2026年4月17日 星期五
本版编辑：侯朋飞 邮箱：xzrbshizheng@163.com
西藏日报

“办不成事”窗口走红背后

新华社“新华视点”记者 张璇 马博文 张昕怡

近期，浙江建德一“办不成事”窗口走红网络。

事实上，这类窗口在全国多地均有设立，专门兜底解决因各类原因搁浅的“疑难杂症”，让“办不成事”变为“办得成事”。

为什么有些办不成的事来“办不成事”窗口就能办成？这一窗口走红折射群众的哪些期待？政务服务如何进一步升级？

能办成哪些事儿

家住浙江杭州市富阳区场口镇的盛先生近日向场口便民中心的兜底窗口求助。他的妻子周女士因车祸导致残疾，还有失智症状，无法出门更换身份证，去医院、领保障都遇到了麻烦。

接到诉求后，兜底窗口将问题反馈给场口公安窗口，场口公安辅警周亚芬特地上门，手把手帮周女士完成身份信息核验、人像指纹采集等流程，顺利办结业务。

这是“办不成事”窗口解决的一类“疑难杂症”——老百姓有实际困难不会办或不能办的事。

事实上，此类“办不成事”窗口已开设多年。早在2022年，国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见就提出，设置“办不成事”反映窗口，提供兜底服务，解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。

“办不成事”窗口，要处理的都是什么问题？

一类难办的事是民生领域长期积累的“历史旧账”。

“十多年办不下来的证终于办好了！”今年3月，杭州市民王女士终于办理了不动产证。因涉及土地登记、税费缴纳等问题，她所在小区的32套住房中，只有17套办理了房产证，土地证也均未办理。

了解情况后，富阳区政务服务中心兜底窗口将问题转交给不动产交易登记工作室。由工作室牵头，多次召集相关单位研究协调、现场踏勘。最终为该集资建房项目成功办理房地一体首次登记。

还有一类，是涉及多地多部门或“不知道该找谁”的事儿。

中石油天津分公司在办理危险化学品经营许可证变更时，遇到政策衔接的矛盾。一个部门要求“先照后证”，而另一部门则要求“先证后照”。天津市和平区政务服务办通过协调，打通部门间信息壁垒，帮助企业顺利办结。

针对一些新情况，此类窗口也敢于打破常规，寻求解决方案。

天津京邦达供应链科技有限公司为快递员申办特殊工时业务时，因快递员岗位不在传统政策范围内而受阻。天津市东丽区政务服务办联合人社部门，通过实地考察研究，指导企业从“配送员”角度提出申请，灵活运用政策。

服务理念有哪些变化

兜底窗口，能无限兜底吗？答案是否定的。

“依法依规”，永远是兜底的核心所在。在多位基层一线人员看来，兜底窗口兜住的从来不是“例外”，而是制度缝隙中的民生期盼；坚守的并非“无限责任”，而是法律框架内的“有解”思维。

杭州市富阳区行政服务中心主任洪宇斌说，政务服务部门在“兜底办”过程中，必须明确职责和权限，始终在法定职责范围内行使权力，并通过固化协调成果，完善服务机制，确保长效运行。

“办不成事”窗口的走红，对于党员干部如何树立和践行正确政绩观，也带来启发和思考。自设立以来，不少地方此类窗口的功能定位、运行方式和服务范围不断演进，政务服务理念悄然转型。

多地窗口工作人员都被要求不能简单说“不”，推动工作人员从“按章办事”的被动执行者，转变为“想办法办事”的主动服务者。

富阳区审管办审批管理科科长陈航军说，如今，在审批服务窗口推行“三不三问”服务机制，即：企业群众咨询、办事时，不能简单地说：不知道、不能办、不归我管，在办理完基本政务服务的同时要问，还要办理什么业务？还有什么需求？还有什么问题与困难？

天津市政务服务办对“办不成”的事项进行了深入分析，将共性问题归纳为六大类：服务流程不规范、政策界定不清楚、历史遗留问题不处理、线上线下渠道不畅通、部门间数据传输不及时、改革政策衔接不畅。围绕这些共性成因，着力从“个案协调”向“类案治理”转变。

也有一些地方的窗口受理业务日益减少。

济南市章丘区政务服务大厅“办不成事”窗口设立初期2个月内受理26件业务，2024年全年仅受理11件，2025年更是寥寥无几。

“现在来求助的人越来越少，不是我们服务缩水了，而是很多以前‘办不成’的事，现在常规窗口就能顺利办好。”章丘区行政审批局党务工作分管负责人柴启龙说。

在受访人员看来，“办不成事”窗口火爆，说明政务服务还未能从“特事特办”的应急模式，转向“事事好办”的常态机制。从这一意义上讲，唯有在“办不成事”窗口遇冷之时，才是常规窗口“办得快”“办得好”的升级之日。

如何从“一件事”到“一类事”

经过多年实践，不少地方的政府服务人员意识到，解决个案不是终点，破解同类问题才是目标。

“富阳区‘办不成事’反映窗口自2022年正式运行以来，全量收集企业群众诉求594件，解决585件。”洪宇斌说，目前，已形成18个“一类事”解决方案，并以工作提示进行固化。

固化下来有何好处？

富阳区审管办副主任包烈说，如果换一个人就换一套标准，工作会重复且复杂。固化下来后就可延续执行，增加了政府公信力，也让一类事的处置方式贯穿始终。

“闻一知十”。绍兴市上虞区则形成了不动产登记网上“不见面审批”、医保服务通办点设置、小型房屋建筑工程不动产权证办理等普适性解决方案10件。

“这意味着，如果遇到这10类事，我们都可以按照固定的处理方式解决。”上虞区便民服务中心主任赵伟平说，这也能最大限度解决企业群众“急难愁盼”，做到解决一个问题、受益一批对象。

“疑难杂症都有特殊性，我们既要‘对症下药’解决当下问题，更要总结经验、优化流程。”章丘区行政审批服务局党组书记刘平科说。

随着一个个难题化解，窗口将“特事特办”的经验转化为“日常手段”。如今，审批科室人员也从办公室搬到了大厅，实现“受理审批同步进行”。

多名受访人士表示，“办不成事”窗口不仅要为群众兜底，也需通过更多制度探索为基层工作人员兜底。

比如，将办理事务纳入容错免责机制，由参与部门共同分担风险责任；完善考核机制，对推诿塞责的扣分、主动揽活的加分等，鼓励更多人“不为不办找理由，只为办好想办法”。

“政策夹缝”中的事、“历史遗留”的事、“跨域跑腿”的事……在多名一线工作人员看来，难事之“难”，往往不在技术，而在担当。工作政绩的最终落脚点，也不在报表里、不在展板上，而在群众的口碑与民心之中。

（新华社北京4月16日电）

首季中国经济调研行

畅通要素流动 推动成果转化

——京津冀走访见闻

新华社记者 魏弘毅 郭方达

重组猫干扰素，治疗犬猫病毒性疾病的重要药物。今年一季度，中科拜克（天津）生物药业有限公司的新款重组猫干扰素顺利投放市场。

这剂宠物药从研发到上市的过程中，有京津冀三地长达十余年的“接力”——

药剂在北京研发、在天津厂房中试，京津冀共8家宠物医院加入临床试验，河北相关厂商负责包装制备……“近年来，京津冀生物医药产业链与供应链融合程度不断加深，创新要素流通越发顺畅。今年3月，这款干扰素销售额近500万元，我们面向的是一个‘宠物经济+生物医药’蓝海。”公司总经理陈黄实信心十足。

在这场“接力”中，中科拜克所在的天津宝坻京津中关村科技城为科技成果转化落地提供了“土壤”。

“园区提供的‘陪跑’服务帮助企业大大缩短工期；一企一策办理审批流程和各类手续让企业实现‘竣工即投产’。”陈黄实说。

从一家企业到一个园区，从天津一地到京津冀一域，记者观察到，以创新要素顺畅流通为依托，京津冀协同下的科技成果转化愈发顺利，其中蕴藏着协同发展的经验。

天津市宝坻区副区长、京津中关村科技城党工委书记王浩告诉记者，宝坻的区位优势突出，成为北京中关村发展集团在天津投资的重要选择。在这一大背景下，科技城应运而生，为“北京研发、宝坻转化”模式创造条件。

科技城里，由北京中国工程院院士团队研发的“车路云一体化”智能公交线路在这里落地，实现宝坻高铁站与科技城的紧密衔接。在河北，京津冀国家技术创新中心河北中心开放创新应用场景，吸引京津新技术在河北首试首用。

在因地制宜、优势互补的基础上，创新要素在区域内流动更加畅通，有力托举科研成果从实验室走向生产线。

记者了解到，京津冀三地共同设立自然科学基金合作专项，已促成700多个科研团队密切合作。“十四五”时期，北京向天津、河北输出的技术合同成交额超过3200亿元，较“十三五”增长约1.7倍。

强化需求导向，是科技成果顺利转化的重要前提之一。

同样在京津中关村科技城，记者来到天津新松智能科技有限公司。今年一季度，公司研发设计的新款智能融合感知系统已顺利投入应用。这款系统可辅助实现矿山机车运行过程中轨道内外部通用障碍物的实时检测，有效保障矿山运输安全。

“公司联合华北电力大学保定校区开展技术研发，立足京津冀三地产业优势与技术资源，深入多地矿山开展调研，精准获取真实需求。”天津新松智能科技有限公司产品战略总监郭鑫介绍。

多措并举强化高校、科研院所与经营主体之间对接，多地根据市场需求提升应用场景供给能力……京津冀携手并进，以市场为导向，以畅通创新要素流通、搭建创新要素交流平台等为抓手，推动科技成果转化有的放矢。

人是科技创新最活跃的因素。

在中科拜克（天津）生物药业有限公司，记者见到了技术人员袁宏峰。他是河北人，2019年入职公司，依托优惠政策接来了老婆孩子，一家人在天津落了户，购买了京津中关村科技城为园区员工准备的优惠房产，孩子也同步解决了上学问题。

只有精准对接人才需求，做好政策制定、生活保障等工作，才能充分激发人才创新能动性，为科技成果走出实验室提供持久动力。

近年来，京津冀持续开展技术转移人才专业能力提升培训，完善技术经理人相关的职称评定机制和互认机制；北京联合河北打造北京—雄安人才科创走廊先行区，充分保障京冀两地人才通勤需要……

以人才服务为缩影，京津冀科技成果跨区域转化生态持续向好，诸多体制机制障碍被接续破除，劳动力、资本、技术、数据等要素流通更加顺畅。

由创新看协同，则协同愈有力；以协同促创新，则创新更高效。

发挥协同优势，畅通要素流动，让更多“科技之花”结出“产业硕果”，将为加快实现高水平科技自立自强、以高质量发展全面推进中国式现代化注入不竭动力。

（新华社北京4月16日电）

全球消费新空间 智能穿戴产品开拓

4月15日，第139届中国进出口商品交易会（广交会）在广州开幕。本届广交会首次增设智能穿戴专区，更多新企业、新产品、新技术走向世界，服务全球消费者。

图为4月15日，境外采购商在广交会上了解一款穿戴数采系统。

新华社记者 **卢汉欣** 摄

国家网信办整治网上金融信息乱象

新华社北京4月16日电 记者16日获悉，近期，国家网信办会同相关部门依法处置一批公开推荐个股、诱导加入群组荐股、兜售非法荐股软件的账号，并通报了部分典型案例。

典型案例包括：“张哥滚雪球”等账号公开推荐个股，煽动跟风操作；“围棋投研”等账号诱导网民加入群组，进行非法荐股；“风口捕手”等账号兜售非法荐股软件，夸大虚假宣传。

国家网信办提醒广大网民树立理性投资理念，增强风险防范意识，加强金融信息辨别，远离和抵制各类非法金融活动，切实守护好自身财产安全。

提高青年求职能力 就业实训密集推出

新华社记者 张晓洁 林凡诗 吴剑锋

服务生活

高校毕业生等青年是宝贵的人才资源。2026届全国普通高校毕业生规模预计1270万人，同比增加48万人。当前正值高校毕业生求职就业关键期，青年就业关系千家万户。多地密集推出就业实训活动，帮助青年了解职场环境、提高求职能力，更好施展才干、融入社会。

前不久，浙江理工大学科技与艺术学院学生许卓言来到位于浙江上虞的杭州湾联合创新中心，体验政务讲解岗位。“从学习讲解礼仪与展厅设备操作，到现场实践解读产业规划、讲述创新故事，实训内容非常丰富，让我临场应变更加从容。”许卓言说。

上虞打造“上班的100种体验”模式，通过“真实岗位+短期体验+双向选择”，着力构建高校毕业生沉浸式就业服务体系，目前开发40多种职业类型、100多个体验岗位，已吸引2000多名学生报名参与。

今年一季度，江苏南京组织1400多名高校毕业生走进钢铁、软件和信息服务、集成电路、生物医药等领域企业，在见习岗位上了解产业实践、磨炼技能本领。

“就业见习和能力实训拓宽了我们毕业生的求职视野，让我们提前深入工作环境，了解岗位职责、团队协作与企业文化，从而更顺畅、更自信地从校园人转变为职业人。”南京信息工程大学硕士研究生陈丁熊说，这段时间自己在中科方寸知微（南京）科技有限公司算法岗位锻炼，不仅提升了专业技能，也增进了对行业发展实际和个人规划的认识。

据了解，今年南京还将开展感知体验行动，紧扣重点产业推出数字经济、高端装备制造等50多条线路，组织高校毕业生看企业、看科研、看创业、看城市发展，配套政策解读、岗位推荐等，提升毕业生在当地就业的直观体验。同时，围绕人工智能、智慧康养等主题开展近20场“金陵工匠”公益技能培训，助力青年提升就业适应力和创业创新力。

拓宽青年实践渠道，助力提升职业认知，更多就业实训活动在各地开展：

重庆持续推进十万大学生职业体验行动，已有约7万名大学生走进基层机关事业单位、先进制造业和生产性服务业企业进行职业体验，助力青年学生找准职业发展定位、增强实践能力，也帮助企业做好人才储备；

福建泉州面向技工院校应届毕业生开设求职能力培训学员班，围绕职业兴趣探索、简历优化打磨、面试情景模拟等开展沉浸式实训，提升学生求职技能与综合素养；

浙江瓯海整合高校、企业等多方资源，推出实习见习就业贯通班，通过集训赋能、实践适配、顶岗实习，推动人才培养与产业用人无缝衔接，为人工智能、数据要素领域输送更多优质人才……

“就业实训有助于打通校园学习与产业需求的衔接通道，为青年学生明晰职业方向、提升就业竞争力、实现高质量就业搭建坚实平台。”南宁学院商学院院长汪涛说，学生们在认知实习体验中精准了解技能需求，求职能力与专业素养不断提升。

近两年，人工智能在就业实训中的应用愈加普遍。例如，实训前利用AI智能测评定制学习路径，实训中AI模拟面试系统还原面试场景、帮助查漏补缺，实训后AI人岗智配系统推荐适配岗位、追踪求职进展等。

北京市西城区人社局职业指导师孟子洋介绍，通过AI科技赋能和专业实训指导，青年求职能力实训更加个性化、实战化、精准化，从而更好助力青年转变就业观念、补齐能力短板、增强求职信心。

为进一步增强青年就业能力，此前，人力资源社会保障部、财政部印发通知，部署大规模开展就业实训活动、实施青年技能提升行动、实施百万就业见习岗位开发计划。有关部门将归集开发职业体验岗位，组织跟岗锻炼，结合高校毕业生等青年求职特点，开发人工智能、新能源汽车、低空经济等新质生产力领域培训项目，并加大优质见习岗位开发力度。

（据新华社北京电）

一季度中欧班列开行超5400列

发送货物54.6万标箱

新华社北京4月16日电（记者 **樊曦**）记者16日从中国国家铁路集团有限公司获悉，今年一季度，铁路部门持续深化国内国际协调合作，加强中欧班列运输组织，提升跨境物流服务品质和效率，中欧班列累计开行5460列，发送货物54.6万标箱，同比分别增长29%、22%，呈现量质齐升良好态势。

今年以来，中欧班列通道网络进一步拓展。铁路部门在境内安排中欧班列图定线路93条，同时积极拓展境外多元化通道，为客户提供多样化的跨境物流选择。目前，中欧班列通达欧洲26个国家的235个城市，服务范围基本覆盖亚欧全境。

在通关效能方面，铁路部门优化口岸运输组织，提升交接车能力。与海关部门紧密协作，全面推广“铁路快通”模式，用好中国铁路物流95306“数字口岸”系统，不断提高通关便利化水平，口岸通关时间最短压缩至30分钟以内。一季度西、中、东三条通道中欧班列开行量同比分别增长19%、26%、49%。

此外，铁路部门进一步优化物流产品，每周开行22列实行境内外全程时刻表的中欧班列，覆盖中国9座城市和欧洲6座城市，全程运行时间较相同运行径路的普通中欧班列压缩30%以上，平均单柜货值增加41%，受到国际物流市场普遍青睐。同时，开发应用基于铁路多式联运提单的国际铁公联运产品，适用于中国与无铁路口岸的周边国家间国际铁公联运全程物流，以及“铁路班列+公路接驳”组合模式的跨境多式联运业务等，由铁路物流企业作为全程经营人，可实现一单到底、便捷结算，通关模式更灵活，运输时效更可靠，全程信息可追溯，为跨境物流提供安全可靠、稳定高效的新选择。