

向人民报告 请人民阅卷



群众在乡镇“全市通办”点位办事。

政务服务是城市发展的“软实力”，数字政府是治理效能的“加速器”。

2025年，鹤壁市行政审批和政务信息管理局紧扣市委“十个聚焦”工作部署，以改革为笔、数据为墨、服务为纸，在政务服务提质、数字政府建设、交易监管规范三大领域精准发力，用实打实的举措破解办事堵点、激活数据潜能、筑牢公平防线，交出了便民利民、赋能发展的生动答卷。

2026年，作为“十五五”规划开局之年，该局将锚定“四位一体”工作格局，持续深化改革创新，为鹤壁高质量发展注入更加强劲的政务动能。



12345政务服务便民热线大厅。

服务提质

暖心举措让办事不难

“以前办理企业开办手续要跑好几个部门，现在一个窗口提交材料，半天就能办结，太省心了！”我市某企业办事人员王女士的感慨，道出了鹤壁政务服务改革的民生温度。2025年，鹤壁市行政审批和政务信息管理局以“高效办成一件事”为抓手，持续擦亮服务品牌，让企业群众办事更省时、省心、省力。

“一件事一次办”破解跑多个部门难题。统筹市直部门成立工作专班，建立联席会议机制，8次专题协调推动45项“一件事”落地，其中既涵盖36项国家、省重点事项，也包括高层次人才服务、门头广告审批、产业专项审批等9项鹤壁特色事项，累计办理25.3万件。

“全市通办”打破地域阻隔。在全省创新推行政务服务“全市通办”模式，17个办事点位同步设立通办窗口，通过全程网办、异地收件、辅助申报、自助办理4种模式，实现632项市、县(区)事项和62项乡镇服务“就近可办、跨域可办”。依托“视频办”平台，创新“现场办理+视频连线”模式，乡镇工作人员可直接与市、县(区)主管部门沟通，高效解决基层办事堵点，累计服务群众1.5万余人次。“不管在淇县还是淇滨区，办事标准都一样，不用再来回奔波，太方便了！”家住淇县的退休老人张大爷通过全市通办窗口顺利完成社保待遇申领，他对便民服务赞不绝口。

线上线下融合，提升服务效能。线上，“鹤立办”App汇聚24个部门260余项高频政务服务，月均点击量14万余次，412项服务可通过“云窗口”视频办理，3800余名群众体验“云端办事”便利；线下，设立“涉企增值服务窗口”，推出141项涉企增值服务，并提供定制化服务，在供电、社保待遇申领、企业开办等领域推行“容缺受理+告知承诺”模式，2.6万件业务平均压缩时限50%以上。

12345政务服务便民热线架起连心桥。完成热线整体搬迁，归并19条线路，设置63个坐席，常态化开展94场“一把手”现场接听活动，让领导干部直连群众、直面问题。建立舆情分析机制，上报各类专报68期，获市政府主要领导批示31次；创新“12345+督查”三级督办机制，督办事项5100件，召开协调会18次，解决难办事项370余件，用一根热线打通政务服务“最后一公里”。

淇滨区 搜索服务

智能查询 预约叫号 电子证照 长辈版

全市通办 跨域通办优服务 高频业务就近享

高效办成一件事 | 一图读懂河南省企业上市...

公积金 社保服务 医保服务 不动产转移 门头审批

企业信用查询 兴鹤聚才 社保卡一卡通 水电气暖联办

“鹤立办”，伴你生活大小事。

数智赋能优服务 改革攻坚谱新篇

鹤壁市行政审批和政务信息管理局二〇二五年工作纪实

□本报记者 陈艳艳



安全态势感知平台实时监测网络安全。

数字赋能

智慧引擎为城市治理注入动能

从“数据孤岛”到资源共享，从人工管理到智能调度，2025年鹤壁数字政府建设在集约化、智能化、安全化建设上实现跨越式发展，为城市治理现代化提供了坚实支撑。

云网整合释放集约效能。持续推进非涉密业务专网向电子政务外网融合，完成49个部门办公专网及业务系统集成，年节约线路租赁和运维费用50万元。动态优化云资源配置，核减服务器CPU资源3600核、内存23000GB、存储1344TB，年节约财政资金700万元，以精打细算释放政务效能。

数据共享催生智慧应用。政务数据共享交换平台接入211家市县政务部门，发布2440个数据目录、2515个资源，打破了部门间的数据壁垒。创新“无感续证”机制，通过数据精准匹配，为5000余家企业提供证照到期提醒服务，实现“证件快到期、服务送上门”。健全政务信息化项目统筹机制，审核22个政务信息化项目，通过整合共性模块、细化需求，减少资金投入3100万元，从源头杜绝重复建设；统一运维11个重点系统，年节约运维资金50万元。

物联感知打造治理标杆。总投资2468万元的城市运行中心正式投用，1个指挥调度大厅、4个专业分厅实体化运行，入驻18个部门，接入8条专网链路和公安“六合一”、卫健120等核心指挥系统。物联感知平台汇聚2万多路视频资源，开发城市总览、基层治理等9个专题页面，打造幸福上学路、防汛一张图、应急突发事件处置等特色应用场景，实现门前三包、违章停车、消防通道占用等物联感知时间的全流程闭环处置。该项目凭借创新实践入选2025上合组织数字经济论坛典型案例，在第八届数字中国建设峰会上专题分享物联感知建设成果，荣获河南省数据要素大赛三等奖。

安全防护筑牢坚固屏障。健全安全态势联动协调机制和通报处置机制，印发数字政府网络安全态势预警20期，常态化开展安全风险隐患排查14次。电子政务外网全年抵御安全威胁239.59万次，修复安全漏洞1.6万余个，封禁恶意IP地址1000余个，确保全国“两会”、国庆节等重要时期网络安全零事故，为数字政府建设保驾护航。



群众通过“视频办”办理业务。



物联感知体系示范城市建设提升交通通行效率。

交易规范

阳光机制让公平公正贯穿全程

公共资源交易是营商环境的“试金石”。2025年，我市以数字化改革推动交易流程优化、监管升级，通过全流程电子化、改革创新、精准监管，打造公开透明、公平竞争的阳光交易生态，让每一笔交易都在“阳光下进行”。

全流程电子化打破地域壁垒。对接全省远程异地评标调度系统，实现专家、场地、机位“三随机”分配，完成远程异地评标389场次，跨区域调动专家超600人次，有效防治“人情标”“关系标”。移动CA数字证书实现全国互认，接入7家服务机构，覆盖40家全国CA公司，经营主体参与度提升30%，外地企业参与度提升21%，彻底打破“一地一证”的行业壁垒，让企业投标更便捷。

改革创新提升交易质效。扎实推进“评定分离”改革，制定出台规范指引及操作指南等配套制度，明确“谁来定标、如何定标、怎样监督”，从制度上杜绝人为干预，57个项目实施该模式，核查随机法定比例达89.5%。创新分散评标模式，让不同项目评审专家随机分散就座，有效防范“熟人评标”和串通舞弊，累计完成139个项目评标。实施招标文件提前公示制度，公示138个招标文件，接收处理反馈意见22条，因招标条款引发的质疑投诉同比下降74%。建立标前分析研判机制，对项目资金来源、建设依据，以及是否形象工程、重复建设、违规拆分等进行研判，已暂停实施60个项目，减少资金投入2.78亿元，优化28个项目节约资金3300万元，花好每一分钱。

精准监管筑牢公平防线。开展工程项目建设领域系统整治，统计2012年以来招标投标项目底册6989个，抽查528个项目，发现59个问题线索。牵头制定《鹤壁市公共资源交易行业监管部门责任清单(试行)》等5项制度措施，清理废止文件31个，让交易监管有章可循。构建数字化监管体系，汇聚项目立项、交易、履约全周期数据，设置3级22组风险预警指标，形成“标前一标中一标后”可追溯监管闭环，全年拦截不良投标企业4家，预警30余次，同步移交监管部门处理，以严监管守护公平正义。



公共资源交易平台“一网九平台”。



主城区在网可智能调节路灯达4764盏，通过智慧照明策略调整，每年路灯照明可节省费用369万余元。

2026年展望

锚定新目标 奋进新征程

2026年，鹤壁市行政审批和政务信息管理局将立足“十五五”规划开局之年的新起点，构建“服务群众、服务部门和县区、服务领导决策、服务经营主体”四位一体工作格局，锚定重点领域持续发力。

该局将以企业群众需求为导向，推动政务服务系统性提升，深化“高效办成一件事”“全市通办”改革，升级“鹤立办”功能，做强12345政务服务便民热线“总客服”，打造“好办易办智办”新体验；以“云网数用安”协同为核心夯实数字政府集约化底座，完善云网资源管理，统筹政务信息化项目，推进“一表通”机制，构建“集约高效安全”新体系；以物联感知体系示范城市建设为牵引推动城市运行中心实战化运行，拓展应用场景，强化数据赋能，打造“城市运行+社会治理”新模式；以公开透明规范为目标深化交易监管改革，推行“评定分离”“双盲”评标，探索“机器管评标”，营造“智慧廉洁高效”新生态。

政务服务无止境，改革创新不停步。该局将以更务实的举措、更高效的服务、更有力的担当，持续书写政务服务提质、数字政府提速、交易监管提效的新篇章，为鹤壁经济社会高质量发展提供坚实政务保障。