



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、政策服务免申办等服务，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