

因连线评论员·身边的改革故事

最多跑一次 群众好办事

对话人：
邹翔 本报评论员
朱浙萍 浙江日报评论员

邹翔：2016年，浙江省委经济工作会议提出“最多跑一次”改革。2018年3月，“最多跑一次”被写入这一年的国务院《政府工作报告》。同年5月，中办、国办印发《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》，把“浙江省‘最多跑一次’经验做法”作为典型经验之一向全国推广。浙江如何孕育出“最多跑一次”改革？

朱浙萍：“最多跑一次”改革与浙江深厚的改革传统紧密相连，体现以人民为中心的发展思想，也根植于浙江数字经济的肥沃土壤。

20多年前，习近平同志在浙江工作期间作出“数字浙江”建设部署，为浙江在互联网、大数据、云计算等领域取得领先地位打下坚实基础，也为“最多跑一次”改革提供了强有力的技术支持。

通过“数据多跑路、群众少跑腿”，浙江已实现政务服务“跑一次是底线，一次不用跑是常态，跑多次是例外”。“浙里办”集纳政务服务3600余项，汇聚便民惠企服务2000余条，极大提升群众办事便利度和满

意度，成为改革种子结出累累硕果的一个缩影。

邹翔：习近平总书记指出：“深化‘最多跑一次’改革，为人民群众带来更好的政务服务体验。”服务无止境，改革不停步。打开浙江政务服务网的《浙江省“最多跑一次”事项清单》会发现，绝大多数事项后面已经标注上了“跑零次”。

今年初，浙江“跑一次没办成兜底窗口”引发广泛关注。不断深化和拓展中的“最多跑一次”改革，动力何来，未来方向是什么？

朱浙萍：更好满足企业和群众对政务服务不断升级的需求，就是“最多跑一次”改革向纵深推进的动力源泉。

比如设立“兜底窗口”，让依照常规“技术判断”不好办、但遵循“价值判断”应该办的各类“疑难事项”，都能得到兜底办理。

又如“最多跑一次”向“跑零次”升级，是从企业和群众的视角出发，进一步推动政务服务“掌上办”“网上办”“无感办”。

当前浙江正在开展政务服务增值化改革，从“便捷服务”到“增值服务”提档升级，意味着不仅要把事情办成，还要提供精准化、个性化衍生服务。为了人民、依靠人民，使改革精准地对接发展所需、群众所盼，以人民为中心的理念一以贯之。

邹翔：改革是一个系统工程，牵一发而动全身。从“跑多次”到“最多跑一次”不是简单的数量改变，背后是政府职能的深刻转变、“互联网+政务服务”的深化运用，促使办事流程、服务理念、治理方式的革新。增强改革的系统性、整体性、协同性，精准发力、协同发力、持续发力，才能推动改革取得实实在在的成效。

朱浙萍：今年3月，湖州市一名农户养殖的虾苗出现问题。他的女儿通过“浙里办”搜索，判断省农业农村厅应该有办法解决。农户上午在其官微求助，下午就得到了远程帮助指导，人性化的服务理念收获多方点赞。

实际上，“前台窗口”的“跑一次”或“跑零次”，意味着“后台车间”的流程再造和系统重塑。为打破数据壁垒，浙江开通多条“数据高铁”，实现异构系统千余类公共数据的分钟级共享，为各领域数字化改革提供有力数据支撑，全域覆盖、上下贯通、高效协同的整体智治体系加快形成，以硬件更新迭代推动“软件”优化提升。可以说，改革不仅是各个领域政策举措的调整优化，更涉及深层次体制机制和理念观念的更新升级。

邹翔：提升改革成效，必须突出问题导向，奔着解决最突出的问题去。党的二十届

三中全会《决定》提出，“促进政务服务标准化、规范化、便利化”。随着改革的深入，“低垂的果实”已经摘完，剩下的是难啃的硬骨头，如何在不断解决问题中推动“最多跑一次”改革继续深化？

朱浙萍：哪里有问题，哪就有改革的突破口。“最多跑一次”改革正是以解决群众和企业痛点问题为鲜明导向，以解决问题为牵引来找思路、找办法。

一方面，形成从问题出发到效果反馈的闭环机制，真正做到目标导向和问题导向相结合，以实绩实效和人民群众满意度检验改革；另一方面，要发挥“最多跑一次”改革的撬动效应，以此为突破口推动经济、行政、司法、公共服务和社会治理等各方面各领域改革，推动政府效能提升。

目前，“一窗通办”服务惠及群众3350万余人次，每年可为群众节约办理费用约2亿元；“一件事”改革实现多部门关联事项向一个部门受理、一次办结，再造了服务流程，实现了服务“增值”……浙江的“最多跑一次”改革仍在阔步前行。

老百姓关心什么、期盼什么，改革就抓住什么、推进什么。始终做到改革为了人民、改革依靠人民、改革成果由人民共享，定能汇聚起14亿多中国人民支持改革、参与改革的磅礴力量。

因人民时评

推出更多有效政策
和创新举措，让优质的
医养结合服务离老年人
更近些，让失能老年人及
其家庭感受到更多温暖

让失能老年人获得更高水平照护

杨彦帆

“不仅上门送关爱，他们也经常打电话来关心我的身体状况，非常暖心。”在四川宜宾江安县，72岁的母昌华说。前不久，江安县江安镇卫生院家庭医生服务团队走进社区，开展“健康敲门行动”，了解并解决老年人的医疗需求，为失能老年人或其监护人提供健康咨询和健康指导，受到群众认可。

失能老年人的医疗护理和长期照护，是社会高度关注也亟待解决的问题。数据显示，我国失能和部分失能老年人数量超过4000万。积极应对人口老龄化，进一步提升对失能老年人的照护水平，迫在眉睫。不久前，国家卫生健康委、国家中医药局印发通知，决定组织开展失能老年人健康服务行动（2024—2027年），为失能老年人提供健康服务和健康咨询，指导转诊转介。一系列细化举措，有助于增强失能老年人健康获得感。

失能老年人不仅需要日常生活照护，往往还有医疗需求。数据显示，我国78%以上的老年人至少患有一种慢性病。积极整合资源，探索医养结合新模式，让更多专业服务送到失能老年人身边，才能避免“一人失能、全家失衡”。

提升专业照护服务的可及性，要加快推动医养结合服务向社区和家庭延伸。相关调查显示，我国九成以上老年人倾向于居家养老。发展社区嵌入式养老服务机构，进一步推广家庭养老床位服务，既可以满足失能老年人的陪伴需求，又能减轻家人的照护负担。一些地方作出了有益探索。比如，四川眉山市按照每户不高于2500元的标准，对家庭照护床位建设给予补助，并对规模化、品牌化发展的家庭照护床位实行“以奖代补”，带动培育数十家养老服务企业。

让失能老年人获得更高水平的照护，除了在他们的生活半径里同步建设医疗和养老机构，还要进一步创新体制机制，强化资源共享、服务衔接。山东开展养老床位、医疗床位、家庭养老床位、家庭病床、安宁疗护床位“五床联动”试点工作，当老年人身体健康状况发生变化时，养老服务机构能够及时与医疗机构对接，开通相应绿色通道。个性化的照护服务，便捷化的医疗服务，既各司其职，又有序衔接，提升了社会资源利用效率，也更好满足了不同情况老年人的服务需求。

也要看到，尽管多层次的医养结合服务正在蓬勃发展，但当前能提供规范化服务的专业机构仍然较少，专业人才还是不足，服务模式也有待完善。

进一步提升对失能老年人的保障水平，应着眼长远，加快完善服务标准、人才培养、保险制度等，也要立足当下，着力减轻失能老年人家庭的负担。要积极调动各方面力量，利用群众性自治组织、网格员、养老服务人员、社会工作者等资源，开展探访关爱服务，为家庭照护者提供技术指导、喘息服务等。有条件的地方，不妨扩大长期护理保险覆盖面，完善相关市场服务体系。在兜牢保障底线的基础上，不断改善失能老年人的生活状况，才能确保相关改革行稳致远，进一步促进社会和谐稳定。

一个社会幸福不幸福，很重要的要看老年人幸福不幸福。对失能老年人的照护，考验治理的精度，也映照社会的温度。期待各地推出更多有效政策和创新举措，让优质的医养结合服务离老年人更近些，让失能老年人及其家庭感受到更多温暖，拥有更高质量的生活。

因纵横

菜市场兴起新业态

刘知宣

“去菜市场买个菜，直接端回一盘小炒肉”。最近，上海、广东等地的菜市场推出代烧菜服务，消费者买来的鱼、肉、蔬菜等，不一会儿就可以变成热气腾腾的菜肴，价格也实惠。

菜市场代烧菜服务，为老百姓的一日三餐提供了便捷、平价的新选择。一方面，代烧菜实现了买菜与“上菜”的衔接，省去了自己烹饪的环节，这对工作忙碌的年轻人、身体不便的老年人等群体来说，省时省力、高效便捷。另一方面，代烧菜平价透明、新鲜健康的特点，使其成为具有性价比的消费方式。代烧菜吸引更多消费者走进菜市场，不仅为传统农贸市场经营注入新的生机与活力，也让线下买菜、线下餐饮更加切合实际需求。

从火锅店到菜市场书屋，从“帮择菜”到代烧菜，传统的菜市场正兴起新业态。数据显示，全国农贸市场总交易额约占生鲜零售市场份额的57%。眼下，菜市场正在向集购物、休闲、体验于一体的综合性服务平台转变，许多菜市场还引入农产品直供、净菜配送、烹饪课程、特色美食等业态。“老牌”菜市场打出“新牌”，给生活增添了新鲜的烟火气。

新业态吸引消费者，展现出传统农产品供应链的拓展潜力。生鲜农产品的零售加工一体化，减少了食材从田间到餐桌的环节，缩减库存时间与损耗。同时，消费者直接参与食材选购，减少了供应链中的信息不对称。通过农户、供应商、加工商的高效协作和信息共享，供应链的整体运转效率获得提升，有利于提高农产品质量、附加值，提升供应链的透明度和可信度。

从百姓餐桌到田间地头，无论是农户、供应商、加工商还是消费者，农产品供应链中的各环节主体，都能在菜市场经济新业态兴起中找到实现共赢的方式。也要看到，新业态在操作流程标准化、食品安全控制、健康饮食保障以及消费纠纷处理等方面，亟须建立更为完善的规范体系，以形成可持续、可推广的模式。商家还需综合考量食材采购、烹饪、厨房清洁以及顾客等待时间等问题，确保食品安全和服务质量。

无论如何转型升级，菜市场平价服务消费者的主线不能变，惠及百姓的追求不能变。随着更多创新服务不断涌现、市场机制不断完善，菜市场及其业态必将更加多元、便捷、贴心，用更浓的烟火气，温暖热爱生活的人民。

（摘编自《农民日报》，原题为《代烧菜，传统菜市场升起新鲜烟火气》）

本版邮箱：rmbpl@163.com（来稿请注明栏目名称）
本版责编：李浩燃 李洪兴 孟繁哲

同心同向共建人文湾区

——潮涌大湾区，奋楫正当时④

程 龙

“山海岭南”以沉浸式交互观影体验，展现别样韵味；“穿越湾区”聚焦城市景观，呈现湾区文化影像盛宴；“南国花园”结合科技与艺术，表现生命的多样性……前不久，白鹅潭大湾区艺术中心正式开放，一个个沉浸式数字艺术大展，尽显湾区特色，令人印象深刻。

粤港澳大湾区人文资源丰富、文化多元并存，可谓文化交融荟萃之地。大湾区11座城市，同属岭南文化地域，同根同源、人缘相亲，文化交流的基础牢固。因特殊的历史原因，相关地域间的发展程度、社会制度等有所不同，思想观念、思维方式等存在差异。如何携手共建人文湾区，促进湾区人心相通，以更好服务于大湾区建设、服务于中国式现代化建设，是一个重要课题。

织牢共有文化纽带是基础。以粤剧、龙舟、醒狮等为代表的特色文化，是粤港澳三地共通的文化语言，承载着浓厚而丰富的共同人文记忆。近年来，从高等学校学科互认、图书馆资源联通、文化设施共享，到文博机构联动、艺术展演联通，三地在不同层面发挥各自优势，不断拓展文化交流合作空间，进一步夯实大湾区的人文基础。同时，大湾区城市拥有各具特色的文化禀赋，成为人文湾区建设的独特优势。保护好、利用好共有的文化资源，不断开拓文化交流的渠道，才能把湾区人共同的“精神家园”建得更好。

激发文化创新活力是关键。共建人文湾区，既要坚守守正不守旧、尊古不复古，又要结合新事物、新需求，探索文化传承发展的新方式、新方法。以醒狮为主题的动画片《雄狮少年》引发关注后，又经大湾区的主创团队改编，搬上了音乐剧舞台；得益于创作者将中华武术的速度力量与现代舞蹈的行

云流水融为一体，具有岭南文化特色的舞剧《咏春》好评如潮……烙印着湾区印记、湾区特色的文化符号接连“破圈”，彰显了岭南文化的包容与创新。坚持守正创新，必须鼓励内容创作、形式创意、表达创新，让始终一脉相承、充满生机活力的优秀文化绽放时代光彩。

以文促融，归根结底还是增进人心相通。习近平总书记强调，“文化认同是最深层次的认同”。对大湾区来说，共同的历史文化基础是坚定文化自信的前提条件，要进一步做到文相近、人相亲、情相融、心相印，还需更好健全保障机制、发挥协同作用。比如，充分用好博物馆、纪念馆等历史文化资源，有效借助特色文化项目，通过联合打造多层次、多样化的文化活动，促进人员往来、文化交流。推动文化交流融合常态化、机制化，寻求文化价值上的“最大公约数”，有利于加深人文情感联络、文化血脉联系，增进文化的归属感、认同感。

人文湾区聚合力，同心同向同发展。融合历史与现代的广州永庆坊，海风轻拂的维多利亚港，游人如织的大三巴牌坊……粤港澳三地联奏着动人的交响曲，共同向未来。站在新起点上，一个更加充满人文气息、更具魅力与活力的大湾区，正在书写人文荟萃、精神凝聚的新篇章。

（作者为本报政治文化部记者）



位于安徽合肥市包河区塘溪津门水街的钟书阁书店（合肥首店），小读者在阅读书籍。
方 好摄（人民视觉）

党的二十届三中全会《决定》提出：“积极推进首发经济。”近年来，各地陆续出台一系列举措，推动首发经济持续发展。据统计，2023年，北京、上海、广州、成都、西安等城市各增开首店数百家至上千家。加快发展首发经济，有利于增强城市商业活力，也能更好满足人民美好生活需要。

这正是：
首店首展频亮相，
产品丰富人气旺。
打造消费新场景，
商业繁荣活力彰。

徐 之文



王云娜

因人民时评

锚定创新，壮大人形机器人产业

步伐稳健、定位精准、动作流畅，快速完成汽车流水线上的质检、搬运、分拣等任务……在2024世界机器人大会上，一家中国企业展示的“人形机器人工业场景解决方案”，引人关注。

以汽车质检为例，一些人形机器人可在60—80秒内完成，契合了当前最先汽车工厂“每分钟生产一辆车”的生产节奏。除了“进厂打工”的工业版人形机器人，具备奔跑、爬楼、泡咖啡、踢足球、开展外科手术等“绝活”的服务型人形机器人也在不断推陈出新、迭代升级。

工具变革能提升效率显著提升，机器人是先进制造业的关键支撑装备。在辽宁一家企业的装配调试车间考察调研时，

习近平总书记听说该企业生产的机器人已广泛应用于汽车生产领域，指出“过去我们要解决的是能不能造汽车的问题，接着又解决了能不能造好车的问题，现在我们正在解决能不能生产造好车的装备问题。这就是创新驱动发展”。作为一种新型生产工具，机器人已经成为科技竞争的新高地、未来产业的新赛道、经济发展的新引擎，对加快发展新质生产力具有重要意义。

人形机器人是人工智能技术与机器人技术深度融合的产物。它可以不受场景、地域限制，自由出入各类场合，并拥有会思考的“大脑”。可以说，人形机器人集成了人工智能、高端制造、新材料等先进技术，有望成为继计算机、智能手机、新能源汽车后的颠覆性创新，并引发生产力的跃升。

然而，人体构造精密而复杂，打造一款人形机器人绝非易事，需要集合多学科领域的高精尖科技成果，包括人工智能、算法、芯片、软件、伺服电机等。目前产业短板还不少。锚定加强科技创新不动摇，推动关键技术加速演进、应用场景加快完善，解决好设计能力薄弱、产业链创新链融合不足等问题，才能推动产业高质量发展。

提升设计能力，需要加强创新资源统筹和力量组织，努力在关键技术上取得新突破。广东深圳的一家机器人企业联合各方力量持续开展技术攻关，不仅将伺服驱动器零部件的国产化率从四成提升至九成以上，还为机器人设计出了仿人五指灵巧手和二

指指尖等不同的“手”。作为最活跃的创新力量，企业应发挥创新主体作用，做好统筹协调，与国内外的院校和科研机构建立合作关系，通过联合研发项目、联合实验室等方式，推动人形机器人设计能力不断提升。

研发的目的在于应用。人形机器人产业实现更大发展，必须做好产业链和创新链深度融合的大文章，消除科技创新中的“孤岛现象”，提升创新体系整体效能。以机器人“灵巧手”的产业化为例，既离不开高精度传感器、材料技术和驱动器的上游支持，也需要复杂系统集成和算法开发的中游协调，还需要应用场景适配和市场推广的下游配合。让产学研、上下游、各环节相互助力、协同发展，形成从研发、制造到应用的完整闭环，是提升人形机器人产业发展质效的关键所在。

目前，《“十四五”机器人产业发展规划》《“机器人+”应用行动方案》《工业机器人行业规范条件（2024版）》等皆已落地实施。畅通连接应用基础研究和产业化的快车道，依托零部件优势推进整机开发，依托应用场景丰富优势锤炼核心技术，我国人形机器人产业化发展的前景一片大好。抢滩人形机器人的黄金赛道，我们必能在未来竞争中赢得更多优势。