

各地深化政务服务模式创新，推进企业和群众办事减时长、降成本——

# 线下只进一门 线上一网通办

本报记者 窦皓 李纵 姚雪青 李蕊

从“进一门”到“最多跑一次”，从“不见面”到“一网通办”，近年来，各地不断加快政务服务升级、提质增效。多地从关联事项集成办、容缺事项承诺办、异地事项跨域办、政策服务免申办等方面积极探索，用好数字赋能、改进审批环节，进一步提升企业和群众获得感。

## 关联事项集成办

社保医保、市民卡、商事登记……走进浙江省杭州市钱塘区政务服务中心，宽敞的办事大厅内，市民正办理着各类政务服务。

走上二楼，去年新设立的企业综合服务中心（以下简称“服务中心”）同样忙碌。场地内不仅聚合了多个政府部门服务，还集成了银行、律所、知识产权服务公司等市场侧、社会侧服务，将分散的企业服务内容“系统打包”，推动“高效办成一件事”落地见效。服务中心将所有涉企服务事项划分为人才、科创、金融、法治、开放等8个功能板块，按照“前台综合受理、后台分类联办、限时办结反馈”的要求，实现多种诉求一站办理。

“以前在各窗口来回跑，现在是‘自助点单’、‘一窗服务’。”杭州曜肯新材料科技有限公司经理相利学，正在人才服务板块办理人才引引等多个事项。来到对应窗口，服务专员提供了相应的解决方案，半小时不到便完成办理。此外，服务中心还在一楼设置了兜底服务窗口，为疑难事项提供专项服务。

“除了流程简化，现在服务都主动‘找上门’啦。”办完业务，相利学打开浙江政务服务网“企服新干线”页面，扫描企业法人二维码，进入线上“企业专属服务空间”。在政策服务板块，杭州市工程研究中心认定、绿色工厂申报等相关政策一目了然。

从“企业找服务”到“服务找企业”，钱塘区“企服新干线”数字平台通过链接税务、社保等部门的数据底座，建立了包含9个维度共97项指标的标签，归集各类数据180余万条，为3.3万家企业打造专属画像。同时借助智能算法模型，平台自动为企业筛选推送适配政策产品。此外，企业也可以自行添加经营数据、固定资产投入、知识产权等信息，实现更为精准的功能匹配。

“我们还上线了‘企业诊断服务’，基于政府侧数据的打通和公开信息，从企业规模稳定性、科技创新力、融资需求、经营风险、司法风险5个维度进行诊断，帮助企业及时发现风险。”服务中心政策服务板块首席服务官李亚军说。

《浙江省优化营商环境条例》明确要求，县级以上人民政府应当依托政务服务机构建设企业综合服务中心。作为推动“高效办成一件事”新的载体，浙江各地已相继搭建完成企业综合服务中心，上线企业线上综合服务平台和电子营业执照“企业码”。此外，浙江增强政策集成落地实效，全面梳理企业



市民在中国（上海）自由贸易试验区临港新片区政务服务中心“一网通办”业务区办理业务。新华社记者 马宁摄

能享受的各类服务事项，实现相关服务的主动推荐、精准匹配。

当前浙江以政务服务增值化改革为牵引，持续优化营商环境。“在法定服务事项清单、减环节的基础上，我们借助多方力量和技术手段，为企业提供更广范围、更深层次的精准化、个性化衍生服务，主动把服务做到前面。”浙江省委改革办相关负责人表示。

## 容缺事项承诺办

“我来办理不动产登记业务，由于忘记携带公章，有些申请材料没办法现场盖章确认。本以为办不了，没想到被‘容缺受理’，半个小时就办完了。”在广东省汕头市不动产登记交易中心，山东能源集团装备制造（集团）有限公司委托代理人唐嘉松为这里的办事效率点赞。

“以前企业用户办理不动产登记、过户等业务，如果缺少材料，需要多次跑。在实行容缺受理制度后，缺少非关键性申请材料或非关键性申请材料存在瑕疵的情况下，经企业申请并承诺10个工作日内补齐的，我们会先行容缺受理，企业在承诺期限内补充相关材料即可。”汕头市不动产登记交易中心副主任蔡炎辉介绍。

不动产登记是企业发展和个人生活中的重要事项，当前广东省部分地市结合本地实际，正加大力度推行“告知承诺+容缺办理”审批服务，建立事项事后核查和风险防范的差异化机制，提升服务效能。

“自实行不动产非公证继承登记告知承诺制以来，广州已顺利办理不动产非公证继承登记近2万宗。”广州市不动产登记交易中心相关负责人介绍，针对登记实际工作中申请人往往较难取得的被继承人父母的死亡证明、亲属关系证明两项材料，符合规定情形的，可以通过告知承诺制办理，以“信用办”破解“证明难”。

在实行告知承诺制为企业和群众办事提供便利的同时，该中心也强化事后监管，开展失信联合惩戒，不定期按比例抽查已核准登记的案件。该中心工作人员通过信息共享查询、实地察看等方式对申请人的承诺进行核实，对申请人故意隐瞒真实情况、提供虚假承诺办理继承登记的，依法办理更正登记。

“在推行‘告知承诺+容缺办理’审批服务过程中，我们还建立相应容错机制，在工作人员办理过程中，除因容缺受理名义谋求私利的情况外，不对因容缺受理造成受理或审核要件不完整的情形进行处罚问责，以最大限度推进政务服务优化。”蔡炎辉说。

## 异地事项跨域办

家住江苏省南京市的陈宁，工作地和公积金缴存地都在上海，他想提取自己的公积金还在南京的所购住房贷款。按照以往程序，房屋主贷人必须到场才可以办理。但主贷人是他的妻子，因工作原因近期不便离开南京去上海办理，这让全家犯了难。

抱着试一试的心态，夫妻俩来到南京市政务服务大厅公积金窗口咨询。工作人员向他们介绍，现在有了长三角住房公积金“一网通办”服务方式，可办理包括异地购房提取公积金、开具公积金异地贷款缴存使用证明等8项公积金高频服务事项。

随后，工作人员通过平台，为陈宁办理了信息登记录入。两个工作日，陈宁提取的公积金就顺利到账了，不用再往返沪宁两地，也避免了不必要的花费。

政务服务模式创新，数据共享跨域办理，给群众带来了实实在在的获得感。17年前，周强从浙江省温州市永嘉县来到江苏省苏州市吴江区盛泽镇投资经营一家织造厂。随着生意越做越大，前几年，他将父母接到身边，一家人在吴江生活定居。但

父母异地就医报销问题让他发愁。老人的医保缴存地在永嘉县，在吴江区就医产生的费用，之前仍需回原户籍地报销。来回折腾不说，还费时费力。

为了解决难题，周强来到盛泽镇便民服务中心咨询。工作人员告诉他，可以通过办理异地长期居住人员备案，实现本地直接刷医保结算。盛泽镇政务服务大厅的“跨省通办·云综窗”可以直接连线永嘉县政务服务中心，完成异地长期居住人员备案的事项办理。

“比想象中还要便利！”当天，周强便在“跨省通办·云综窗”自助终端上一键发起远程服务，连线永嘉县政务服务中心工作人员接入受理。现场读取身份证信息完成人脸比对，并通过高拍仪将代办委托书、父母身份证在父母传输给属地工作人员受理审核，周强为父母办理了异地长期居住人员备案事项，消除了异地就医报销的烦恼。

“近年来，随着长三角一体化发展战略实施，企业跨区域经营日益频繁，跨区域生活的群众越来越多，围绕教育、就业、社保等与生产生活密切相关的异地办事服务成为新刚需。”江苏省数据局副局长张曼说，“一网通办、跨省通办等服务模式，通过数据共享、技术赋能创新业务场景，有效解决企业群众异地办事多地跑、折返跑等难点、堵点问题。”

江苏强化部门协同联动，不断创新示范性场景应用，全省各级政务服务中心均设立了长三角“一网通办”专窗，175项高频事项被纳入银行自助服务终端。在线上，江苏落实长三角12345热线一体化发展，建立省和部分设区市话务直转机制和跨省诉求首接责任制。此外，江苏不断深化“免证照共享”建设，实现37类高频电子证照共享，上线线上应用场景674个和线下应用场景1384个，进一步方便长三角地区企业群众“免证

办事”，享受更多“同城待遇”。

## 政策服务免申办

前段时间，山东安信制药有限公司账上收到了25.62万元的资金，上面备注着“稳岗返还”4个字。“我们没有提前申请，资金就直接拨付过来了！”山东安信制药有限公司人力资源部主任鲁军说。

这笔钱是咋来的？过了几日，山东省济南市历城区人社局工作人员主动上门来讲解政策。鲁军明白了：济南市正在推行惠企政策“免申即享”——企业无需申报，即可享受政策红利。

近年来，济南市不断深化“放管服”改革，出台系列惠企政策，但过去长期存在政策兑现慢、繁、难等问题。“企业不知道能享受什么政策、找谁兑现政策。向主管部门申请时，可能得多跑腿，还要携带各类材料、填写大量表格，手续多，效率低。”济南市企业服务中心主任任玉涛说。

为了让企业便捷地享受政策红利，济南市强化部门间内部协同联动，围绕产业发展、创新创业、金融支持、人才激励、供需对接、服务保障等方面，推出惠企政策“免申即享”清单并向社会公布。

“过去是‘人找政策’，企业主动申请；现在是‘政策找人’，企业等拨付即可。”任玉涛介绍，济南市加速数字政府转型升级，以“泉惠企·济南市企业综合服务智慧平台”为依托，整合10个市直属有关部门的1550余万条数据信息，运用大数据等技术，为企业精准匹配、智能推送符合条件的惠企政策。

免申并不等于免审。“智慧平台前端向企业提供服务，后端连接全市职能部门，提供政策解读、审核、评价等服务；各部门强化过程监管，及时公开享受政策奖补企业名单，接受社会监督，确保奖补科学合理、公平公正。”任玉涛说。

自2021年至今，济南全市已发布3批129项“免申即享”政策清单，惠及经营主体90余万户（次）。“我们将推进各涉企服务部门横向协同、市区上下联动，持续深化‘免申即享’改革，提高数据匹配精准度，扩大政策覆盖面，真正打通惠企服务‘最后一公里’，给更多企业带来实实在在的便利。”任玉涛表示。



在安徽省滁州市政务服务中心，工作人员协助市民利用自助服务机打印证明材料。新华社记者 杜潇逸摄

# 小快递激发乡村大市场

本报记者 韩鑫



在河北省固安县中通分拨中心内的智能分拣系统。本报记者 伊霄摄

数据显示，去年全国农村网络零售额达2.5万亿元，同比增长12.9%，比2014年增长近13倍；全国农产品网络零售额达5870.3亿元，同比增长12.5%。当前，邮政快递业服务现代农业取得哪些成效？如何更好助力农产品出村进城、促进乡村全面振兴？3月28日，国家邮政局举行专题发布会，介绍相关情况，回应社会关切。

## 辐射地域更广，覆盖品种更多

筛果、打包、出库、装车……陕西延安宝塔区柳林镇孔家沟村一派繁忙景象，一箱箱新鲜饱满的苹果在转运中心迅速流转，从田间地头发往全国各地。“昨天在树上，今天在路上，明天就能到消费者手上。”谈到发货速度，种植户石海军赞不绝口。去年9月，中通快递陕西延安转运中心正式启用，不仅将农产品寄递时效提升了15个小时左右，还大幅降低了物流成本。今年以来，通过中通快递发往各地的延安苹果已超200万票。

小苹果走向大市场，是快递服务现代农业的生动缩影。“随着农村寄递物流体系建设深入推进，作为农产品上行的重要渠道，邮政快递业在降低农产品流通成本、提升农产品流通效率等方面发挥着越来越重要的作用。”国家邮政局新闻发言人、市场监管司司长林虎表示。作为快递服务现代农业的重要抓手，近年来，国家邮政局持续整合资源、优化体系、丰富内涵，推动形成一批邮政快递业服务现代农业品牌项目。

“经认真比选，最终确定143个年业务量超千万件的市级项目为‘金牌项目’，17个年业务量超200万件的县级项目为‘典型项目’。”林虎介绍，2023年邮政快递业服务现代农业品牌项目呈现出不少新特点。

一方面，辐射地域更广、业务规模更大。“金牌项目涉及22个省份共91个市州，共产生快递业务量34.06亿件、业务收入163.76亿元。”林虎说，其中9个项目年业务量超过5000万件，另有35个项目年业务量超过2000万件。

以中通快递为例，2023年，全网年发货量超500万件的快递服务现代农业项目达24个，涵盖福建茶叶、东北大米、陕西苹果、四川柑橘、山东大蒜等众多农产品；承运的农村包裹超109亿件，其中农村上行件同比增幅超33%。

另一方面，覆盖品种更多、服务模式更优。梳理金牌项目可以发现，流动在农村快递这张大网上的农产品品类越来越多，既有脐橙、芒果等果品，海鸭蛋、牛肉干等畜牧业产品，又有莲藕等蔬菜、枸杞等药材及制品、鲜花、多肉等观赏植物，还不乏大米、玉米、红薯等粮食及副产品。

日益丰富的农产品类型，要求更加“快、稳、准”的寄递服务。才下山头，就上舌尖。浙江湖州安吉县溪龙乡，安吉白茶主产区，上午春茶炒制完成，下午便揽收发车，实现“次晨达”。为了提高春茶发运效率，菜鸟速递专门组建服务团队，将揽收点设在茶山，保证随时揽收，实现春茶高效流转。

加大农产品仓储和冷链投入、构建生鲜产品线上销售平台……今年以来，快递企业主动适应农产品“品多、质鲜、量大”特点，对包裹急速揽收、物流降本等提出新要求，不断创新揽收模式，优化运输路径，延伸服务链条，更好服务现代农业发展。

## 新技术新设备加快应用推广

农村快递“最后一公里”，是打通县乡村电子商务体系和快递物流配送体系的关键。聚焦低空、冷链、包装等重点领域，近年来，快递行业不断依靠技术创新，持续提升行业服务现代农业的稳定性、便捷性和绿色化。

——新设备加快应用，快递业务更智能。浙江杭州西湖区龙井村，龙井茶核心产区，山间小路客流如织，放眼半空，

无人机满载新茶有序穿梭。

“采用自研无人机进行茶叶运输，从山上茶农家到山下接驳点，全程从以往的23分钟缩短至8分钟。”浙江顺丰市场销售部负责人文磊介绍，单机单次载重可达50公斤，每天两台无人机可运输新茶3吨左右，下山后将转乘专属货车直发机场，次日便能运抵北京、广州等地。

“强化科技创新，有效提升了农村快递的服务水平。”国家邮政局有关负责人表示，这些年，主要快递企业积极探索无人机、无人仓、无人车应用，使用场景和范围不断拓展，有效缩短农产品投递时间、降低运输成本。

——新技术持续推广，包裹服务更科学。春耕正当时，辽宁开原、山东泰安、安徽肥西等苗木产区，农户们正忙着修剪、搬运、销售苗木。

“苗木花卉外形各异且容易弯折，对包装及运输要求很高。”京东物流有关负责人告诉记者，为确保运输安全，专门制定了专属包装方案，在打包环节，除木架加固外，还用缠绕膜进行封装，缩小包裹体积、降低破损率；在运输环节，使用物流吊牌挂套，避免面单脱落，保障顺利抵达。

前不久，京东物流包装实验室正式揭牌启用。据介绍，下一步将持续推动包装材料数字化应用，推动快递物流行业精细化、绿色化发展。

——打造更多典型项目，助力乡村全面振兴。“过去一年，我们加大了对脱贫地区的关注力度，打造出17个典型县级项目，主要涉及河北、内蒙古、河南等9省份的14个脱贫县、5个国家乡村振兴重点帮扶县。”林虎表示，下一步，国家邮政局将持续打造典型项目，引导邮政快递企业助力更多脱贫地区的优质农产品“走出去”。

## 完善寄递网络，开展项目培育

近年来，我国快递进村不断深入，农村寄递物流体系加快建设，在满足农村群众生产生活需要、助力农产品出村进城、促进乡村振兴方面发挥了越来越重要的作用。

“尤其在农产品上行方面，寄递渠道畅通，减少了中间流通环节，降低了农产品损耗，提高了流通效率，有力助推农产品外销、农民增收。”林虎说，今年，国家邮政局将多措并举让一批金牌项目“立起来”，激发全行业更好开展服务现代农业工作。

持续完善农村寄递物流网络。通过与有关部门加强协作，引导有条件的地区建设县级寄递公共配送中心，加大村级寄递物流综合服务站建设力度，不断丰富邮政快递服务现代农业载体。

因地制宜开展项目培育工作。立足特色农产品寄递服务遇到的堵点痛点，一方面，积极推动地方政府加大政策支持力度，搭建寄递企业与农户、农村电商企业、行业协会的沟通平台；另一方面，指导寄递企业不断创新服务模式，提升农村地区服务能力，改善农产品寄递服务质量，推动当地农产品寄递业务规模化发展。

一手抓提效，一手抓降本。“邮政快递业在降低农产品物流成本方面具有独特优势。”林虎表示，今年国家邮政局将进一步降低农产品出村进城物流成本，提升农村地区寄递服务设施建设水平。持续实施“一村一站”工程，加快“一点多能、一站多用”的村级寄递物流综合服务站建设，让更多农民在家门口就能收快递、寄快递。同时，深入推进农村电商与快递协同发展，打造流通顺畅、服务高效的农村电商服务体系，引导邮政快递企业在农产品出村进城方面发挥更大作用。