



# 沂源县人民政府 公报

2024

第7期



## 目 录

### 【县政府文件】

沂源县人民政府关于印发沂源县深化“高效办成一件事”大力提升行政效能若干措施的通知

(源政发〔2024〕1号).....(1)

### 【县政府办公室文件】

沂源县人民政府办公室关于印发沂源县进一步优化支付服务提升支付便利性实施方案的通知

(源政办发〔2024〕7号).....(18)

# 沂源县人民政府 关于印发沂源县深化“高效办成一件事” 大力提升行政效能若干措施的通知

(源政发〔2024〕1号)

各镇人民政府，各街道办事处，经济开发区管委会，县政府各部门，各有关单位：

现将《沂源县深化“高效办成一件事”大力提升行政效能若干措施》印发给你们，请认真贯彻执行。

沂源县人民政府

2024年8月1日

## 沂源县深化“高效办成一件事”大力提升 行政效能若干措施

为进一步做好“高效办成一件事”深化、细化、拓展工作，根据国务院、省政府有关文件精神 and 《淄博市深化“高效办成一件事”大力提升行政效能若干措施》（淄政发〔2024〕4号），结合我县实际，制定如下措施。

### 一、推进政务服务提质提效

#### （一）推进线下办事“只进一

门”。结合全县政务服务事项标准化梳理成果，深化政务服务“一门办理”，原则上政务服务事项均纳入各级政务服务场所集中办理，实现一窗受理、一站办理、一次办好。规范县政务服务中心、镇（街道）便民服务中心公布进驻事项，建立动态调整机制；对有特殊要求不能进驻的事项，实行负面清单管理。深

化基层服务“多元融合”，加强和规范镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站、社会合作网点等政务服务场所建设，构建便捷高效“1530”政务服务圈。〔牵头单位：县行政审批服务局；责任单位：县有关部门单位，各镇人民政府（含街道办事处、经济开发区管委会，下同）〕

（二）推进线上办事“一网通办”。创新应用大数据、人工智能等新技术，推行智能导引、智能预填、智能预审、智能审批服务，推出一批“智能办事”服务场景，提升政务服务“智能办”水平。（牵头单位：县大数据中心、县行政审批服务局；责任单位：县有关部门单位，各镇人民政府）

（三）推进“一件事”场景服务。全面落实国务院2024年“高效办成一件事”13项重点项目清单，高质量完成开办道路运输企业、信用修复、企业破产信息核查、社会保障卡居民服务等“一件事”。配合市级做好“一件事”流程开发、配置以及系统联通和数据共享等工作。持续抓好

已推出的“一件事”运行落实、优化提升。聚焦企业和个人服务需求，积极拓展新的“一件事”服务场景。

（牵头单位：县行政审批服务局、县大数据中心；责任单位：县有关部门单位，各镇人民政府）

（四）推进“相关事一站办”。完善沂源经济开发区企业服务中心建设，持续推动部门服务职能整合、优化服务资源配置、创新服务供给方式，提供企业开办、企业准营、工程建设、项目投资、惠企政策兑现及人才、金融、法治等方面的咨询、指导和帮办代办服务。落实“齐好办”政务服务帮办代办机制，构建“横到边、纵到底”的帮办代办服务体系。进一步落实“首席事务代表”“24小时不打烊”、首问负责、一次性告知、限时办结等服务制度。

（牵头单位：县行政审批服务局、经济开发区管委会；责任单位：县有关部门单位，各镇人民政府）

（五）推进“一企（人）一档”建设。配合市大数据局依托法人综合库和人口综合库，以业务需求为导向，优化企业和个人专属服务空

间，统筹推进“一企（人）一档”建设，支撑更多个性化场景应用。（牵头单位：县大数据中心；责任单位：县有关部门单位）

（六）深化惠企政策“免申即享”。认真落实深化惠企利民政策“直达快享”“免申即享”有关要求，建立常态化督导调度、重点问题协调会商和定期报告等机制，切实提升政策兑现实效。（牵头单位：县发展改革局；责任单位：县有关部门单位，各镇人民政府）

（七）提升跨域办服务水平。按照异地代收代办、多地联办等不同业务模式，落实“跨省通办”“全省通办”服务事项，进一步完善流程规则，明确收件地和办理地职责划分、业务流转程序等内容。（牵头单位：县行政审批服务局、县大数据中心；责任单位：县有关部门单位，各镇人民政府）

（八）加强政务服务队伍建设。推进县、镇（街道）政务服务管理机构统一配备、规范管理综合窗口工作人员，增强窗口人员专业性、职业性与稳定性。支持符合申报条

件的人员参与相应职业技能等级认定，取得职业技能等级证书。（牵头单位：县行政审批服务局、县人力资源社会保障局；责任单位：县有关部门单位，各镇人民政府）

（九）健全标准规范体系。全面落实《山东省政务服务标准规范汇编》，按照国家、省级标准，组织重点部门、高频事项分批落实事项标准化专项提升，进一步推动减材料、减时限、减费用、减环节、增强便利度等“四减一增”。优化政府信息依申请公开办理机制，提升依申请公开办理信息化水平，推动企业群众关注度高的依申请公开政府信息向主动公开转化。（牵头单位：县行政审批服务局、县政府办公室；责任单位：县有关部门单位，各镇人民政府）

## 二、推进企业群众诉求解决提质提效

（十）深化热线解决企业群众诉求机制。加大市民投诉热线疑难事项解决力度，建立“递进式”督办机制，对久拖不决、屡诉未果的热点难点问题，综合运用督办函督办、

联席会议督办、提级督办、县领导签批协调等形式，跟踪督办，一抓到底。坚持“三方联动”机制，对承办单位在责任认定上存在争议的热线事项，由县政府市民投诉中心提请机构编制部门对部门职责进行确认；对承办单位推诿扯皮的问题线索移交纪检监察机关调查处理。强化话务人员培训，结合部门职责优化热线事项分类，提升诉求转办精准度。持续做好“12345县长在线”、政风行风热线、“一把手”回访、承办单位工作人员轮训等工作，受理问题第一时间交办相关部门单位，并将办理情况纳入对承办单位的年度考核。（牵头单位：县政府市民投诉中心；责任单位：县有关部门单位，各镇人民政府）

（十一）深化热线综合评价机制。按期对承办单位诉求办理情况进行通报；完善评价体系，严格落实《沂源县12345政务服务便民热线约谈制度》，对符合约谈条件的承办单位由分管县领导或县委、县政府主要领导进行约谈，压实工作责任，提升办理质效。（牵头单位：

县政府市民投诉中心）

### 三、推进机关运转提质增效

（十二）提升文电制发运转质效。强化发文统筹，加大上报反馈类文件催办力度，增强县政府文电制发计划性、规范性。严控发文规格，以部门发文或部门联合发文能够解决的，不以县政府（含县政府办公室）文件印发，控制“经县政府同意”部门发文数量。注重文件审核，推动审核要素标准化，切实提升县政府文件质量。（牵头单位：县政府办公室；责任单位：县有关部门单位）

（十三）加强会议活动审核把关。严格县政府会议审批程序，部门召开的本系统、本行业会议，原则上县领导不出席，未经批准的会议一律不得召开。对需要县政府会议研究和县政府领导定期完成的重要事项提前进行调度梳理，一般性工作汇报、非重大事项及其他非法定和上级要求等事项，原则上不提交县政府常务会议等会议审议。高标准做好县政府领导参加活动审核把关，突出工作实效、着眼工作细

节，进一步精简参加人员、非必要程序，优化活动各项流程。（牵头部门：县政府办公室；责任单位：县有关部门单位，各镇人民政府）

（十四）深化信息报送协同联动。优化信息报送沟通机制，加强与公安、应急、消防等部门和驻沂央企、省属企业的沟通联系，遇有突发紧急事件，实现信息实时共享、协调一致、报送及时。畅通信息获取渠道，加强统筹协调，完善与县应急、网信、卫健、消防、气象等部门单位的共享网格，健全充实中央、省驻沂单位和县属重点企业数据库。强化信息报送业务培训和应急演练，组织开展对镇（街道）、部门的视频点名会议和会商研判，及时总结经验，推动信息报送工作各项要求落到实处。（牵头部门：县政府办公室；责任单位：县有关部门单位，各镇人民政府）

#### 四、推进组织保障工作提质增效

（十五）强化数字机关建设支撑保障。聚焦“高效办成一件事”大力提升行政效能，打造一批多跨（跨

部门、跨层级、跨业务、跨系统）“一件事”协同办理标杆场景。深化全市协同办公系统应用，配合市大数据局优化提升公文管理功能，改造公文、会议、督办之间的协同联动。配合市大数据局优化协同办公系统内部共性业务数字化功能和应用，提升覆盖率。（牵头单位：县大数据中心；责任单位：县有关部门单位）

（十六）纵深推动“高效办成一件事”。采取多种形式做好政策解读和舆论引导，提高公众知晓度。鼓励各部门从实际出发改革创新、大胆探索，加强场景创新复制推广，实现更多技术融合、业务融合、数据融合，合力推动重点领域、重点任务取得更大突破。及时总结宣传一批具有创新性的典型做法，争取上级支持和指导，并在全县范围内推广应用。各部门单位要参照执行有关要求，逐步实现“高效办成一件事”全覆盖。（牵头单位：县政府办公室、县行政审批服务局；责任单位：县有关部门单位，各镇人民政府）

(十七) 强化“高效办成一件事”督促评价。对重点任务和重点事项实行台账式管理，定期调度落实情况，做好督促指导，闭环式推进实施。健全评价体系，对营商环境、12345政务服务便民热线、“高效办成一件事”等内容进行综合评价。

(牵头单位：县政府办公室、县行

政审批服务局；责任单位：县有关部门单位，各镇人民政府)

附件：

1. 沂源县“高效办成一件事”年度重点任务清单

2. 国办确定“高效办成一件事”2024年度重点任务分工表

附件1

## 沂源县“高效办成一件事”年度重点任务清单

类别	事项	年度目标任务	推进措施	完成时限	牵头单位	备注
推进政务服务提质增效	推进线下办事“只进一门”	深化政务服务“一门办理”，规范政务（便民）服务中心事项进驻，加强和规范镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站、社会合作网点等政务服务场所建设，构建便捷高效“1530”政务服务圈。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.根据全省新一轮政务服务事项标准化梳理成果，调整优化进驻政务大厅部门、事项，实现应进必进、统一受理、一站式办理，并在政务服务中心公示进驻事项清单。</li> <li>2.打造基层便民服务场所标杆，强化对镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站建设的业务指导、监督评价，高标准打造一批标杆型便民服务场所。</li> <li>3.规范社会化网点建设，加强与银行、邮政、商超、医疗机构等市场主体合作，定期开展业务培训、岗位锻炼，重点打造一批综合性合作网点。</li> </ol>	2024年9月	县行政审批服务局	
	推进线上办事“一网通办”	创新运用大数据、人工智能等新技术，推出一批“智能办”服务场景，提升政务服务“智能办”水平；积极推进“一网通办”，实现政务服务事项全流程网上办理。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.拓展政务服务“主动办”，聚焦证照延续和变更等事项，拓展超前提醒事项范围，实现全县行政审批服务系统主动服务全覆盖。</li> <li>2.推进高频事项“智能办”，聚焦高频事项和重点领域，实现高频事项智能引导、智能申报、智能预审、智能审批。</li> <li>3.配合市大数据局做好平台优化提升、部门专网与淄博市政务服务平台对接整合。联合县行政审批局促进县级政务服务事项纳入淄博市政务服务平台运行。</li> </ol>	2024年12月	县大数据中心 县行政审批服务局	

类别	事项	年度目标任务	推进措施	完成时限	牵头单位	备注
推进政务服务提质增效	推进“一件事”场景服务	落实国务院2024年“高效办成一件事”13项重点项目清单，持续抓好已推出的“一件事”运行落实、优化提升，拓展新的“一件事”服务场景。	1.配合上级做好13个“一件事”流程开发、配置，系统联通和数据共享等工作，确保落地落实。 2.聚焦企业和个人服务需求，积极拓展“一件事”服务场景。	2024年12月	县行政审批服务局 县大数据中心	
	推进“相关事一站办”	完善沂源县经济开发区企业服务中心建设，推动部门服务职能整合、优化服务资源配置，设置项目、政策、金融、法治、人才五大板块，为园区企业提供企业开办、企业准营等咨询、指导和帮办代办服务。	1.围绕企业事前、事中、事后需求，梳理涉企增值服务事项，将涉及企业员工的社保、医保等事项及人才、金融、法律等服务事项纳入内容增值服务范围。 2.转变“申请主体申请、综合窗口受理”被动服务模式，健全上门服务、走访服务等常态化服务机制，利用大数据、远程视频等手段，实现企业需求精准感知、服务优化迭代升级。 3.优化升级惠企政策服务平台，推动惠企政策“一网通查、一键匹配、精准推送”，实现从“企业找服务”到“服务找企业”的转变。	2024年9月	县行政审批服务局 经济开发区管委会	
	推进“企（人）一档”建设	配合市大数据局建立企业全生命周期数字档案，为政策推送、精准服务、高效监管等提供数据支撑，进一步推动政务信息资源共享。	1.做好企业法人数据的持续更新。 2.开展数据治理工作，完善企业法人数据。	2024年12月	县大数据中心	

类别	事项	年度目标任务	推进措施	完成时限	牵头单位	备注
推进政务服务提质增效	提升跨域办服务水平	完善“全程网办”“异地代办”“多地联办”办事模式，加大线上线下融合力度，推行帮办、代办、引导教办等线下服务，提升企业群众跨域办事体验。	1.落实“跨省通办”“全省通办”服务事项，进一步完善流程规则，确保业务流转协同高效。 2.拓展“点对点”通办范围，实现更多地区和更多事项异地能办、就近可办。	2024年12月	县行政审批服务局 县大数据中心	
	健全标准规范体系	持续推动政务服务事项标准化提升，推动减材料、减时限、减费用、减环节、增强便利度等“四减一增”；依法依规开展依申请公开工作，提升依申请公开办理水平。	1.对新下发的“6+1”类政务服务事项，及时认领分配主管部门、实施部门，组织开展事项梳理，推进事项减材料、减时限、减费用、减环节，增强办事便利度。 2.持续对政务服务事项上网运行情况进行跟踪，并对上网事项在线办理情况进行常态化抽查。发现办事指南不准确、网办可用性问题的，及时进行反馈通报，督促整改到位。 3.严格按照《中华人民共和国政府信息公开条例》相关规定，进一步强化依申请公开办理程序，做到有法有据、严谨规范，按照规定及时作出答复；面对复杂疑难案件，充分发挥主体责任，召开依申请公开联席会议，完善依申请办理会商机制；及时梳理总结群众关注高的热点信息，积极推动向主动公开转化。	2024年12月	县行政审批服务局 县政府办公室	

类别	事项	年度目标任务	推进措施	完成时限	牵头单位	备注
推进企业群众诉求解决提质增效	深化热线解决企业群众诉求机制	企业诉求响应率、群众诉求响应率均达到100%，企业群众合规诉求解决到位、不合规诉求解释到位	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.优化办理流程，逐步建立核实、转办、督办、回访、上报的流程化办理模式，进一步提升办理效率。</li> <li>2.完善“一把手”回访、签批制度，提高主要负责人重视程度。</li> <li>3.加强督查督办，对重点事项，尤其是对续报工单、计划性办结工单加大跟踪督办力度，提高企业群众合理诉求的解决率。</li> <li>4.实施联席会议机制，对反复、集中投诉事项和涉及多部门的重难点事项，通过召开联席会议的方式，加强协调配合，形成工作合力。</li> <li>5.坚持“三方联动”机制，对群众投诉办理过程中存在的推诿扯皮、敷衍了事等问题，由县纪委监委、县委编办、县政府市民投诉中心共同开展“三方”联合督办。</li> </ol>	2024年12月	县政府市民投诉中心	
	深化热线综合评价机制	坚持“公开透明、客观公正”的原则，客观、全面、准确评价各承办单位的对企业群众诉求的办理工作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.实行“周月年”闭环考核评价，每周按照承办单位办理质量排出位次，形成周报；每月初汇总上月群众诉求办理情况，对各单位承办情况排名通报；每年底汇总月度成绩，纳入全县经济社会发展综合考核。</li> <li>2.严格约谈提醒，根据《沂源县12345政务服务便民热线约谈制度》，分别由县委、县政府分管领导或主要领导约谈承办单位主要负责人，提高热线办理质效。</li> </ol>	2024年12月	县政府市民投诉中心	

类别	事项	年度目标任务	推进措施	完成时限	牵头单位	备注
推进组织保障工作提质提效	强化数字机关建设支撑保障	加快推进山东通全员覆盖，促进数字机关建设。	组织全员安装使用“山东通”即时通讯、网上办公、视频会议等相关功能，并对全县通讯录、头像持续进行维护更新。积极推进机关内部自建业务系统与山东通平台整合对接，进一步提升党政机关内部办事水平。	2024年12月	县大数据中心	

附件2

## 国办确定“高效办成一件事”2024年度重点任务分工表

阶段	序号	名称	具体事项	省级牵头部门	市级牵头部门	市级责任部门	县级牵头部门	县级责任部门
(一) 企业事项								
准入 准营	1	企业信息变更“一件事”	企业变更登记	省市场监管局	市行政审批服务局	市行政审批服务局	县行政审批服务局	县行政审批服务局
			企业印章刻制			市公安局		县公安局
			基本账户变更			中国人民银行淄博市分行		中国人民银行淄博市分行沂源营业管理部
			税控设备变更发行			市税务局		县税务局
			社会保险登记变更			市人力资源社会保障局		县人力资源社会保障局
			住房公积金企业缴存登记变更			市住房公积金管理中心		市住房公积金管理中心沂源分中心
	2	开办运输企业“一件事”	企业营业执照信息核验	省交通运输厅	市行政审批服务局	市行政审批服务局	县行政审批服务局	县行政审批服务局
			道路货物运输经营许可（危险货物道路运输经营、使用总质量4500千克及以下普通货运车辆从事普通货运经营的除外）			市行政审批服务局		县行政审批服务局
			普通道路货物运输车辆《道路运输证》办理			市交通运输局		县交通运输局

阶段	序号	名称	具体事项	省级牵头部门	市级牵头部门	市级责任部门	县级牵头部门	县级责任部门
准入 准营	3	开办餐饮店 “一件事”	企业营业执照信息核验	省市场 监管局	市行政审 批服务局	市行政审批服务局	县行政审 批服务局	县行政审批服务局
			食品经营许可			市行政审批服务局		县行政审批服务局
			户外招牌设施设置规范管理			市城市管理局		县综合行政执法局
			公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查			市消防救援支队		县消防救援大队
经营 发展	4	水电气网联 合报装“一 件事”	水电气网接入外线工程联合审批	省住房城 乡建设厅	市行政审 批服务局	市行政审批服务局	县行政审 批服务局	县行政审批服务局
			供电报装			市供电公司		国网沂源县供电公司
			燃气报装			市住房城乡建设局		县住房城乡建设局
			供水报装			市水利局		县水利局
			排水报装			市城市管理局		县综合行政执法局
			通信报装			市信息通信发展办公室		县信息通信发展办事处
	5	信用修复 “一件事”	统筹在“信用中国”网站及地方信用平台 网站建立相关失信信息信用修复指引	省发展 改革委	市发展 改革会	市发展改革委	县发展 改革局	县发展改革委
			行政处罚信息修复			市市场监管局		县市场监管局
			异常经营名录信息修复			市市场监管局		县市场监管局
			严重失信主体名单信息修复			设列严重失信主体名 单的有关部门		设列严重失信主体名 单的有关部门

阶段	序号	名称	具体事项	省级牵头部门	市级牵头部门	市级责任部门	县级牵头部门	县级责任部门
经营发展	6	企业上市合法合规信息核查“一件事”	统筹相关申请核查信息的受理、分派、汇总和结果送达	省发展改革委	市发展改革委	市发展改革委	县发展改革委	县发展改革委
			企业城市管理领域无违法违规信息核查			市城市管理局		县综合行政执法局
			企业规划自然资源领域无违法违规信息核查			市自然资源和规划局		县自然资源局
			企业违反劳动保障法律法规信息核查			市人力资源社会保障局		县人力资源社会保障局
			企业生态环境保护领域无违法违规信息核查			市生态环境局		市生态环境局沂源分局
			企业市场监管领域无违法违规信息核查			市市场监管局		县市场监管局
			企业卫生和人员健康领域无违法违规信息核查			市卫生健康委员会		县卫生健康局
			企业文化和旅游市场领域无违法违规信息核查			市文化和旅游局		县文化和旅游局
			企业应急管理领域无违法违规信息核查			市应急局		县应急局
			企业住房、工程建设领域无违法违规信息核查			市住房城乡建设局		县住房城乡建设局
			企业人员住房公积金缴存信息核查			市住房公积金管理中心		市住房公积金管理中心沂源分中心
			企业科技领域无违法违规信息核查			市科技局		县科技局
			企业交通运输领域无违法违规信息核查			市交通运输局		县交通运输局
			企业合法纳税情况无违法违规信息核查			市税务局		县税务局
			企业知识产权领域无违法违规信息核查			市市场监管局		县市场监管局
			企业水资源保护领域无违法违规信息核查			市水利局		县水利局
			企业消防安全无违法违规信息核查			市消防救援支队		县消防救援大队
电信监管领域无行政处罚信息核查	市信息通信发展办公室	县信息通信发展办事处						

阶段	序号	名称	具体事项	省级牵头部门	市级牵头部门	市级责任部门	县级牵头部门	县级责任部门
注销退出	7	企业破产信息核查“一件事”	统筹相关申请核查信息的受理、分派、汇总和结果送达	省政府办公厅	市行政审批服务局	市行政审批服务局	县行政审批服务局	县行政审批服务局
			企业车辆信息核查			市公安局		市公安局交警支队沂源大队
			企业不动产登记信息核查			市自然资源和规划局		县自然资源局
			社会保险参保缴费记录核查			市人力资源社会保障局		县人力资源社会保障局
			企业注册、登记等基本信息核查			市行政审批服务局		县行政审批服务局
			企业人员医保缴存信息核查			市医疗保障局		市医疗保障局沂源分局
			企业房产信息核查			市住房城乡建设局		县住房城乡建设局
			企业人员住房公积金缴存信息核查			市住房公积金管理中心		市住房公积金管理中心沂源分中心
			企业纳税缴税情况信息核查			市税务局		县税务局
	8	企业注销登记“一件事”	税务注销	省市场监管局	市行政审批服务局	市税务局	县行政审批服务局	县税务局
			企业注销登记			市行政审批服务局		县行政审批服务局
			注销社会保险登记			市人力资源社会保障局		县人力资源社会保障局
			银行账户注销			中国人民银行淄博市分行		中国人民银行淄博市分行沂源营业管理部
			企业印章注销			市公安局		县公安局

阶段	序号	名称	具体事项	省级牵头部门	市级牵头部门	市级责任部门	县级牵头部门	县级责任部门
(二) 个人事项								
出生	9	新生儿出生“一件事”	《出生医学证明》办理（首签）	省卫生健康委	市卫生健康委	市卫生健康委员会	县卫生健康局	县卫生健康局
			预防接种证办理			市卫生健康委员会		县卫生健康局
			本市户口登记（申报出生登记）1岁以下婚内本市生育			市公安局		县公安局
			社会保障卡申领			市人力资源社会保障局		县人力资源社会保障局
			生育医疗费用报销			市医疗保障局		市医疗保障局沂源分局
			办理居民医保登记			市医疗保障局		市医疗保障局沂源分局
			科学育儿指导服务登记			市卫生健康委员会		县卫生健康局
入学	10	教育入学“一件事”	新生入学信息采集	省教育厅	市教育局	市教育局	县教育和体育局	县教育和体育局
			户籍类证明			市公安局		县公安局
			居住证			市公安局		县公安局
			不动产权证书			市自然资源和规划局		县自然资源局
			社会保险参保缴费记录查询			市人力资源社会保障局		县人力资源社会保障局
生活	11	社会保障卡居民服务“一件事”	就业和人力资源服务、社保服务	省人力资源社会保障厅	市人力资源社会保障局	市人力资源社会保障局	县人力资源社会保障局	县人力资源社会保障局
			就医购药			市医疗保障局		市医疗保障局沂源分局
			交通出行			市交通运输局		县交通运输局
			文化体验			市文化和旅游局		县文化和旅游局

阶段	序号	名称	具体事项	省级牵头部门	市级牵头部门	市级责任部门	县级牵头部门	县级责任部门
生活	12	残疾人服务“一件事”	残疾人证新办、换领、迁移、挂失补办、注销、残疾类别/等级变更	省残联	市残联	市残联	县残联	县残联
			困难残疾人生活补贴			市民政局		县民政局
			重度残疾人护理补贴			市民政局		县民政局
			残疾人就业帮扶			市人力资源社会保障局		县人力资源社会保障局
			城乡居民基本养老保险补助			市人力资源社会保障局		县人力资源社会保障局
退休	13	退休“一件事”	参保人员达到法定退休年龄领取基本养老保险待遇资格确认	省人力资源社会保障厅	市人力资源社会保障局	市人力资源社会保障局	县人力资源社会保障局	县人力资源社会保障局
			基本养老保险视同缴费年限认定			市人力资源社会保障局		县人力资源社会保障局
			特殊工种提前退休核准			市人力资源社会保障局		县人力资源社会保障局
			因病或非因工致残完全丧失劳动能力提前退休（退职）核准			市人力资源社会保障局		县人力资源社会保障局
			新增退休人员养老保险待遇核定发放			市人力资源社会保障局		县人力资源社会保障局
			基本医疗保险视同缴费年限核定			市医疗保障局		市医疗保障局沂源分局
			离休、退休提取住房公积金			市住房公积金管理中心		市住房公积金管理中心沂源分中心
			城镇独生子女父母奖励金			市卫生健康委员会		县卫生健康局
			户籍信息确认			市公安局		县公安局

# 沂源县人民政府办公室 关于印发沂源县进一步优化支付服务 提升支付便利性实施方案的通知

(源政办发〔2024〕7号)

各镇人民政府，各街道办事处，经济开发区管委会，县政府各部门，各有关单位：

《沂源县进一步优化支付服务提升支付便利性实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

沂源县人民政府办公室

2024年8月31日

## 沂源县进一步优化支付服务 提升支付便利性实施方案

为全面落实《山东省进一步优化支付服务提升支付便利性实施方案》（鲁政办发〔2024〕4号）有关工作要求，更好满足老年人、外籍来沂人员等群体多样化支付服务需求，推动银行卡、现金、移动等支付方式并行发展、相互补充，更好服务社会民生，优化营商环境，结合我县实际，制定本方案。

### 一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和中央金融工作会议精神，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，针对不同群体的支付习惯，坚持目标导向、问题导向，统筹发展与安全，按照“大额刷卡、小额扫码、现金兜底”的思路，聚焦“食、住、行、游、购、娱、医、学”等重

点领域，打通我县支付服务瓶颈，进一步完善多层次、多元化支付服务体系，为老年人、外籍来沂人员等群体提供更加优质、高效、便捷的支付服务。

到 2024 年年底，全县工商银行、农业银行、中国银行、建设银行等 4 家银行自助取款机（ATM）支持境外银行卡取现覆盖率达到 100%；全县大型超市、医院、宾馆实现境外银行卡受理全覆盖；商业银行发放“零钱包”按需投放，能够满足客户需求；全县具备至少 1 个可办理外币现钞兑换业务的对私结售汇资质商业银行营业网点。

## 二、主要任务

### （一）全面改善银行卡受理环境

1.提升重点场景银行卡受理覆盖率。按照“大额刷卡”思路，全面提升老年人、外籍来沂人员等群体使用银行卡的便利性，支持公共事业缴费、医疗、景区、商场等便民消费场景使用银行卡支付。各行业主管部门聚焦“食、住、行、游、购、娱、医”等重点领域，结合沂源实际，及时确定全县酒店、交通枢纽站点、3A 级（含）以上旅游景区、大型商

超、夜间文化和旅游消费集聚区、公共文化场馆、文娱场所、医院、药店等重点场所及重点商户名录，会同中国人民银行淄博市分行沂源营业管理部、国家金融监督管理总局沂源监管支局积极推动改善银行卡受理环境，依托重点商户带动周边商户支付服务便利化提升。县商务局、县文化和旅游局等行业主管部门加强业务指导，强化服务质量评价，引导商户提供银行卡刷卡、现金收款、移动支付等多元化支付服务。（县财政局、县交通运输局、县商务局、县文化和旅游局、县卫生健康局、中国人民银行淄博市分行沂源营业管理部、国家金融监督管理总局沂源监管支局按职责分工负责）

2.完善银行卡受理软硬件设施。指导银行业金融机构（以下简称“银行”）、非银行支付机构（以下简称“支付机构”）根据各行业主管部门确定的重点商户银行卡受理现状及需求，及时做好对接，加快推进重点场景重点商户境外银行卡受理设备软硬件改造，张贴境外银行卡受理标识，做好商户培训和巡检。（县交通运输局、县商务局、

县文化和旅游局、县卫生健康局、中国人民银行淄博市分行沂源营业管理部、国家金融监督管理总局沂源监管支局按职责分工负责)

## (二) 持续优化现金流通使用环境

1. 坚持现金兜底定位，保障各类场景现金支付畅通。引导交通、购物、餐饮、文娱、旅游、住宿、医疗等民生、涉外领域主体，尤其是出租车、重点旅游景区公开承诺接受现金支付，做好零钱备付，保留现金购票方式。继续保留旅游景区、车站人工售票窗口，便利老年人、外籍来沂人员线下购票。(县交通运输局、县商务局、县文化和旅游局、县卫生健康局按职责分工负责)

2. 引导银行主动推出标准化、多样化人民币现金“零钱包”产品。指导银行保障营业网点、自助取款机(ATM)现金供应，优化现金存取服务。持续开展拒收人民币现金整治，依法加大处罚和公示力度。督促银行做好自助取款机(ATM)银行卡受理升级改造，张贴外卡取现标识，方便老年人、外籍来沂人员等群体支取人民币现金。(中

国人民银行淄博市分行沂源营业管理部、国家金融监督管理总局沂源监管支局按职责分工负责)

3. 优化外币兑换服务。指导外籍来沂人员入住较多的酒店等，依法依规申请增设外币兑换机构和设施，满足外币兑换需求。指导银行、个人本外币兑换特许机构、外币代兑机构优化外币兑换服务，至少在1个营业网点设置外币兑换服务点。督促银行做好自助取款机(ATM)受理境外银行卡升级改造。(县交通运输局、县商务局、县文化和旅游局、中国人民银行淄博市分行沂源营业管理部按职责分工负责)

4. 持续开展拒收人民币现金整治行动。加大对各领域现金使用情况的指导和摸排力度，开展拒收人民币现金整治工作，对违法行为依法处罚和公示。(县交通运输局、县商务局、县文化和旅游局、县卫生健康局、中国人民银行淄博市分行沂源营业管理部、国家金融监督管理总局沂源监管支局按职责分工负责)

## (三) 持续提升移动支付使用便利性

1.完善移动支付产品和服务。按照“小额扫码”思路，指导银行、支付机构加强与清算机构合作，在风险可控的前提下，持续完善移动支付服务，优化业务流程，丰富产品功能，扩大受理范围。充分考虑老年人、外籍来沂人员等群体需求，做好适老化、国际化等服务安排，提升移动支付各环节的友好度和便利性。完善境外电子钱包在境内商户支付和“云闪付”旅行通卡受理环境改造，提升操作便利性。（中国人民银行淄博市分行沂源营业部、国家金融监督管理总局沂源监管支局按职责分工负责）

2.做好外籍来沂人员通讯服务。优化外籍来沂人员境内手机号码办理流程，为外籍来沂人员提供良好的国际漫游服务。（县移动公司、县联通公司、县电信公司、县广电网络公司按职责分工负责）

3.推动线上线下支付服务融合发展。促进重点旅游景区、旅游度假区、夜间文化和旅游消费集聚区、特色商业街区、重点旅游休闲街区、重要文娱场所等线上、线下场景更好便利消费支付。优化外籍来沂人员线上、线下购买产品与服务的支

付体验。组织银行、支付机构为全县商贸、文旅等重大活动提供支付服务保障，各行业主管部门协调主办单位提供相应服务场地。（县商务局、县文化和旅游局、县卫生健康局、中国人民银行淄博市分行沂源营业部、国家金融监督管理总局沂源监管支局、国家外汇管理局淄博市分局沂源营业部按职责分工负责）

（四）优化服务，保障消费者支付选择权

1.进一步提升账户服务水平。指导银行有针对性地优化开户服务流程，合理实施账户分类分级管理，根据客户身份识别情况提供相匹配的账户功能。鼓励银行提供多语言服务，完善开户配套措施，建立“绿色通道”，在网上银行、手机银行等线上渠道提供预约开户服务，提升老年人、外籍来沂人员银行账户服务体验，境外来沂人员凭有效身份证件即可办理简易账户服务。健全投诉咨询快速响应机制。强化银行账户服务跟踪问效。（县公安局、中国人民银行淄博市分行沂源营业部、国家金融监督管理总局沂源监管支局按职责分工负责）

2.丰富消费支付方式。重点旅游景区、旅游度假区、公共文化场馆、文娱场所、酒店，以及规模以上的大型商圈、交通枢纽站点、医院、药店等重点场所应配备受理移动支付、银行卡、现金等必需的软硬件设施，保障消费者自主选择支付工具及方式。鼓励规模以下的商圈、旅游景区、旅游度假区、文博场馆、文娱场所、酒店、交通枢纽站点、医院等积极创造条件配备受理移动支付、银行卡、现金等必需的软硬件设施，共同构造包容多样的支付受理环境。（县交通运输局、县商务局、县文化和旅游局、县卫生健康局、中国人民银行淄博市分行沂源营业管理部、国家金融监督管理总局沂源监管支局、国家外汇管理局淄博市分局沂源营业管理部按职责分工负责）

3.加强差错和异议处置。指导银行和支付机构完善差错查询和处置流程，建立紧急问题快速应答渠道，及时快速处置客户咨询与投诉，切实做好金融消费者权益保护工作。（中国人民银行淄博市分行沂源营业管理部、国家金融监督管理总局沂源监管支局、国家外汇管理

局淄博市分局沂源营业管理部按职责分工负责）

（五）推广“一站式”综合支付服务

1.推广山东省线上综合支付服务平台。组织银行、支付机构积极宣传推广山东省线上综合支付服务平台，及时更新全县外币兑换点、支持境外银行卡取现自助取款机（ATM）和可受理境外银行卡商户信息。（中国人民银行淄博市分行沂源营业管理部、国家外汇管理局淄博市分局沂源营业管理部按职责分工负责）

2.推动便民支付服务站建设。在旅游景区、重点旅游度假区、大型商圈、车站等重要场景积极推动“便民支付服务站”建设，提供银行卡刷卡、零钱兑换、外币兑换等服务，帮助老年人、外籍来沂等人员下载、注册和使用移动支付 APP。（县财政局、县交通运输局、县商务局、县文化和旅游局、县卫生健康局、中国人民银行淄博市分行沂源营业管理部、国家金融监督管理总局沂源监管支局、国家外汇管理局淄博市分局沂源营业管理部按职责分工负责）

### （六）持续加强支付服务宣传推广

1.常态化开展支付服务宣传。鼓励在大型商圈、旅游景区、旅游度假区、公共文化场馆、文娱场所、酒店、交通枢纽站点、医院等重点场所设立支付服务咨询点，常态化开展支付服务宣传。引导旅行社等经营主体在外籍来沂人员聚集场所开展宣传。（县委宣传部、县交通运输局、县商务局、县文化和旅游局、县卫生健康局按职责分工负责）

2.规范明示支付服务标识。指导银行、支付机构做好境外银行卡刷卡、自助取款机（ATM）取现、个人本外币兑换等标识张贴，加强人员培训和业务宣传。（中国人民银行淄博市分行沂源营业管理部、国家金融监督管理总局沂源监管支局、国家外汇管理局淄博市分局沂源营业管理部按职责分工负责）

### 三、保障措施

（一）加强组织领导。各有关部门、单位要按照职责分工，健全工作机制，统筹推进本系统各项工

作，加强信息沟通、资源共享和政策联动，针对工作推进中出现的重大、疑难问题，共同协商，研究解决措施，最大限度凝聚合力，在较短时间内取得明显效果。建立督导机制，对重点地区、重点银行及支付机构、重点商户等进行明察暗访、督促指导，真抓实干，确保各项工作有效落实。

（二）强化政策支持。鼓励各有关部门、单位为设立便民支付服务站（外币兑换点、支付服务咨询点）、支付便利化宣传等给予场地支持及租金减免，为开展相关支付服务和业务宣传提供便利；支持公共交通受理银行卡、移动支付、现金；将涉外支付服务纳入重点涉外商贸、文体等活动保障统筹开展。

（三）强化信息沟通。牵头部门根据需要定期或不定期组织召开联席会，针对工作推进中出现的新情况、新问题，及时沟通研究，制定解决措施，推动各项工作顺利开展，巩固全县优化支付服务成果。

---

## 《沂源县人民政府公报》简介

《沂源县人民政府公报》是沂源县人民政府办公室编辑出版面向全县的政府出版物。

《沂源县人民政府公报》集中刊载：县政府规章；县政府办公室引发的规范性文件及其他需要公开的文件；县政府工作部门印发的规范性文件；县政府人事任免事项；县领导批准转载的其他重要文件等。

根据《中华人民共和国立法法》的有关规定，在《沂源县人民政府公报》上刊登的县政府规章和规范性文件文本为标准文本。《沂源县人民政府公报》上刊登的各类公文与正式文件具有同等效力。

《沂源县人民政府公报》是全县各级机关、团体、企事业单位和个人了解、掌握方针、政策的主要来源，是行政机关依法行政和法人、公民保护自身合法权益的依据。

主办单位：沂源县人民政府

编辑出版：沂源县政府办公室

地址：沂源县振兴路 61 号

电话：3241418

邮编：256100