

“办不成事”窗口走红背后

■ 新华社记者 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,专门兜底解决因各种原因搁浅的“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,土地证也未均办。

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登记登记工作室。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?答案是肯定的。

“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,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,将其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,不是我们的服务缩水了,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。

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、“跨境跑腿”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。工作业绩的最终落脚点,也不在报表里、不在展板上,而在群众的口碑与民心之中。

热点评论

“办不成事”窗口最终是为办得成

■ 张璇

近年来,“办不成事”窗口这一创新之举在全国多地政务服务中心得到推广。“办不成事”窗口,不是说这里业务“办不成”,而是指群众在别的办事窗口碰不上“不会办”“不好办”“不知道谁来办”等“疑难杂症”,可以由这里兜底。

这个窗口的价值,在解决“疑难杂症”,更在推动政务服务优化,让“办不成的事”越来越少。群众在窗口反映的问题,正是提升政务服务质量的“富矿”。在对群众急难愁盼的梳理分析中提炼共性、把握规律,就能精准发现政策漏洞、

管理短板和服务盲区,进而推动机制创新、流程再造、作风转变,让被动的“末端补救”变成了主动的“源头治理”,推动越来越多的“办不成”转化为“办得成”。

通过小窗口,看得见政绩。要把“办不成”的事干成,靠的不是开个窗口来受理,靠的是担当作为去落实。实践中,汇集到“办不成事”窗口的问题,往往不是新形势、新情况下没有规程可循的新问题,就是年深日久、棘手复杂的“历史旧账”。是绕着困难走,还是迎着困难上,背后反映的是没有自觉把为民造福作为最大政绩。为群众的事“兜底”,就要事不避难、义不逃责,大胆地

干、坚决地干;对敢于“兜底”的部门和干部,也要健全容错免责机制,让主动揽活的有“加分”、对推诿塞责的要“扣分”。

今年的政府工作报告明确提出,“以‘高效办成一件事’为牵引,持续优化政务服务,加快数字政府建设。”小窗口也可以有大文章,这说明哪里群众需要,哪里就能办好事、办实事,哪里就能创造让群众看到变化、得到实惠的实绩。政务服务没有最好、只有更好,要把改革的落脚点始终放在群众舒不舒服、满不满意上,一件事接着一件事干,一年接着一年干,为人民出政绩、以实干出政绩。(据《人民日报》)

河北张家口:审批“虚拟跑”项目加速建

■ 许卫兵

“项目进展怎么样了?”“很顺利,目前正在和多个潜在客户接触,商量合作细节。”

近日,在河北省张家口经开区政务服务中心办事大厅,张家口战新产业发展集团项目部部长张杰遇到了老朋友——经开区数据和政务服务局规划国土股股长范小强。两个人握手,聊个不停。

张杰和范小强其实之前并不熟悉,缘分要从一个项目说起。

2025年,经充分调研和酝酿,张家口战新产业发展集团决定上马吉家房水厂扩建项目。该项目总投资8100万元,建成投用后日供水能力达5万吨。

但第一次来到政务服务中心,张杰就遇到了一个难题:按照以往流程,企业取得不动产权证后,才能申请办理建设工程规划许可证,然后开展施工图审查、水土保持方案审查、人防工程设计审查等工作,从而拿到建筑工程施工许可证。这中间至少要等待一个多月时间。

“这可是代价昂贵的‘等待’。”张杰介绍,按照项目的投资体量,张家口战新产业发展集团仅银行利息就要多支付几十万元。更关键的是发展不等人,越来

越多的落地项目都在呼唤用水保障。

就在张杰发愁的时候,范小强介绍的虚拟审批制度为他打开了一扇窗。为提高项目审批效率,张家口创新推出虚拟审批制度,在项目单位拿地期间,审批部门虚拟其拿地成功,充分利用土地出让公告等侯期,提前进行施工图设计及审查等后续审批流程。

“待土地手续完成后,将虚拟审批结果‘转正’,这样项目单位在拿到不动产权证后,就能同步拿到建设工程规划许可证等,在审批上省去了大量等待时间。”范小强的话,让张杰充满期待。

在签署了建设项目虚拟审批承诺书后,张家口战新产业发展集团在土地手续公示期间就同步开展了施工图审查等后续工作。在拿到不动产权证后的第二天,张杰接到了范小强的电话:“来领施工许可证。”

“算下来节省了一个多月时间,这个建设周期为两年的项目预计后年初建成投用。”张杰邀请范小强项目投用后去现场看一看。

据介绍,2025年,该市共有66个社会投资产业项目通过虚拟审批,为企业节省了大量时间和资金成本。

(据《河北日报》)



近日,江苏省常州市武进区市场监管局针对辖区企业开展了一系列特种设备安全管理提升助企活动。图为该区高新区分局执法人员对辖区企业的立式锅炉进行检查。袁继飞摄

商务部 中国进出口银行 加大进出口信贷支持力度

本报消息 商务部和中国进出口银行近日印发《关于强化进出口信贷支持“十五五”商务高质量发展良好开局的通知》,旨在加大进出口信贷支持力度,加快推动商务高质量发展。

推动贸易创新发展方面,通知明确围绕开拓多元化市场、培育外贸新动能、推动进出口平衡发展,用足用好进出口信贷工具,丰富完善适配新业态新模式的产品服务,做好全链条进出口服务保障。

拓展双向投资合作空间方面,通知明确从更大力度吸引和利用外资、推动产业链供应链国际合作、支持高水平开放平台建设三方面提出细化举措,支持进出口银行深度融入和服务扩大高水平对外开放,提供综合性金融服务。

推动共建“一带一路”高质量发展方面,通知明确支持进出口银行聚焦共建“一带一路”“多双边经贸合作重点领域,统筹做好重大标志性项目和“小而美”民生项目金融服务,推动人民币跨境使用,强化投融资服务保障。

中央网信办

加强网络直播打赏规范管理

本报消息 中央网信办秘书局近日发布《关于加强网络直播打赏规范管理的通知》,着眼压实网站平台主体责任,对直播打赏的规则制定、功能设置、权限开通、账号管理、举报受理等作出明确规定。通知明确,网站平台不得向八周岁以下的未成年人提供打赏服务。

通知的主要内容包括:明示打赏规则,规范打赏营利权限开通、提供打赏限额功能、提供打赏提醒功能、规范打赏金额排名、规范打赏互动、完善未成年人保护机制、建立打赏营利行为负面清单、加强异常打赏识别处置、完善投诉举报受理机制、加大处理和曝光力度等。

其中,完善未成年人保护机制方面,通知对网站平台向不同年龄段的未成年人提供打赏服务作出了分类规定。同时指出,对发现疑似未成年人使用成年人账号打赏的,应进行必要的核验,确系未成年人打赏的,应立即采取处置措施。

北京

严查“大数据杀熟”等销售违法行为

本报消息 北京市市场监管局在近日召开的北京市重点平台企业工作指导会上,发布了关于规范网络销售、直播带货领域不合理经营行为的若干措施。按照若干措施,北京将严查虚假宣传、价格违法、大数据杀熟和强制搭售、售卖假冒伪劣产品以及食品安全违法等五种违法行为。

若干措施明确,北京将严查网络销售、直播带货领域虚假宣传、虚假广告、货不对板等行为;依法查处不明码标价、价格欺诈等价格违法行为;治理网络销售、直播带货领域通过算法进行“大数据杀熟”等违法违规行,禁止平台经营者借助技术手段,强制或诱导平台内经营者、消费者对相关平台规则表示同意,禁止默认勾选、捆绑销售等变相强制消费者交易的违规手段;重点针对网络销售、直播带货领域以假充真、以次充好、虚假标注等假冒伪劣突出问题,加大打击治理力度;加强网络销售食品安全问题信息监测通报和处置,强化行刑衔接,依法打击违法犯罪行为等。

江西

出台交通说理式执法操作指引

本报消息 近日,江西省交通运输厅印发《江西省交通运输说理式执法工作指引(试行)》,对说理式执法事前、事中、事后全流程操作进行规范。

据悉,指引将说理贯穿执法检查、处罚、强制全链条,要求执法人员做到“说透法理、说明事理、说通情理”。针对群众最关心的处罚环节,指引明确规定,作出决定前必须做到“三个讲清楚”,即讲清楚违法危害、讲清楚法律后果、讲清楚救济渠道。同时,打破传统办案思维,明确要求在收集证据时,也要主动收集对当事人从轻、减轻或不予处罚的有利证据,充分保障行政相对人合法权益。

在制度设计上,指引提出“三书同达”机制。今后,执法部门在向企业送达行政处罚决定书时,原则上将同步送达信用修复告知书和企业合规建设建议书。

清除AI“数字泔水” 以“治”促“智”

■ 新华社记者 吴彬尔 黄晨发

近日,微信平台认为部分文章不符合平台运营规范,以“存在非真人自动化创作行为”等为理由进行批量删除,引起公众对AI生成传播“数字泔水”等乱象的关注。

网络乱象污染社会风气,侵犯群众利益,要敢于亮剑。此前,多个互联网平台发文,不得利用AI、脚本、接口或其他自动化方式,替代真人完成内容创作、发布等流程。网民发出“早删早清净”的心声,表达对AI“数字泔水”的强烈反感,折射出社会对优质内容的迫切期待。

技术越位 “AI代笔”异化内容生产频现

不久前,“夫妻用AI写公众号年赚200万元”冲上热搜。公众号文章说,两人借助AI工具批量生产内容,几分钟便可炮制一篇迎合平台算法的公众号文章,以此收割流量收益。

类似“AI代笔”吸引流量获得收益的内容在网上频现。在一些商业平台上,以“AI写作暴富”为噱头的公众号文章不少,使用“月薪3万到裸辞创业”“每天5分钟月入3千”等话术贩卖“流量”生财。一批主打AI生成内容的自媒体博主快速走红,通过付费课程、社群会

员等模式引流变现。

与此同时,一批公众号唯流量至上,采取批量生成的方式发布文章,占据了公共空间,有的甚至以大量虚假的事实和细节来吸引眼球。

人们奇怪,AI自动生成的文章什么样?科普中国这样描述:AI生成的文字主要有过度标准或浮夸的语言风格、客观中立到“莫得感情”、逻辑清晰但刻板套路、广而不精的信息拼接这四个特点。此外,业内人士指出,在AI自动化发布行为上,具有集中、高密度、多账号雷同等特点;在AI评论交互上,存在缺乏情感、答非所问等问题。

互联网行业分析师丁道师认为,大量无观点、无细节、无情感、无核实的“文字泡沫”充斥网络,生产了千篇一律的模板话术、空洞无物的“正确废话”。

有相关平台运营者坦言,AI更懂如何“投喂”算法,其快速生产的内容更易获得推荐,大量发布“数字泔水”,导致原创作品逐渐被“边缘化”,失去应有的关注。

不少网民认为,大量“数字泔水”在互联网平台涌现,不仅浪费公众阅读时间,更在消解文字本该有的思想力量与人文温度。

中国作协科幻文学委员会副主任陈楸帆认为,这将导致有阅历、有思考、有态度的真诚表达容易被淹没,内容产业

陷入空心化。

法治护航 对技术赋能异化“刮骨疗毒”

业内人士表示,AI“数字泔水”被批量删除,看似是平台规则的收紧,实则是对技术赋能异化的“刮骨疗毒”,“网络空间不是法外之地,人工智能应用更不能脱轨失控”。

我国先后出台《生成式人工智能服务管理暂行办法》《人工智能生成合成内容标识办法》等制度规范,明确要求用户使用网络信息内容传播服务发布生成合成内容的,应当主动声明并使用服务提供者提供的标识功能进行标识。

近年来,中央网信办持续部署“清朗”系列专项行动,多次提及集中整治生成传播“数字泔水”等各类突出乱象。各大平台纷纷加大整改力度。

今日头条2025年累计处置超260万条低质AIGC内容和1.1万个相关账号;红果短剧2026年一季度已累计下架违反平台治理规范的漫画1718部……

中国人民大学法学院教授刘俊海认为,平台应全面改造流量奖励机制和账号监管机制,加强个人信息比照、内容原创、互动真实、账号活跃等方面的账号真实性核查。

微信团队表示,平台一贯鼓励真人

创作,鼓励创作者合理使用工具辅助创作,提升创作效率,但反对完全由自动化程序替代真人完成内容生产的行为。

多家互联网平台表示,开展整治的目的并非反对技术、否定效率,而是鼓励合理运用工具提升创作质量,坚决抵制完全由机器代笔的自动化生产。法治为基、规则为界,才能避免技术走向无序泛滥,才能让AI始终服务于人,服务于高质量内容创作,这是平台责任,更是行业共识。

技术向善 以“数字笔触”绘就清明风景

技术的价值并非无序逐利,而在向善而行;智能的意义绝非取代表达,而是赋能创作。合理运用AI,将有望推动创作领域人机协同的创新生态。

当前,AI赋能创作已进入爆发式增长和深度产业融合的阶段,从文学、视觉到影视、音频等创意领域,AI不仅提升了制作效率,也为艺术表达提供了新的可能。

记者联系了一些非虚构写作的创作者,他们表示,AI降低了创作门槛,让更多人能将想法付诸实践,使更多网民参与到艺术创作中。

他们同时认为,AI难以复制个人风格、真实情感和生活质感,当写作被装上流水线,思想就往往被按下暂停键,需摒