线上办件流程转化漏斗分析

统计周期：2024年1月1日 – 2024年12月31日

编制单位：市政务服务中心 | 报送对象：政务服务优化专班

128,000	31,400	24.5%	51,800
页面访问量（次）	提交成功（次）	全流程转化率	最大流失量（次）

一、办件流程转化漏斗

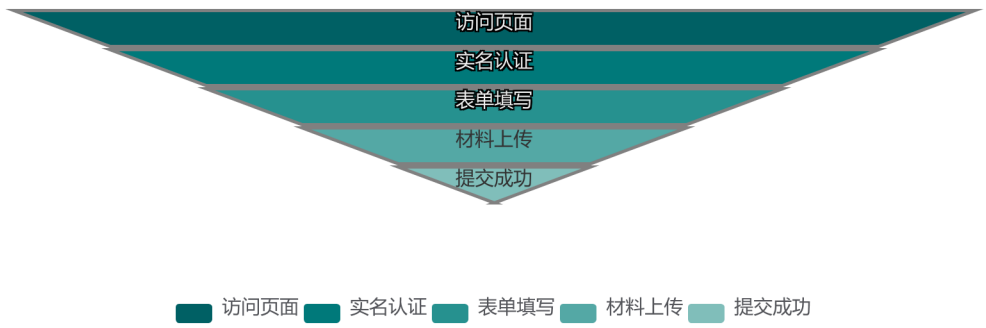


图 1　访问、认证、填写、上传、提交五个环节的逐级递减（数据来源：政务服务平台埋点统计）

二、关键转化指标

页面访问量（次）	128,000	提交成功（次）	31,400
实名认证（次）	76,200	表单填写（次）	51,800
材料上传（次）	39,600	全流程转化率	24.5%
访问→实名转化	59.5%	实名→表单转化	68.0%
表单→材料转化	76.4%	材料→提交转化	79.3%
最大流失环节	访问→实名	流失量（次）	51,800
最小流失环节	材料→提交	流失量（次）	8,200

三、堵点分析与优化建议

- 按环节递减：访问 128,000 次、实名认证 76,200 次、表单填写 51,800 次、材料上传 39,600 次、提交成功 31,400 次，全流程转化率 24.5%。
- 第一堵点在认证环节：访问至实名认证仅转化 59.5%，流失 51,800 次，占全部流失量 96,600 次的 53.6%，是优化优先级最高的环节。
- 后端环节较为顺畅：实名至表单、表单至材料、材料至提交的转化率分别为 68.0%、76.4%、79.3%，逐级提升，尾部流失仅 8,200 次。

- 建议：简化实名认证路径、支持一次授权多次复用，并对表单填写过程增加暂存与引导，力争全流程转化率提升至 30% 以上。

注：环节转化率按上一环节为基数计算，全流程转化率为提交成功与页面访问量之比（31,400 / 128,000 = 24.5%）。