点区域的政务服务合作，建立健全跨区域通办联席会议、信息共享、业务协同、问题处理等工作机制，依托一体化政务服务平台，实现更多高频事项“跨省通办”“省内通办”“市内通办”，切实解决企业群众“多地跑”“折返跑”问题。

责任部门：市发展改革委、市政务服务中心，各县（市、区）人民政府，市级各政务服务事项承办部门

完成时限：2026年9月底前完成，并长期坚持

7.线上线下特色服务标准化。合理布局大厅闲置场地，有效利用潮汐窗口，对接宣传、教育、人社、商务、文旅等部门，按

需设置可满足市民精神、日常生活需求的文化艺术、市民活动、人才招聘、临时托管、心理咨询、文创市集等综合性服务窗口或公共文化设施。设置“民政团结进步综窗”，实行市级民宗部门、县（市、区）统战部门事项无差别受理，有效减少“负面清单”事项。

责任部门：市政务服务中心，各县（市、区）人民政府

完成时限：2026 年 10 月底前完成，并长期坚持

四、实施步骤

（一）启动部署与体系设计阶段（2026 年 1 月—5 月）。

1.明确分工：明确市、县各有关部门（单位）职责分工，制定工作台账。

2.全面摸底：对照“高效办成一件事”事项清单，全面梳理现有标准、流程、材料，形成问题清单和需求清单。

3.顶层设计：完成平凉市政务服务标准化体系框架设计，明确拟制定的标准清单，启动《平凉市政务服务特色标准化体系》编制工作。

（二）标准制定与宣贯培训阶段（2026 年 6 月—10 月）。

1.标准起草：按照体系框架，根据职责权限分工起草事项办事指南、流程优化等核心标准文本。

2.征求意见与评审：广泛征求部门、企业群众意见，邀请市场监管局、标准化工作专家评审标准文本，修改完善后按程序批准发布。

3.宣贯培训：编制标准宣贯材料，对市、县各有关部门及政务服务中心工作人员进行全覆盖培训，确保工作人员及时掌握标准内容和操作要求。

（三）全面实施与中期评估阶段（2026 年 11 月—2027 年 6 月）。

1.全面推行：在市、县政务服务中心全面实施新发布的标准。

2.延伸扩面：在前期便民服务中心（站）政务服务事项全科式综窗受理试点基础上，扩面选取人口集中的乡镇（街道）、村（社区）开展个人事项全科受理服务；在银行网点、商圈设立标准化“企业驿站”，实现涉企高频、简易事项就近办。

3.中期评估（2026 年 11 月中旬）：开展标准实施效果中期评估，汇总形成中期评估报告。根据评估结果和反馈意见，动态调整优化相关标准，并按照 2025 年度国家标准化试点项目建设要求，报送中期工作总结，上传对应资料。

4.季度评估：每季度开展标准实施效果评估，动态调整完善标准内容和实施措施。

（四）总结验收与复制推广阶段（2027 年 7 月—12 月）。

1.全面自查：对照试点目标和验收要求，全面梳理试点成果，对应查漏补缺。

2.总结提炼：系统总结标准化建设在提升政务服务效能、优化营商环境方面的成功经验和创新做法，形成可复制、可推广的“平凉经验”和标准文本汇编。

3.申请验收：2027 年 10 月底前，向国家标准委提交试点工作总结报告、自评报告及相关成果材料，申请 12 月终期验收。

4.宣传推广：通过现场会、媒体报道、线上推介等多种形式，宣传试点成果，持续扩大“平凉标准”的影响力。

五、保障措施

各级各部门要强化组织领导，对照具体任务和部门职责，明确责任科室和负责人员，市、县财政足额保障专项经费，确保标准制定、平台升级、培训宣传、监督评估等任务按期落地落实。要强化技术支撑，依托数字政府建设成果优化政务服务“一网一端”平台功能，升级完善电子证照与电子签章系统应用，实现业务办理标准化、自动化、智能化。要强化宣传引导，通过线上线下多渠道解读办事指南、宣传工作成效，提升企业群众对“平凉标准”的认知度与满意度，为试点项目建设顺利推进提供保障。

附件：甘肃平凉政务服务“高效办成一件事”国家级标准化试点项目建设年度重点工作行事历

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，市委宣传部，市委统战部，市委编办。

公开属性：主动公开

平凉市人民政府办公室　　2026 年 5 月 7 日印发