



代表委员回应网友关于“高效办成一件事”的提问——

祛除办事痛感 赢得群众好感

本报记者 徐雷鹏

2024年

国务院印发
《关于进一步优化政务服务
提升行政效能推动
“高效办成一件事”的
指导意见》

一年来

三批共33项
“高效办成一件事”
重点事项推出

今年1月

国务院新推出
“高效办成一件事”
2025年度第一批重点事项清单
包括个体工商户转型为企业、
科技成果转化、家电以旧换新和
手机等购新补贴申请等12个重点事项

依托国家政务服务平台

各类政务服务事项
不断汇聚
截至去年底，支撑政务服务办件
超213.57亿件
有力推动线下办事“只进一门”、
线上办事“一网通办”
推进了关联事项集成办、
异地事项跨域办



数据来源：中国政府网、新华社

政府工作报告提出，“健全‘高效办成一件事’重点事项清单管理和常态化推进机制，完善覆盖全国的一体化在线政务服务平台。”

政务服务话题引发热议，有网友提问：办事材料和环节还有哪些可以减、怎么减？线上线下服务如何更好融合？推进政务服务改革，还有哪些更务实的举措？代表委员回应网友关切，积极建言献策。

2025年3月10日 星期一

9

马上评

今年全国两会，“银发经济”成为热词。政府工作报告提出，“积极应对人口老龄化，完善发展养老事业和养老服务政策机制，大力发展银发经济。”

据测算，目前我国银发经济规模约7万亿元，预计2035年将达到30万亿元。首场“委员通道”，有政协委员呼吁“银发经济是关乎未来的‘青春’事业，离不开大家的共同参与。”

银发经济，潜力巨大。如今，老龄人群需求从生存型转向发展型，既有对衣食住行的实物需求，也有对健康、养老的服务需求，还有对休闲、娱乐等“诗和远方”的更高需求……可谓需求日益多元，蕴藏广阔市场。

与此对应，年轻人富于创造，正培育银发消费新潮流。高校养老服务专业，持续受到热捧；除了康养照护，还不断开拓教育、健身、心理咨询、代写回忆录等新赛道，为银发群体提供更多情绪价值；在适老产品设计、新型养老院打造、助老机器人研发等方面勇于探索、锐意创新……年轻人敢想敢做，勇闯银发经济新蓝海。

许多代表委员也看好银发经济，纷纷为“后浪”加油鼓劲、出谋划策。“智慧养老将成产业发展新亮点”“构建银发文旅产业链”“加快数字适老化改造”……这些好声音，激荡起年轻人的创业干劲。

思路换，天地宽。对许多年轻人而言，投身银发经济不只是为了饭碗，更是将其视为实现价值的“朝阳产业”“青春事业”。他们通过提供服务和发挥本领证明，投身银发经济，一样可以带来满满的获得感和成就感，实现双赢。

银发与青丝共舞，这种双向奔赴，碰撞出的不仅是当下经济新热点，更是迎接人口老龄化挑战、促进经济社会高质量发展的探索实践。

本版责编：苏显龙 赵晓曦 苏滨

李凯旋

宋朝军

版式设计：张丹峰

银发经济，“后浪”的朝阳产业

刘念



网友提问：打破壁垒还有更优解吗？

开始推行“一窗通办”改革，打造无差别受理综合办事窗口，解决线下沟通机制存在的地理分割、职能分块等问题，做好信息共享，确保信息同步、流程一致。

王桂林委员（广东省广州市政协副主席）：

王强代表（西藏自治区拉萨市市长）：

数字赋能政务服务是大势所趋，近年来越来越多事项已经实现随时办、随地办。不过也有企业、群众反映，办事平台却越来越多，操作系统也越来越复杂。

以数据“多跑路”换来企业、群众办事“少跑路”甚至“不跑路”，这是不断优化政务服务的关键。拉萨市打造“萨都办”APP一体化服务平台，接入

冯帆代表（国浩律师（南昌）事务所主任）：

资金补贴、兜底保障……为优化营商环境，便利群众办事，各地推出越来越多的便民惠民政策，但一些企业和群众反映，从“出台政策”到“享受到政策”，还有一段距离和“时差”。

惠企利民政策更好落地，政策直达是实用法宝。过去是政府发公告，企业、群众看到了再来申请，其中存在对政策不知晓、申请速度慢等问题。应从“要政策”向“送政策”转变，全面梳理行政给付、资金补贴



网友提问：线下帮办还能更人性化吗？

12345网上投诉、不动产权属查询、掌上医保、掌上社保等86项便民应用，建立“云+网+端”智能化服务体系。

同时，不能忽视线下服务，要推进线上线下深度融合，要统一服务标准，统一打造应用系统，确保电脑端、移动

近年来，各地从企业和群众视角出发，减材料、减环节，将关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项集成办理，但还有一些审批流程和材料需要简化。

政务服务是检验营商环境的试金石，是提升治理效能的重要一环。

端、自助端、窗口端“数据同源、标准同

一、服务同质”，大力推进线下帮办。

吕爱辉委员（吉林省延边畜牧开发集团有限公司董事长）：

智能化服务不能只求速度不顾温度，要延伸服务触角，提供不同方

案，让办事群众有更多选择权。比如，充分考虑老年人等群体诉求，保留线下兜底服务。我国还有相当一部分非网民人口，他们离不开面对面的线下服务。对老年人等群体要线上引导办，线下帮着办。以吉林省为例，多地便民服务中心工作人员会定期上门探访残疾人等特殊群体，并允许子女线上代办老年卡年审等。这些精细化、人性化的服务举措，体现了为民情怀，受到群众欢迎。

史志军代表（江苏省淮安市委书记）：

为帮助企业打通政策获取慢、办理过程繁、足额兑付难等堵点，淮安市探索“全市域、全事项、全流程”财政奖补集成服务改革，推动惠企政策“直达快享”“免申即享”。这些措施使申报材料减少77%、审批环节精简51%，办理时限压缩72%。淮安市还将建立AI赋能的跨部门政策统筹平台，通过数据共享和智能比对，对符合奖补政策条件的企业推行常态化“免申即享”，切实打通惠企政策落实“最后一公里”。

（本报记者刘晓宇、施钰、张艺开、鲜敢、刘以晴、周欢、秦瑞杰、姚雪青参与采写）

中兴通讯

全栈全场景智算解决方案

筑路数字经济 共赢AI时代

智算服务器 | 融合存储 | 无损交换网络 | 训推一体机
液冷数据中心 | AI终端 | 行业大模型及应用

ZTE 中兴



中兴通讯政企业务