

■ 新华瞭望

浙里办：服务型政府的浙江“算法”

2024 年 8 月，杭州市富阳区利辰房地产公司项目负责人罗振涛遇到一件麻烦事：新建楼盘需要在室外回土前完成水电网管道接入。这一烦琐操作，意味着要跑 4 个部门、交 14 份材料、等上 1 个月。

工期不等人，罗振涛尝试在浙江省政务服务线上平台“浙里办”提交了快速办理诉求。当天，就有工作人员联系他了解情况，并协助完成水电网“一件事”联办申报。此后，系统自动将办事任务分派给水务、电力、燃气等部门，7 个工作日内实现了联审联批。

一个普通经营主体的故事，折射出浙江推动政务服务全方位改革的鲜明底色——让群众和企业高效办成事。

十年前的 2014 年 8 月，浙江政务服务网手机客户端应用上线（后命名为“浙里办”），一个 24 小时不打烊的政务服务线上平台走进浙江人的日常生活。经过持续发展、迭代、升级，如今，“浙里办”已成为浙江老百姓指尖上的“贴身管家”，显著提升了政务服务效能。

目前，“浙里办”拥有 1.3 亿注册用户，日均活跃用户数达 300 万；在国务院办公厅组织的“省级政府一体化政务服务能力”评估中，浙江连续 4 年获评“非常高”……“浙里办”一切为了更好服务群众的核心“算法”，正以数字化“整体政府”的浙江实践，撬动着省域治理现代化的深层变革。

算法一：建设“整体政府”

在杭州工作的金华人小陶，通过“浙里办”提取公积金，实现零材料、秒办结；

临时到台州出差的陈女士，想为自己在温州的公司办理存款账户账号报告，通过“浙里办”找到附近的政务服务中心后顺利办成；

在衢州参保的孙先生，需要变更参保信息，身在嘉兴工作的他打开“浙里办”就能便捷办理……

在浙江，无论通过线上移动端、PC 端，还是线下的政务服务中心窗口、自助服务一体机，人们都能用一套标准办成事。这些便捷服务的背后，是浙江从“四张清单一张网”到“最多跑一次”，再到数字化改革、政务服务增值化改革的“改革图谱”。一个根本性叩问贯穿其间：群众和企业需要什么样的政务服务？

浙江以“浙里办”的高质效运行给出回答：建设“整体政府”。

“企业有需求、群众有困难，不应四处求助，逐个寻找对应部门；办成一件事，不应先研究清楚政府部门内部的复杂分工和流程；企业正常经营，不应反复接受多个部门的多头监管……”浙江省数据局相关负责人说，这些缺乏整体政府理念的做法，会导致办事效率低下、群众感受不佳。

不管哪个政府部门，都代表政府；不管哪一级政府，都代表浙江的治理水平与整体形象——建设“整体政府”，日益成为浙江全省的共识。

“‘整体政府’的灵魂是标准化。群众确有所需、企业确有所盼的事，就像各式各样待建的楼房，当我们手中有大量的标准化‘砖块’，就可以高效‘盖房子’。”浙江省数据局相关负责人告诉记者，“浙里办”推行“领跑者”模式，在全省征集各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，将其总结

■ 新华服务

多地回暖 但厚衣服先别收

据中央气象台预报，26 日开始，我国大部地区将持续回暖，部分地区日平均气温将上升 10℃以上。华北、黄淮等地最高气温将超过 15℃，济南、郑州等地气温或突破 20℃。同时南方地区的气温也将一路走高，较常年同期明显偏高。

为什么会出现快速回暖？

中央气象台首席预报员陈博宇分析，从环流形势看，近期位于俄罗斯远东的极涡势力呈现阶段性北收特征，我国中东部转为受高压脊控制，云量减少，白天接收的辐射增多，有利于快速升温。在这样的环流形势下，影响中东部的冷空气逐渐减弱、东移。此外，南方地区暖湿空气向北输送，暖平流异常偏强，影响中东部地区，也是导致升温的重要因素。

“江汉东部、江南中西部以及江淮一带处于明显升温的高值区，日最高气温可能有 26℃至 28℃。此

■ ■ ■

推广，以此推动政务服务事项标准化、结构化、数字化。

目前，浙江 20 余万个政务服务事项已标准化为 3638 个，其中 3093 个接入“一网通办”，实现“一事项一表单一流程”。

2024 年 1 月，《国务院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》印发。实现“高效办成一件事”在浙江落地落实落细，成为“浙里办”的新任务。

以新生儿出生“一件事”为例。过去，该事项涉及全省 4 个条线，有 70 余套业务标准，如今已简化为一套办事指南、一套业务流程、一套表单材料。通过“指尖”办理，人们可实现新生儿出生医学证明、预防接种证、落户登记、医保参保登记和社保卡申领等多证联办，证件还能直接邮寄到家，已累计惠及约 100 万个新生儿家庭。

“从政府角度看，卫健、公安、医保、人力资源和社会保障等部门各司其职，本身并没有问题。但站在老百姓角度，办证不该成为‘麻烦事’。我们要做的，是从政府视角转为人民视角，从管理视角进化为服务视角。”浙江省数据局相关负责人表示。

目前，浙江已上线运行 40 余件关联性强、办事需求大、办事频率高的“一件事”集成服务。在“多部门跑腿”转变为“一站式服务”的真实变化中，老百姓切身感受着“整体政府”的民生温度。

算法二：实现“主动治理”

2025 年 1 月，衢州益盐文化传媒有限公司因部分材料缺失且无法快速补齐，面临开业难题。从“浙里办”点击进入浙江衢州市柯城区的“企呼我应”平台，公司负责人裴海军写下了自己的诉求。

仅仅 5 天后，在市、区营商办及相关部门的协助下，柯城区文化和旅游局就按规定为企业“容缺办理”了经营许可证明。裴海军如期开业的心愿实现了。

在“浙里办”客户端“互动”栏目首页，“民呼我为”四个字跃然屏上。“咨询”“反映”“建议”“信箱”……一个个按钮彰显着“张开耳朵听民声”的诚意。据统计，2024 年，群众通过“浙里办”向浙江省“民呼我为”平台反映的事项多达 82.34 万件次。

一枝一叶总关情。“浙里办”聚焦民声，主动破题、积极解题，针对高频投诉事项，创新构建“一类事”治理机制，依托大数据智能研判技术对群众诉求进行全周期管理，努力将“等诉上门”升级为“主动治理”。

一条数据变化曲线令“浙里办”运营团队倍感欣慰：2022 年群众和企业投诉建议 25.7 万件，这一数字在 2024 年降至 6.3 万件。

“这一变化的背后，不是矛盾消失了，而是治理机能在进化。”浙江省数据局相关负责人表示。随着改革持续推进，浙江各地各部门对于政务服务的理解也日渐深入。过去，政务服务往往是“端菜式”供给模式。这一点表现在早期的“浙里办”上，就是用户登录后需要按既有功能去查找办事。如今，“浙里办”正在向“点单式”响应模式迭代。

2024 年 1 月，“浙里办”接到了 14 条投诉反馈——在“购买自住住房提取公积金”这一办件量达 15.5 万的重要事项办理过程中，多位用户反映，

据新华社

线下办理时允许将父母或子女的房产作为依据提取公积金，但线上却不行。

完善办理情形后，浙江省住房和城乡建设厅没有止步于个案修补，而是于同年 7 月启动了围绕 33 个公积金事项的效能提升专项行动，聚焦事项配置不合理、数据共享不充分、服务功能不完善等三类问题整改提升。

像这样“解决一个诉求，带动破解一类问题、优化一类服务”的机制，正在优化政务服务的底层逻辑。“每个诉求都是‘漏洞探测器’，同时也是下一步改革的起点。将‘一件事’迭代为‘一类事’，可以让事项更集成、办事更高效。”浙江省数据局相关负责人说。

一个应用软件，想在功能场景更丰富、使用群体更庞大的基础上，实现用户获取服务更便捷，需要以大数据技术赋能促动治理升维，实现更快更优的办事体验——这正是“浙里办”的升级思路。

想搜索服务却不知道如何准确表述时，系统支持关联词、同义词等搜索方式，帮助用户快速锁定所需服务；办事遇到困难时，“智能问答”功能整合 7 万条业务办理知识，提供一对一服务咨询……搜索精准度达 85.1%、智能推荐事项达 252 件，“长辈版”服务可听可及，“个人”频道与“法人”频道可以一键切换，“浙里办”正从“能办”向“懂你”进化。

以“一网通办”为基础，浙江省数据局得以把控省内所有事项办理的人口与出口。“数据流转的全流程我们都掌握，可以保证数据的实时性、真实性。这些数据具备很高的决策参考价值，能够让民意转化为精准的改革指令。”浙江省数据局负责人说，围绕事项申报、受理、办理等关键环节，工作人员正在利用大数据开展政务服务效能监测，提升政务服务的快办优办水平。

算法三：拓展“深度服务”

这两年，“浙里办”的故事在社交媒体上频频“出圈”——

2024 年清明前夕，金华市浦江县居民盛先生在“浙里办”提交了一条特殊诉求：寻找已故父亲的照片。户籍民警在三十多年前的海量数据中排查，最终从一代身份证底卡中找到了黑白影像。经技术与修复后，一张清晰的面容跨越时空与盛先生“重逢”。

“90 后”姑娘小王，父母在湖州养殖罗氏沼虾。原本在育苗棚中茁壮成长的虾苗，转移到养殖棚后大量死亡。情急之下，她通过“浙里办”搜索找到对口领域的省农业农村厅及其官微，并在后台留言求助，很快得到省淡水水产研究所沼虾研究专家的远程技术指导。

浙江高校学生小刘，撰写毕业论文时需要一组湖州市历届含山蚕花节人流量数据，在“浙里办”留下求助信息。次日清晨，湖州南浔善琚镇工作人员就拨通了她的电话，提供所需数据。

“浙里办”服务甚至包括相亲交友、体质测试、泳池测评、线下演出预约……有网友评价，“浙里办”就是浙江百姓“无所不能”的掌上伙伴，让浙江人的幸福感更有说服力。

当“浙里办”的发展跨入第二个十年，经过多轮改革提速，静水流深的变化正在发生：政务服务不再局限于办事大厅的物理空间，演化为融合制度创新、技术赋能、人文关怀的治理生态系统。



推动快递进村

快递进村，是打通工业品下行“最后一公里”和农产品出村“最初一公里”的重要一环，关系着亿万农民的获得感、幸福感。近日发布的 2025 年中央一号文件强调“深化快递进村，加强村级寄递物流综合服务站建设”。

新华社发 曹一作

■ ■ ■

七部门加强政策扶持 促进创业带动就业

新华社北京 2 月 25 日电（记者 姜琳）记者 25 日从人力资源社会保障部获悉，人力资源社会保障部、教育部等七部门近日印发《关于健全创业支持体系提升创业质量的意见》，提出面向高校毕业生、农民工、退役军人、就业困难人员等重点群体，分型分类提供创业支持保障，促进创业带动就业。

人力资源社会保障部就业促进司相关负责人表示，意见就健全创业支持体系做出了全链条政策安排，目的是推动完善保障制度，激发全社会内生动力和创新活力，培育发展更多创业企业、个体工商户等创业主体，为促进高质量发展、实现高质量充分就业提供支持。

老旧农机报废补贴提高并扩围

新华社北京 2 月 25 日电（记者 古一平）记者 25 日从农业农村部获悉，今年老旧农机报废补贴将进一步扩围，补贴标准也将显著提高。

农业农村部、国家发展改革委、财政部、国家粮食和物资储备局联合印发的《关于实施好 2025 年农业机械报废更新补贴政策的通知》明确，进一步扩大老旧农机报废补贴范围，在原有 9 个农机种类基础上，将水稻抛秧机、田间作业监测终端、植保无人机、粮食干燥机（烘干机）、色选机、磨粉机新增纳入报废更新补贴范围。

通知还提出，将继续实施 2024 年提高报废补贴标准相关政策，再次提高部分重点机具补贴标准，报废水稻抛秧机并新购置同种类机具，按不超过 50%

气象保障助力春耕备耕

一年之计在于春。眼下，全国春耕备耕陆续展开。

今年春耕春播期间天气形势如何？“全国大部地区气温接近常年同期到偏高，中东部地区降水北多南少，春季气象条件总体利于夏收粮油作物产量形成和春耕春播。”国家气象中心生态和农业气象室高级工程师赵运成说。

粮食生产“人努力”和“天帮忙”都不可少。专家表示，各地春耕春播节奏不同，地区之间的气象条件也存在差异，需要有针对性地采取措施。

日前，中国气象局启动全国春耕春播气象服务工作，国家气象中心针对冬小麦、油菜、设施农业等开展伴随式气象服务，发布各项预报产品。

在海南，大部早稻处于分蘖期。海南省气候中心依托“海南农气”App，及时向农户提供实时天气预报、气象灾害

“车险好投保”平台上线首月 助 11.4 万辆新能源车投保

新华社北京 2 月 26 日电（记者 张千千）记者 26 日从中国保险行业协会、上海保险交易所获悉，截至 2 月 25 日，“车险好投保”平台累计注册用户 18.5 万，首批接入的 10 家大中型财险公司已通过平台承保 11.4 万辆新能源汽车，提供保险保费 944.9 亿元。

记者了解到，“车险好投保”平台是为高赔付风险新能源汽车提供的线上化便利投保窗口，个人和法人均可投保，保险公司不得拒保。平台运行 1 个月以来，平稳有序承接高赔付风险新能源汽车业务，切实解决新能源汽车投保难问题。承保车辆覆盖家用汽车等非营运汽车和营运汽车，最大单日投保量超过 1 万单。

据了解，为落实金融监管总局等四

■ 新华趣闻

英国大学逾九成本科生 用人工智能做作业

据新华社北京 2 月 26 日电 一项最新调查显示，英国大学逾九成本科生做作业时会使用人工智能（AI）工具。教育专家提醒，高等学府面对这一新趋势应及早商议对策、分享应对经验，一方面帮助学生妥善利用新工具，另一方面防止学生因“过分偷懒”而虚度大学时光。

英国《卫报》26 日报道，英国高等教育政策研究所和电子书供应商 Kortext 近日对 1000 名本科生展开问卷调查，发现 92% 的受访者在做作业时会使用 AI 工具。相比之下，去年同期的比例为 66%。

■ ■ ■

意见要求，优化创业培训，提升全过程创业能力；完善创业服务，提供全方位发展助力；夯实创业孵化，拓展全周期培育扶持；组织创业活动，营造全生态创业氛围。

意见明确，要加强政策扶持，强化全链条支持保障，优化创业促进就业政策环境。落实重点群体创业税收优惠和次性创业补贴政策，帮助创业者降低启动成本、减轻经营负担。加大创业融资支持力度，鼓励降低创业担保贷款门槛，扩大贴息支持范围，提高额度上限。做好稳岗扩岗支持，将不裁员、少裁员的创业主体纳入金融助企稳岗扩岗专项贷款范围，提高单户最高授信额度。

提高补贴标准。报废并更新购置采棉机，单台最高报废补贴额由 6 万元提至 8 万元。报废并更新农用北斗辅助驾驶系统、田间作业监测终端、植保无人机，按 50%提高报废补贴标准。

通知要求，各省要管好用好支持农机报废更新的超长期特别国债资金，开展好相关机具的报废更新补贴工作；进一步加强农机报废回收拆解体系建设，加快农机回收拆解企业培育和网点布局，鼓励根据实际将回收环节和拆解环节分开，探索提升补贴资金兑付效率新路径；紧盯机具回收、机具核验、报废拆解、资金兑付等关键环节，严厉打击信息造假，以小充大报废、一机多地报废、单机多次报废、废件拼机报废等骗补套补行为，确保政策高效规范实施。

预警、农事气象建议，并依托多光谱无人机开展实时农业气象监测。

在广东，早稻春播已经开始。省气象部门与农业农村部门紧密协同，研发全链条遥感产品，加强气象干旱监测预报，组织人工影响天气联合作业，为保障农业用水提供支持。

在产粮大省河南，气象部门发布小麦春季管理气象服务指导意见，为不同区域、不同生长阶段的小麦提供详细的田管策略，开展小麦春季冻害、干旱灾害指标与监测预警试验。

据介绍，为提升农业气象灾害风险预警能力，气象部门联合农业农村部门开展土壤墒情和灌溉预报，新增中长期格点预报产品，加强农用天气预报格点产品应用。同时组织专家开展“贴近农田、贴近农户、询问需求、询问效益”接地气行动，强化科普宣传。

据新华社

部门联合发布的《关于深化改革加强监管促进新能源车险高质量发展的指导意见》相关要求，中国保险行业协会引导财险公司建立高赔付风险分担机制，上海保险交易所搭建“车险好投保”平台并于 1 月 25 日上线。

在保险公司方面，人保财险、平安产险、太平洋产险、中国人寿财险等 10 家大中型财险公司首批接入平台。2 月底，第二批 20 家左右财险公司将陆续接入平台。后续根据财险公司申请，接入平台的财险公司还将继续增加。

中国保险行业协会、上海保险交易所表示，下一步，将广泛吸收各方意见建议，持续优化平台功能，不断提升新能源车主保险服务体验，真正实现保险服务于民、服务社会。

许多受访学者表示，他们使用 AI 工具“解释概念、总结文章中心思想、提出研究思路”。值得注意的是，约 18% 的受访者承认直接把 AI 给出的答案写进作业里。

一些受访者则对做作业过程中使用 AI 心存疑虑，担心这算“作弊、学术不端”。调查报告作者乔希·弗里曼提醒，过去一年间，使用 AI 做作业的本科生比例激增，“各所大学应该注意：生成式人工智能既然来了，就会持续存在”，高校管理层和教职人员或需商议对策，调整和改进教学评估方法。

■ ■ ■