

政务服务“一网通办”模式的实践效果与优化路径研究

梁波

国家市场监督管理总局网数中心，北京，100000；

摘要：在数字政府建设背景下，“一网通办”作为政务服务改革的核心模式，通过流程再造与数据共享，显著提升了行政效能与公众满意度。本文以上海市“随申办”平台为典型案例，系统分析其实施成效：实现3500余项服务线上集成，用户超6000万，办事效率提升超50%。研究发现，该模式仍面临数据壁垒未完全打通、适老化服务不足、跨区域协同有限等挑战。在此基础上，提出构建全域数据共享体系、深化智能化服务、建立跨省通办标准等优化路径，以期能为全国政务服务数字化转型提供实践参考。

关键词：一网通办；数字政府；政务服务；随申办；数据共享；优化路径

DOI: 10.69979/3041-0673.25.12.057

引言

在全球数字化转型的浪潮中，中国政府积极响应时代需求，将“互联网+政务服务”确定为国家战略，旨在通过技术创新推动政府治理模式的现代化。2018年，国务院正式发布《关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》，明确提出“一网通办”作为政务服务改革的新模式，即“通过统一平台实现政务服务事项全程网办”。上海，作为中国改革开放的前沿阵地，于同年率先推出“随申办”城市服务品牌，不仅成为“一网通办”模式的先行者，也为全国政务服务数字化转型提供了宝贵的实践经验。本研究聚焦于上海“随申办”平台，通过深入分析其实践效果与面临的挑战，探索“一网通办”模式的深层价值与未来发展路径，以期为完善国家治理体系和提升治理能力现代化贡献智慧。

1 “一网通办”模式的内涵与发展逻辑

“一网通办”模式的核心在于“进一张网、办所有事”，旨在通过构建一个统一、便捷、高效的政务服务平台，实现政务服务事项的全程网络化办理^[1]。这一模式的成功实施，依赖于三大核心机制的支撑：

1.1 平台集成化

通过整合原本分散的政务系统和服务入口，构建一个统一的在线服务平台，如上海的“随申办”APP，使得公众能够通过一个入口访问到所有政务服务，极大地提高了服务的便捷性和可达性。

1.2 流程标准化

对政务服务流程进行深度优化，通过“减材料、减环节、减时限”等措施，重构办事流程，实现政务服务的高效化。这一过程中，标准化成为关键，确保不同部门、不同事项之间的流程衔接顺畅，减少了公众办事的

等待时间和复杂度。

1.3 数据驱动化

充分利用大数据、云计算等现代信息技术，建立以电子证照、身份认证等基础数据库为支撑的业务协同体系。通过数据的共享和交换，实现政务服务的智能化和精准化，提升了政府决策的科学性和效率^[2]。

截至2023年，全国一体化政务服务平台实名用户已超过10亿，省级行政许可事项网办率超过90%（数据来源：《中国数字政府发展报告（2023）》），这些数据充分展示了“一网通办”模式在推动政务服务数字化转型方面的显著成效，标志着政务服务进入深度数字化阶段。

2 实践案例分析

2.1 实践效果

作为全国首个“一网通办”试点城市，上海通过“随申办”平台实现了政务服务领域的三大突破性进展：

2.1.1 服务集成与效率提升

一是整合了公安、社保、医保等56个部门的服务，实现了3500余项服务事项的“指尖办”，即公众通过手机APP即可完成办理，无需再到实体窗口排队等待。二是电子证照库归集了身份证、驾照等32类高频证件，调用量超过20亿次，有效减少了公众提交纸质材料的需求，提高了办事效率。三是企业开办时间从原来的7天压缩至0.5天，2022年新增市场主体同比增长23%，显示了政务服务优化对营商环境的积极影响^[3]。

案例：退休老人王某通过“随申办”平台办理养老金资格认证，从以往需要“跑社区交材料”转变为“刷脸秒办”，办理时效提升了90%，这一变化直观地反映了“一网通办”模式带来的便利。

2.1.2 用户体验优化与社会效益

一方面，推出了“好办”“快办”智能服务，200

项高频事项实现了“零材料申报”，进一步简化了办事流程，提升了用户体验。另一方面，建立了“一网通办”帮办中心，年服务老年群体超过500万人次，解决了老年人在使用数字化服务时遇到的困难，体现了政务服务的温度和人文关怀。据统计，2023年用户满意度达到98.2%，较传统窗口服务提高了31个百分点，显示了“一网通办”模式在提升公众满意度方面的显著成效。

2.1.3 数据赋能治理现代化

其一，构建了城市运行数字体征系统，实时监测交通、医疗等民生领域的数据，为政府决策提供了科学依

据，提高了城市管理的精细化水平。其二，疫情期间，“随申码”服务超40亿人次，有效支撑了精准防疫工作，展现了数据在应对公共危机中的重要作用。其三，数据开放平台释放了超过50亿条公共数据，催生了300余个创新应用，促进了数字经济的蓬勃发展^[4]。

2.2 现存的挑战

尽管“一网通办”模式取得了显著成效，但在实践中仍面临一系列挑战，这些挑战主要集中在数据共享、服务体验、区域协同和安全风险四个方面（表1）。

表1 现存问题及表征

问题维度	具体表现	案例佐证
数据共享壁垒	国家级系统与地方平台对接不畅	跨省医保结算需重复提交材料
服务体验落差	适老化设计不足，操作复杂度高	60岁以上用户活跃度不足30%
区域协同短板	跨省通办标准不统一	长三角“一网通办”事项仅180项
安全风险隐患	人脸识别等新技术应用合规性待完善	2022年曾发生虚假认证事件

2.2.1 数据共享存在壁垒

数据共享实际上是“一网通办”模式极为关键的核心基础所在，但在具体的实际操作环节当中，国家级的系统和地方平台彼此间的对接并非顺畅自如，如此一来便致使数据在流通方面出现不畅的状况。例如在跨省医保结算的过程，用户常常需要去重复提交相关材料，这一方面增加了用户自身的负担，另一方面也使得政务服务的效率有所降低。而数据共享壁垒之所以会存在，主要是因为各级政务系统在建设的时候所采用的标准并不统一，且数据格式也存在不兼容的问题，加上数据安全管理机制也并非完善等诸多原因所造成。这些不同的因素综合起来便对数据的跨层级、跨部门流动形成了制约，进而影响到了政务服务所应有的协同性以及整体性^[5]。

2.2.2 服务体验存在较大差距

政务服务的“一网通办”模式意在给用户给予便捷且高效的在线服务，然而在实际运用时，服务体验方面却有着明显的落差情况出现。一方面，部分政务服务平台在适老化设计这块做得并不够到位，其界面设计得较为复杂，相关操作也显得十分繁琐，如此一来便使得老年用户群体很难去适应，这部分群体的活跃度甚至不足30%。另一方面，不同地区的政务服务平台在功能设计以及操作流程等多个方面均存在着一定的差异，用户在使用时就极有可能碰到诸如操作起来不太方便、流程太过繁琐等各类问题，进而对服务体验的整体满意程度产生了影响。

2.2.3 区域协同存在短板

政务服务所推行的“一网通办”模式，其目标是要达成跨地区以及跨部门的协同办理工作，然而在实际的操作过程中，区域协同这一方面依旧存在着不少短板。

以长三角地区为例，该地区虽已推出了“一网通办”的服务形式，但能够办理的事项在数量上比较有限，仅仅只有180项，与群众以及企业在实际当中的需求相互对比，依旧存在着颇为明显的差距。而区域协同之所以存在这些短板，原因就在于各个地方的政务服务标准并非是统一的状态，业务流程也无法做到协同配合，再加上信息共享机制不够完善的等。这些方面的因素对政务服务的跨区域流通以及共享形成了制约作用，进而对政务服务的整体效能产生了影响。

2.2.4 存在安全风险隐患

政务服务推行“一网通办”模式，在不断推进的过程中，像人脸识别这类新技术被大量应用起来，而与此同时，也随之带来了安全方面的风险隐患问题。比如在2022年就发生过虚假认证的事件，这一事件充分暴露出新技术在应用之时，于合规性以及安全性等诸多方面所存在的各类问题。安全风险隐患的存在，一方面有可能对用户的合法权益造成损害，另一方面也有可能给政务服务的稳定性与可靠性带来威胁。

2.3 优化路径

针对政务服务“一网通办”模式在实践中遇到的挑战，本文提出“四维一体”解决方案。

2.3.1 破壁：构建全域数据流通体系

要打破数据共享方面存在的壁垒，首要的是构建起“国家-省-市”这三级的数据共享中枢。此中枢充当数据交换以及共享的关键平台，以此来促使各级政府部门间的数据有条不紊且高效地实现流通。与此同时，拟定并施行《政务数据分类分级规范》，该规范依据重要性、敏感性等诸多因素来对政务数据展开分类分级，进而清晰界定各级数据的共享权限以及使用范畴，这样便可防止出现数据被滥用以及泄露之类的风险情况。

另外，在数据共享期间，安全性是不容忽视的重要因素。建议推广区块链技术的应用。区块链有着不可篡改性，还具备可追溯性，这两点能保证数据在交换时既安全又可靠。可以参照上海“数链通”试点取得的成功经验，逐步将区块链技术应用到更广泛的政务服务场景当中，包括跨地区、跨部门的数据共享以及交换之类的情况。引入区块链技术后，一方面可以提升数据共享的效率，另一方面还能够有效防范数据被篡改以及泄露等安全风险，从而给政务服务“一网通办”模式的进一步推广筑牢坚实的技术根基^[6]。

2.3.2 升维：深化智能服务供给侧

为了进一步提升政务服务“一网通办”模式所具有的效能，还需从智能服务供给侧这边来入手操作，以此达成服务的升维目标。具体来讲，可以着手开发“AI政务助手”，凭借人工智能技术的优势，针对用户的政策需求展开精准分析，进而实现政策的精准推送，同时也能做到服务预判。如此一来，不但能够让政务服务的个性化水平得以提升，而且还能依据用户的实际状况，给出更加契合需求的服务方案，最终促使用户的满意度以及获得感都能有所提高。

与此同时，就老年人等特殊群体在运用数字服务期间会碰到的困难，应当推行“无障碍服务标准”，针对政务服务平台展开适老化改造工作。比如，可以增添语音导航、大字模式这类功能，从而让老年人能够更为便利地获取信息、办理各项业务。借助这些举措，能够降低老年人使用数字服务的难度，使得政务服务进一步贴近民生，也更具人性化特点。

2.3.3 协同：打造跨域通办新范式

要达成政务服务全方位协同的目标，需全力塑造跨域通办的全新模式。在长三角、粤港澳这类经济发展活跃且区域合作较为紧密的地区，可以率先开展“通办授权制”的试点工作。这一制度遵循互认办事权限的准则，许可不同地区的政务服务机构彼此给予授权，如此一来，群众以及企业便不会再受到地域方面的限制，进而能够享受到衔接顺畅、毫无缝隙的政务服务。

另外，建立全国统一的电子证照库编码体系也相当关键。这一体系能够打破地域方面存在的壁垒，依靠标准化的电子证照管理以及互认机制，给跨省通办给予稳固的技术方面的支撑。凭借该体系，各地的政务服务机构可以高效地去识别、验证电子证照是否真实，进而对办事流程加以简化，提升服务的效率，切实达成政务服务在全国范围内如同下一盘棋的良好局面。

2.3.4 固本：完善制度与安全双保障

要想让政务服务的“一网通办”模式稳当地运行，需要夯实基础，完善制度保障体系以及安全保障体系。首先是关注《“一网通办”管理条例》，这个条例的作用是清楚地界定各级政府部门在使用和管理数据时的权责范围，给数据的共享和交换立下法律方面的标准，与此同时，还能对政务服务的流程加以规范，使得服务既高效又透明。

同时，构建“熔断机制”，也是防范安全风险极为关键的一个环节。对于涉及个人隐私、国家安全这类敏感业务，实行人工复核来作为兜底的措施。如此一来，当自动化系统出现漏洞或者遭受攻击时，能够快速地启动人工干预，切实有效地切断风险传播的链条，从而保障政务服务可以持续进行，其安全性也能得以保证。

3 结语

上海“随申办”平台的实践充分证明，“一网通办”模式不仅是技术工具的创新应用，更是政府治理范式的一次革命性转型。通过重构服务流程、释放数据价值，“一网通办”模式实现了公众获得感从“可及性”向“幸福感”的跃升，为构建人民满意的服务型政府奠定了坚实基础。然而，面对数据融通、智能服务、区域协同、安全治理等方面的新挑战，持续优化和创新是“一网通办”模式保持活力的关键。未来，应进一步深化数据共享机制，提升智能服务水平，加强跨区域协同合作，完善制度与安全保障体系，推动“一网通办”从“能办”向“好办、愿办”进化，为全球数字政府建设贡献中国智慧和中国方案。

参考文献

- [1] 马海涛.政务服务“一网通办”平台的优化路径[J].四川劳动保障,2025,(03):139-140.
- [2] 匡先辉,王思航,赵晓艳,等.数字政府政务服务“一网通办”的四川实践与对策建议[J].决策咨询,2024,(06):94-96.
- [3] 苏航.广西自然资源政务服务与“一网通办”平台互联互通探索[J].南方自然资源,2024,(11):40-45.
- [4] 康俊生,韩晶,张召翠,等.上海政务服务“一网通办”标准化建设路径研究[J].标准科学,2024,(04):85-90.
- [5] 李利芳,李国俊.内蒙古推进政务服务“一网通办”的难题及对策研究[J].北方经济,2023,(04):68-71.
- [6] 康勇,袁敬.“多智能体”技术在政务服务“一网通办”电子文件归档管理中的应用[J].中国档案,2023,(04):64.