

“五个一办”迭代升级 营商环境持续优化

——贵阳市政务服务中心2025年工作综述

营商环境是区域发展的核心竞争力,直接关系到市场主体活力、人民群众满意度和城市发展后劲。

回望2025年,贵阳市政务服务中心坚持以“一表办、一网办、一窗办、一次办、一站办”改革为抓手,通过“五个一办”迭代升级的“硬举措”,提升营商环境“软实力”。

这一年,推动国务院31个“高效办成一件事”重点事项顺利落地,对17个国务院重点事项拓展服务内容,创新推出14项贵阳特色“一件事”。

这一年,推动“群众事身边办”“园区事园区办”“企业事家里办”,将传统“大厅坐等”的政务服务下沉到“群众身边、企业门口、发展一线”。

这一年,以数据共享和智能应用驱动服务流程再造,取得了四项服务“全省率先落地”的突破。

这一年,创新设立“快捷即办专区”,创新推出“一日”“一周”“一月”事项清单150项,持续释放服务效能。

政务服务贴心,企业群众顺心。12月29日,记者从贵阳市政务服务“五个一办”迭代升级助推营商环境持续优化新闻发布会上获悉,2025年以来,全市政务服务办件量突破1500万件,群众满意度持续稳定在99.99%的高位。



市政务服务大厅。



市政务服务大厅工作人员帮助群众在“贵人智办”AI助手体验区办理业务。



群众在市政务服务大厅取号办理“高效办成一件事”相关业务。



2025年贵阳市第三届政务服务职业技能大赛理论考核现场。



贵阳市“企业之家”走进招聘会现场,“零距离”服务企业群众。

贵阳日报融媒体中心 庭静/文 张晨/图

A “一表办”提质效:推进“跨省通办”,推出清单服务

“异地办事不用跑,清单一看就明了”,是“一表办”改革带给群众的直观感受。

3月17日,市民黄女士来到南明区政务大厅办理退休“一件事”。因其户籍地在四川省青神县,独生子女父母奖励金资格审核需要户籍地卫健部门审核,这让黄女士十分为难:“路途这么远,会不会耽误退休手续办理?”了解到情况后,南明区政务大厅综

合窗口立即对接青神县卫健部门,将有关材料邮寄过去并及时获取了户籍地卫健部门审核结果,按时为黄女士办理了退休手续。

原来,在南明区退休“一件事”中的独生子女父母奖励金资格审核事项也可采取“跨省通办”方式办理。“省得来回折腾,太方便了。”黄女士感叹。

当前,贵阳市通过主动对接云南、四川、吉林、江苏、河南等地卫健部门,

为群众打开“方便之门”,让“高效办成一件事”更高效。

截至目前,贵阳市可承办“跨省通办”事项957项,“全省通办”事项3291项,今年以来,“全省通办”市级办件量共1500余件,全市最大限度满足广大群众异地办事需求。

服务不仅“上线”,更是让群众“一看就懂”。

今年以来,市政务服务中心积极推

动服务事项规范化,坚持以季度为时间节点,梳理展示政务服务事项清单,确保企业群众“看表即懂”。2025年,梳理汇总政务服务事项清单5659项。

同时,市政务服务中心还积极推动高频事项清单化,围绕企业全生命周期和群众高频需求,创新推出“一日”“一周”“一月”事项清单150项,涵盖企业开办、不动产登记、工程建设等领域,让企业和群众的办事体验更好。

B “一网办”优服务:“线下跑”变“线上通”,四项服务全省率先

数字化转型是政务服务提效的“加速器”。

2025年,市政务服务中心以数字化转型为抓手,推动政务服务变“线下跑”为“线上通”,实现四项“全省率先”突破。

率先开启“联合云勘验”新模式。依托省级政务服务平台与数据共享体系,实现多部门在线同步勘验、共享结果,变“多头多次”为“协同一次”。审批

时限从5个工作日压缩至1至2个工作日,提速60%以上。同时已落地劳务派遣经营许可、食品经营许可等9个云勘验事项,有效为企业“降成本”。

率先推行“无感续证”审批服务。依托大数据研判与共享,在企业证照到期前1个月,对符合条件的企业主动提醒、在线核验,实现公共场所卫生许可证、食品经营许可证、“客运企业”道路

运输经营许可证等5个证照延续“零申请、零材料、零跑腿”,推动政务服务迈向“无感”新时代。

率先开通5G“电话办”政务服务。联合12345热线,通过5G视频、屏幕共享等功能,实现医保备案登记、变更、社保灵活就业参保等13个事项人工“一对一”语音办理,让群众不出门也能通过手机在家办事。

率先落地应用“贵人智办”AI助手。在全市15个政务大厅设置体验区,提供“问、导、办、查、评”全业务闭环智能服务,可解答全省5000余项事项办事指南、查询100项电子证照信息,支持300余个事项“边聊边办”。截至目前,贵阳市累计回答问题超120万次。该项目在2025年“数据要素×”大赛贵州分赛决赛垂直行业大模型赛道中获得三等奖。

C “一窗办”促便利:预约快办少等待,窗口服务更优化

对群众而言,贴心服务能减少办事的时间和成本,避免多跑腿的困扰,从而在办事过程中提升获得感和幸福感。

今年以来,市政务服务中心持续推进以“自然人+法人、咨询+投诉”的“一窗通办+2+2”模式改革,不断优化提升政务大厅窗口服务水平。

针对群众反映的办简易事项等待时

间长等痛点,市政务服务中心为加快推进政务服务标准化、规范化、便利化,以“减少群众办事等待和办件时长”为目标,积极探索更高效的政务服务方式。

今年初,贵阳市政务服务中心在全省率先设置快捷即办专区,对74个事项即来即办、即办即走,企业群众从取号到办件的平均时长缩减到3至5分钟,

刷新政务服务“新速度”。

1月15日上午10点30分,市民李洪燕夫妻到市政务服务大厅办理医保业务。“一进大厅,工作人员就主动上前询问办理事项,并为我们取号到快捷即办区,原本以为要花一早上的时间,没想到才几分钟就办好了,真是太便捷了。”李洪燕说。

自快捷即办区运行以来,74项即办即走事项办件量达1.2万余件,企业群众办件平均等候时间由19分钟压缩至4分钟,刷新政务服务“新速度”。

服务窗口是城市公共服务的直接载体。如今的贵阳,一个个服务窗口正悄然刷新体验,折射出一座城市优化营商环境的诚意与温度。

D “一次办”更高效:集成服务破壁垒,创新办好特色事

出了14个具有贵阳特色的“一件事”。

“效率太高了!现在在贵州政务服务网上填一次表、传一套材料,2个工作日就取到了新店的证照。”日前,瑞幸咖啡(贵阳)有限公司云岩区第十八分公司的经办人周女士表示,高效便捷的新店开办体验,让她切身感受到了“爽爽贵阳爽爽办事”的政务速度。

2025年,市政务服务中心推出开办咖啡店“一件事”,联合市场监管、综合执法等部门构建起“一窗受理、内部流转、限时办结、统一反馈”的集成服务模式,依托贵州政务服务网实现“一套材料、全域共享”,结合实际运用“云勘验”

系统助力营业执照、食品经营许可证、户外招牌设置等联办,办理时限较以往压缩60%以上。今年10月以来已助力全市367家咖啡店“爽爽”拿证。

以“高效办成一件事”为突破点和主攻方向,市政务服务中心将涉及多个部门和环节的“一堆事”整合成企业群众视角的“一件事”——

联动市直部门推动国务院31个重点“一件事”落地,贵阳及区县还拓展17个事项服务内容。如建设项目开工“一件事”,在国家要求5个事项基础上新增2个本地高频事项,审批时限再压缩50%以上,跑路次数减少80%;经开区率先在

全省落地科技成果转化“一件事”,获《贵州改革工作动态》推介。

聚焦园区企业实际需求,市政务服务中心将13个国办涉企“一件事”、12个园区特色“一件事”部署到各产业园区,累计办件已超3万件。以白云经开区试点推出的“入驻标准厂房一件事”为例,整合设立登记、消防、环评等8个环节,实现办理环节压缩87%,时限减少58%,已成功吸引26家企业快速入驻,盘活标准化厂房3.1万平方米,成为以优质政务服务助推产业发展的典范。

现在的贵阳,审批服务效率之变可感可及,政务服务更加高效便捷。

利企便民,激发经济社会发展内生动力。

截至12月底,贵阳贵安经营主体总量达111.81万户,新设经营主体15.36万户,营商环境评价连续四年位居全省第一。这背后,离不开各部门的积极协作、企业的积极反馈、群众的主动参与,以及社会各界的支持。

实践步步深入,改革不断创新。未来,市政务服务中心将持续聚焦企业群众需求,推动政务服务从“能办”向“好办、快办、爽办”升级,让营商环境的“金字招牌”更亮,为贵阳贵安高质量发展注入更强劲动力。

E “一站办”有温度:政务服务下沉,群众事身边办

“政务服务不用等,身边就能办”是贵阳构建“15分钟政务服务圈”的目标。

2025年,市政务服务中心打破“大厅坐等”模式,将服务下沉至“群众身边、企业门口、发展一线”,让有温度的服务触手可及。

推动“群众事身边办”。以“15分钟政务服务圈”为基础,创新“政务+”服务模式,将高频政务服务下沉银行、邮政、医院等13类场景168个社会网点。如今,医保社保查询、公积金提取在部分银行网点就能办,个体工商户登记、驾

驶证补换在部分邮政网点可代办,异地就医备案可在医院办,税务发票领取、营业执照年审可在商圈办。今年以来,这些社会网点已累计服务群众超20万人次,办理事项超8万件。

推动“园区事园区办”。一方面,围绕企业全生命周期办事需求,分类下放省市经济管理权限事项,向上对接建立省级事项审批“绿色通道”,实现“审批直报、快速反馈”。另一方面,在各园区统一设置综合窗口,配备涉企服务专员,为企业提供从设立到注销的全周期

“帮代办”服务,确保诉求“一窗受理、专人跟进、限时办结”。今年以来,各园区已累计办理政务服务事项超8万件。

推动“企业事家里办”。依托“企业之家”线上线下平台,形成“企业点单、服务接单、部门接单、企业接单”的闭环流程,让诉求“进得了门有回应”。今年以来办结企业诉求1400余件,办结率100%,让企业感受到“家”的温暖。

政务服务窗口从企业和群众视角出发,把“高效办成一件事”作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手,最大限度