



摘 要

一、整体情况

2025年1-2月，我市“好差评”主动评价数156952条，“好差评”主动评价率99.79%，好评率99.99%，差评按期整改率100%。

2025年1-2月，我市共有国家、省、市级政务服务平台线上咨询1条，投诉0条，差评12条，均已按期处理。

2025年1-2月，开封市各级“有诉即办”服务专区运行情况良好，“导办、帮办、代办”窗口共受理40174件；“万人助万企”窗口共受理480件；“办不成事”监督窗口共受理18件，均已办结。

2025年1-2月，开封市各级“一件事”综合受理窗口运转情况良好，其中省平台共受理4750件；市平台共受理5582件。

2025年1-2月，开封市政务服务网中超期事项共产生13件，县区超期事项7件；市直单位超期事项6件。

2025年1-2月，开封市民之家现场办理业务67036件。

2025年1-2月，开封市民之家大厅日常巡查工作中查处窗口各类问题12件，提醒解决12件，问题按时整改率100%。



二、红黑榜

(一) 1月13日,办事群众张某将一封感谢信送至鼓楼区政务大数据中心,表扬鼓楼区社保23窗口工作人员服务态度好,热情耐心,让群众少跑趟,群众特别感动,对该窗口工作人员提出表扬。

(二) 1月16日,办事群众潘静静将一封表扬信送至龙亭区政务大数据中心医保窗口,表扬窗口人员帮助她整理生育报销资料,办事认真负责、有耐心、效率高。

(三) 1月17日,禹王台区政务服务大厅市场监督管理局行政审批窗口收到开封市佰珩商贸有限责任公司赠予的锦旗。

(四) 2月19日,禹王台区政务服务大厅医保窗口收到河南特耐全体员工赠予的印有“真情关怀解民忧,服务惠民暖人心”的锦旗一面。

(五) 2月21日,万岁山游览区有限公司负责人姚先生专程来到市民之家城管局审批窗口,将写有“情系企业鼎力相助,精准服务担当作为”的锦旗送到窗口工作人员手中,对城管局审批窗口在办理业务过程中提供的高效办事、热情服务给予赞扬和感谢。

(六) 2月24日,开封市行政审批和政务信息管理局“互联网+”综合受理窗口收到市民吴女士送来的一封热情洋溢的感谢

信，对9号窗口工作人员陈培培在办理工商减资手续过程中提供的优质服务表示衷心感谢。

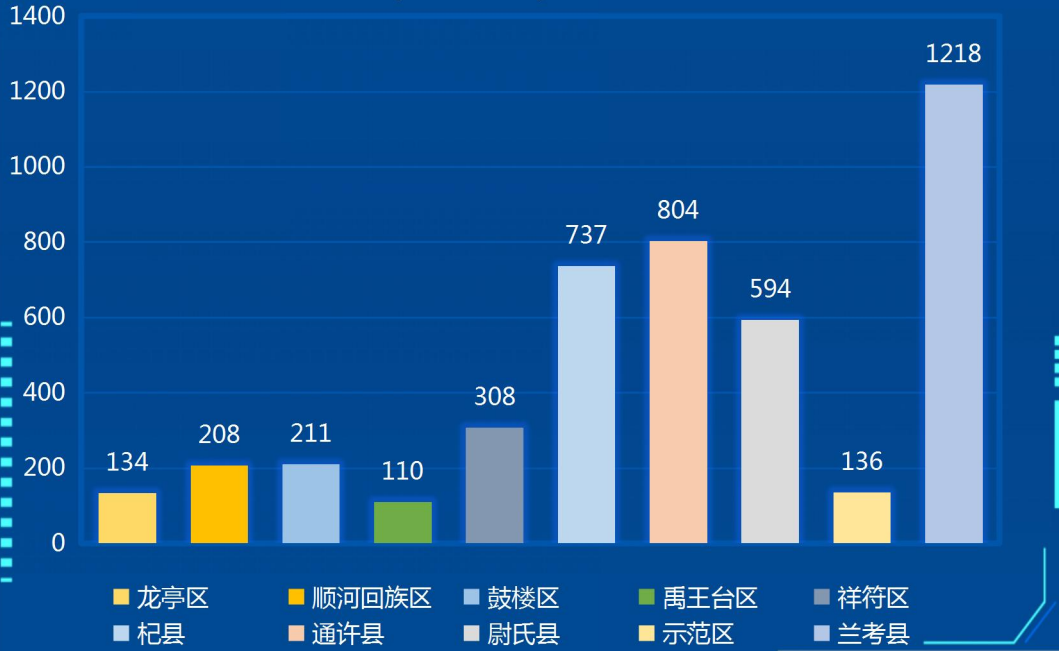
三、县区情况

（一）“高效办成一件事”工作情况。

2025年1-2月，我市各县区政务服务大厅“一件事”综合受理窗口运转情况良好，省平台共受理4705件，其中“新生儿一件事”2782件，“退休（个人）一件事”1243件，办件量较高。市平台共受理5582件。其中兰考县、通许县、尉氏县、杞县“高效办成一件事”推广力度较大，办件量较高，提出表扬。数据显示，多数县区政务服务大厅“一件事”综合受理窗口办件量较低；在检查过程中发现窗口工作人员普遍存在业务能力欠缺、流程不熟悉的情况，难以一次性告知所需材料，导致办成“一件事”的能力较弱。针对这些问题，下一步，各县区需紧密遵循省局关于“高效办成一件事”的最新指导要求，理清理顺省平台“一件事”业务流程，全面开展业务培训工作。窗口工作人员的业务能力和服务水平得到全面提升，确保能够高效、准确地办理各类便民利企事项，真正将“高效办成一件事”各项改革举措落到实处，惠及广大民众和企业。



2025年1-2月各县区“一件事”综合受理窗口 (省平台)开展情况



2025年1-2月份各县区“一件事”综合受理窗口 (市平台)开展情况



（二）“好差评”工作情况。

2025年1-2月，开封市在省政务服务网“好差评”系统中有效评价数为156952条。各县区评价数量、主动评价率、评价覆盖事项率均有明显提升，保持较高水平，提出表扬。数据显示，截至1-2月份我市“好差评”主动评价率为99.79%，情况较好；评价覆盖事项率78.44%，有明显下降；2025年1-2月各县区共产生“差评”10件，其中杞县4件、兰考县2件、通许县1件、鼓楼区1件、龙亭区1件、祥符区1件。“差评”均已回访，按期回访率100%，投诉人对处理结果均表示满意。年初以来，“差评”数量有明显增多，其中“新生儿一件事”差评数量较多，原因多为线上办理业务未在承诺时限内办结，线上提交材料后仍需要线下提供材料，线上办理业务流程不清晰、不方便导致群众无法正常办理业务。下一步，各单位要梳理“差评”原因，重点解决线上业务办理时间长，业务流程不准确等问题；同时，要持续提升主动评价率和评价覆盖事项率，确保两项指标全面提升。

开封市各县区 2025 年度“好差评”数据汇总

序号	评价县区	评价数量	主动评价率	评价覆盖事项率	差评	差评按期整改率
1	龙亭区	16012	99.98%	97.44%	1	100.00%
2	尉氏县	14354	85.44%	84.62%	0	100.00%
3	杞县	17699	99.95%	100.00%	4	100.00%
4	祥符区	13519	99.97%	54.12%	1	100.00%
5	通许县	6670	92.59%	58.00%	1	100.00%
6	顺河回族区	10584	99.91%	97.92%	0	100.00%
7	禹王台区	14327	99.88%	95.92%	0	100.00%
8	鼓楼区	8184	99.89%	88.37%	1	100.00%
9	兰考县	37315	99.17%	100.00%	2	100.00%

(三) “有诉即办”工作情况。

2025 年 1-2 月，各县区政务服务大厅“有诉即办”服务专区运行情况良好。全市“导办、帮办、代办”窗口共受理 40174 件；“万人助万企”窗口共受理 480 件；“办不成事”监督窗口共受理 18 件。数据显示，今年以来企业群众“诉求”集中在企业生产经营、社保和医保、不动产相关业务。“万人助万企”窗口受理企业申请多集中于企业经营注册、企业经营变更类业

务。

开封市 1-2 月份各县区“有诉即办”服务专区工作情况汇总

序号	县区	“导办、帮办、代办”窗口	“万人助万企”窗口	“办不成事”监督窗口
1	市民之家	2267	7	/
2	示范区	2483	0	0
3	龙亭区	1782	6	0
4	尉氏县	2858	8	0
5	祥符区	2452	2	1
6	通许县	3041	30	5
7	杞县	3227	30	4
8	禹王台区	2526	93	1
9	鼓楼区	2174	92	0
10	顺河回族区	2022	192	2
11	兰考县	15342	20	5
	合计	40174	480	18

（四）咨询投诉办理工作情况。

2025 年 1-2 月，线上各级政务服务平台共产生咨询 1 条、投诉 0 条，平台显示办件情况和办理环节各项指标正常。其中，群众反映的热点问题较多的单位是公安部门，望相关单位继续

高度重视平台监管，监督和规范审批环节和行为，针对政务平台咨询情况进行梳理总结，对群众满意度较低的领域集中研判，找准问题源头。同时，要持续创新服务方式，优化服务水平，增强企业群众满意度、获得感、幸福感。

（五）电子监察工作情况。

2025年1-2月，开封市各县区在开封市政务服务网中产生超期事项数量7件，其中尉氏县5件、兰考县2件。顺河区、禹王台区、鼓楼区、通许县、祥符区、龙亭区、示范区、杞县1-2月份无超期事项发生，提出表扬。1-2月份超期事项较上月有明显下降，但部分单位仍存在事项超期偶发情况。经查，超期原因均为各县区相关单位工作人员处理不及时，监管人员未及时提醒，导致事项超期。各县区要高度重视电子监查工作，安排专人负责紧盯系统实时办件信息，及时提醒，快速处理，保证我市政务服务事项办事各环节规范、高效。

（六）“一窗受理”工作情况。

2025年1-2月，开封市各级政务服务中心运转情况良好，“一窗受理”工作稳步推进，各县区窗口工作人员业务能力持续提升，全市共260余人通过政务服务办事员职业技能等级认证并取得证书。但仍然存在窗口工作人员持证上岗比例较低，社保医保窗口融合不到位，税务、公积金等业务实行部门未能实现“一窗受理、综合服务”等问题。下一步，各县区要按照

2025 年线下政务服务重点工作落实安排时间表，逐项推进，全面推动政务服务大厅所有办事窗口工作人员持证（政务服务办事员职业技能等级证书）上岗比例达 70%以上、社保医保整合、税务公积金综合受理等工作落实落地。

开封市各县区“持证上岗”工作情况汇总

序号	县区	窗口总人数	取证人数	持证上岗率
1	示范区	77	55	71.4%
2	龙亭区	19	5	26.31%
3	尉氏县	76	23	30.26%
4	祥符区	85	38	44.70%
5	通许县	58	10	17.24%
6	杞县	49	17	34.69%
7	禹王台区	52	29	55.76%
8	鼓楼区	19	17	89.47%
9	顺河回族区	22	5	22.72%
10	兰考县	126	47	37.30%

（七）创建全国文明城市工作情况。

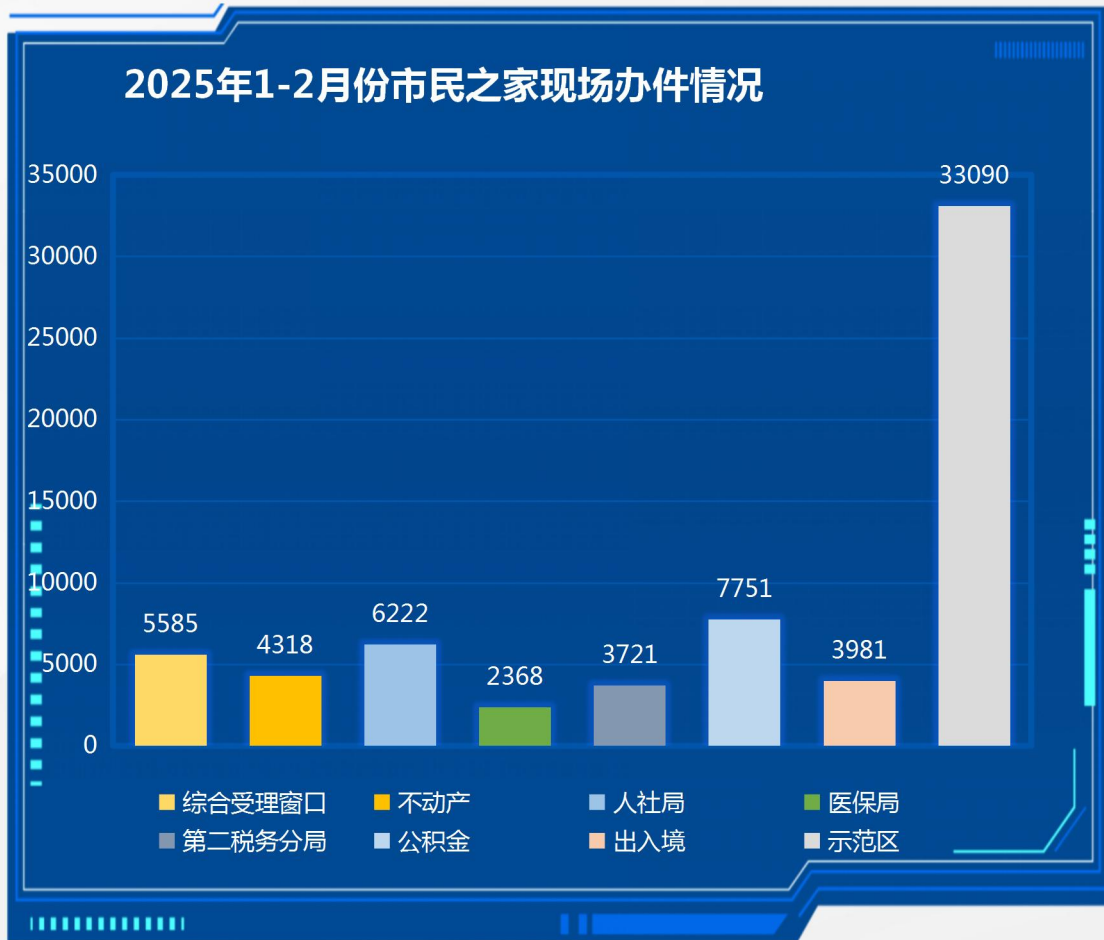
1-2 月以来，我市政务服务系统各项创文工作稳步有序推进，通过常态化的专项督导检查，全市政务服务系统的整体形象得到了全面提升。各级政务服务窗口单位在服务质量、效率

和形象上都有明显改善。同时，各区不断创新服务模式，优化服务流程，进一步提升政务服务的质量和效率。这些举措不仅增强群众的满意度，也为我市的文明城市创建工作奠定了坚实基础。下一步，我市将继续深化政务服务改革，推动创文工作向更高水平迈进，确保政务服务更加便捷、高效，进一步提升群众的获得感和幸福感。

四、市民之家情况

（一）市民之家现场办件情况。

2025年1-2月，开封市民之家现场办理业务67036件。“互联网+”政务服务综合受理窗口共办理5585件；人力资源和社会保障局共办理6222件；出入境支队共办理3981件；不动产登记中心共办理4318件；公积金管理中心共办理7751件，其中归集业务4401件，提取业务2015件，信贷业务1335件。第二税务分局共办理3721件，其中契税业务2807件，车购税业务914件。医疗保障局共办理2368件。示范区行政服务中心共办理33090件。数据显示1-2月高频办理事项中，人社局业务、公积金业务办件量较高，业务量较大。



(二) 市民之家巡查情况。

2025年1-2月，市民之家政务大厅巡查组共发现各类问题12件，整建制入驻单位中：人社局1件，示范区行政服务中心2件，不动产登记中心1件，医疗保障局2件。问题提醒解决12件。日常巡查中发现问题较为突出的有：1. 医保中心咨询台存在长时间空岗现象；2. 不动产登记中心窗口台面较脏等现象。

望各窗口单位高度重视窗口形象建设，做好日常监督和定期培训，积极营造政务服务窗口便民、高效、规范、有序的外形象。

五、工作动态

开封市行政审批和政务信息管理局：为全面贯彻党中央、国务院、省委省政府关于“高效办成一件事”的工作部署，深入推进“一窗两翼N特色”服务体系，充分发挥“一窗”工作职能，开展特色服务，开封市行政审批和政务信息管理局根据近年来实际工作经验，推出“企航民护”窗口工作机制，全方位提升综合受理窗口服务质量。一是**“双组分类+轮岗赋能”：聚焦企民需求，打造专业化服务新机制。**面对政务服务窗口业务繁杂、人员配置挑战等问题，开封市行政审批和政务信息管理局将窗口工作人员按照业务类型划分为“企航组”和“民护组”。“企航组”专注于市场监管局、交通运输局、住建局等业务部门的涉及企业生产经营全生命周期多个“一件事”业务办理，致力于为企业提供一站式、高效便捷的政务服务，助力企业扬帆远航；“民护组”则专注于人社局、民政局、教体局等业务部门与民众生活紧密相关的“一件事”业务，致力于保障和改善民生，守护人民群众的切身利益。这样的分组形式不仅能明确职责范围，还能提高工作效率，确保服务的专业性和精准性。同时，“企航组”和“民护组”工作人员实施定期轮岗制度。两组工作人员每月轮换一次岗位，这一举措不仅有助于工作人员拓宽业务领域、提升综合素质，还能有效防止因长时间在同一岗位工作而产生的倦怠感和潜在的腐败风险。通过



轮换，工作人员能够接触到更多类型的业务，增强应对复杂情况的能力，进一步提升服务质量。二是“**培优赋能+星级激励**”：**锻造“一口清”服务能手，激活窗口服务新动能**。为确保窗口工作人员能够迅速适应岗位需求，开封市行政审批和政务信息管理局定期组织业务培训，邀请各领域专家和业务骨干进行授课，传授业务知识和服务技巧。通过系统的培训，让窗口工作人员逐渐成长

为政务服务领域的“一口清”能手，能够熟练掌握各项业务流程，准确解答群众咨询，提供



一站式服务。此外，开封市行政审批和政务信息管理局引入积分排名制度。每月根据窗口工作人员的服务质量、工作效率、群众满意度等方面进行综合评分，排名靠前将优先评选当月“服务之星”。全面激发窗口工作人员的工作热情和积极性，形成比学赶超的良好氛围，进一步推动窗口整体服务质量的提升。下一步，开封市行政审批和政务信息管理局将紧扣“高效办成一件事”改革主线，持续深化“一窗两翼N特色”服务体系，推动窗口服务从“专业化”向“全科化”跃升，努力打造高素

质“全能型”服务队伍，全面推进政务服务从“能办”向“好办”“智办”升级。全力构建标准化、规范化、便利化的政务服务新标杆，为开封市经济社会高质量发展注入更强动能、筑牢更实保障。

开封市行政审批和政务信息管理局：为全面提升电子证照数量质量，助力优化营商环境工作提质增效，近日，市行政审批和政务信息管理局在全市范围开展电子证照“事项清、权责清、底数清”“三清”行动。市行政审批和政务信息管理局围绕“明思路、摸家底、强应用”工作总基调，在建章立制、系统优化、创新应用等方面持续发力，先后印发《开封市全面推进行政服务事项“免证可办”工作方案》《开封市加快推进电子证照等“四电”扩大应用和互通互认实施方案》等文件，提供政策依据，凝聚部门合力；持续深化“免证可办”，新增110项可用电子证照，逐步实现高频政务服务事项在办理过程中所需信息“自动填”、所需证照材料“免提交”；创新“证照到期前提醒”服务，通过“三色预警”，向行政执法部门和行政相对人精准推送提醒通知，指导帮助群众和企业及时换发证照。行动开展以来，共梳理公安、交通、市场监管等23个部门电子证照164类，有效期内实体证照102余万张，电子证照70余万张，进一步厘清了层级、摸清了家底，为下一步完善全市电子证照库，全面赋能经济社会高质量发展打下了坚实基础。



尉氏县行政审批和政务信息管理局：为进一步提升政府治理效能、增强群众满意度，尉氏县行政审批和政务信息管理局持续强化大厅管理，强化工作质效。一是多元协同，凝聚监督合力。尉氏县政务服务中心突破传统单一部门监管模式，积极联合尉氏县纪委监委及营商中心，构建起“三位一体”的联合监督体系。三方充分发挥各自职能优势，政务服务中心提供业务专业视角，尉氏县纪委监委强化纪律监督权威，尉氏县营商中心聚焦企业群众需求，实现资源共享、优势互补，全方位提升监督效能。二是精细把控，严守服务质量。在日常联合检查中，对大厅窗口日常工作的各个环节进行精细化排查。围绕工作纪律，严查迟到早退、擅自离岗等现象；针对服务态度，重点关注是否存在冷硬横推、敷衍塞责问题；聚焦业务办理流程，审核材料接收、审批流转、结果反馈等环节是否高效规范，确保每一项政务服务都能让群众满意。



杞县行政审批和政务信息管理局：2月28日，杞县行政审批和政务信息管理局组织召开政务服务“三进三服务”工作部

署会，印发《杞县政务服务“三进三服务”活动工作方案》，明确活动的具体内容和实施步骤。会议要求，活动领导小组成员单位要深刻认识“三进三服务”对于提升政务服务效能、优化县域营商环境的重要意义，通过“进家庭、进企业、进社区”，深入了解群众与企业需求，主动服务基层，推动政务服务从“窗口内”向“家门口”延伸，从“被动受理”向“主动问需”转型。聚焦解决“最后一公里”问题，深入一线听取意见，增强群众和企业获得感。要把活动中的好经验、好做法固化成制度，打造可复制推广的“杞县模式”，推动服务型政府建设。会议强调，要加强组织领导，由杞县优化营商环境服务中心和杞县行政审批和政务信息管理局组织实施、相关行政审批部门配合，成立活动领导小分队，负责统筹、实施与监督检查。各行政审批部门明确责任人，细化任务落实，形成上下联动、协同推进的工作机制，全力营造“有力度、有温度”的良好政务环境。

六、改革创新举措

兰考县行政审批和政务信息管理局：兰考县行政审批和政务信息管理局聚焦企业群众办事忘带证件、材料反复核验等问题，通过兰考县无证明城市业务办理系统调取基础信息库、电子证照库，打通数据壁垒，大力推进政务服务减材料、优流程、提效能，实现“智慧导办”“刷脸办”“免证办”。一是VR全景“智慧导办”。利用三维建模和VR虚拟现实技术，实现县、

乡镇（街道）等 17 个办事大厅、窗口、自助便民设施等 360 度全景图，模拟办事场景。群众可在虚拟环境中启动导航，轻松找到相应业务办理地点、高频事项所需办事材料。二是打通数据壁垒“免证办”。企业群众线下办理业务“刷脸”认证成功后，系统自动调取办事所需材料的电子证照，目前已实现 35 家单位 1932 项政务服务事项“免证可办”。同时加强窗口工作人员的应用服务意识，引导企业群众主动亮码体验“免证办”服务，有效减少纸质证照提交，切实让智慧审批惠及更多的企业和群众。三是数字化引领“刷脸办”。企业群众可通过刷脸认证、身份证认证、电子证件认证三种方式，在办事窗口免提供身份证、结婚证、不动产权证书等 25 种证件，实现“刷脸”即办模式。截止目前已累计服务企业群众 98906 次，大幅提升了政务服务效率，有效提高了群众和企业办事体验感、满意度。

顺河区行政审批和政务信息管理局：扎实抓好“高效办成一件事”试点任务落实。以“减时限、减材料、减环节、减跑动”为核心，深入推进“一件事”改革。目前，顺河回族区已上线新生儿出生、退休、残疾人服务、开办餐饮店等 10 个“高效办成一件事”主题套餐，且事项覆盖面仍在不断扩大。顺河区残联牵头成立顺河回族区残疾人服务“一件事”工作专班，统筹协调残疾人服务“一件事”联办工作，会同联动部门建立完善工作推进机制。实现残疾人证办理出证后，第一时间向符

合条件的持证人员反馈办理提醒，同步实现残疾人证制证发证及残疾人生活补贴、护理补贴等的认定发放，确保政策精准落实。在全市首个落实试点残疾人服务“一件事”完成真实件办理，并且批量受理残疾人服务“一件事”55人次，达到阶段性工作任务目标。同时，顺河区政信局与省“高效办成一件事”系统的对接情况进行实际运行测试，收集反馈意见11条，不断完善平台建设。

七、其它地市先进经验

信阳市平桥区“跨省通办+容缺办理”赋能高质量发展：推动关联事项“集成办”，换位企业群众视角，最大限度利企便民——去年以来，信阳市平桥区行政审批和政务信息管理局全力推进省、市级“高效办成一件事”重点事项上线应用和宣传推广，以政务服务提质加速区域经济社会高质量发展。**一是推行“告知承诺+容缺办理”审批服务模式。**信阳市平桥区行政审批和政务信息管理局以各窗口单位清楚告知、企业和群众诚信守诺为基础，对风险可控、纠错成本低且能够通过事中事后监管有效防范风险的政务服务事项，推行“告知承诺+容缺办理”审批服务模式，加强审批、监管、执法等部门协同，建立差异化的告知承诺事后核查和风险防范机制，并逐步推动将承诺和履约信息共享至全国信用信息共享平台。目前，已梳理容缺办事项清单42项、承诺办事项清单102项。**二是深化“全豫通办”**



“跨省通办”改革。信阳市平桥区行政审批和政务信息管理局依托河南省统一受理平台实现“全豫通办”，现已实现政务服务大厅专窗和业务办理一体机全覆盖，为企业群众提供标准化的异地办理服务。同时，与湖北、广东、江苏、安徽、湖南等省的47个县區签订“跨省通办”协议，实现企业群众跨省“就近办理、一次办成”。2024年，办理“跨省通办”业务825件，同比上升12%，群众满意度100%。

三是推进群众导引精准化建设。信阳市平桥区行政审批和政务信息管理局持续进行政务服务事项梳理，实现事项名称口语化、办事指南通俗化、帮办代办专业化、审批服务规范化，进一步明晰服务指南，有效破解“找不到、不懂办、跑多趟”等问题，推动企业群众对办事情



况更了解、办事流程更熟悉、办事服务更满意。四是深化线上线下“网厅融合”。该局持续优化政务服务大厅区域功能，积极打造网上办理优先、线上线下融合的协同供给体系。持续推进政务服务事项标准化梳理，推动“电脑端、窗口端、自助端”业务协同，扎实提升“网办率”，实现更多群众网上办理各类政务服务事项。五是打造智慧“政务综合体”。该局推动建设集自助办事、宣教互动、公益服务等功能于一体的现代政务综合体，建强服务载体功能，不断完善服务制度、优化服务流程，积极拓展增值服务，提升便民服务，完善政务服务大厅服务设施，进一步合理规划布局，推进服务资源“一站集成”。六是加强人员队伍建设。该局加强窗口服务规范化、标准化培训，进一步健全完善政务大厅绩效考核、评先树优等制度，改进服务流程，不断提升业务能力和服务水平。严格落实各项工作机制，大力推进政务服务“好差评”制度落实，用好评价结果，更好地发挥“好差评”监督作用。