

●生活新广角

办 事 记

——我市政务服务二十余年改革民生观察

核心阅读

办件量稳居全省前列，群众满意率超过99.99%。从多头跑腿到一窗受理，从吐槽牢骚到改革线索，从纸质材料成堆到如今“进一扇门、坐一张椅、办所有事”；从揣着一兜子复印件跑断腿，到刷个脸就把事儿办妥——市政管用持续迭代的改革勇气、润物无声的民生温度，让“办事”二字，从老百姓心头的一件烦心事，变成了一件舒心事。

一窗通 天地宽

以前，“办事”是一场耗时费力的“奔波之旅”——办营业执照要往返工商、税务，缺一份材料就得折返重取；盖一枚公章，要在城区街巷的各个科室间辗转大半天；一件普通的民生事项，跑三四趟、等个把星期是常态。那时候，老百姓最朴素的一个期盼，就是能有个集中的地方，把事儿一次办了。

民有所盼，政有所为。2002年，我市敢为人先，在全省率先整合45个部门审批职能，成立365便民服务中心，把分散的政务服务资源集合到一起，开启了一站式服务改革的先河。初期服务窗口逐步增设，最高峰时达324个，窗口的背后是可办事项的扩容、服务范围的拓宽，彻底终结了“部门分散、办事割裂”的旧格局。

但新的问题也跟着来了。窗口多了，却仍是“专窗专办、各司其职”，群众依旧需要逐项业务分头跑窗口，拿着号单排队长，办一件事要穿梭多个区域、排队数次，逛政务大厅如同“逛市场”，体验并未彻底改观。如何跳出“窗口越多越繁琐”的困局，成了攻坚改革的课题。2018年，乘着“最多跑一次”的改革东风，义乌开启了刀刀向内的“窗口革命”，大胆做“减法”、优布局、提效能。全市逐步撤并细分专业窗口，设立27个无差别综合窗口，承接除公安、税务、不动产等特殊领域外的1550余项政务业务，实现“一窗通办、全科受理”。从此，市民走进服务大厅，不用再对照指引、咨询问路，各综合窗口都能办理社保、医保、企业登记等高频业务，彻底告别了“多窗奔波”。

窗口的迭代升级，换来的是办事体验的直观蜕变。今年4月，市民黄先生第一次为企业员工办理社保业务，去之前他提前查阅了流程、留存了截图，做好了多次



跑腿的准备。让他意外的是，在无差别综合窗口办事员小明的精准引导下，很快便完成全部手续、顺利办结。“原本以为很繁琐，没想到这么高效，下次直接线上就能办，真是太省心了。”黄先生的感慨，道出了万千群众的真实心声。深耕窗口多年的王小明，是这场改革最鲜活的见证者。“以前我们只精通单一业务，群众咨询跨领域事项只能指引其他窗口，常常让人白跑腿。如今全员全科上岗，社保、医保等服务样样精通，群众坐定即可办结，不用来回折腾。”窗口少了、流程简了，群众脸上的疑惑少了、笑意多了，政务服务的民心距离悄然拉近。

二十余年深耕细作，义乌政务服务效能持续领跑。2025年，全市累计办理政务服务事项614万件，群众满意率突破99.99%，“高效办成一件事”办件量稳居全省县（市、区）首位。从324个细分窗口到27个全能综合窗口，删减的是冗余环节和繁琐流程，拓宽的是便民通道和服务大道。

一本账 记民心

如果说窗口整合是政务服务的硬件革新，那么“办事手记”制度的推行，便是市政管办俯身听民声、用心解民忧的软件升级——让改革精准对接群众的痛点、堵点和难点。

去年年初，市政管办创新推出“办事员手记”工作机制，在政务系统开设专属模块，鼓励全体窗口工作人员随手记录群众办事中的吐槽、牢骚、困惑与诉求。语音、文字、大白话均可，核心只做一件事：原汁原味留存群众办事的真实难题，精准捕捉服务短板。一本本朴素的手记，如同无数双扎根一线的“触角”，打通了政务服务听民声、察民情、解民忧的“最后一厘米”。

细碎的民生事，最暖百姓心。一次，办

事员小余在窗口接待一位办理公租房合同的老年群众。老人因没带身份证复印件，只能外出寻找复印店，年迈腿脚不便，往返奔波间差点与老伴走散，气喘吁吁赶回窗口时满脸疲惫。这一幕让小余深有感触，当即在手记中记录了群众的困境，并提出优化建议。

看似微小的民生困扰，得到了市政管办的高度重视。依托全市政务数据共享体系，市政管办迅速出台新规——凡是政务服务确需纸质材料留存的，一律由窗口工作人员免费拍照、打印、归档，全程无须群众跑腿、无须群众付费，杜绝因缺材料反复奔波的问题。一个老人的微小难题，最终转化为惠及全城百姓的便民新政。

小小手记，不仅能破解一城民生难题，还能推动省级层面的制度革新。此前，市民王女士新注册企业后，办理汽车租赁开业备案业务时受阻，新参保信息需要次月更新，系统数据缺失导致业务无法办理，流程卡壳让企业陷入困境。办事员小章将该行业共性难题详细记录、上传手记。收到线索后，市政管办第一时间联动交通、社保等部门专题研判，梳理政策堵点、优化办理流程，形成科学方案逐级上报。凭借翔实的问题梳理和精准的改革建议，浙江省交通厅最终修订相关规定，取消了汽车租赁开业备案需提供工资社保信息的硬性要求，大幅降低了全省行业办事门槛，让万千市场主体受益。机制落地后，短短两个多月，全市窗口累计收集47条群众办事改革线索，80%以上的线索全部落地转化，实现了流程优化、服务升级和制度完善。与此同时，我市同步推行“摇头行为”整治机制和“支部瞭望哨”制度，常态化整治窗口“脸难看、话难听、事难办”问题，2025年累计解决群众疑难诉求244件，群众投诉率同比下降51.6%。从被动处置投诉到主动倾听诉求，从解决单一问题到优化一类服务，义乌政

务服务始终以群众感受为标尺，让每一项改革都扎根民心、贴合民意。

一张网 暖万家

数字化改革，不是冰冷的技术迭代，而是有温度的民生升级。

市政管办坚持“科技赋能、便民兜底”的理念，持续深化智慧政务建设，打破数据壁垒、精简办事材料、拓宽服务场景，构建起“网办为主、自助为辅、窗口兜底、就近可办”的全域服务体系，让政务服务更智能、更便捷、更暖心。

忘带证件、缺漏材料，是群众办事最常见的突发困扰。为彻底破解这一痛点，义乌推出“免证办”便民服务，全面打通婚姻、户籍、房产、工商等44类证照数据资源，实现政务数据全域共享、后台精准调取。目前，该项服务已覆盖市镇两级18个政务服务场所，惠及685个高频办事事项，其中社保、医

编后>>>

二十余载政务变迁，映照一座城市为民服务的初心。从365便民服务中心起步，我市政务服务改革一路向前，把群众曾经“跑断腿”的烦心事，变成如今“一窗办、就近办、刷脸办”的舒心事，交出群众满意的高分答卷。

改革的成色，不只看流程精简、数据亮眼，更藏在体察民情的细微之处。窗口的迭代，打破部门壁垒，实现“一窗通办”；一本本“办事手记”，把群众随口的牢骚吐槽化为改革线索，把个体遭遇的痛点，升级为惠及大众的制度优化，甚至推动省级层面政策调整。“摇头”行为整治机制闭环处置群众诉求，变被动受理为主动倾听，让民声诉求件

保、民生登记等141项高频业务，实现“零材料、刷脸即办”。

“本来以为白跑一趟，没想到刷个脸就办好了。”一位办理户口迁移的市民深有感触。此前他匆忙赶路，不慎遗忘营业执照，本打算折返取证、改天再办，窗口工作人员依托智慧政务系统刷脸核验身份后，快速调取全部所需证照信息，当场办结全部业务，全程高效便捷。

线上赋能，让服务无处不在。如今，义乌政务服务网上办理率高达93.7%，一网通办率达99.96%，绝大多数民生事项和企业业务，群众足不出户，通过手机、电脑即可全程办结。高频事项办事指南全面通俗化、可视化，AI智能答疑、视频讲解、线上帮办全覆盖，让群众事前懂政策、办事少弯路、全程不用跑。市政管办打造的企服IP“小义说企事”也广受市民欢迎，以“AI+短视频”的形式把晦涩的条款变成家长里短般的“身边事”。

线下兜底，让便利触手可及。全市14个镇街便民服务中心可办高频民生事项与市级大厅重合率达100%，真正实现“市镇通办、就近能办”；510个村社便民服务站、37个政企服务驿站、24小时智慧政务大厅全域布局，构建起15分钟便民服务区。针对老年人、残疾人等特殊群体，专属延时服务、预约上门服务常态化开展，用精细化兜底服务守护特殊群体的办事权益。

不止便民利民，更全力助企兴商。我市持续升级企业综合服务体系，建成37个企服分中心和服务驿站，打造“企业点单、政府接单”的服务新模式，全年处置涉企问题4340个，解决率达99.6%。同时深耕涉外政务服务，配备35种语言智能翻译设备，设立涉外服务驿站和涉外劳动争议仲裁庭，全方位护航外商、外籍人才在义乌创业就业，彰显开放城市的政务温度。

二十余载风雨兼程，从部门分立、奔波跑腿到一窗通办、全域可办，从被动服务、消极应对到主动倾听、精准改革，从人工经办、材料繁琐到数智赋能、免证快办——政务服务的每一次迭代、每一项革新，都紧紧围绕群众需求、紧扣民生期盼。

窗口做减法、服务做加法，材料做减法、信任做加法，流程做减法、温度做加法。市政管办负责人介绍说，将持续迭代政务服务、深化改革攻坚，以更优服务、更实举措和更高效能，守护民生福祉，赋能城市发展，让每一位市民、每一家企业，都能在细微服务中感受城市温度、共享发展红利。

全媒体记者 刘军 文/图

政务革新 为民致远

件有着落。

数字化不是冰冷的技术叠加，而是民生温度的延伸。网办、免证办拓宽办事边界，市镇、村（社）织密“15分钟便民服务圈”，兼顾年轻人线上办事便利与老年群体线下兜底帮扶，兼顾普通市民日常办事与市场主体创业发展需求，做到普惠均等、温情兜底。

窗口做减法，民生做加法。最好的改革，就是始终立足群众真实需求，以群众痛点为改革起点，以百姓满意为最终标尺，刀刀向内、久久为功，才能让党政有为可感可及，让便民春风吹进千家万户，为城市高质量发展注入源源不断的民生力量。

入秋进补新选择——

浙江本土培育的虫草，义乌能现场尝鲜



2026义乌传媒大晟虫草节现场。

入秋渐深，暑热退去，又到了讲究“秋冬养阴”的时令。走进义乌市融媒体中心一楼大厅，空气中弥漫着淡淡的菌香，人来人往间，全是关于健康的热络交流。这里，2026义乌传媒大晟虫草节正进行得如火如荼。与往年不同，今年以来选购的市民除了看品相、比价格，问得最多的一句是：“真的是浙江自己培育出来的？”

这句询问背后，是一场跨越了18年的硬核科技战，也是一家老字号企业将雪域高原的珍宝“请”到江南水乡，最终端上市民餐桌的传奇故事。

从磐安大山走出的“国家级”冠军

在许多人的传统认知里，冬虫夏草是青藏高原的专属馈赠。但在磐安大晟国药的智能化车间里，这一认知被颠覆。

就在几个月前，大晟药业的冬虫夏草产品刚刚斩获了一项沉甸甸的荣誉——浙江省有机产品认证。作为浙江老字号和国家高新技术企业，大晟并没有躺在功劳簿上。为了攻破冬虫夏草人工培育这一世界级难题，企业总经理曹剑博士带领团队扎

根实验室，咬牙挺过了“整车培养烂掉”的至暗时刻。他们用传感器精准还原那曲的日照与温差，历经上万次参数调整，终于让这味珍稀药材在浙江落地生根。如今，磐安大晟已成为全国第二家、浙江首家掌握该核心技术的企业，今年产能预计可达5吨，规模跻身全国前列。

“鲜”字当道，科技让滋补不再奢侈

“以前的虫草都是干的，还得自己洗，现在这个鲜虫草开袋就能直接嚼，方便多了！”展厅里，正在试吃的李阿姨赞不绝口。

科技赋能的直接红利，就是产品形态的革命。依托FD宇航冻干锁鲜技术，大晟打破了季节限制，让365天都能吃到“鲜着吃”的虫草。经过16道精研工艺和超声波清洁，虫体金黄饱满、菌香清雅，免洗即食的特性大大降低了日常进补的门槛。

更令人惊喜的是性价比，磐安大晟通过工厂化智能培育，不仅降低了成本，更在此次虫草节上拿出了十足的诚意。全场买一送一、热门鲜虫草买一送二、1518元带走三盒虫草礼盒的巨幅优惠，亲民好物真正实现了“让老

百姓吃得起高品质虫草”的初心。

全系道地好物，一站式配齐全家健康

现场不仅是虫草的主场，更是大晟全系道地滋补矩阵的集中检阅。源自磐安大盘山道地产区的灵芝孢子粉，连续16年通过有机认证，孢子油含量高达34%，远超行业标准；五年生铁皮石斛，采用冻干锁鲜技术，冲泡即还原鲜榨原浆，养阴生津；还有古法九蒸九晒的黄精人参饮，为奔波忙碌的现代人随时“充电”。

从磐安的田间地头到义乌市民的茶杯碗沿，这场虫草节不仅是一次促销，更是一次浙江“新质生产力”在中医药领域的成果展示。大晟通过“企业+基地+技术”模式，带动了数千户药农增收，让东西部协作在小小虫草上找到了支点。本次活动将持续进行，前100名到店市民仍可领取价值98元精美礼品。秋日养一冬，来年病不沾。与其在网上比价纠结，不如亲临义乌市融媒体中心一楼展厅，亲眼看看这根代表着浙江智造水准的“黄金草”，把高性价比的康养好物带回家。

全媒体记者 刘军 文/图