

“办不成事”窗口走红背后

近期，浙江建德“办不成事”窗口走红网络。

事实上，这类窗口在全国多地均有设立，专门兜底解决因各种原因搁浅的“疑难杂症”，让“办不成事”变为“办得成事”。

为什么有些办不成的事来“办不成事”窗口就能办成？这一窗口走红折射群众的哪些期待？政务服务如何进一步升级？

能办成哪些事儿

家住浙江杭州市富阳区场口镇的盛先生近日向场口便民中心的兜底窗口求助。他的妻子周女士因车祸导致残疾，还有失智症状，无法出门更换身份证，去医院、领保障都遇到了麻烦。

接到诉求后，兜底窗口将问题反馈给场口公安窗口，场口公安辅警周亚芬特地上门，手把手帮周女士完成身份信息核验、人像指纹采集等流程，顺利办结业务。

这是“办不成事”窗口解决的一类“疑难杂症”——老百姓有实际困难不会办或不能办的事。

事实上，此类“办不成事”窗口已开设多年。早在2022年，国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见就提出，设置“办不成事”反映窗口，提供兜底服务，解决企业和群众办事

过程中遇到的疑难事项和复杂问题。

“办不成事”窗口，要处理的都是什么问题？

一类难办的事是民生领域长期积累的“历史旧账”。

“十多年办不下来的证终于办好了！”今年3月，杭州市民王女士终于办理了不动产证。因涉及土地登记、税费缴纳等问题，她所在小区的32套住房中，只有17套办理了房产证，土地证也均未办理。

了解情况后，富阳区政务服务中心兜底窗口将问题转交给不动产登记登记工作室。由工作室牵头，多次召集相关单位研究协调、现场踏勘。最终为该集资建房项目成功办理房地一体首次登记。

还有一类，是涉及多地多部门或“不知道找谁”的事儿。

中石油天津分公司在办理危险化学品经营许可证变更时，遇到政策衔接的矛盾。一个部门要求“先照后证”，而另一部门则要求“先证后照”。天津市和平区政务服务办通过协调，打通部门间信息壁垒，帮助企业顺利办结。

针对一些新情况，此类窗口也敢于打破常规，寻求解决方案。

天津京邦供应链科技有限公司为快递员申办特殊工时业务时，因快递员岗位不在传统政策范围内而受阻。天津市东丽区政务服务办联合人社

局，通过实地考察研究，指导企业从“配送员”角度提出申请，灵活运用政策。

如何从“一件事”到“一类事”

经过多年实践，不少地方的政府服务人员意识到，解决个案不是终点，破解同类问题才是目标。

“富阳区‘办不成事’反映窗口自2022年正式运行以来，全量收集企业群众诉求594件，解决585件。”洪宇斌说，目前，已形成18个“一类事”解决方案，并以工作提示进行固化。

固化下来有何好处？

富阳区审管办副主任包烈说，如果换一个人就换一套标准，工作会重复且复杂。固化下来就可延续执行，增加了政府公信力，也让一类事的处置方式贯穿始终。

“闻一知十”。绍兴市上虞区则形成了不动产登记网上“不见面审批”、医保服务通办点设置、小型房屋建筑工程不动产证办理等普适性解决方案10件。

“这意味着，如果遇到这10类事，我们都可以按照固定的处理方式解决。”上虞区便民服务中心主任赵伟平说，这也能最大限度解决企业群众“急难愁盼”，做到解决一个问题、受益一批对象。

“疑难杂症都有特殊性，我们既要‘对症下药’解决当下问题，更要总结经

验、优化流程。”章丘区行政审批服务局党组书记刘平科说。

随着一个个难题化解，窗口将“特事特办”的经验转化为“日常手段”。如今，审批科室人员也从办公室搬到了大厅，实现“受理审批同步进行”。

多名受访人士表示，“办不成事”窗口不仅要为群众兜底，也需通过更多制度探索为基层工作人员兜底。

比如，将办理事务纳入容错免责机制，由参与部门共同分担风险责任；完善考核机制，对推诿塞责的扣分、主动揽活的加分等，鼓励更多人“不为不办找理由，只为办好想办法”。

“政策夹缝”中的事，“历史遗留”的事、“跨域跑腿”的事……在多名一线工作人员看来，难事之“难”，往往不在技术，而在担当。工作政绩的最终落脚点，也不在报表里，不在展板上，而在群众的口碑与民心之中。

「来源：新华社北京4月16日电」

■ 编后

浙江“办不成事”窗口成效显著，其经验值得学习借鉴：坚持依法兜底，推行“三不三问”变被动服务为主动解难；梳理共性问题，推动个案协调向类案治理转变；总结经验固化流程，完善容错与考核机制，以担当补齐服务短板，真正把实事办到群众心坎上。



智能家纺

4月18日，在江苏省南通市通州区川姜镇智能无人驾驶专用枢纽，无人车在转运家纺用品（无人机照片）。

近年来，江苏省南通市通州区积极推进家纺业物流数字化转型，建成智能无人驾驶专用枢纽。通过人工智能、物联网与大数据技术，实现订单运转配送的全流程数字化转型，显著提升了物流周转效率，赋能家纺业提质增效。

新华社发

扬州社零总额增幅连续四年领跑江苏 融合焕新联动，点亮消费“长红”

4月13日，扬州迎来近年规模最大的境外旅游团队——19个旅行团、400余名新加坡游客赴一场淮扬风味的“美食嘉年华”之约。在推进内外贸一体化的当下，扬州积极拓展境外消费市场，以美食为IP搭建中外文旅交流桥梁，将城市特色转化为消费吸引力。去年，扬州社会消费品零售总额达1961.7亿元，同比增长5.5%，增幅连续4年位列全省第一。究竟是什么让一座城市的消费市场能够持续升温、活力四射？

商文旅体融合，城市流量“变现”消费增量

4月11日，“苏超”首轮赛事在扬州打响，赛场之外的市集也同步开启。51个特色摊位和82家赞助商展位，集齐“吃、喝、玩、乐、购、赏”多元体验，不仅汇聚了本土特色好物，还引入省内各类品牌产品，吸引不少球迷前来打卡消费。

为进一步放大赛事带动效应，扬州端出“真金白银”，发放100万元“苏超”消费券，覆盖“苏品苏货”扬州好物、赛场市集、赛事第二现场等全场景。5月16日，扬州队即将迎战镇江队。当天，距离比赛现场1公里的明月湖广场，也将举办首届“苏品苏货·必购必赏”争霸赛，届时球迷与市民在畅享足球激情的同时，还能一站式购齐特色好物、乐享消费红利。

依托“苏超”的旺盛人气与“烟花三月下扬州”的文旅热潮，该市提前布局“票根经济”。开赛前一周，美团数据显示，“扬州洗浴中心”搜索量环比增长近80%，“扬州夜宵排行榜”搜索量更是猛

增550%。面对“泼天的流量”，扬州推出“票根当钱花”活动。凭一张球票，球迷就能在观赛之余，解锁旅游、购物、餐饮、休闲等多重福利。“本来是我和家人专程来为球队呐喊助威的，没想到还免费游览了瘦西湖等景区，体验了扬州特色修脚服务。”球迷张先生笑着说。

这场新兴的文旅活动点燃了市民游客的热情，更展示了扬州在“流量如何接住、人气如何留住”上的解题思路。该市商务局市场运行与消费促进处处长周登昌告诉记者，当地以商文旅体深度融合为核心方向，创新打造“体育+美食+消费”融合模式，通过串起完整消费链，将“好地方·好生活”消费品牌与“四季旺游”“跟着赛事去旅游”深度绑定，最终让城市流量转化为消费增量。

聚焦“情绪价值”，新业态成消费“新宠”

去年11月，扬州首家山姆会员商店开业。首周客流量便突破18万人次，单日人流量最高超3万人次，不仅点燃本地消费热情，更辐射周边地区，形成跨区消费的集聚效应。

过去一年，扬州将“首店经济”作为提振消费的重要抓手，累计引进各类首店超180家，涵盖零售、餐饮、潮玩等多个领域，不断刷新城市消费新地标：爱奇艺乐园首站落地扬州，实现流量与口碑的双丰收；茶颜悦色首店落地即引爆市场，“五一”假期5天销售近3万杯，带动核心商圈客流增长63%……接下来，江苏首店银泰百货、盒马旗下平价社区超市“盒算NB”、德基奥莱等一批新首

店也将陆续登陆，为扬州消费市场再添“一把火”。

依托特色产业优势，当地还通过直播电商、场景化体验等新模式，不断拓展产业消费新空间。

作为全国重要的房车制造基地，陈集镇汇聚赛德、卫航、罗曼特斯等知名房车企业。近年来，当地企业负责人纷纷在线上打造个人IP。去年，卫航房车董事长黄达驾驶“流浪地球”型号房车，从扬州一路向北抵达乌鲁木齐，全程直播试驾讲解与实地测试。黄达坦言，环游直播能直观展现房车的实用性与可靠性，也能让企业贴近消费者需求。2025年，陈集房车产业实现开票销售近6亿元，其中直播销售订单占比超六成。

在电商新模式赋能下，扬州商贸市场活力持续释放。广陵区是扬州跨境电商发展主阵地，这两年依托功能各异的“三大园区”进军海外电商市场，目前已成功引入酒店用品、毛绒玩具、体育用品、汽车零部件、智能家居、户外用品等企业180余家，去年以来，已助力扬州市内企业实现出口额51亿元。

全域全时联动，城乡日夜“不打烊”

一直以来，扬州都将主题促消费活动作为激活市场、提振信心的关键抓手。1月27日，为期5天的2026年“悦购扬州·年货优品”促消费暨“我是厨神”县区地标美食荟活动收官。作为今年“来扬州·过新年·行大运”新春促消费的首场活动，这场集年货采购、美食比拼、文化体验于一体的新春消费盛宴总

销售额近800万元。仅春节前后，当地开展促消费活动就达130余场，为全年消费市场注入强劲活力。

这场火热的新春消费热潮，只是扬州全时全域联动开展促消费活动的序幕。今年，该市以“好地方·好生活”为市级总品牌，构建“1+9+N”三级联动机制，9个县（市、区）打造差异化特色IP，联动全市商贸主体开展N场精准促销，形成市县乡贯通、全领域覆盖的促消费格局。

在“全时”维度上，扬州一方面实现四季全覆盖，月月有活动、季季有高潮，另一方面紧扣元旦、春节、春假、“五一”、国庆等消费旺季，精准发力，全年围绕好物展销、美食体验、休闲娱乐、电商惠民等重点方向，累计举办各类促消费活动超500场。

立足全域协同发展，各地特色节庆活动因地制宜轮番上场：仪征举办“绿杨春”茶开采仪式，以茶为媒撬动春季休闲消费；高邮启动大虾旅游美食推广季，将水产品牌与文旅体验深度融合；宝应开展荷藕节活动，借力“荷乡”IP带旺夏日经济……

「来源：4月17日《新华日报》」

■ 编后

扬州以商文旅体融合激活流量，深耕首店经济与新业态释放消费活力，依托全域全时联动促消费，精准发力以旧换新等重点领域，将城市特色转化为消费动能。其多元创新举措与系统布局，为城市持续提振消费、激发市场活力提供了可借鉴的实践路径。

在浙江，有一扇特殊的“门”：它不设门槛、不拒纷扰，群众带着烦恼而入，带着安心而出。

这扇“门”，就是遍布全省的社会治安综合治理中心。从劳动争议到邻里矛盾、从合同纠纷到消费维权，无论大事小情，只要关乎民生安宁，这里总有人倾听、有机制协调、有办法推动问题解决。

综治中心，起源于“枫桥经验”诞生地。2002年，诸暨市枫桥镇在全国率先建立乡镇综治中心，将与基层治理紧密相关的部门集中起来办公，让群众遇到矛盾纠纷免得“多头跑、重复跑”，推动社会治安状况持续好转。此后的几年，浙江率先在全省乡镇（街道）普遍建立了综治中心，有力提升了矛盾纠纷化解质效。

党的十八大以来，浙江综治中心建设进入快车道——2018年，浙江创新打造一站式服务、就地解决矛盾纠纷的县级综治中心（后更名为社会矛盾纠纷调处化解中心）；此后，浙江继续推进县级矛盾纠纷调处化解中心（综治中心）迭代；2025年，浙江全力推进综治中心规范化建设。

名称在变，综治中心的建设理念和核心功能始终不变——坚持和发展新时代“枫桥经验”，以系统思维整合治理资源，构建矛盾纠纷多元化化解体系。

基层治理千头万绪。从一件关于噪音扰民的信访，到一条关于停车混乱的投诉，类似的矛盾纠纷往往牵涉多方主体、横跨多个环节，无法靠单条线、单部门解决。在“九龙治水”式的传统解纷模式下，群众维权难度大、成本高。

但在各地综治中心，你会看到这样的场景：法律援助、调解服务、法律咨询、公安信访等窗口依次排开，市场监管、综合行政执法等多家单位常驻或轮驻。进一扇门，可解百家难。

法治是矛盾纠纷化解的“最优解”。纵观综治中心的迭代历程，法治思维、法治方式深度融入，不断推动人与人、人与社会之间的矛盾在理性的法律程序下得到妥善化解和终结，成为基层治理现代化的重要驱动力。

“工资到账啦！”近日，海宁市黄湾镇综治中心内，老宋确认手机短信后，激动又高兴。去年，他所在的企业经营不善，导致工资被拖欠。得益于综治中心以党建引领建立的快速统筹协调机制，法院、司法所等法治力量协同制定解决方案，圆满化解这一纠纷。

目前，全省基层法院诉讼服务团队100%入驻县级综治中心，开展指导调解、诉调对接及立案、速裁快审等工作；全省人社部门调解仲裁机构全部进驻县级综治中心，参与联动化解，提供政策宣传、法治体检、以案释法等服务……依托综治中心，浙江各地各部门依法保障群众的事“有人办、依法办”。

借助数字化改革先行优势，浙江正进一步提升综治中心数智化水平，让社会矛盾化解方式更有精度、更有速度、更有温度。

走进杭州市钱塘区综治中心指挥调度区，“钱塘e安”数智管理平台实时显示着各类预警信息。平台系统集成辖区内外人、房、企、事、物等全方位信息，通过大数据分析和人工智能算法，实现从“事后处理”到“提前预防”的治理模式转变。前不久，平台根据辖区内某工业园区多次出现劳动纠纷投诉的情况，判断个别企业生产经营存在问题，系统自动触发预警，并立即把信息推给了人社部门和属地街道，使纠纷得到及时化解，避免矛盾升级。可以说，如今的综治中心不仅是矛盾纠纷化解的枢纽，更成为助力社会治安风险防控的平台。

基层治则天下安。综治中心每一次迭代，都是为了回答一个问题：如何让老百姓遇到问题能有地方“找个说法”？浙江的答案，就写在这一扇扇敞开的“门”里。

「来源：4月17日《浙江日报》」

长三角 新闻快览

《无锡市知识产权保护和促进条例》4月26日施行 法治护航为创新发展添“新翼”

4月16日，无锡市人大常委会召开《无锡市知识产权保护和促进条例》新闻发布会，向社会各界解读《条例》主要内容。

作为我市新质生产力领域“1+X”法规制度体系的重要组成部分，《条例》共5章45条，以全链条制度构建、靶向破解痛点、彰显无锡特色为三大核心亮点，系统打通知识产权创造、运用、服务、保护、管理全环节，既回应企业“举证难、周期长、赔偿低”等急难愁盼，又注重彰显地方特色，融入阳山水蜜桃、惠山泥人、宜兴紫砂等地理标志特色元素。

《条例》将激发创新活力作为首要着力点。商标品牌方面，不仅引导打造产业集群品牌，还特别提出提升商标品牌影响力，为宜兴紫砂、惠山泥人等传统IP开展国内外商标布局提供法律护航。地理

标志运用更是“无锡味”十足：阳山水蜜桃等金字招牌将链接生态、文化与乡村振兴，从土特产升级为全产业链引擎。此外，《条例》还对集成电路布图设计登记给予奖励，将知识产权人才纳入全市人才计划。

企业是创新的主力军，但常面临产学研脱节、管理松散、转化困难三大“拦路虎”。《条例》对症下药，鼓励企业、高校、院所组建创新联合体，比如，无锡的物联网龙头企业可以联手江南大学，企业出题、高校解题、院所验证，三方拧成一股绳。市场监督管理局相关负责人介绍，更关键的是培育高价值专利和专利池，推动专利共享、交叉许可，让零散的专利变成“共享工具箱”。大力培育专利密集型产品，打通成果转化的“最后一公里”。

「来源：4月17日《无锡日报》」

南通推出新就业群体购房新政 购买统筹筹集的新建商品房最高可享20万元优惠

4月16日，南通市住建局联合多部门发布住房惠民政策，针对市区新就业群体推出新建商品房住房购房支持举措，通过房企让利与财政补贴双重加持，缓解新就业人员购房资金压力，全力保障刚性住房需求。

此次新政聚焦新就业群体购房难点，从申请条件、优惠标准、房源保障、办理流程等方面作出清晰界定，以实打实的政策红利助力新就业群体在通安家置业。

在申请条件设置上，充分考虑新就业群体实际情况，门槛宽松、覆盖面广。“市住建局房产处负责人介绍，明确两类核心准入要求：申请家庭在南通市区无自有住房，或家庭现有住房总面积不超过75平方米；申请人在市区连续缴纳企业职工基本养老保险满3个月及以上，且处于当前稳定就业状

态，让更多新就业人员能够轻松符合申请条件。

优惠力度成为本次新政最大亮点。符合条件的申请人购买住建部门统筹筹集的新建商品房，可领取新就业群体购房券，直接享受购房款总额20%的优惠，单户优惠最高可达20万元。其中，房企承担协议总价总额10%的让利，最高优惠12万元；财政给予购房合同金额10%的补贴，最高补贴8万元。

为精准匹配新就业群体购房需求，住建部门将按照企业自愿申报原则，在市区范围内精选优质新建商品房房源。房源以小户型、低总价为核心标准，明确要求单套房屋价格低于160万元或建筑面积小于140平方米，后续将根据房源情况动态调整并及时对外公布，方便购房群体精准选购。

「来源：4月17日《南通日报》」