

# 绍兴大力推进政务服务标准化建设 “越”标准 “越满意”

朱银燕 周楷华 岳红远

不以规矩，不能成方圆。

自古以来，制定标准和开展标准化建设都是推动社会经济发展进步的强大引擎。在关乎万千企业和千家万户的政务服务领域，标准化建设尤为关键，是实现服务规范、高效、便利的重要基石。

近年来，绍兴深入贯彻《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》等文件精神，全力开展政务服务标准化建设。

绍兴全市域一体化推进政务服务平台建设，出台了一系列标准规范，开启了多维度的标准化创新探索，构建起“标准引领、集成联动、全域一体、数智协同”的政务服务体系，为企业和群众打造更满意、更有获得感的政务服务新体验。

为保障标准化建设成效落到实处，绍兴全市政务服务系统大力弘扬“胆剑精神”，全市一体开展“两听两讲两有”作风提升行动，全力打造“既博又专”干部队伍，“担当专业务实”成为政务服务队伍的鲜明底色。

在标准化建设的引领下，绍兴政务服务工作亮点频现。“政务服务线上线下融合发展”、打造“15分钟政务服务圈”等做法作为典型经验全国推广，教育入学“一件事”入选国办政务办“高效办成一件事”经验做法汇编，22项攻坚改革赋能政府增值服务、打造企业服务驿站等创新举措广受好评。尤其是在“一件事”服务智能化落地工作中，企业群众满意率高达99.98%，进一步打响了“越满意”的政务服务品牌。



幸福绍兴（图片由绍兴市综合行政执法局提供）

## 便民服务标准化 群众办事更便捷

57岁的绍兴市越城区坡塘村民虞月根最近可以申领一笔社保补贴。不用大老远跑到市区，他拿着身份证件、社保卡等证件走到村里的办事大厅，没几分钟代办员就通过后台系统帮他办完了事项。“过段时间就会打到卡里，真是方便啊！”虞月根笑呵呵地说。

“像办理社保等村民经常遇到的事项，家门口就能办好。一些可以网上申办的事情，代办员也会帮忙搞定。”坡塘村党支部书记罗国海说，这对于行动不便、不太会使用智能手机的老年人来说特别友好。

办事不出村的便利，得益于绍兴开展政务服务“市县乡联动”三级标准化体系建设，积极推动“就近办”，打造“15分钟政务服务圈”。绍兴完成全市103个镇街便民中心升级改造，并积极向最基层的村社延伸，政务服务2.0大厅工作台开通数达2715个。目前，全市乡镇（街道）便民服务中心可办事项超200项，村社可办事项超90项。

为进一步方便群众办事，绍兴还出台了一系列标准化的政策规范，全域实施“随时办”“免证办”。如市、县、乡三级政务服务大厅均实行周六延时服务，年延时错时服务超19万件，有效破解了市民“上班时间没空办、下班时间没办法”的痛点。积极推进证明材料电子化改革，通过信息共享、网络核验、告知承诺制等方式实现共享电子材料应免尽免。2024年无证明化办件总量206.33万件，位居全省第一。

比线下“最多跑一次”更加方便的，是线上办事“一次不用跑”。

市民周宏伟记得几年前他想要取出公积金账户里的余额，还需要带着材料跑到窗口去办理。“这几年我都是通过浙里办App，将相关证明拍照上传后，动动手指几分钟就能办好。”

近年来，绍兴全面升级“网上办”，推动政务服务线上线下融合发展。按照“四端”（电脑端、移动端、自助端、窗口端）同源同质的标准化要求，全域部署政务服务2.0系统，事项扩充至1700余个，依申请政务服务事项办件高质量“一网通办”率达99.72%。



绍兴市政务服务中心帮代办服务



越城区集成电路服务驿站



上虞区便民服务中心兜底窗口



越城区企业综合服务中心

## 惠企服务标准化 服务企业更精准

“按图索骥，方便实用。”拿着一张“医疗器械产业政务服务鱼骨图”，绍兴梅奥心磁医疗科技有限公司项目工程师陆鑫如获至宝。“企业在不同阶段应该办理哪些事项、找哪个部门、对接哪些社会资源都一目了然，这对我们的发展帮助很大。”

“这是我们服务企业的一张‘标准指南’。”绍兴市政务服务办相关负责人表示。

“鱼骨图”是绍兴在推进产业政务服务标准化上的一个创新。围绕行业发展和产业链提升需求，将重点产业发展全生命周期拆解为概念设计、初创孵化、投产运营、市场拓展等核心阶段，梳理各阶段企业所需高频服务事项，“一链一图、一链一策”开展产业链服务“精准画像”，实现政务服务精准匹配。

目前绍兴已梳理第一批医疗器械、低空经济等产业链政务服务“鱼骨图”10个，如医疗器械产业“71535鱼骨图”，将产业发展拆解为7个阶段15个环节，梳理创投资金、科技奖励等35个涉企服务事项，助力医疗器械产业从低值耗材向多元化新型产业发展。

为推动产业高质量发展，因地制宜发展新质生产力，绍兴积极推动惠企服务标准化建设，在标准化的基础上创

新推出企业个性化服务，将政务服务送到企业家门口，让服务更加精准高效，全周期、全过程陪伴企业成长。

如果说“鱼骨图”是一张标准化的服务菜单，那挂牌近两年的企业综合服务中心则是能帮助企业解决个性化需求的服务平台。据悉，该中心已入驻部门（单位）及社会组织、市场机构共计190余家，不仅集纳了传统涉企审批服务事项，还汇聚了招商服务、人才服务、金融服务、科技服务等企业在发展过程中的个性化增值服务需求，一站式解决企业“成长的烦恼”。

绍兴已构建起了市、县、镇街（园区）三级“1+7+N”企服中心（驿站），建成第一批镇街（园区）企服分中心（驿站）25家，并出台相关政策，以标准化的要求增强各级企业服务中心的协同性。有问题找企业综合服务中心，已成为绍兴企业的共识。

为了进一步增强惠企服务的精准性和便捷性，绍兴上线“企呼我应”涉企问题闭环处置平台，构建涉企问题收集、处置、反馈、评价闭环机制，切实为企业纾困解难。

上虞格林尔数码摄影器材有限公司是一家专注于摄影器材配件生产的高新技术企业。今年2月初，企业研发的一款摄像机镜头补光灯设备，计划在欧洲超市上架销售。按照欧盟法规要求产品须取得CE认证，而企业自

有实验室专业检测设备不足，多次外送产品检测却始终难以达标。

企业随即在该平台上求助。上虞区企业综合服务中心收到企业诉求后，迅速组建由市场监管、商务、科技、经信等4部门共同组成的跨领域专项服务小组，通过现场诊断、数据采集与模拟推演，快速形成“问题清单”与“技术攻关路径图”，为企业定制应急解决方案。

这样的例子比比皆是。截至目前该平台共归集问题8409件，处置8380件，办结率99.6%。

以智能化赋能标准化，也是提升惠企服务精准度的一大利器。今年绍兴市政务服务系统接入DeepSeek，人工智能带来的高效立竿见影。

在梳理入库政策文件574篇、高频事项550个，整理部门日常业务问答890个后，面对每日近万件的各类企业网络咨询，系统平均响应时间从5分钟缩短至10秒，回复准确率超95%，且支持24小时全天候服务。

“越快兑”政策兑现平台利用AI大模型技术实现政策文件智能拆解、政策精准匹配，建立标准化政策标签库和26.6万个“企业画像”，精准推送惠企政策5.1万次、推送申报率超85%，兑现奖补资金249亿元，超58%的政策事项“免申即享”。

## 集约办理标准化 提质增效更显著

进一扇门，办所有事。这样的改革成效，从绍兴市政务服务大厅的一个综合窗口就可以一斑。

近年来，绍兴以统一的标准全域推进集约改革，不断提升服务效能。

“我们筛选出低频办理事项，将这些事项归集到综合窗口。”市行政审批服务中心副主任丁毅介绍，目前该中心设立了4个综合窗口，每个窗口可无差别受理23个部门的717个事项。

窗口数量少了，入驻中心的各相关部门人员少了，但服务质量却不打折。窗口工作人员葛菁菁说，窗口受理了事项后会通过后台流转到相应部门办理，群众无需再跑第二次。如果遇到窗口人员办不了的事，未进驻中心的相关部门也能随叫随到、快速响应。

如果遇到“疑难杂症”，企业群众也不必惊慌，绍兴全市域畅行“兜底办”，开设“办不成事”反映窗口。

“有位老同志缺失了10年的工作证明，影响到退休金，我们就帮他用考勤、证书等材料

予以证明。”市行政审批服务中心“办不成事”反映窗口的工作人员陈肖迪说，现在的营商环境、办事环境越来越好，办不成事的数量也越来越少。

目前，绍兴市、县、乡三级政务服务大厅均开设线上线下“办不成事”反映窗口，同步开发上线“码上督”平台，嵌入纪检监察监督模块，建立起反映、帮办、督查、整改的闭环联动机制，助力解决企业群众疑难复杂问题，共服务企业群众超200余人次。

除了窗口服务，“高效办成一件事”也是集约改革的重要内容。绍兴以统一标准全域推进“一件事”改革，国务院33个“高效办成一件事”重点事项，已落地28项。

去年8月初，在越城区行政服务中心交通运输窗口，绍兴春胜运输有限公司负责人朱胜杰当场办完了普通货物运输经营许可申请和车辆道路运输证领取，这是全省首例普通货物运输经营准入准营“一件事”。

工作人员解释，此前这分属两个办理事

项，企业需分开申请，不仅程序繁琐，还需重复提交材料，至少需两个工作日才能办结。为简化企业开办流程，优化营商环境，绍兴将普通货物运输经营的多项审批整合为“一件事”，实现一表申请、一次提交、同步审批、同步发证，办理时间从至少两个工作日缩短至半个小时。

“一件事”改革的落地，让企业群众办事的效率和体验感大大提升。如“企业上市一件事”，平均办理时间从15天压缩至3天，办理时限压减80%以上。“教育入学一件事”真正实现入学报名在线办、掌上办、快速办，减免申请材料75%，缩短办理时间60%，平均入学报名办理时间缩短至5分钟内。

“在标准化建设的牵引下，我们全市域提升政务服务效能，有效增强企业群众的获得感，让‘越满意’的品牌深入人心。”绍兴市政务服务办相关负责人表示，将进一步推进政务服务各项改革，助力绍兴勇闯产城人文融合发展的新路子，为高质量发展建设共同富裕示范区贡献力量。



绍兴镜湖新城 谷志锋 摄

(本版图片由绍兴市行政审批服务中心提供)