



# 撤镇设市改革探路者

## 龙港国家城市标准化综合试点

——政务服务标准化纪实



# 撤镇设市改革探路者



持续优化政务服务是便利企业和群众生产经营与办事创业、畅通国民经济循环、加快构建新发展格局的重要支撑,是建设人民满意的服务型政府、推进国家治理体系和治理能力现代化的内在要求。

2021年1月,龙港市获批城市标准化综合试点。政务服务标准化是龙港市开展标准化综合改革的重要一环。自撤镇设市以来,龙港市始终坚持“大部制、扁平化、低成本、高效率”改革要求,深化“一枚印章管审批”改革。此次以城市标准化综合试点为契机,以“审批事项最少、流程最佳、效率最高、服务最优”为目标,通过建设优化政务服务相关标准体系、发布实施政务服务标准、打造标准化应用场景等一系列举措,对龙港市政务服务进行顶层设计、流程再造和模式重构,推进龙港市“政务客厅”标准化规范化便利化,形成全域“一体化一次办”新型政务服务模式,全力打造最优营商环境,进一步激发市场主体活力,推动龙港城市高质量发展,为全国新型城镇化改革发展提供了鲜活的“龙港样本”。





温州市标准化科学研究院  
背景篇







## 龙港国家城市标准化综合试点批复通知

标准化作为城市治理体系和治理能力现代化的基础性制度,是推进城市建设管理和科学化、规范化、精细化的重要手段,也是城市实现集约型、内涵型发展的必然要求。

2020年,龙港市深入谋划“一枚印章管审批”、“一支队伍管执法”、“一张清单转职能”、“基层治理四化集成”等37项改革项目,并将标准化作为贯穿改革始终的科学方法和重要手段,纳入整体发展规划,全面实施标准化战略。2021年1月,龙港市正式获批城市标准化综合试点。

# 政务服务标准化

政务服务中心作为“最多跑一次”改革的践行地,以数字化转型引领政务服务工作,践行高效协同理念,通过综合集成,为群众和企业提供便捷、高效、温馨的政务服务。而政务服务标准化同时是龙港国家城市标准化综合试点中的一项重要领域,涉及政务服务大厅设施建设、设备配置、窗口设置、服务管理,政务服务事项清单和事项办理流程,政务服务中心标志使用和设置等方面标准化。2020年10月,龙港市政务客厅作为龙港市政务服务中心办公新址正式启用,这也成为政务服务标准化的实践场所。



# 三大支撑助力政务服务标准化



在温州市市场监督管理局领导下,龙港市市场监督管理局联合温州市标准化科学研究院,调配优势资源成立标准化专业团队,为龙港政务服务标准化提供专业的标准化技术指导服务,全力支撑试点工作开展。



## 馆藏

温州标准馆是一个集标准全文在线阅读和检索、标准书籍借阅、标准有效性确认等功能于一体的标准化公共服务基地,为龙港政务服务标准化提供12万多册标准文本馆藏支撑。

## 平台

温州标准化 (<https://www.wzisps.org.cn>) 为龙港政务服务标准化提供了资讯收集、标准体系展示、标准化成果展示、标准搜索等功能。





原行政审批服务中心



政务客厅建设中



龙港市政务客厅

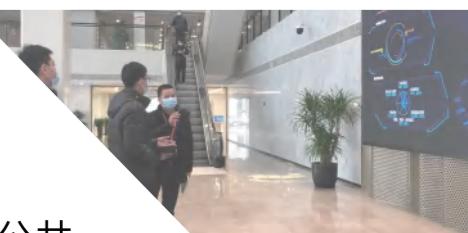


# 标准体系概况

流程简便化、管理高效化、服务便捷化、考核指标化等要求是支撑龙港市“一枚印章管审批”改革的现实需求。标准体系的建设综合考量龙港市政务服务现状,通过梳理现有标准、提炼特色、制定缺失标准,以满足龙港市政务服务的需求,明确标准化工作的方向和重心。



本标准体系分为基础通用标准、服务提供标准、运行管理标准三部分,共收录56项标准及若干办事指南。其中,龙港市地方标准规范10项,引用国家标准38项,行业标准1项,地方标准7项,涵盖政务客厅标志、企业开办、企业投资项目、结婚生育户口等行政许可及公共服务领域。



# 体系



# 框架

## 标准体系特点

标准体系是一个开放动态的系统,是不断发现不足、改进提高、优化流程的过程,可按龙港市政务服务的发展需求适时调整标准体系框架及各项标准,实施动态管理。

通用基础标准

- 标准化通用标准
- 符号与标志标准
- 政务基础标准

服务提供标准

- 服务规范
- 办事指南

评价与改进标准

- 运行规范
- 评价与改进标准

## 标准体系作用

标准体系作为龙港市政务服务标准化工作的核心贯穿始终。以标准化促进政务服务中心规范化,约束自由裁量权、提高政务服务透明度和效率,全面提升政务服务水平,加快打造龙港市最优营商环境,推动龙港市建设高服务型政府具有重要意义。

--收集国家、行业、地方标准



特色  
标准  
篇



--制定龙港市地方技术性规范



# 政务服务 处处见标准



一楼

DB330383/T 10—2023

《政务服务中心标志使用及设置规范》

DB330383/T 9-2023

《政务服务大厅精细化管理规范》

DB330383/T 8-2021

《企业投资项目审批规程》

三楼

DB330383/T 6-2021

《结婚生育户口“一件事”联办操作规程》

二楼

DB330383/T 7-2021

《企业开办全流程“一件事”操作规程》

中国·龙港 www.zjlg.gov.cn

龙港市人民政府

首页 走进龙港 政务动态 政务公开 网上服务 政民互动 数据开放

首页> 政务公开> 重点领域信息公开> 食品药品监管> 公共服务

索引号:	11330383MB1D79277F/2023-06190		
组配分类:	公共服务	发布机构:	龙港市市场监督管理局
成文日期:	2023-04-25	公开方式:	主动公开

龙港市市场监督管理局关于批准发布《“市管社区”治理指南 第4部分：队伍建设》等3项地方技术性规范的公告

发布日期: 2023-04-25 09:34 浏览次数: 36 来源: 龙港市市场监督管理局 字体: [ 大 中 小 ]

龙港市市场监督管理局批准《“市管社区”治理指南 第4部分：队伍建设》等3项龙港市地方技术性规范，现予发布。特此公告。

龙港市地方技术性规范发布目录

序号	标准代号	标准名称	发布日期	实施日期
1	DB330383/T 1.4-2023	“市管社区”治理指南 第4部分：队伍建设	2023年5月1日	2023年6月1日

# 《政务服务中心标志使用及设置规范》

标志可以传递直观信息，保障市民各类活动秩序开展，成为人与环境沟通的直接桥梁。为了保障龙港市政务服务中心标志使用与设置的系统性、科学性，引导市民快速准确到达办理窗口，提醒存在的意外危险，参考GB/T 10001《公共信息图形符号》、GB/T 20501《公共信息导向系统》等系列国家标准，结合龙港市本地风土人情，制定了《政务服务中心标志使用及设置规范》。通过这个标准的制定，系统有效指导了政务服务中心标志的规范设置，后续的更新维护也可以通过标准的约束保障标志使用和设置的一致性、协调性。



禁止吸烟  
保持安静

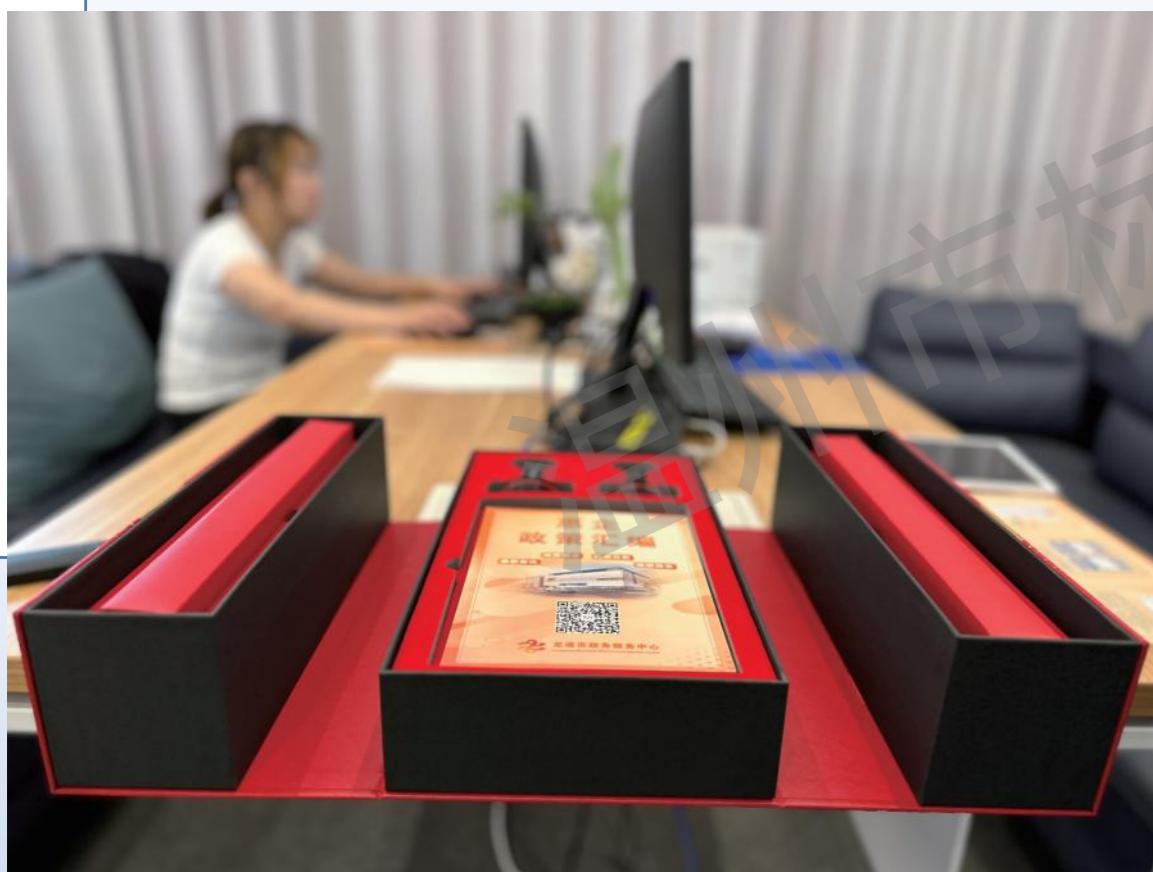


电梯标志



## 《企业开办全流程“一件事”操作规程》

标准确立了企业开办全流程“一件事”的操作流程,确立了企业开办的联办事项、基本要求、联办方式、所需材料、办理流程及流程图等,适用于龙港市企业开办全流程“一件事”的一日办结,涉及前置审批或企业名称核准与企业设立登记不在统一机关等特殊情形的除外。



为更快更好地实现企业开办全流程“一件事”一日办结,实行了标准化流程打造,理顺企业设立登记、公章刻制、银行开户、发票申领、企业社会保险单参保登记等事项的办事流程,制定并实施《企业开办全流程“一件事”操作规程》标准,实现了减事项、减环节、减材料、减时间、减费用“5个减”,所需提交材料按统一标准精简到7份以内,办理环节(事项)压缩到2小时以内,企业开办费用下降20%以上,实现企业开办全流程“一件事”在一个工作日(8个工作小时)内办结。进一步提高项目审批效率,优化龙港营商环境,使企业和群众更满意审批服务。

# 《企业投资项目审批规程》

标准确立了企业投资项目的审批流程,规定了立项、规划许可、施工许可和竣工验收等阶段的操作指标、节点要求、阶段步骤的操作指示和证实方法,适用于企业投资项目的实施工作。

企业投资项目上在针对人手不足的实际情况,在项目办理上实现两项创新,审批机制上实现从"部门审批"到"岗位审批"的转变,技术审查上采取了集成"外包服务"的方式,借力外包单位技术和人才优势,从专业角度把控风险、排查隐患,梳理整个审批流程,制定《企业投资项目审批规程》,规定审批时间要求、立项、规划许可、施工许可和竣工验收等阶段的操作指标、节点要求、阶段步骤的操作指示和证实方法。通过标准化手段梳理与流程简化,实现一般项目投资审批从80天到30天的精彩蝶变。



# 《政务服务中心大厅精细化管理规范》

政务服务中心标准化建设,精细化管理是重要一环。群众在进入政务服务中心办事时第一眼关注的就是政务服务中心的整体环境,对政务服务中心的初印象和服务初感受也由此形成。《务服务中心大厅精细化管理规范》从环境卫生、空间管理、物品管理等方面开展了标准化的建设,达到环境温馨舒适安全、服务区域功能完善、服务规范有序、群众满意度持续提高的目的。

## 《结婚生育户口“一件事”联办操作规程》

该标准确立了结婚生育户口“一件事”联办所含主要事项、部门职责、联办方式、办理流程及流程图,适用于龙港市结婚生育户口“一件事”的联办。

推进结婚生育户口“一件事”“最多跑一次”改革,是“最多跑一次”改革向公共服务领域延伸的重要内容。在全省统一制度设计框架内,结合标准化理念进行流程再造,明确社会事业、公安、智慧城市中心之间的职责,制定《结婚生育户口“一件事”联办操作规程》,打造中式和西式两种形式的结婚登记标准化流程,实现结婚生育户口“一件事”联办平均精减材料50%以上,减少办理时间50%以上,群众的认可度和满意度。



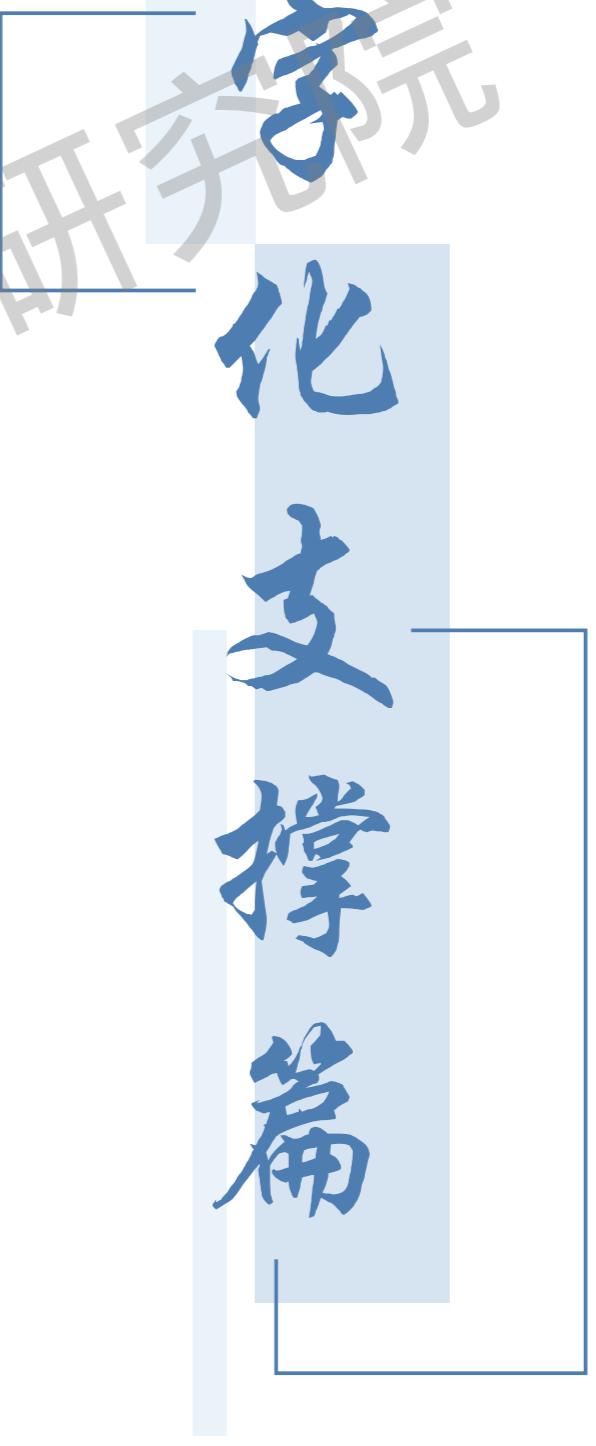
中式颁证厅



西式颁证厅



# 數字化支撑篇



数字化支撑篇



## 龙港市政务服务标准体系更新及优化

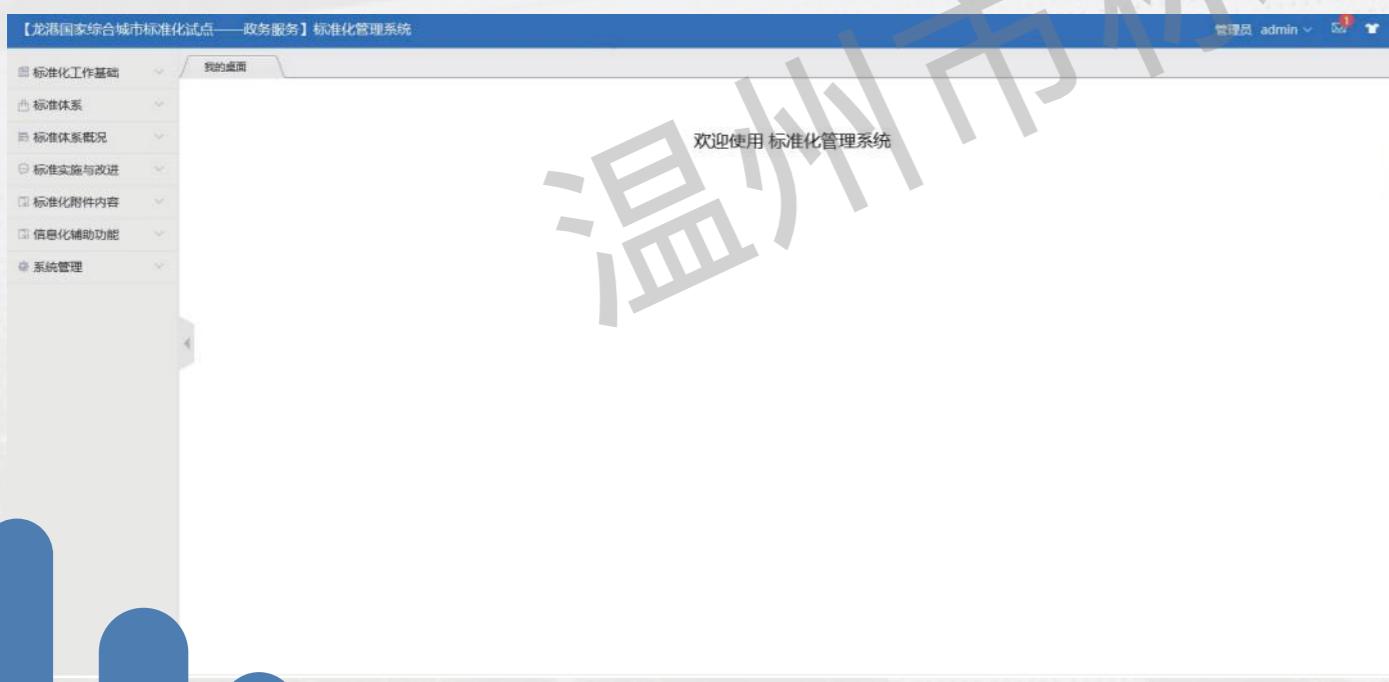
“温州标准化”作为温州市标准信息公共服务平台，掌握最新标准咨询，拥有160多万条国内外标准题录，收藏国家、行业、地方标准文本12多万册，为龙港政府服务标准化提供有力的数据资源。平台开设“龙港政务服务标准化”专栏，集中展示相关政策文件，标准体系、相关标准文本、标准化实施成效等，为龙港政务服务标准化提供了宣传平台。

The screenshot shows the homepage of the Wenzhou Standardization website. The top navigation bar includes links for 'Wenzhou Standardization' (温州标准化), 'Information Channel' (资讯频道), 'Standard System' (标准体系), 'Special Column' (专题专栏), 'Technical Committee' (技术壁垒), 'Standard Service' (标准服务), 'Training Center' (培训中心), 'Standardization Committee' (标技委), and 'Standardization Achievements' (标准化成果). A large banner on the left features a globe with various flags and the text 'Wenzhou Standardization' and '传播标准化理念 展示标准化风采' (Promote standardization concepts, display standardization achievements). Another banner on the right is for 'World Standards Day 2022' (14 October), with the theme 'Digital Age Standardization' (数字时代的标准化). The right sidebar lists recent publications and releases, such as 'Wenzhou Standardization Internal Periodical 2021...' (4356), '2021 4th Period World Standard Special Edition Release' (3963), and '2022 First Period Wenzhou Standardization Release' (3626).

# 标准化管理系统



系统登录界面



操作总界面



标准体系管理界面

“标准化管理系统”为龙港城市标准化综合试点量身打造,支撑于标准化试点全生命周期。通过该管理系统,可实现标准化工作基础资料录入、标准体系搭建、标准文本上传、标准实施与改进情况记录、标准化试点附件保存等功能。为龙港政务服务标准化以及城市标准化综合试点提供有效的数字化手段。