

10年前,2014年6月25日,浙江政务服务网正式运行。同年8月,其手机客户端应用上线。一场通过建设数字政府便利群众、企业办事的变革由此启幕。

当时,绝大多数工作在改革第一线的政府工作人员都很难想到,作为浙江面向企业群众办事服务的总平台,“浙里办”会在浙江人心中占据如此重要的地位——

它是人们信赖的门户。超过1.2亿用户实名注册,每天300万以上人次登录办理业务;

它是群众、企业心中政府的“代表”,集纳3600余项依申请政务服务事项、2000余项惠民惠企服务。只要群众、企业有需求并在“浙里办”上提出,政府的相关部门总能及时给出回应;

它甚至频频登上互联网热搜榜。有人在上面找对象,有人在上面找毕业论文所需的数据,还有人希望有朝一日能在“浙里办”上抢演唱会门票……

十年磨一剑。从解决办事“门难进、脸难看”问题,到打出“一次都不跑”的新主张,10年来,这个主打政务服务的超级APP,已深深融入浙江人的生活,并改变着浙江。

## 改革共进的升级 从“自上而下”到“全员参与”

不久前,台州市民刘女士想把原参保地台州的医保关系转移至现参保地杭州。她登录“浙里办”,按要求提交医保关系转移接续申请,仅用时1分钟就办结完成。

此前刘女士也办理过类似事项,不仅要两地跑,而且审核环节繁多,办理时间也很长,和现在线上“秒办”相比,感受可谓天壤之别。

刘女士在“浙里办”上拥有良好体验,背后是浙江各级政府部门10年的改革历程。

“浙里办”上线的2014年,是全面深化改革的元年,年初中央全面深化改革领导小组召开了第一次会议。而在浙江,围绕部门职责不清、履职不规范等问题,一场名为“四张清单一张网”的改革拉开了帷幕。

浙江的“四张清单一张网”改革,指的是通过建立政府权力清单、责任清单、企业投资负面清单、省级部门专项资金管理清单,建设浙江政务服务网,来推进政府的简政放权。

改革,并非凭空产生。彼时,浙江已有了很好的数字化基础。早在2003年,时任浙江省委书记习近平同志以极具前瞻性的战略眼光提出“数字浙江”建设,其后历届省委接续奋斗。

## 用户超1.2亿,集成2000余项便民惠企服务——

# “浙里办”十年 伴你大小事

凭借良好的基础,作为全国首个省、市、县一体化的政务服务平台,浙江政务服务网一上线,就集中提供省、市、县三级政府3300多个部门的所有行政审批事项的办理指南、表格下载、评价查询等服务。

把如此规模的行政审批事项搬上“一张网”,省委、省政府的决心可见一斑。然而,一些基层和部门却有了顾虑。

参与筹建浙江政务服务网的一位工作人员回忆,当时不少业务部门和基层干部对电子材料的法律效力表示怀疑。他们反映,线下政务服务窗口办事过去历来以纸质材料的形式进行归档,服务上网后,电子材料要如何归档?其法律效力又该如何界定?

类似的怀疑声,直到制度取得突破才渐渐消失。2017年5月,《浙江省公共数据和电子政务管理办法》(省政府令354号)正式施行,明确行政机关通过浙江政务服务网办结归档的加盖可靠电子印章的文书类、证照类等电子文件,与纸质文书具有同等法律效力。

随着改革的推进,各地各部门对政务服务的理解日渐深入。过去很长一段时间,政务服务往往是“政府有什么你就用什么”,表现在早期的“浙里办”上,就是用户登录后,会按住建、医疗、环保等部门查找办事。

而现在,“浙里办”已经迭代升级成了一个“你想要什么、你有什么困难,政府来实现、政府来解决”的平台,用户办事可直接搜个人或者企业所需事项办理。

从“找部门”到“找政府”,体现的是“整体政府”的理念,这得益于浙江数字化改革以来全省上下形成的改革共识——多跨协同,打破部门、条线、层级的界限,推动政务服务跨部门、跨领域、跨系统、跨业务、跨层级的融合。更直白地说,每个部门都将主动加入到改革中,谋划推进改革,并尽可能地配合其他部门、单位推进有关改革任务。

如“社会保障卡居民服务‘一卡通’”这项业务,就得到了人社、教育、财政等12个部门的鼎力支持。在大家的协同配合下,“一卡通”已支持200余项补贴入卡,9000余家医疗机构、两万余家药店凭卡医保

就医,32个城市公交出行,1108个文化场馆与625个体育场馆入场。

## 办事方式的更新 从“最多跑一次”到“一次都不跑”

上个月,在西班牙经商的义乌人何先生,通过“浙里办”,仅用1个多小时,就为自己在义乌老家的一套住房办理了过户手续。

原本需要到不动产所在地行政服务中心办理的业务,如今动动手指就能在地球的另外一边迅速办结,这种全新的体验,让何先生忍不住专门发了一条微信“朋友圈”,为老家的这个APP点赞。

何先生能够办好业务,是“浙里办”背后的数据替他完成了这个“跑窗口、交材料、等审批”的步骤环节。

2016年底,浙江启动“最多跑一次”改革,创新“一窗受理、集成服务、一次办结”的服务模式。其中,“数据多跑路、群众少跑腿”是一个重要导向。浙江从老百姓最关心、最常办的民生事项入手,梳理每个事项的办事材料,通过数据共享交其他材料,实现凭一张身份证明即可查房产、办驾照、提公积金、办出生证明等。

2019年,浙江提出加快推进“一网通办”改革,构建“网办为主、自助为辅、窗口兜底”的“一网通办”模式,助力浙江建成“掌上办事之省”。自此,“全省统一办、网上一站办、大厅就近办、多元协同办、无感智能办”的“一网通办”浙江模式,走向全国,让老百姓在指尖感受浙江政务服务“不见面、不进门、依法办、高效办”的温度和速度。

“数据的新鲜程度直接影响服务质量。”省公安厅办公室相关负责人表示,改革之初,他们就与“浙里办”深度对接,为政府其他部门提供基础数据支撑。同时依托“浙里办”,他们通过数据共享,推动与老百姓生活息息相关的102个公安高频事项掌上办,实现免交证办办事。“今年以来最高频的3个事项是流动人口居住登记、期满换领机动车驾驶证和申请无犯罪记录证明,日均办件量达13.28万件。”

能共享的数据都共享了,能简化的材料都简化了,新的问题随之产生:由于不同部门、不同区域的数据标准不一,造成质量参差不齐、碎

片化严重。例如在不同地方办理同一项业务,需要提交的材料和表单经常不同。像办理居住证,在某个设区市只需要交两份材料,到另一个设区市就要交9份材料。同在浙江省内,该以谁为标准?

浙江省政务服务管理办公室相关负责人的答案是:以“更便捷”为标准,“在一个班级里,有的学生考90分,有的学生考60分。那我们就需要想办法把所有人的成绩都拉平到90分。”

为此,“浙里办”推行了“领跑者”模式,在全省征集各个事项中数据共享最充分、办理流程最便捷、申报材料最简化、表单字段最精简的做法,并以此为标准推动政务服务事项的标准化、结构化和数字化,实现全省事项统一的办事指南、办理流程 and 表单材料。

围绕如何便利群众企业,义乌向省里贡献了超3000个经验做法。“像‘客运车辆道路运输证配发’这个事项,我们就向省厅提出了35条优化建议,被采纳28条,推动事项字段、办事材料、办理环节减少70%以上。”义乌市政管办党组成员鲍庆丰介绍。义乌拥有超过100万个的市场主体,庞大的办件量促使他们必须想方设法提升办事效率。

2023年4月,义乌上线全省首个全类型全周期商事智能登记系统,尽可能多地削减用户手工填报内容和后台审批步骤。如今,在企业开办环节,当地已分别减少了申请端80%的手工填报内容和审核端80%的审核步骤。

据介绍,目前浙江全省20余万政务服务事项已标准化为3638个,其中3093个已实现“一事项一表单一流程”。

统一业务也带来了办事体验的持续提升,“一网通办”改革实施以来,大厅办事客流稳步下降,“一次都不跑”正逐渐从口号变成现实。

## 服务理念的提升 从“政务服务”到“增值服务”

打开“浙里办”的历史版本记录,从2014年起经历了7个大的版本更迭,期间每个月都会有更新完善。每一次的更新,带来的都是功能和体验的全新升级。

今年37岁的张呈昊,是衢州柯城区一家企业的负责人。他2017年注册成为“浙里办”用户时,主要是为了查询住房信息。到2021年,他开始使用“浙里办”,办理“企业开办”等相对复杂的事项,“全程只要提交一次材料,体验感比想象中好不少。”他说。

查询医院就诊报告、领取职称证书、为外来的企业员工申请居住证……如今,“浙里办”成了张呈昊的常用APP之一,“习惯了办事就上‘浙里办’”。这些年,像张呈昊这样被“浙里办”圈粉的用户越来越多。从2023年用户突破1亿,到如今用户超过1.2亿,“浙里办”的用户数量迅速增长。

事实上,对一个APP来说,功能场景越复杂,用户群体越庞大,更新需求就会越大,次数也会越多。从2021年浙江启动数字化改革,再到如今的政务服务增值化改革,一次次更新过后,“浙里办”不断给群众和企业带来新惊喜。

作为“浙里办”的忠实用户,在浙江创业多年的海派智能科技有限公司董事长徐涛,总能第一时间发现“浙里办”的变化。“前几年,我的个人账户切换到法人账号,还需要重新登录一下,现在一键就能切换;以前法人账号进去显示的是各部门提供的服务,现在是企业能够享受什么样的政策。”徐涛说。

不久前,徐涛收到一条“浙里办”发来的短信,提示他公司符合相关条件,可以申报省级“专精特新”小巨人企业。申报成功后,公司将能享受一系列政策优惠。当他打开“浙里办”,登录法人专区,界面上显示的正是相关的政策信息以及申报提示指引。徐涛说:“以前上门寻求政府帮助,现在政府有针对性地发现企业需求精准提供服务,连一些金融、人才、科创、法治服务,都能在‘浙里办’上获得。”

这几年,随着一次次的更新迭代,“浙里办”的界面格局发生了很大变化。外观变化的背后,实则是改革不断推进带来的服务理念提升。

尤其是2023年浙江启动政务服务增值化改革以后,“浙里办”不再单纯是浙江人享受政务服务的渠道,而在事实上成为浙江人的一个

办事通道——在这个APP上,市民不仅可以办理缴纳医保、社保查询、缴纳学费等政务项目,相亲、求助等额外的非政务事项,也能在“浙里办”里找到相关内容。

变“以政府为中心”为“以人民为中心”,一个规范、智能又有温度的政务APP,一次又一次登上“热搜”。

今年3月,有年轻人在社交媒体上发布了自己的婚恋经历,一下让“浙里办”上的相亲交友平台“亲青恋”登顶“热搜榜”。就在广大网友还在感叹政务APP上还能相亲的时候,“浙里办”的“民呼我为”咨询窗口也被网友开发出了一些“隐藏功能”——

浙江高校学生小刘正忙着写毕业论文,论文需要一组潮州市历届蚕花节人流量的数据,她在“浙里办”留下求助信息。次日,小刘就接到了潮州市相关政府工作人员打来的电话,为她提供了想要的数据。

金华人盛先生原计划今年将父亲的新坟迁至公墓,然而父亲生前留下的唯一一张照片却因搬家不慎遗失。为此,盛先生在“浙里办”求助,结果金华市浦江县公安局仅用一天,就从海量数据中找到了盛先生父亲的照片,并对照片进行了技术处理,提高了清晰度。

王女士的父母在湖州养虾,转换池塘后,虾苗出现死亡现象。情急之下,她通过“浙里办”搜索找到省农业农村厅及其官微,并在官微后台留言求助。上午留言,下午就得到了省淡水水产研究所专家的现场救助……

度数喜提“热搜”,归根结底源自热情高效的服务。不久前,一位到杭州市行政服务中心办租房合同的张先生办完业务刚想离开,却被工作人员叫住,顺便帮他办理了人才补贴和孩子幼儿园入园。张先生事后发视频点赞:“这就叫超预期办事体验。”

不论是线上线下,数据跑起来、干部动起来,给用户带来了一次次超预期的办事体验。一次次超预期的积累,才有了如今这个便利、暖心的“浙里办”。

“10年来,‘浙里办’已经成为浙江面向企业、群众办事服务的总平台,是政务服务、数字政府乃至数字浙江成果展示的载体。”省政务服务管理办公室相关负责人表示。10年里,浙江一直在求“变”,但一脉相承、一以贯之的,是以人民为中心的服务宗旨,把满足人民对美好生活的向往,作为政务服务建设的出发点和落脚点。

(来源:浙江在线)

## 《浙江省家政服务条例》7月1日起施行

# 构建清朗有序的家政服务生态体系

《浙江省家政服务条例》将于今年7月1日起正式施行,共6章43条,除总则与附则之外,对行业管理、服务规范、产业促进、法律责任等内容予以明确,届时浙江将迎来家政服务行业专业化、规模化、数字化、规范化发展的崭新时代。

## 数字赋能让家政服务更安心

母婴护理、居家养老、烹饪保洁、家务清理……家政行业划分越来越细,家政市场需求日趋多样化。规模化供给和多样化需求迅速扩容的同时,家政服务高质量发展成为要务。

数字化是高质量发展的重要推动力,也是新一轮产业变革中抢占先机、赢得主动的重要抓手。浙江发挥数字化改革先发优势,在推动家政服务提质扩容的过程中,推动数字化手段赋能行业管理。

《条例》中提到,浙江省商务主管部门将依托一体化智能化公共数据平台,建设全省统一的“浙里家政”综合管理服务平台。“浙里家政”将实行机构人员“双赋码”,建立服务质量评价体系,实现从前端到后端全流程、透明化管理。

目前家政服务行业存在巨大

的服务缺口,就业门槛低、供需不匹配,服务人员良莠不齐、服务质量参差不齐的现象既是常态,也是消费者心中的痛点。

那么,新模式如何解答关于家政服务人员信用、健康、经验等方面的诸多问题,让消费者做到信息能知情、服务可查询,享受无后顾之忧的服务体验?

浙江省商务厅相关负责人介绍,在这一环节,政府和消费者都扮演着重要角色。一方面,“浙里家政”依托大数据建立家政服务机构码、家政服务人员码,消费者可以通过人员码查看家政服务人员健康证明、技能等级状况、从业经历等信息;另一方面,消费者可以在选择家政服务人员前,通过扫码方式查询其综合评价等级,也可以在服务结束后通过“双码”进行服务质量评价。

## 厘清职能让行业发展更规范

深入剖析家政服务行业群众满意度不高的原因,会发现行业发展道路上,横亘着服务规范标准缺位、从业人员培训缺失、雇佣双方纠纷难调等一系列难题。

《条例》指出,家政服务行业组

织应当加强行业自律和诚信建设,建立健全行业服务规范,引导家政服务机构和家政服务人员提升服务质量,配合有关部门开展行业监管,依法开展家政服务纠纷调解,维护家政服务各方的合法权益。

“家政服务行业缺乏准入标准,导致经营主体呈现‘小、散、乱’情况。许多技能不过关的从业者流入市场,引发行业乱象。建立准入标准、监督制度有助于从业者提升自身专业素质和企业规范经营。”浙江省商务厅相关负责人表示。

据悉,《条例》明确规定了家政服务人员的禁止性行为,并要求家政服务机构健全内部管理制度、建立便捷的投诉处理机制,对提供居家式家政服务或者在一定时期内定时提供家政服务的家政服务人员,建立健全需求评估、服务质量跟踪等制度。

家政服务体验感如何,纠纷处理也是一大症结。随着消费升级,粗放型服务已经难以满足消费者的需求。雇佣双方产生纠纷后“去找谁”“谁负责”“谁来管”?《条例》要求明确划分各相关主体的责任,并建立专门的投诉处理、纠纷调解机构,让求助有门、投诉有道。

立足家政服务行业发展趋势与迫切需求,浙江将建立多渠道的纠纷化解机制,打通矛盾“最后一公里”;推动县级以上人民政府畅通12345政务服务热线等投诉渠道,建立健全家政服务纠纷多元预防调处化解机制,依法及时化解家政服务活动中产生的纠纷;商务、市场监管、人社、公安等部门按照各自职责,健全投诉举报处理机制,并依法处理;街道办事处、居民委员会对家政服务纠纷进行调解。

在家政服务市场中,信息的冗杂与不对称,同样容易造成服务行为的不规范。浙江鼓励消费者通过“浙里家政”与家政服务机构、家政服务人员线上签约、线上支付,为放心消费上一道“保险”。

家政服务行业一头连着就业需求,一头连着民生期待。浙江将不断完善政策体系,从技能培训、金融保险、劳务对接、品牌塑造等方面给予相关费用、场地保障等优惠,推动家政服务行业充分释放发展动能,使家政服务水平和质量层次更好地贴近人民群众所需、满足人民群众所期,构建起清朗、有序的家政服务生态体系。

(来源:浙江在线)

## 两部门发布规范电动自行车充电收费行为的通知

# 推动降低群众充电负担

国家发展改革委办公厅、市场监管总局办公厅日前发布关于规范电动自行车充电收费行为的通知。通知提出,规范充电收费行为,引导充电服务收费标准合理形成,推动降低群众充电负担。

通知指出,电动自行车是群众日常出行重要交通工具。引导电动自行车户外充电,是消除安全隐患、保障用电安全的重要措施。但目前部分地区充电收费行为不规范、充电费用偏高,影响了群众户外充电积极性。

通知明确,电动自行车户外充电设施充电费用主要包括充电电费和服务费,充电电费和服务费应分别标示、分别计价。充电设施运营单位应按照明码标价有关规定,在充电场所、手机应用程序、微信公众账号等醒目位置分别标示充电电价、服务项目与收费标准,不得收取任何未予标明的费用。

电价政策方面,通知提出,居民

住宅小区内的电动自行车充电设施用电,电网企业向充电设施运营单位、充电设施运营单位向用户,均应按居民合表用户电价计收充电电费。居民住宅小区以外的电动自行车充电设施用电,按其所在场所电价政策执行。

通知明确,充电服务费实行市场调节。充电设施运营单位应充分考虑户外充电设施的公共服务属性和民生属性,按照弥补成本、合理收益、诚实信用原则,结合市场供需状况,合理制定充电服务费标准。各地应鼓励市场竞争,不得以行政手段指定充电设施运营单位。同时,推动降低充电服务费。

此外,市场监管部门要结合相关投诉举报和人民群众反映,加大监督检查力度,依法查处不执行政府定价、不按规定明码标价等违法行为。

(来源:新华社)

## 中国气象局启动迎峰度夏能源保供气象服务

中国气象局日前启动2024年迎峰度夏能源保供气象服务,发布今年第一份《迎峰度夏能源保供气象服务周报》。该项气象服务工作将持续到9月初。

根据今夏气候形势和能源电力部门服务需求,中国气象局组建了由公共气象服务中心牵头,国家气象中心、国家气候中心参与的迎峰度夏能源保供气象服务专班,制作《迎峰度夏能源保供气象服务周报》《能源保供气象服务专报》,提供包括天气预报与气候预测、海洋天气

预报、重点流域面雨量预报、相关灾害预警、森林草原火险等级预报、风力和光伏发电气象条件预报、能源电力关注重点及建议等内容,并针对高温热浪、暴雨、台风、强对流等重点天气过程及能源影响预报进行提示,为有关行业管理部门及企业提供决策支持。

同时,气象部门还将定期与能源、电力部门开展会商,与能源部门建立互动反馈机制,遇有突发天气及时响应。

(来源:《人民日报》)

