

# 县域“高效办成一件事”的“鹤山经验”

## 实践成果为全省县域政务改革提供智慧方案

“以前现场报名至少要30分钟，现在线上报名只需要5分钟，还能实时查看审核进度，十分便捷！”近日，在鹤山沙坪街道第二小学，刚为小儿子完成“幼升小”线上报名的家长张女士连连称赞道。

今年江门两会期间，市委书记、市人大常委会党组书记、主任陈岸明参加市十六届人大五次会议鹤山代表团全体会议时强调，鹤山要持续优化营商环境，进一步优化政务服务，提升行政效能，在实施国务院部署的“高效办成一件事”清单管理机制上为全市树立标杆、为全省创造经验。

围绕有关部署，今年以来，鹤山以前所未有的决心和力度，持续推进“高效办成一件事”，向部门壁垒、信息孤岛和繁琐流程发起挑战，试图为全省县域政务改革提供可复制的“鹤山经验”。目前，国务院2024年两批“高效办成一件事”14个主题事项在鹤山已全面落地见效，已累计办理业务超1万宗。与改革前相比，办结时限压缩约88%，申请材料精简约55%，跑动次数减少约86%。

文/图 江门日报记者 杨光明  
通讯员 杨丽珠 温宝怡 郑若秋 杨巧玲

### 刀刃向内重构政务服务生态

### 破茧

改革的起点，源于对企业和群众高频办事痛点最直接的感知。企业迁移登记、水电网联合报装、新生儿出生证办理……这些看似简单的“一件事”涉及多个部门、多个审批程序，无论是企业、群众还是政府侧，在材料准备、部门流转、现场勘验等环节都相对耗时。“因此，我们把政务服务改革的重点首先对准这些跟群众密切相关的业务，运用系统思维，着重从企业和群众视角出发，对政务服务生态进行革命性的解构与重构。”鹤山市政务服务和数据管理局相关负责人介绍说。

### 从“单独可办”到“集成好办”

广东政务服务网“高效办成一件事”重点事项专区按主题集合多个服务事项，可精准服务不同地区的企业群众。鹤山着力构建“政数统筹、部门协同、数据贯通”线上服务枢纽，打破“信息壁垒”，企业、群众在鹤山专区可实现“一端登录、一表申报、一网通办”。

在做实做细14个“高效办成一件事”重点事项的基础上，鹤山立足本土实际，强化“自选动作”。鹤山在江门地区率先推出“重大疾病医疗救助一件事”，搭建“一站式惠民服务平台”，全面整合鹤山市民政局、医保局、退役军人事务局、总工会、残联、红十字会、慈善会等部门的11个联合救助事项，各镇（街）配备专职联合救助专员，实行“政策解读—材料指导—流程跟踪—结果反馈”全链条服务，为每个申请人量身定制最优联合救助方案，主动兑现各类救助政策。同时，鹤山推出“政府+慈善+企业”协作模式，在政府基本医疗救助的基础上，突破性地将社会救助服务纳入政府联合救助事项标准化统筹，鹤山市总工会、残联、红十字会、慈善会积极引导社会力量参与联合救助，有效延伸服务链条。“一站式惠民服务平台”上线以来，共受理救助信息1308条，惠及86名救助对象，累计救助金额187.15万元。

聚退退役军人返乡报到需求，鹤山对退役军人返乡报到的11个联办事项进行流程再造，创新推出“三预清单”服务模式，更能体现鹤山政务服务改革的主动性。“我们提前摸排收集拟返乡退役军人信息，通过对接人力资源和社会保障、医疗保障、公安等部门业务数据，生成《尚未领取、激活社会保障卡（电子社保卡）的退役军人名单》《返乡后自愿参加城乡居民医疗保险的退役军人名单》《户口已注销、身份证已过期的退役军人名单》三张预服务清单，做到‘人未返、事先知、一对一提醒’，实现服务前置化精准化。”鹤山市退役军人事务局相关负责人介绍。改革后，退役军人返乡报到到11个联办事项申请材料压减58%，跑动次数减少67%，服务内容增加6项，打造广东省退役军人服务“一件事”新样板，为全省输出可复制可推广的基层政务服务新经验。

在鹤山市行政服务中心，工作人员为办事群众演示企业迁移登记“一件事”，申请人只要通过专区提交一次申请、一套材料，即可完成市场监管、税务、社保、公积金等跨部门事项的全流程办理，打破传统单个部门多头办理流程模式，实现群众办事申请“一次提交”、申报材料“多方共用”、办理结果“多端获取”、办理环节压缩75%，耗时缩减80%以上。日前，江门某科技有限公司顺利从蓬江区迁移至鹤山市，江门首宗企业迁移登记“一件事”在鹤山成功落地。

### 制度保障

### 人大“监督+支持”双轮驱动

鹤山市人大常委会将“高效办成一件事”列为2025年重点监督工作，综合运用听取审议报告、专题调研、代表视察、建议提案、代表询问等法定监督手段开展全流程监督，灵活运用奖惩倒逼和绩效考核“指挥棒”作用，形成“监督+支持”双轮驱动格局。

6月27日，鹤山市人大常委会组织人大代表围绕监督推进“高效办成一件事”约见国家机关负责人，部门“一把手”现场演示“一件事”办理流程，人大代表直击堵点痛点进行现场询问，推动14项主题事项服务优化升级。

在强力的人大监督下，鹤山“高效办成一件事”各牵头单位的“一把手”积极开展走流程、访企业活动，精准把握办事全流程的堵点与难点。针对收集到的

各类问题，积极向上走访，做好沟通协调，努力争取政策支持和资源倾斜，同时，召集多部门开专题推进会，集中研讨、共同制定精准有效的解决方案，切实提升政务服务效能，确保“高效办成一件事”真正惠及广大企业和群众。

如，鹤山市市场监督管理局将江门市企业信息变更“一件事”的适用主体从13类大幅拓展至18类，将江门市企业注销登记“一件事”的适用主体从11类大幅拓展至18类，扩大服务覆盖面，让更多企业受益。



志愿者为群众办事提供指引。



鹤山实现“新生儿出生一件事”线上联办。



鹤山设置“退休一件事”专窗，减少群众办事时间。



“鹤心意”政务服务队提前了解企业需求，提供贴心服务。

### 蝶变

### 效率变革与体验升级的“双重奏”

改革的成效，最终要由市场主体和人民群众的切身感受来检验。鹤山的“高效办成一件事”改革，已在多个领域释放“效率红利”。

### 企业端

### 实现时间与成本“双降”

今年4月25日，鹤山古劳万众众创城三期举行“拿地即动工”启动仪式，成为鹤山今年首个实现“拿地即动工”的标杆案例。

鹤山推行“一袋式作业”机制，成立“鹤心意”政务服务队，为企业办事提供“管家式”服务，并通过“并联审批”“容缺受理”等创新机制，将规划许可、施工许可等关键环节时限大幅压缩，加快项目落地投产。

鹤山古劳万众众创城开发有限公司总经理宋超群表示，“一袋式作业”是鹤山优化营商环境、提升政务服务效能的创新举措，有效降低企业的制度性交易成本，该机制运行高效流畅，显著提升了办事便利度和企业满意度。

广东友谊新材料科技有限公司去年7月19日在鹤山工业城动工，项目计划总投资40亿元，其中首期投资20亿元，比预期提前两个月开工建设，这背后正体现了鹤山以打破常规的速度全力保障产业项目加速落地的决心。广东友谊新材料科技有限公司副总经理高海俊对鹤山的政务服务赞不绝口：“鹤山的‘一袋式作业’机制真正实现‘一窗通办’，并不是仅停留在流程简化层面，‘鹤心意’政务服务队为我们提供‘一对一’服务，所有材料一次提交、全程代办，审批时间缩短约40%，真正实现‘数据多跑路，企业少跑腿’。这种‘超前服务’让我们感受到鹤山政府的高效和诚意。”

### 民生端

### 从“窗口办”到“指尖办”

刚当上父亲的王兴坡，近日通过鹤山新生儿出生“一件事”平台，线上办理新生儿出生医学证明签发、预防接种电子档案申领、生育医疗费用报销等9个事项。“我抱着试试看的心态进入‘一件事’平台，新生儿出生要办的9个事项都列得清清楚楚，按照提示填写信息、上传证件照片就可以了，出生医学证明邮寄到家，连医院都不用再跑了！预防接种的信息也直接关联好了。”王兴坡边说，边拿出手机给记者演示。

类似这样的高效政务服务，在鹤山已延伸至上学、退休等人生重要节点。

今年，鹤山积极推动教育入学“一件事”改革，首次将线上报名服务覆盖沙坪街道公办小学招生。

针对户籍学生，家长登录系统关联学生信息后，无须重复录入户籍、学籍等信息，即可一键生成《小学入学报名表》，完成入学申请确认，材料填报平均时长从30分钟缩短至5分钟，纸质材料提交量减少60%以上，目前已惠及超4000名家长，实现“数据多跑腿、家长少奔波”。

“今年小孩幼升小，一开始我还怕弄不明白线上报名的流程，结果登录系统关联小孩的信息后，其他信息自动填好，我只要核对一下就可以了，前后不到5分钟，轻松不少。”家长麦彩霞表示。

针对老年人、残障人士等特殊群体的特殊需求，鹤山推出“线上智能办+线下专员办+上门贴心办”服务，构建覆盖全群体、全场景的线下帮办办办服务网络，让政务服务更有“温度”。

鹤山市残联相关负责人表示：“鹤山作为江门残疾人服务‘一件事’工作试点，率先实现残联单位与民政部门的数

据对接，推动省平台解决数据回流不畅问题。针对行动不便或者不会使用智能手机的残疾人，我们的专职人员会提供‘一对一’专属服务，全程无须群众提交纸质材料。”据统计，鹤山残疾人服务“一件事”材料精简率达100%，办理时长从85个工作日压缩至25个工作日，现场跑动次数从4次压减至最多1次，残疾人办事基本实现“零障碍”“零操心”。

“我爸腿脚不方便，以前办点事太难了！要开各种证明，跑街道、跑残联、跑民政，我就算请假带他去，一次也办不完。填表也很复杂，老人眼睛不好，很费劲。今年，鹤山市残联的小李给我打电话，说现在有了‘一件事’服务，可以上门为老人办业务，体验后，真是太方便了。”残疾人陈伯的女儿陈女士说。最令陈伯和陈女士感动的是鹤山市残联的效率，陈女士说：“大概不到一个月，补贴就到账了，这个速度，比以前快多了。”

### 治理端

### 效能提升与服务优化

改革倒逼政府部门改变工作方式，部门间的“物理整合”促进“化学反应”，窗口工作人员的协同配合意识和办事能力显著增强，从“全科医生”向熟悉多领域业务的“全科医生”转变。同时，大量事务性审批从线下转向线上，让基层干部能腾出更多精力用于政策宣讲、精准服务和解决复杂问题，推动政府职能向服务型加速转变。

近日，鹤山正式推出水电网联合报装“一件事”服务，打破部门壁垒和业务界限，实现了数据共享和业务协同，将原本分散且复杂的报装流程整合优化，实现线上“一网申请”和线下“一窗受理”，还提供一站式解决方案和上门服务，全方位为市民和企业办事“减负”。

为更有效解决企业退休人员“多头跑、来回跑、环节多、时间长”等堵点问题，鹤山市社会保险基金管理局积极主

动向上沟通协调，一方面，推动平台专区新增“医保办理意见”功能，为退休人员提供医保一次性缴费测算便利；另一方面，协调实现城镇独生子女父母计划生育奖励业务“无纸化”办理，提升办理效率。在延伸服务上，该局主动筛查未选择领取职工医保退休核定事项的退休人员，为符合条件者“无感”办理相关业务。截至目前，已累计办理相关业务311件，切实做到“数据多跑路、群众少跑腿”。

### 记者手记

### 改革目标：“高效办好每件事”

从“高效办成一件事”到“高效办好每件事”，鹤山正朝着成为江门政务服务标杆、为全省创造经验的目标迈进。这不仅是鹤山的改革自觉，更是新时代政务服务改革的使命所在。站在数字政务发展的新起点，鹤山要想真正成为全省乃至全国叫得响、可复制的标杆，还要在以下方面持续发力。

筑牢“数字底座”。根据广东省“百千万工程”部署，以县域体制改革为契机，强化政务信息归集共享，实施精准分级分类监管。持续投入，提高政务服务平台的智能化水平，强化无障碍设计。进一步织密织牢线下服务网络，尤其要提升镇村一级政务服务点的服务承载力和人员专业性，推广并完善“上门帮办”，实现服务人群全覆盖、无遗漏。

贡献“鹤山智慧”。系统总结改革经验，特别是在“一件事”流程标准、数据共享规范等方面的有效做法，为全省改革提供“鹤山方案”，推动省级层面形成统一、清晰、可操作的“一件事”集成服务标准体系。

培育“用户思维”。建立常态化、多渠道的企业群众满意度反馈机制，将用户体验作为衡量改革成效的最终标尺。定期梳理分析堵点痛点，推动服务流程、平台功能、政策措施的持续迭代优化，变“政府端菜”为“群众点菜”，让改革始终围绕真实需求精准发力。