

# 市委改革办（市营商环境建设局）关于市十六届 人大六次会议第 75 号建议的答复

鲁韵琴代表：

您提出的《关于合理配置“宁波办事”自助终端 提高财政资金使用效益的建议》收悉。该建议对于提高我市“宁波办事”政务综合自助服务终端设备利用率、提升功能实用性、强化运维保障等具有较强的针对性和建设性，我办（局）将认真研究、积极吸纳。现根据有关清单式答复的要求，经商市财政局、宁波华数广电网络有限公司，答复如下：

序号	具体诉求	答复内容
1	强化统筹管理，优化资源配置。对全市自助终端开展全面排查梳理，摸清各区县终端布点、运行效率等基本情况，建立动态管理机制。对长期低效闲置、群众需求少的终端，及时进行迁移、整合或淘汰；对合同到期的低效终端不再续约，	常态化监测自助终端使用运行效率，结合区域企业人口分布、办事需求、服务辐射范围及已有设备情况，建立自助终端点位布局的动态化、精细化评估调整制度。除偏远农村乡镇等特殊区域外，对月均办件量少于 20 件且人口密度小于 500 人/平方公里的自助终端实施“三选一”处理：移位至偏远乡镇、整合至同区域高效点位、暂停运行并封存。2025 年以来，已优化调整和迁移自助终端点位 183 台次，自助终端总数从 807 台压减到 485 台，压减率达 34%。目前，单台自助终端月均办件量 37 件，月办件量最多达 866 件（海曙区政务服务中心不动产登记区）；全部终端的月平均办件总量达 18223 件。 下步，将持续优化综合自助机空间布局。按照省“严控增量、消化存量”要求，持续开展自助机排查清理工作，加强自助机办件量动态监测，对办件量少的自助机实施“三选一”处理。同时，适时开展自助机布局评估，重点向村（社区）、工业园区、商圈、银行网点、轨道站点等人口密集或“高需求空白

	持续推进减量优化。	区”延伸，原则上除偏远乡镇等特殊点位外，对月均办件量少于10件且人口密度小于500人/平方公里的点位，启动布局优化流程，确保设备覆盖与群众需求匹配。
2	<p>聚焦群众需求，优化功能定位。推动从“通用办事”向“特色补充”转型，避免与“浙里办”等线上平台同质化竞争。重点强化线上平台无法覆盖的服务功能；针对老年人、无智能手机群体等特殊对象，优化适老服务功能，简化操作流程，让终端真正贴合基层群众实际需求。</p>	<p>立足自助终端机能即时出证、实时打印纸质材料的核心优势，深度对接“浙里办”-“我的证照”数据库，整合个人全生命周期证照、证明数据，重点围绕养老生存认证、办理身份证、社保证明打印等高频需求提供服务，填补“浙里办”仅能查询、办理却无法即时出具纸质材料的服务空白。建立“数据驱动型”事项调整机制，动态抓取不同区域、不同网点的办件数据，并按区域城乡特点、网点属性等分类研判，按场景定制个性化功能包，智能优化事项展示排序，调整下架办件频率低、办件量极少的事项，优先满足企业群众高频、核心的服务需求，通过差异化服务补充PC端、移动端办理功能的不足。</p> <p>下步，将持续优化综合自助机服务功能。对于市、县两级政务服务中心，加强公积金、人社、企业开办查询、不动产登记证明打印等功能保障，满足企业群众高频需求；对于乡镇（街道）点位，简化自助机功能，聚焦社保认证、医保缴费、老年卡年审等核心服务，方便群众操作。强化自助机适老化等功能改造，简化操作流程，为老年人、无智能手机人群提供有温度的政务自助服务。同时，加强自助机功能更新，对使用率低，一年内办件量极低的功能进行下架；鼓励各区（县、市）结合各自实际，积极探索特色服务功能，确保功能与群众需求同步更新。</p>
3	健全运维机制，提升服务效能。明确终端运维责任主体和保障标准，完善故障快速响应和修复机制，尤其针对偏远区域制定专项保障预案，减少	<p>建立“三级运维”体系，市、区（县、市）每月排查政务服务中心设备，确保故障2小时内响应、24小时内修复；乡镇（街道）每周检查便民服务中心设备，重点解决“卡纸”“系统卡顿”等常见问题；社区、银行、商圈等点位由合作单位（如银行、物业）负责日常巡检，发现问题实时上报区级运维团队。完善偏远地区运维应急响应预案，优化技术力量调配机制，引入远程技术支持，提高故障修复效率。加强配件耗材动态管理，确保储备充足、更新及时，减少故障处置耗时。</p> <p>下步，将健全综合自助机运维体系。进一步健全“三级运</p>

设备停用时间。	维”体系，市、区（县、市）每月排查政务服务中心设备，确保故障2小时内响应、24小时内修复；乡镇（街道）每周检查便民服务中心设备，重点解决“卡纸”“系统卡顿”等常见问题；社区、银行、商圈等点位由合作单位负责日常巡检，发现问题实时上报区级运维团队。加强运维人员在故障排查、系统升级、数据安全等方面的技能培训，提升运维人员服务保障能力。
---------	---

感谢您对我市政务服务工作的关心支持。

市委改革办（市营商环境建设局）

2026年5月15日