

“办不成事”窗口走红背后

新华社“新华视点”记者 张璇 马博文 张昕怡

近期,浙江建德一“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,专门兜底解决因各类原因搁浅的“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,这类“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,土地证也未办。

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交易登记工作室。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”,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种业务时,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部门,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。

服务理念有哪些变化

兜底窗口,能无限兜底吗?答案是肯定的。

“依法依规”,永远是兜底的核心所在。在多位基层一线人员看来,兜底窗口兜住的从来不是“例外”,而是制度缝隙中的民生期盼;坚守的并非“无限责任”,而是法律框架内的“有解”思维。

杭州市富阳区政务服务中心主任洪宇斌说,政务服务部门在“兜底办”过程中,必须明确职责和权限,始终在法定职责范围内行使权力,并通过固化协调成果,完善服务机制,确保长效运行。

“办不成事”窗口的走红,对于党员干部如何树立和践行正确政绩观,也带来启发和反思。自设立以来,不少地方此类窗口的功能定位、运行方式和服务范围不断演进,政务服务理念悄然转型。

多地窗口工作人员都被要求不能简单说“不”,推动工作人员从“按章办事”的被动执行者,转变为“想办法办事”的主动服务者。

富阳区审管办管理科科长陈航军说,如今,在审批服务窗口推行“三不三问”服务机制,即:企业群众咨询、办事时,不能简单地说不处理、不能办、不归我管,在办理完基本政务服务的同时要问,还有什么业务?还有什么需求?还有什么问题与困难?

天津市政务服务办对“办不成”的事项进行了深入分析,将其共性问题归纳为六大类:服务流程不规范、政策界定不清楚、历史遗留问题不处理、线上线下渠道不畅通、部门间数据传输不及时、改革政策衔接不畅。围绕这些共性问题,着力从“个案协调”向“类案治理”转变。

也有一些地方的窗口受理业务日益减少。

济南市章丘区政务服务中心“办不成事”窗口设立初期2个月内受理26件业务,2024年全年仅受理11件,2025年更是寥寥无几。

“现在来求助的人越来越少,不是我们服务缩水了,而是很多以前‘办不成’的事,现在常规窗口就能顺利办好。”章丘区行政审批局党务工作分管负责人柴启龙说。



特殊窗口办成事。

(新华社发)

在受访人员看来,“办不成事”窗口火爆,说明政务服务还未能从“特事特办”的应急模式,转向“事事好办”的常态机制。从这一意义上讲,唯有在“办不成事”窗口遇冷之时,才是常规窗口“办得快”“办得好”的升级之日。

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。固化下来后就可连续执行,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权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。工作绩效的最终落脚点,也不在报表里、不在展板上,而在群众的口碑与民心之中。

(新华社北京4月16日电)

新、奇、特、酷: 在消博会上触摸消费市场新风向

新华社记者 刘羽佳 王希 王存福

第六届中国国际消费品博览会正在海南举行。走进消博会场馆,来自60多个国家和地区的3400多个全球品牌齐聚,满眼都是“新、奇、特、酷”的消费精品,未来消费的新模样清晰可感、触手可及。

——科技赋能,“黑科技”让生活更酷炫。

“乐奇,请为我提词”,在科技消费展区乐奇AI眼镜展位,记者尝试调出AI眼镜“乐奇”的提词器功能。指令发出后,一段演讲稿旋即投射到记者视野中,就像为现实世界叠加了绿色弹幕。

据介绍,这款AI眼镜是目前已实现量产的全功能AI+AR眼镜,支持拍照录像、语言翻译、实时导航、AI问答等多场景功能。

在消博会上,会飞的汽车重新定义出行方式;AI家装设计师几分钟就能做出一套全屋方案;加油快机器人成为加油站24小时在岗的“全能员工”……透过消博会上一个个场景,越来越多“黑科技”正从“小众尝鲜”变成“日常刚需”,逐渐深入人们的生活。

——潮流碰撞,老匠人玩出新花样。

在国货精品展区广西馆内,色泽鲜艳、织工精巧的壮锦包、壮锦服饰等产品吸引不少观众驻足。这些产品既保留壮锦传统织法,还根据当代人的审美和使用习惯改进了工艺,不仅深受国内消费者青睐,在泰国、越南等国家也收获了不错的市场反响。

拓图、掐丝、点蓝,在国潮出海馆,“中华老字号”企业北京工美集团带来的“手作体验”受到热捧。“本届消博会,我们更注重‘传统技艺’与‘当代生活’的深度绑定,让‘老字号’的匠心走出殿堂、贴近大众。”工美集团品牌科技部部长董江伟说。

消博会上,传统文化与当代消费双向奔赴,“中国风”正成为全球潮流新亮点。

——健康升级,新体验守护好生活。

儿童及家庭健康领域品牌兰骑士此次重点展出的益生菌产品,精准守护“敏宝”与家庭健康;傲胜发布新品“AI 5感养身椅”,宣告品牌的“养身科技”进入AI驱动2.0时代;孚宝推出的康养陪伴机器人能够提供有温度的情感陪伴……

在健康消费领域,新需求驱动新变革,健康消费正不断向个性化、专业化、智能化迈进。本届消博会聚焦医疗健康领域创新成果,推出依托政策优势诞生的高端医疗健康新品“消博宝”,覆盖疾病早筛、亚健康调理、营养补充等多个领域,助力国内患者和消费者率先体验全球顶尖医疗科技。

——国货崛起,新智造彰显硬实力。

在国货精品展区重庆馆,一台黄色潜水器“饺子”成为现场观众的热门打卡展品。这款民用载人观光潜水器已经在三亚大东海景区、亚龙湾景区等投用,由纯电力驱动,减少对海洋环境的污染。

不仅是这款潜水器,“安徽造”具身智能机器人“墨茵”、“成都造”智能眼镜INMO GO3、广西沧龙科技的仿生机器人等一系列国货科技感“拉满”,尽显中国智造硬实力。

消博会上的每一处亮点,都是顺应消费需求变化的生动展现,也是我国消费市场蓬勃发展的生动例证。

追求个性化表达、文化认同的国潮消费持续升温;智能便捷、绿色低碳的新型消费日益普及;重视体验感、参与感和社交价值的服务型消费不断扩容……当前,我国消费市场需求旺、活力足,新业态、新模式、新场景竞相涌现。

消博会释放出的消费新风向,不仅带着我们触摸未来更智能、更多元、更便捷的美好生活,也揭示了中国市场蕴藏的消费升级密码。

商务部副部长盛秋平表示,消博会紧扣居民消费升级趋势和品质生活需求,推动展品变商品、潮品变爆品,为全球优质消费品进入中国市场打开了快捷通道,也为促进消费提质升级、激发中国大市场潜力注入了源源不断的新动能。

“我国消费市场正呈现出智能化、绿色化、品质化的升级趋势。”南开大学金融发展研究院院长田利辉说,这不仅折射出居民消费理念的深刻变革,更预示着我国消费生态正朝着更高质量、更具活力的方向加速演进,未来发展空间广阔、潜力巨大。人们期待,消博会上的“新、奇、特、酷”走出展馆,走进千家万户,持续点亮消费新场景,为美好生活注入更多新意。

(新华社海口4月16日电)

3月份70城房价数据显示 市场复苏动能持续积聚

新华社记者 王优玲

国家统计局16日公布的数据显示,70个大中城市中,一线城市商品住宅销售价格环比上涨,二三线城市环比降幅收窄或持平。新建商品住宅和二手住宅销售价格环比上涨城市个数均比上月增加。专家表示,一季度房地产市场数据良好,去库存成效明显,市场复苏动能持续积聚,行业信心进入稳步修复通道。

根据国家统计局数据,3月份,一线城市新建商品住宅销售价格环比由上月持平转为上涨0.2%,其中,北京持平,上海、广州和深圳分别上涨0.3%、0.3%和0.2%;二手住宅销售价格环比由上月下降0.1%转为上涨0.4%,其中,北京、上海、广州和深圳分别上涨0.6%、0.4%、0.2%和0.4%。二三线城市二手住宅销售价格环比分别下降0.2%和0.4%,降幅分别收窄0.2个和0.1个百分点。

浙江工业大学中国住房和房地产研究院院长虞晓芬表示,受季节性因素、积压需求释放及政策利好叠加影响,3月房地产市场如期迎来“小阳春”。北京、上海、杭州等核心城市成交数据大幅攀升,核心地段房源去化速度加快,对全国市场信心起到了关键的修复作用。

“去库存成效初现,供需两端形成正向合力。”虞晓芬说,去库存的实质是供需关系的再平衡。数据显示,截至2026年3月末,全国商品房待售面积78601万平方米,同比下降0.1%,连续52个月以来首次同比下降,其中待售3年以上新建商品住房面积同比下降1.8%,这表明2022年以来累积的市场新增库存正被逐步

消化,去库存的效果开始显现。

此外,地方政府精准发力,激活需求措施成效显著。根据中指研究院监测数据,2026年一季度,全国超100市(县)出台房地产相关政策约160条,聚焦公积金优化、多子女家庭购房支持、住房以旧换新等领域,精准撬动改善性住房需求。各地政策实施力度与精准度较以往显著提升,形成多元化、差异化的去库存实施路径。

以上海为例,今年2月26日起正式实施的“沪七条”新政大幅降低购房门槛,提升公积金贷款额度,激活置换链条。据上海市房地产交易中心数据,4月11日,上海二手房(含商业)网签成交量达1632套,创近5年来上海二手房单日网签成交量新高。

在城市数量方面,3月份,70个大中城市中,新建商品住宅销售价格环比上涨城市有14个,比2月份增加4个;二手住宅销售价格环比上涨城市有13个,比2月份增加11个。

专家普遍认为,总体看,一季度,我国房地产市场在主动收缩供给与政策驱动需求释放的共同作用下,去库存取得初步成效,为市场注入了积极信号。

广东省住房政策研究中心首席研究员李宇嘉说,当前我国房地产市场显现出企稳趋势,但基础仍有待夯实。市场分化明显、冷热不均的情况依然存在。总体来看,延续3月份二手房交易量放大的势头,4月份重点城市市场热度将持续。随着新房市场“好房子”项目供给增加,置换链条进一步打通,换房需求将进一步被激活,从而巩固市场回稳态势。

(新华社北京4月16日电)

多地出台中考新方案,怎么看

新华社“新华视点”记者 张京品 李典 赵旭

一段时间以来,多地推出中考改革新方案,包括减少计分科目、降低考试难度、取消普职比例限制等,引发广泛关注。

各地推出这些改革举措的考虑是什么?新方案会带来哪些影响?“新华视点”记者进行了采访。

多地调整中考计分科目和方式

近日,吉林省教育厅对中考事项作出调整,明确2026年现行计分科目不变,降低考试难度,将生物学、地理学科考试形式调整为开卷。自2027年开始,将生物学、地理学科调整为考查科目,不作为中考计分科目,考试形式为开卷,考试结果以等级形式呈现。

吉林省的中考变化不是特例。记者调查发现,自去年以来,多地对中考计分科目设置进行了调整。

早在一年多前,陕西省西安市教育局关于调整中考计分科目的通知显示,2026年西安市中考计分科目由10科调整为7科,化学、生物学和地理退出计分科目。陕西咸阳、安徽黄山等多地宣布,自2027年起,生物学、地理考试成绩不再计入中考总分,转为等级或合格性考查。

黄山市教育局有关负责人介绍,选择生物、地理两个科目,主要是考虑到目前这两个科目在八年级进行考试,不纳入中考总分可以减少教育焦虑,让有兴趣的孩子今后在高中时选择相应喜欢的学科。长沙市教育局称,将生物学、地理调整为考查科目,有利于指导学校开展探究性、实践性和跨学科主题学习,避免机械化刷题,推动课堂教学从

知识本位向能力本位转型,更有利于培养学生的创新精神和实践能力。

记者了解到,外语、体育的中考计分方式也在多地迎来调整。

2025年12月,安徽省合肥市宣布,自2028年起,为降低单次考试的偶然性压力,九年级上学期和下学期分别组织一次外语听说考试,取最高成绩计入中考总分。

2026年陕西省中考体育与健康考试将平时考核占15分,统一考试占45分的计分方式,调整为平时考核与统一考试各占30分。陕西省教育厅体卫艺处副处长姚锐说:“调整后有助于引导学生重视平时锻炼,减轻学生备考压力”。

一些地方还明确,道德与法治、历史、地理、生物学等科目均由闭卷调整为开卷考试。即将迎来新中考的西安市初三学生刘子豪说:“计分科目减少和开卷考试,降低了机械性记忆的备考压力,心态上感觉轻松了不少。”

“一减一加一多”

陕西师范大学教育学部教授胡金木认为,本轮中考改革呈现“一减一加一多”的特点,即:减去那些靠死记硬背就能应付的考试内容,增加科学探究、动手实践、创造性实验等能力的考查,开拓“多渠道”升学路径,打破“一考定终身”的惯性压力,进而缓解学生和家长的焦虑。

“整体来看,这一轮改革有利于减轻学生的学业压力和应试压力,撬动基础教育从‘选拔适合教育的学生’向‘构建适合学生的教育’转

型,引导教学回归育人本质。”胡金木说。

开卷考试对学生的知识理解能力提出了新要求。北京一些学校开始跨学科教学,尝试增加“情境化备课”,倒逼教学方式从“教知识”向“教思维”转变,教师角色加快从知识灌输者转变为学习设计师。

陕西省西咸新区泾河新城第一中学地理教师马丽告诉记者,一系列中考改革方案出台后,地理教学设计更注重素质教育导向。“教师有更多精力关注立德树人和兴趣培养,而非只盯着考点让学生死记硬背。比如,一些课程直接搬到了户外,孩子们在玩中学,特别开心。”

但也有学生和家长提出担忧:生物、地理考试成绩不计入中考总分后,如何保证孩子的学业质量?如何将这些改革方案与高中学习更好衔接?

针对这些疑虑,多地教育部门介绍,非计分科目仍将作为升学资格认定的重要参考。

江苏省宿迁市教育局将地理、生物学考查结果分为“合格/不合格”两个等级,等级为“合格”的考生方可毕业,并具备升学资格。

“这套设计的逻辑很清晰,就是把学生从每分必争的内卷中解放出来,同时用等级门槛守住学业基本线。”胡金木说。

以中考改革带动育人方式变革

一些受访教师表示,中考改革“牵一发而动全身”。由于中考的选拔性质,学校和家庭会本能地将资源向计分科目倾斜,容易出现“不考

不教、不考不学”的惯性风险,带来知识储备与高中学习的矛盾。

在新中考已落地的部分地区,一些高中教师反映,对非中考计分科目,感觉学生知识基础有所减弱。

受访师生和教育工作者认为,需重视中考改革后的初高中衔接问题。经过新中考的一名北京学生表示,化学、生物虽然在初中不计入总分,但它们是高中相关学科的基石。“如果高考选考这几科,还是需要初中打牢基础,不能因为这些科目不计入中考分数就‘放羊’了。”

西安中学教学处副主任王理建议,强化“初高中课程衔接”贯通式教研,高中教师应了解中考改革后的教学深度,初中教师需知晓高中所需的必备知识框架,避免因评价方式变化导致教学质量滑坡。此外,一线教师需加快教学创新,适应“开卷考”的命题变化和“非计分”科目的教学要求。

长春市赫行澜溪实验学校校长林卉认为,可给予地方和学校更多自主权。在经济发达、教育资源丰富的地区,探索“基础计分科目+特色选考科目”的差异化方案,既尊重学生的个性发展,也保障高中选拔的适配性。

“十五五”规划纲要提出,统筹推进“双减”和教育教学质量提升。受访教育工作者认为,应进一步转变唯分数论的教育评价机制,探索多元化的中考方案,建立更加科学的评价体系,实现实分数至上变为成长优先,让中考改革成为推动育人方式变革的强劲引擎。

(新华社北京4月15日电)