

三亚市政务服务管理办法

(2025 年 11 月 7 日三亚市人民政府令第 19 号公布 自 2026 年 1 月 1 日起施行)

第一章 总则

第一条 为了推进政务服务标准化、规范化、便利化，提升服务质量和行政效能，建设人民满意的服务型政府，根据《中华人民共和国行政许可法》《中华人民共和国海南自由贸易港法》《优化营商环境条例》等相关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称政务服务，是指行政机关、法律法规授权的组织和公用企业事业单位（以下统称政务服务部门）依托政务服务场所、政务服务平台为自然人、法人和非法人组织（以下简称申请人）依法办理政务服务事项的活动。

政务服务场所，包括市、区政务服务中心及分中心，村（社区）便民服务站等集中办理政务服务事项的综合性工作场所。

政务服务平台，包括海南省政务服务网（三亚）、移动政务服务应用、政务服务自助终端等一体化在线政务服务平台。

第三条 政务服务应当遵循依法规范、公开公正、高效便民、廉洁诚信的原则，建立健全政府主导、部门协同、审管衔接、线



上线下并行的一体化政务服务体系。

第四条 市、区人民政府应当将政务服务建设纳入国民经济和社会发展规划，加强对政务服务工作的领导，健全工作机制，完善政策措施，协调解决重大问题，所需经费列入同级财政预算，并在政务服务场所、人员、设施及其运行维护等方面予以保障。

第五条 市、区营商环境建设主管部门负责建立健全政务服务体系，统筹、协调、指导、提升和监督本行政区域的政务服务工作，推进政务服务标准化、规范化、便利化。

政务服务部门负责建立健全内部监督管理制度，按照各自职责做好政务服务工作。

第二章 政务服务建设

第六条 除因场地限制或者涉及国家秘密等情形外，政务服务事项应当按照“应进必进”原则，进驻政务服务场所。

政务服务事项包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政登记、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案等具体行政行为。公共服务事项包括公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的事项。

第七条 本市实行政务服务事项实施清单动态管理制度。营



商环境建设主管部门根据国家、本省政务服务事项基本目录，会同政务服务部门编制本级政务服务事项实施清单，并建立健全动态调整和长效管理机制。

本市政务服务事项实施清单依托海南省政务服务事项管理系统进行动态更新，政务服务部门应当根据业务变化和实施情况，及时向本级营商环境建设主管部门提出调整政务服务事项实施清单的申请；营商环境建设主管部门负责审核本级政务服务事项实施清单，并报本级人民政府同意后公布实施。

本市出台地方性法规、政府规章、行政规范性文件等相关规定涉及政务服务事项时，主要实施部门或者单位应当在相关规定施行前会同本级营商环境建设主管部门研究落实纳入政务服务事项实施清单、办事指南、审批手册等配套工作，确保相关政务服务事项在相关规定施行之日实现线上线下同步启动。

对于是否应当纳入政务服务事项实施清单存在分歧时，由营商环境建设主管部门报请本级人民政府决定。

第八条 市政务服务部门负责编制本行业、本系统政务服务事项办事指南标准化文本，在全市统一政务服务事项的名称、设定依据、受理条件、申请材料、办理流程、服务对象、办结时限、办理结果、收费标准等基本要素，实现相关领域上下游全链条标准化服务。

供水、排水、供电、供气、网络通信等公用企业事业单位负



责编制并公布本单位服务事项办事指南，明确收费标准，优化报装流程，精简报装材料，压缩办理时间。相关行政主管部门应当对公用企业事业单位制定的办事指南的合理性进行审核，并对相关落实情况进行监督检查。

营商环境建设主管部门负责对政务服务事项办事指南的编制工作进行指导、审核、监督，明确办事指南编制的具体要求以及更新时限和程序等，并公布可以关联办理的事项。

政务服务事项办事指南应当使用通俗易懂的语言表述，并提供申请材料示范文本及线上线下一体化的办理流程图表等办事指南。

第九条 市营商环境建设主管部门应当建立健全全市政务服务场所一体化管理体系。政务服务场所的场地、设施、运行等应当符合国家、本省、本市相关标准和规范。

政务服务部门申请设立或者撤销市、区政务服务中心分中心的，应当经本级人民政府批准并报上一级营商环境建设主管部门备案。

第十条 营商环境建设主管部门应当按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的原则，结合申请人办事频率、习惯等情况，优化政务服务场所综合窗口设置，实现一窗通办服务模式。

营商环境建设主管部门根据工作需要，可以在政务服务



场所设立“一件事”专窗、跨区域通办窗口等特色服务窗口。

第十一条 营商环境建设主管部门可以通过政府购买服务等方式，组建素质高、能力强、业务精的政务服务场所综合窗口工作人员队伍，并通过开展行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能等级认定、定岗晋级等工作，强化人员队伍的稳定性。

政务服务场所综合窗口工作人员负责政务服务现场咨询、收件、出件及引导、帮办等工作。

第十二条 政务服务部门应当按照业务要求选派首席代表、窗口工作人员、后台审批工作人员进驻政务服务场所。

政务服务部门应当选派政治素质高、业务能力强、有审批经验的人员担任首席代表，负责督办本部门政务服务事项及管理本部门派驻工作人员，组织、协调涉及本部门政务服务事项的联合办理，配合营商环境建设主管部门处理相关政务服务的投诉举报等工作。

政务服务部门派驻工作人员应当根据业务要求，结合委托受理和授权审批的事项范围，负责对申请人提交的申请材料的真实性、合法性和规范性进行审核，并作出审查决定。

第十三条 派驻工作人员接受营商环境建设主管部门和派驻部门的双重管理，即业务上受派驻部门领导，日常工作、出勤考核等由同级营商环境建设主管部门负责管理。



营商环境建设主管部门和政务服务部门应当健全资格审查、培训、管理及服务监督考评等派驻工作人员管理制度，提升派驻工作人员服务意识、业务能力和办事效率。

派驻工作人员违反政务服务制度的，营商环境建设主管部门可以向政务服务部门提出处理意见或者人员更换要求，政务服务部门应当及时处理。

政务服务部门应当保障派驻工作人员相对稳定。政务服务部门需要更换派驻工作人员或者安排临时顶岗人员的，应当事先书面告知本级营商环境建设主管部门。

第三章 政务服务运行

第十四条 营商环境建设主管部门应当会同政务服务部门拓展政务服务渠道，推进线上线下并行服务，实现政务服务事项的无差别受理、同标准办理。

对已实现线上办理的政务服务事项，原则上要同步提供线下窗口办事服务，由申请人自主选择办事渠道。任何单位和个人均不得干涉申请人自主选择办事渠道。

第十五条 本市建立与外地城市跨区域通办工作机制，拓展通办区域范围，优化异地代收代办、多地联办服务，推动更多需求量大、覆盖面广、办理频次高的政务服务事项实现跨区域通办。

第十六条 鼓励营商环境建设主管部门会同政务服务部门创



新服务模式，因地制宜提供导办帮办、咨询辅导、绿色通道、临时窗口、延时服务等便利服务。

营商环境建设主管部门可以探索与电子商务、无人机物流、人工智能、机器人等热点产业合作，拓展延伸政务服务。

第十七条 营商环境建设主管部门会同相关政务服务部门梳理采取告知承诺制的事项清单，经本级人民政府批准后，及时向社会公布。

政务服务事项有下列情形之一的，不适用告知承诺制：

（一）直接涉及国家安全、国家秘密、公共安全、金融业审慎监管、生态环境保护的；

（二）直接关系人身健康、生命财产安全的；

（三）重要涉外等风险较大、纠错成本较高、损害难以挽回的；

（四）法律、法规、规章规定的其他情形。

第十八条 政务服务部门应当按照统一格式编制审批手册，制定审查工作细则，对进驻政务服务场所的事项逐项细化明确审查环节、内容、标准、要点以及注意事项、责任后果等，严格规范审批服务行为。

政务服务工作人员应当遵守审批手册，依法履职，不得擅自增设或者减少审批条件、随意提高或者降低审批门槛。

第十九条 政务服务部门应当严格落实政务服务事项办理时



限承诺制度，依法依规明确本部门进驻事项的办理时限，在承诺时限内对政务服务事项作出决定；依法可以延长办理时限的，应当按照程序办理。

政务服务部门应当严格执行办理时限预警制度，针对政务服务事项办理进度，实行预警提醒。

第二十条 申请人有权自主选择具有合法资质的中介服务机构，各部门及其工作人员不得为申请人指定或者变相指定中介服务机构。

中介服务机构及其从业人员应当遵循诚实信用、公平竞争原则，恪守从业规则和职业道德，依法开展中介服务活动，不得实施影响政务服务秩序的行为。

第二十一条 营商环境建设主管部门对政务服务事项的咨询、预约、申请、受理、审查、决定、送达、评价等，实行全流程标准化管理，为申请人提供系统性、整体性、协同性的政务服务。

第二十二条 政务服务场所综合窗口应当落实首问负责制，为申请人现场解答政务服务相关问题，做到有问必答、有疑必释，不得推诿扯皮、拖延塞责。

因专业性较强，需要相关政务服务部门解答的，相关政务服务部门接到政务服务场所综合窗口相关协助解答的要求后，应当立即安排解答，为申请人提供专业性的业务辅导、法律咨询等服



务。

第二十三条 申请人应当按照办事指南的要求提交相应申请材料，并对申请材料的真实性和有效性负责。除法律、法规另有规定外，申请人已通过政务服务平台提交电子申请材料的，政务服务部门不得要求其另行提交内容相同的纸质申请材料。

政务服务部门能够通过数据共享获取信息的，不得要求申请人另行提供。申请人认为共享信息有误的，应当向政务服务部门提供相关材料，政务服务部门对材料的真实性予以核实。

申请材料不齐全或者不符合法定形式的，政务服务部门应当一次性告知申请人需要补齐补正的全部材料和时限要求，并出具一次性补正告知书；未依法履行告知义务的，自收到申请材料之日起即为受理。申请人逾期未补齐补正的，视为撤回申请。

政务服务部门及其工作人员不得将申请人提交的申请材料用于与政务服务无关的用途。

第二十四条 政务服务部门应当按照“受审分离”模式，推动更多政务服务事项适用“收件即受理”、简单事项当场办结。除可以当场办结的政务服务事项外，政务服务部门对受理或者不予受理的政务服务申请，均应当出具加盖公章和注明日期的电子或者纸质的书面决定。

政务服务部门应当按照政务服务事项办事指南对申请人提交的申请材料进行审查；多个政务服务部门联合办理的，应当通



过集中办理、并行审查、数据共享、联审联办等方式提升审查效率。

申请人提交的申请材料齐全、符合法定形式，能够当场办结的，政务服务部门应当当场办结。不能当场办结的，应当在政务服务事项办事指南载明的承诺办结时限内办结。政务服务部门对申请事项审查后不予通过的，应当出具加盖公章和注明日期的电子或者书面决定，并载明理由及申请人进行投诉、依法申请行政复议或者提起行政诉讼的途径和期限。

第二十五条 综合窗口收到政务服务部门移交的政务服务事项办理结果后，应当及时通知申请人查询和领取。

申请人到现场领取政务服务事项办理结果的，综合窗口工作人员应当认真核对领取人身份信息，填写送达回证；邮寄送达的，应当做好邮寄登记，保留邮寄凭证。

本市推行政务服务“好差评”制度，申请人可以在线上线下评价政务服务。申请人到现场领取政务服务事项办理结果的，综合窗口工作人员应当引导申请人对相关政务服务部门及其工作人员办理政务服务事项的情况进行评价。

营商环境建设主管部门可以依据《中华人民共和国邮政法》等有关法律、法规的规定，与第三方物流公司开展服务合作，建立双向寄递合作机制，为申请人提供便捷服务。

第二十六条 政务服务部门办结政务服务事项后，应当及时



将相关文件资料进行归档管理。政务服务档案的归档整理、保存利用、移交接收等应当符合档案管理相关法律、法规的规定。

政务服务部门应当及时将相关政务服务数据上传至海南省一体化在线政务服务平台，加强数据归集、数据共享、数据应用等全过程管理，并确保共享数据安全。

第二十七条 本市按照“谁审批、谁负责，谁主管、谁监管”原则，健全审批和监管衔接机制。

政务服务部门应当将相关行政权力事项的办理信息和办理结果同步推送监管部门，监管部门应当将行政检查、行政处罚等监管信息推送政务服务部门，实现审批和监管信息及时共享。

第四章 政务服务监督

第二十八条 营商环境建设主管部门应当加强政务服务监督，建立健全政务服务监督检查、绩效管理、目标考核等监督考核制度。

营商环境建设主管部门主要对下列事项开展政务服务监督：

- （一）国家、本省和本市政务服务改革政策及相关工作贯彻落实情况；
- （二）提升政务服务效能相关制度的落实情况；
- （三）办理权限、办理流程、办理效能的履行情况；
- （四）政务服务场所规范化运行情况；



（五）其他需要监督的情况。

第二十九条 营商环境建设主管部门应当建立政务服务“好差评”制度以及明察暗访、第三方评估、社会监督、电子监察等多元化监督评价体系。

政务服务场所应当通过设置意见箱、投诉举报电话、网络专栏及现场投诉等渠道主动接受社会监督。

第三十条 市、区营商环境建设主管部门应当定期对与本行政区域内政务服务相关的 12345 政府服务热线工单、投诉举报、差评整改等情况进行汇总分析研判，并对政务服务相关问题予以通报。

政务服务部门应当定期汇总分析、深入研究本部门在政务服务过程中存在的问题，建立“发现问题、整改落实、优化服务”闭环机制。

对于监督过程中发现的政务服务问题，被监督的政务服务部门及其工作人员可以举证解释和申诉申辩；经调查复核后认为不成立的，营商环境建设主管部门应当及时告知被监督的政务服务部门。

第三十一条 相关部门及其工作人员违反本办法，不依法履行政务服务相关职责的，由有权机关责令纠正；情节严重或者造成严重后果的，对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法给予处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。



第三十二条 中介服务机构及其从业人员在政务服务场所实施下列行为之一的，营商环境建设主管部门可以采取提醒、劝导、制止等措施：

（一）发放商业宣传资料、招揽业务等干扰政务服务秩序；

（二）一人取多号、取号不办事、以号牟利等扰乱政务服务秩序；

（三）挤占办事窗口、电脑、座位等公共资源，影响申请人办理政务服务事项；

（四）其他影响政务服务秩序的行为。

中介服务机构及其从业人员实施前款规定行为，构成违反治安管理行为的，公安机关应当依照《中华人民共和国治安管理处罚法》进行处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五章 附则

第三十三条 中央、省驻市机构及本市园区的政务服务事项进驻所在地政务服务场所集中受理、办理的，除法律、法规、规章以及国家相关政策另有规定外，参照本办法执行。

第三十四条 本办法自 2026 年 1 月 1 日起施行。