

“高效办成一件事”改革的流程再造与优化路径

——以“新生儿出生一件事”为例

刘佳珂, 黄平静

西南民族大学管理学院, 四川 成都

收稿日期: 2026年7月20日; 录用日期: 2026年7月31日; 发布日期: 2026年8月25日

摘要

“高效办成一件事”是2024年以来国务院重点部署的政务服务改革,旨在通过流程再造和数字赋能,推动政务服务从可办向好办、易办转变。“新生儿出生一件事”作为个人全生命周期“一件事”的首项,将分散在多个部门的关联事项整合为一次申请、联办联批。本文基于流程再造理论和“分事治理-按事执行”分析框架,以“新生儿出生一件事”为案例进行系统分析。研究发现改革通过技术赋能、组织协同、服务前移三大机制实现了从“多头跑”到“一次办”的流程重构。多地改革实践表明,办事效率有所提高,然而改革仍面临系统稳定性不足、数字鸿沟制约、业务内在顺序与“一次办成”之间的张力等现实困境。优化路径应聚焦于持续优化系统稳定性、加强线上线下融合服务、构建差异化服务路径等方面。“高效办成一件事”改革强调构建以事为中心的服务型政府运作逻辑,是国家治理体系和治理能力现代化的内在要求,研究对理解政务服务流程再造的微观机制、推动“高效办成一件事”改革的纵深发展具有参考意义。

关键词

高效办成一件事, 流程再造, 新生儿出生一件事, 政务服务

The Process Reengineering and Optimization Path of the “Efficiently Handling One Matter” Reform

—Taking “Newborn Birth One Matter” as an Example

Jiako Liu, Pingjing Huang

School of Management, Southwest Minzu University, Chengdu Sichuan

Received: July 20, 2026; accepted: July 31, 2026; published: August 25, 2026

Abstract

“Efficiently Handling One Matter” is a key government service reform initiative prioritized by the State Council since 2024, aiming to transform public services from merely being “doable” to being “easy and efficient” through process reengineering and digital empowerment. “Newborn Birth Service” is the first initiative in the individual’s full life cycle “one-stop service”, integrating related procedures scattered across multiple departments into a single application with joint processing and approval. Based on process reengineering theory and an analytical framework of “task-based governance and execution”, this paper systematically examines the reform using the “Newborn Birth Service” as a case study. The research finds that the reform has achieved a transformation from “running around among multiple agencies” to “handling everything in one go” through three mechanisms: technological empowerment, organizational coordination, and service delivery advancement. Reform practices in multiple regions show improved efficiency; however, challenges remain, including insufficient system stability, the digital divide, and tensions between inherent procedural sequences and the goal of “completing one matter at once”. Future optimization should focus on enhancing system stability, strengthening integrated online-offline services, and developing differentiated service pathways. The “Efficiently Handling One Matter” reform emphasizes a service-oriented government operating logic centered on tasks, reflecting an intrinsic requirement for modernizing national governance systems and capabilities. This study offers valuable insights into understanding the micro-mechanisms of government service process reengineering and advancing the deeper development of the reform.

Keywords

Efficiently Accomplish One Matter, Process Reengineering, Newborn Birth-Related Services, Government Services

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

近年来,随着数字政府建设的深入推进,政务服务改革已成为国家治理现代化的重要抓手。2024年1月,《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》将“高效办成一件事”确立为优化政务服务、提升行政效能的核心抓手,标志着我国政务服务改革从能办向好办、易办的深层转型[1]。郁建兴等(2025)指出,这项改革“正在型构一种超越供给端与需求端二分,以‘高效’‘办成’为目标导向,以‘一件事’为关键形态的公共管理新范式”[2]。文件明确提出,要“以企业和群众‘高效办成一件事’为目标,推动政务服务从‘可办’向‘好办、易办’转变”,并部署了2024年度首批13项“一件事”重点事项清单,覆盖企业准入准营、个人出生、入学、就业、退休等全生命周期关键环节。“高效办成一件事”实现了从效率到价值、从传统到数字、从碎片到整合的模式跃迁[3]。

在这一政策框架下,“新生儿出生一件事”被列为个人全生命周期“一件事”的首项,具有重要的示范意义。翁列恩等(2024)指出,政务服务是以服务对象需求为导向,整合政府、市场和社会多方资源,通过拓展延伸涉企服务链,为企业提供精准化、个性化服务的高效衍生政务服务形式[4]。张定安(2025)在

《高效办成一件事：理论与实践》一书中系统梳理了该项改革的政策脉络，指出“新生儿出生一件事”将原先分散在卫生健康、公安、医疗保障、人力资源社会保障等多个部门的出生医学证明签发、户口登记、医保参保登记、社会保障卡申领等事项整合为“一件事”，旨在实现一次申请、联办联批、一窗出件[5]。新生儿出生“一件事”包括出生医学证明办理、预防接种证办理、本市户口登记、社会保障卡申领、生育医疗费用报销、办理居民医保登记、科学育儿指导服务登记 7 个具体事项，以往需要到卫生健康部门、疾控部门、公安部门、人力资源社会保障部门、医保部门等多个部门办理，现在只要一键提交即可实现业务多部门流转。

然而，一项政策的出台并不等于问题的解决，新生儿出生一件事改革在各地推进过程中呈现显著差异。有的地区实现了“床边办、零跑腿”，有的地区仍存在系统不稳、数据不通、群众知晓率低等现实困难。数据显示，全国“高效办成一件事”累计全程网办超 1483 万件，改革覆盖面持续扩大[6]。然而，办件总量的增长并不等同于服务触达的均衡。据郁建兴等(2025)[2]对各省移动端落实情况的统计，截至 2025 年 6 月底，前三批重点事项总落实率仅为 53.50%，其中第三批事项落实率仅为 29.95%，技术整合的深度和覆盖面仍有较大提升空间。这种“政策目标 - 执行效果”之间的张力，为研究提供了重要的分析空间。

基于此，本研究以“高效办成一件事”政策为导向，以新生儿出生“一件事”为具体场景，聚焦多部门数据共享实践，旨在构建适配微观民生场景的共享优化机制。本文从理论基础、技术赋能及实践障碍三个核心维度整合研究成果，研究聚焦微观场景，明确现有研究缺口，构建技术与制度深度融合的优化体系，为政策精准落地提供理论支撑与实践参考。

2. 理论基础与分析框架

2.1. 流程再造理论

2.1.1. 核心观点

流程再造(Business Process Reengineering, BPR)由 Hammer 和 Champy (1993)在其经典著作《Reengineering the Corporation》中正式提出，被界定为从根本上重新思考和彻底重新设计业务流程，以在成本、质量、服务和速度等关键绩效指标上获得大幅提升[7]。这一定义包含对根本性反思，不满足于对现有流程的修补，而是追问“为什么要做这件事”以及“为什么要这样做”。彻底性的变革，突破部门边界和既有规则的限制，对业务流程进行全新设计，而非在既有框架内做渐进调整。强调真正的流程再造不是“自动化”现有流程，而是“摒弃”旧流程、从头设计新流程。

Mohapatra (2013)在其关于 BPR 的专著中专门讨论了公共部门流程再造的不同应用路径，指出信息技术不仅是流程再造的技术工具，更是流程再造的使能器，它使得跨部门数据共享和流程自动衔接成为可能[8]。Harmon (2014)进一步提出了业务流程管理的系统方法论，强调流程再造需要与组织的战略目标、绩效测量和持续改进机制相结合[9]。Amarasinghe 和 Wickramarachchi (2021)通过系统性文献综述识别出影响公共部门 BPR 实施的 15 个关键成功因素，归纳为管理承诺、财务资源、组织结构、人力资源和 IT 基础设施五个维度[10]。与私营部门不同，公共部门 BPR 面临更大的制度约束和部门利益固化问题，需要在流程优化的同时兼顾公平性、合法性和公共利益等多元价值。

金晶等(2024)在《智慧政府与治理创新》中专门论述了智慧政府建设的流程再造，强调政府流程再造需要打破部门壁垒、以服务对象需求为中心重新设计业务流程[11]。鲍静等(2024)在《数字政府治理》一书中从“技术层 - 行为层 - 组织层 - 制度层”四个维度构建了数字政府治理的分析框架，强调数字技术对政府治理结构的系统性重塑[12]。张小平(2025)则将流程再造理论在“高效办成一件事”改革中的具体操作路径归纳为“六个再造”——再造申请条件(一次告知)、再造申报方式(一表申请)、再造受理模式(一

口受理)、再造审核程序(一网办理)、再造发证方式(统一发证)、再造管理架构(一体管理)[13]。这些理论成果为理解“新生儿出生一件事”改革提供了重要的分析工具。

2.1.2. 流程再造理论对本案例的适用性

流程再造理论之所以适用于“新生儿出生一件事”改革的分析,主要基于改革对象契合流程再造的“流程”属性。“新生儿出生一件事”涉及多个部门,流程再造理论正是针对此类“跨部门、多环节”的复杂流程而设计的分析工具,能够有效揭示流程优化的核心环节和关键瓶颈。

新生儿出生一件事改革不是对既有办事流程的简单修补,而是从群众视角出发对原有流程进行了重新设计,与流程再造理论强调的摒弃旧流程、设计新流程的理念高度吻合。

流程再造理论特别强调信息技术在流程重构中的作用,“新生儿出生一件事”改革的实现,依托的是全国一体化政务服务平台的数据共享能力,实现了数据“一次采集、多方复用”。Mao 和 Zhu(2025)的实证研究表明,电子政务整合每提升 1 个单位,省级公共服务质量提升约 0.28 个单位,省际公共服务差距缩小约 0.51 个单位,表明技术整合是流程再造得以实现的关键支撑[14]。

2.2. 分析框架

在流程再造理论的基础上,本文进一步引入“分事治理-按事执行”分析框架,以建立理论命题与改革经验之间的连接。“高效办成一件事”是一个整体性复合概念,“一件事”是前提基于企业和个人的需求视角,将关联性强、需求迫切的急难愁盼之事纳入清单[15]。“高效”是关键通过职责体系变革提升政务服务的效率、效能和效力。“办成”是目标通过政务服务供给与需求的精准对接,将“马上办好”和“办成办好”统一起来。

“分事治理-按事执行”包含四个依次递进的规范环节,分事,基于系统性思维,将政务服务所涉之事进行分门别类,建立以事为中心的政务服务清单体系,对应政务服务系统性设计。触发,从民众需求端入手,将民众关心之事作为政务服务推进之事,对应服务内容增值化改革。联通,通过数据、算法和算力赋能,打破数据孤岛和数据鸿沟,实现部门数据互联互通,对应信息技术数字化赋能。整合,通过整合各部门的业务系统,实现后台数据打通、部门资源调动以及组织结构变革,对应业务流程结构性再造。

四个环节构成了完整的分析链条,分别对应改革推进中的事项界定、需求识别、技术支撑和流程重构四个关键节点,形成了从制度设计到需求响应到技术赋能再到流程重构的完整逻辑闭环。

“分事治理-按事执行”框架与流程再造理论之间具有内在的互补性,流程再造理论提供了价值判断标准,以服务对象需求为中心、追求根本性和显著性的流程变革。“分事治理-按事执行”框架则提供了操作路径,通过四个环节将流程再造的理念转化为可操作的改革步骤。两者的结合,既能从理论高度把握改革的方向和意义,又能从操作层面分析改革的具体实现机制。

3. 新生儿一件事改革的实践探索

3.1. 政策背景与制度设计

“高效办成一件事”的话语表述,最初出现在 2020 年《上海市人民政府办公厅关于以企业和群众高效办成“一件事”为目标全面推进业务流程革命性再造的指导意见》,强调将职能部门办理的“单个事项”集成为企业和群众视角的“一件事”,实施业务流程革命性再造[16]。2024 年 1 月,《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》,将“高效办成一件事”上升为国家层面的系统性改革部署。

3.2. 改革前后的核心变化

综合各地改革实践数据，“新生儿出生一件事”改革在跑动部门、跑动次数、提交材料份数、办理时限四大核心服务维度实现突破性优化，大幅压缩办事流程、降低群众办事成本、提升政务服务效率，改革前后关键指标对比情况如表 1 所示。

Table 1. A comparative analysis of key metrics before and after the implementation of the “newborn birth one-stop service” reform

表 1. “新生儿出生一件事”改革前后关键指标对比

对比维度	改革前	改革后	典型数据来源
跑动部门数	5~6 个部门	1 个窗口/线上平台	龙子湖区 6 个部门→1 个窗口；
跑动次数	至少 3~6 次	0~1 次	松潘多次→1 次；沿河：3 次→1 次
提交材料份数	12~29 份	3~6 份	松潘 12 份→3 份；吉林：29 件次→4 件
办理时限	25~60 个工作日	1~25 个工作日	松潘 60 天→25 天；南陵县：3~4 天→1 天； 平顶山：25 天→5 天

改革前新生儿相关事项办理需跑 5~6 个部门、至少 3~6 次，安徽省龙子湖区的数据显示，改革前家长需跑医院、派出所、医保局、社区等 6 个部门[17]。改革后，依托线上“一件事”专区一次提交材料，线下“一窗”联动办理，跑动次数从至少 3 次减少至 1 次，多地实现“一键提交”即可完成。

改革前需提交多份材料，且需重复递交，松潘县改革前每办理一件新生儿出生事项需提供 3 至 4 份材料，几个事项办下来需提供近 12 份材料[18]。吉林省改革前申请材料多达 29 件次，涵盖出生医学证明、户口登记、医保参保等多个事项的独立材料[19]。改革后，松潘县精简至 3 份材料，吉林省缩减至 4 件次，平顶山市材料减少 90%以上[20]。精简的核心在于“一次提交、多次复用”——通过数据共享平台实现身份证、户口簿、结婚证等基础信息的跨部门调取。

办理时长松潘县从 60 天压缩至 25 天，南陵县从 3~4 天压缩至 1 天(审批效率提升 75%以上)，平顶山市从 25 天压缩至 5 天[21]。以吉林省为例，改革运行一年多来，已为全省超 1.7 万名新生儿提供联办服务。在服务方式方面，改革前为“多部门分散办理”，申请人需自行逐一到医院、派出所、医保局、社保中心等不同机构。改革后实现了一窗受理、一网通办、并联审批。

3.3. 改革的初步成效

“新生儿出生一件事”改革的推进显著降低了群众的办事成本，推动了业务流程重构和服务型政府建设，切实增强了群众的获得感和满意度，带来了多方面的复合收益。打破了卫健、公安、医保、人社等部门之间的数据壁垒，实现了“一表申请、一套材料、一端受理、一次联办”的集成服务模式。

4. 流程再造机制分析

4.1. 技术赋能

在“新生儿出生一件事”改革中，群众“一键提交”申请后，信息自动上传至“一件事”办理集成系统，综合窗口办事人员与申请人核对信息后，通过系统进行信息交接，依次转入卫健、公安、医保、人社等条线业务部门。信息技术通过数据、算法和算力赋能，打破数据孤岛和数据鸿沟，实现部门数据互联互通。这种“事务集成-数据转换-任务分派-部门接单-精准到人”的业务流程模式，正是流程再造理论中“跨部门流程整合”思想的具体体现。

Deac Suteu 和 Titu (2025)从互操作性的角度进一步解释了这一机制的技术逻辑, 指出跨系统数据交换与复用需要采用互操作性框架(interoperability framework), 涵盖法律、组织、语义和技术四个层面的系统互联[22]。在法律层面需要明确数据共享的合法边界与授权机制。组织需要建立跨部门协同的责任分工与协调规则。在语义层面需要统一各部门数据字段的定义和格式标准, 需要搭建数据交换的接口和平台。

“新生儿出生一件事”改革正是沿着这四个层面推进系统整合的实践。

数字政府治理显著提升企业的创新效率, 且这一效应在高技术密集型行业中尤为突出[23]。荷兰 Utrecht 大学的 BPR 案例研究表明, 通过重新设计 VPN 连接请求的处理流程, 处理时间从约 60 天缩短到 2 天(Utrecht University Case Study, 2024), 呈现出与“新生儿出生一件事”改革从 60 天压缩至 25 天相似的数量级式效率跃升[24]。这一国际案例表明, 流程再造在不同国家和不同公共服务领域都能产生显著的效率提升效果, 进一步验证了流程再造理论在公共部门的适用性。

4.2. 组织协同

流程再造理论强调, 技术工具本身并不能自动带来流程优化, 还需要相应的组织架构调整来保障。在复杂任务情境下, 通过平台技术的协调功能, 能够推动政府部门围绕“高效处置一件事”组建任务共同体[25]。《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》明确要求“明确每个‘一件事’的牵头部门和配合部门及各自职责”。在“新生儿出生一件事”中, 卫生健康部门被确定为牵头部门, 公安、医保、人社等部门为配合部门。牵头部门负责统筹协调和流程设计, 配合部门负责在各自职责范围内高效办理业务, 形成了“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”的协同模式。

扁平式组织架构的探索, 在“新生儿出生一件事”改革中, 这种扁平化体现为将多部门在空间上整合为综合服务窗口, 多事项在流程上集成为“一件事”清单。通过空间整合和流程集成, 减少了层级传导和信息衰减, 提升了跨部门协同的效率。

流程再造的成功实施需要配套的绩效管理和责任机制作为保障, 在“新生儿出生一件事”改革中, 通过建立“好差评”体系和投诉建议机制, 实现了对办事效率和服务质量的监督反馈, 是组织协同能够持续运转的制度基础。

数字化已经从政务服务优化的外部手段进阶为驱动政府职能重塑的内在动力。“新生儿出生一件事”改革的组织协同不仅涉及部门之间的横向整合, 还涉及纵向层级的协同, 从省级统筹到市级落地、再到县级执行和助产机构窗口设置, 形成了完整的组织链条。

4.3. 服务前移

流程再造理论的核心价值取向是以服务对象需求为中心重新设计流程, 而非以部门职能为中心组织服务。“新生儿出生一件事”改革的服务前移机制, 从用户旅程的视角重新审视了整个办事流程。

服务窗口的前移, 松潘县则通过线上线下融合的方式, 群众可以通过“新生儿出生一件事”窗口一次性提交材料, 窗口工作人员通过系统进行内部流转。服务前移不仅是物理空间的迁移, 更是服务理念的转变。帮办代办机制的建立, 对于不熟悉线上操作或特殊情况下的群众, 各地建立了“帮办代办”服务机制, 这种机制回应了弹性治理理念, 兼具科层治理的理性和情感治理的温度。

Aoki (2025)对日本数字政务服务转型的研究进一步揭示了服务前移的深层逻辑[26]。该研究通过在线联合实验发现, 数字时代的“一站式服务”“主动服务”“虚拟服务”和“一次性原则服务”普遍受到公众欢迎, 其理论指向是“零官僚与无形政府”(zero bureaucracy and invisible government)的理想状态, 公民无需做任何事即可获得政府服务, 与政府无物理接触点, 这意味着行政负担的终结。虽然中国的“新

“新生儿出生一件事”改革尚未达到“无感服务”的阶段,但其“床边受理、出院即办”的服务前移实践,已经朝着减少群众行政负担的方向迈出了实质性步伐。

5. 存在问题

5.1. 系统功能不稳定

在技术层面,当前数据壁垒问题依然严重存在。近年来政务数据共享政策持续出台,各地也陆续建设了统一的数据共享交换平台,但在实际运行中,数据打通更多停留在物理链路连通与权限开放层面,数据在逻辑上依然孤立。这一问题在“新生儿出生一件事”改革中有具体体现在部门间、区域间因标准不一、接口不兼容、元数据不统一等问题,导致数据在语义层和结构层难以识别、难以复用,部分信息字段格式在不同系统中存在差异,制约了跨系统自动调用与智能识别能力,最终仍需人工核验与重复上传。

郁建兴等(2025)的统计数据显示,截至2025年6月30日,各省移动端“高效办成一件事”重点事项总落实率仅为53.50%,其中第三批事项落实率仅为29.95%,说明技术整合的深度和覆盖面仍有较大提升空间[2]。在具体运行中部分地区的政务系统存在卡顿、数据推送不及时、信息同步滞后等现象。系统功能不稳定、偶发卡顿、信息推送不及时等情况时有发生,直接影响了群众在线办事的体验。

5.2. 数字鸿沟制约

“新生儿出生一件事”的办理群体虽然是新生儿父母,通常对数字技术接受度较高的年轻人群,但在实际操作中仍面临挑战。部分地区线上办事指南不够清晰,年轻父母首次办理时缺乏操作指引,系统界面设计偏政府视角而非用户视角,增加了理解成本。偏远地区网络基础设施薄弱,线上办理体验不佳。

改革带来的学习成本需要由行政机关工作人员和办事群众共同分担,新的办理方式更加依赖计算机系统,要求办事人员在具有一定业务知识和计算机信息系统知识的基础上学习和掌握新的办事要求。

5.3. 业务内在顺序与“高效办成”之间的张力

“一件事”往往包含了原来多个部门管理的多项业务,多项业务间可能存在两种关系,一种是同步关系,可以实现一套材料、单次采集、多方共用。另一种在业务逻辑和法律效力上存在前后关系,后一个环节需要以前一个环节产生的法律文件作为基础。“新生儿出生一件事”中同样存在这一问题,户口登记需要出生医学证明作为前置材料,医保参保需要户口登记信息作为依据,这种业务内在顺序决定了不可能在所有环节都实现一次提交、全部办结。因此,“高效办成一件事”是一个覆盖范围较广的提法,而“一次办成”作为“高效办成”的最理想状态,只在部分业务领域可行,在强调前后顺序的业务领域并不适用。

6. 优化建议

6.1. 持续优化系统稳定性

应加快构建数据中枢平台,统筹整合分散于各类业务系统的政务数据资源,搭建标准统一、接口兼容的多维联通平台体系。依照2025年8月1日起施行的《政务数据共享条例》要求,打通跨部门、跨层级的数据壁垒,实现政务数据在“横向到边、纵向到底”框架下的流动与共享[27]。同时健全数据全生命周期质量控制机制,实现问题数据可反馈、共享过程可追溯、数据质量问题可定责。

6.2. 加强线上线下融合服务

应以个人身份证号码为锚点,建立统一的身份识别体系,将高频使用的基础身份信息进行全面归集

与数字化整合, 形成覆盖全生命周期、可跨部门调用的数字身份画像。在助产机构保留人工服务窗口, 配备专职帮办代办人员, 为不熟悉线上操作的群众提供全流程指导。在政务 APP 中优化界面设计的用户友好度, 以用户旅程视角而非部门职能视角设计操作流程, 偏远地区加强网络基础设施建设和数字素养培训, 确保改革的普惠性。

6.3. 建立长效机制, 避免“运动式”推进

应根据事项的办理频率、服务基础性与治理通用性特征, 将事项体系分为三类。必做项, 高频次、基础性事项, 需确保全国流通、认证标准一致, 选做项, 办理频次相对较低但重要性高的事项, 由中央制定目录、地方决定实施。对于存在业务内在顺序的事项, 应将跨部门串联审批转化为前台统一受理、后台依次流转、结果统一反馈的模式, 减少申请人的感知复杂度, 同时保障群众自由选择单独办理或集成办理的权利, 避免“一刀切”式的集成安排。

参考文献

- [1] 国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见[EB/OL]. https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202401/content_6926256.htm, 2024-01-16.
- [2] 郁建兴, 吴晓蝶, 黄飏. “高效办成一件事”改革的基本经验与未来[J]. 中国行政管理, 2025, 41(7): 16-26.
- [3] 李哲, 翟云, 秦焜. “高效办成一件事”: 数字时代整体性服务的模式变革[J]. 电子政务, 2024(10): 112-124.
- [4] 翁列恩, 唐茜茜, 齐胤植. 增值化改革: 政务服务提能增效的行动策略[J]. 中国行政管理, 2024, 40(2): 34-44.
- [5] 张定安. 高效办成一件事: 理论与实践[M]. 北京: 中国言实出版社, 2025.
- [6] 人民网. “高效办成一件事”, 群众体验怎么样? (高效办成一件事) [EB/OL]. <http://politics.people.com.cn/n1/2025/0828/c1001-40551436.html>, 2025-08-28.
- [7] Hammer, M. and Champy, J. (1993) Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. Harper Business.
- [8] Mohapatra, S. (2013) Business Process Reengineering: Automation Decision Points in Process Reengineering. Springer.
- [9] Harmon, P. (2014) Business Process Change: A Business Process Management Guide for Managers and Process Professionals. 3rd Edition, Morgan Kaufmann.
- [10] Amarasinghe, A. and Wickramarachchi, R. (2021) Business Process Reengineering in Public Sector Organizations: A Systematic Literature Review of Critical Success Factors. *International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, Monterrey, Mexico, 3-5 November 2021.
- [11] 金晶, 左昌盛, 后小仙, 徐林海. 智慧政府与治理创新: 电子政务实验实训教程[M]. 北京: 北京大学出版社, 2024.
- [12] 鲍静, 等. 数字政府治理[M]. 北京: 高等教育出版社, 2024.
- [13] 张小平. 优化与协同: 市场监管部门推进“高效办成一件事”的实践成效与理论意涵[J]. 中国市场监管研究, 2025(1): 37-41.
- [14] Mao, Z.J. and Zhu, Y.Q. (2025) Does E-Government Integration Contribute to the Quality and Equality of Local Public Services? Empirical Evidence from China. *Humanities and Social Sciences Communications*, **12**, Article No. 242. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-04539-y>
- [15] 唐亚林, 郭琳琳. “高效办成一件事”: 构建以事为中心的服务型政府运作逻辑[J]. 行政论坛, 2025, 35(5): 114-124.
- [16] 上海市人民政府办公厅关于以企业和群众高效办成“一件事”为目标全面推进业务流程革命性再造的指导意见[EB/OL]. https://www.shanghai.gov.cn/nw12344/20200813/0001-12344_64069.html, 2020-02-24.
- [17] 推进政务服务标准化规范化便利化, 龙子湖区……[EB/OL]. <https://www.bblzh.gov.cn/xwzx/bmdt/5076024.html>, 2025-06-03.
- [18] 松潘县推动落实“新生儿出生一件事”线上线下一次办结办理[EB/OL]. <https://songpan.gov.cn/spxrmzf/c100050/202409/2bd1caa32f5940ae836032141699b7dc.shtml>, 2024-09-18.
- [19] 集成办一次办 群众企业少跑路——我省推进“高效办成一件事”改革记事[EB/OL]. http://jl.gov.cn/szfzt/gzlfz/gzdt/202507/t20250710_3481217.html, 2025-07-10.

-
- [20] 卫东: 监督推动“新生儿出生一件事”高效办理[EB/OL].
http://www.zmdsjw.gov.cn/sitesources/pdsjw/page_pc/gzdt/jcfc/articlecd015492301d4009a3fb91fa63276395.html, 2025-08-01.
- [21] 新生儿出生“一件事”工作推进[EB/OL].
<https://www.nlx.gov.cn/openness/public/6605351/40782318.html>, 2025-11-28.
- [22] Deac Suteu, D.V. and Titu, A.M. (2025) Contributions on the Interoperability of Sub-National Service Provision through the Integration of Common Procedures. In: Cavallucci, D., Brad, S. and Livotov, P., Eds., *IFIP Advances in Information and Communication Technology*, Springer, 382-397. https://doi.org/10.1007/978-3-031-75923-9_26
- [23] Wang, Y., Wang, Z. and Meng, Z. (2026) Digital Government Governance, Supply Chain Finance Empowerment, and Enterprise Innovation Efficiency. *Finance Research Letters*, **92**, Article 109521.
<https://doi.org/10.1016/j.frl.2026.109521>
- [24] Aydinli, O.F., Brinkkemper, S., Ravesteyn, J.P.P. (2009) Business Process Improvement in Organizational Design of E-Government Services. *Electronic Journal of E-Government*, **7**, 123-134.
- [25] 王磊, 王小芳. 复杂任务情境中技术如何促进部门协同——基于 S 市市域社会治理现代化指挥中心的案例研究[J]. *公共行政评论*, 2024, 17(1): 158-177+199-200.
- [26] Aoki, N. (2025) En Route to “Zero Bureaucracy and Invisible Government”: A Conjoint Analysis of the Effects of Transforming the State-Citizen Interface on the Favourability of Public Administration in the Digital Era. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, **47**, 216-240. <https://doi.org/10.1080/23276665.2025.2478554>
- [27] 政务数据共享条例[EB/OL]. https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202506/content_7026295.htm, 2025-05-28.