

# “浙里办”上线8年间集成1500余个便民惠企应用,注册用户超8200万 一个超级APP的炼成

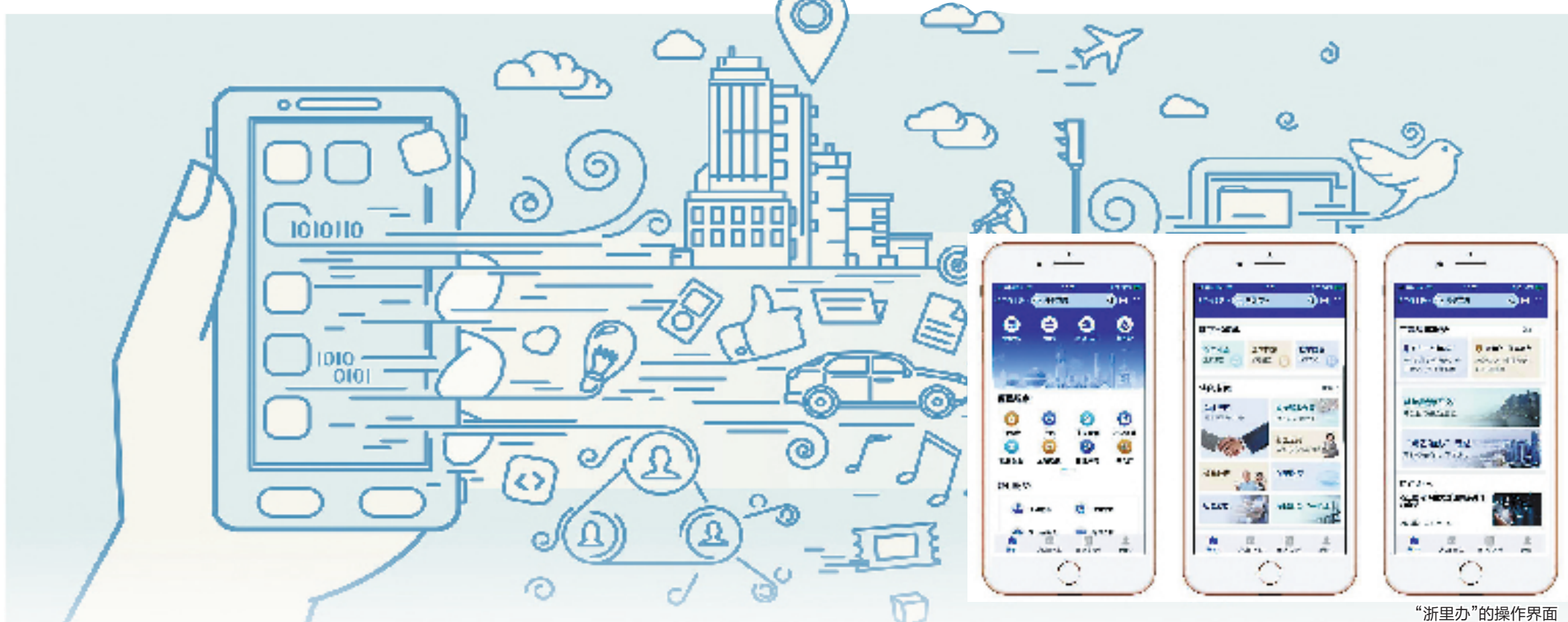
本报记者 施力维 金春华 通讯员 王黎婧

“浙里办”,伴你一生大小事。2014年6月25日,浙江政务服务网正式运行,同年8月,其手机客户端应用上线(为更贴近用户,后被命名为“浙里办”),一个旨在提供全天候政务服务的线上平台就此建立。

在数字世界中,人们把拥有庞大用户数、众多场景功能的APP,称为超级APP。作为浙江数字化改革面向企业、群众的总入口,“浙里办”无论从用户规模到场景功能的丰富程度,均处于全国领跑位置,堪称政务服务的超级APP。

8年来,“浙里办”悄然改变着浙江政务服务模式。从办事看脸面,到办事看界面,“浙里办”集成公积金提取、入学报名、企业开办等便民惠企应用1500余项,实名注册用户已达8200多万,每天有280万人打开办理相关业务。近日,“浙里办”还被评为了浙江数字经济创新发展的标志性成果。

但这并不意味着,“浙里办”可以放慢甚至停下改革的脚步。在快速更迭的数字世界里,从来没有一款应用能完美常青。“浙里办”作为政务服务超级APP,更需要直面庞大、挑剔的用户群体,通过不断迭代更新,在实战中发挥实效。



“浙里办”的操作界面

## 诞生在新起点 自带改革基因

点击“浙里办”,简洁的蓝色界面上,便民服务、热门服务、数字化改革等主题分屏排列,每个主题中又包含着公积金、社保、医保、纳税缴费等各类场景化的应用。

打开“浙里办”,就像打开了数字浙江建设的一扇窗。这里记录了一个超级APP的炼成,更见证了一年多来浙江数字化改革的探索历程。

“浙里办”,因变革而生。

2014年,全面深化改革的元年,年初中央全面深化改革领导小组召开了第一次会议。

当年6月25日,浙江政务服务网正式上线。翌日,浙江日报在头版发表了题为《深化改革的新起点——写在浙江政务服务网正式上线之际》的评论员文章,并用整版为浙江政务服务网做了一份“使用说明”。

评论员文章说,这张网的上线“是我省深化政府自身改革的阶段性成果,更是我省全面深化改革的新起点”。

一张网,何以承载了如此重要的意义?数字世界里有着一份清晰的记忆。重新回望“浙里办”诞生的新起点,就更能理解社会各界对它的热情与期待。

“一脉相承,一以贯之。”“浙里办”并非凭空产生。“省大数据局副局长蒋汝忠说,浙江有很好的数字化基础,早在2003年,时任浙江省委副书记的习近平同志以极具前瞻性的战略眼光提出“数字浙江”建设,其后历届省委接续奋斗。

2014年,移动互联网成为了一片待竞争开拓的新蓝海。那年,伴随着约车软件的大战,一些互联网平台企业为争夺支付端的入口开展了激烈的竞争。也是那一年,用户思维、用户体验等词汇,高频出现在媒体上。

浙江,历来就引领风气之先,对新事物秉持包容开放的态度。“浙里办”,就诞生在各方力量纷纷进军抢占移动互联网入口的沸腾时刻。

喧闹背后,亦有着冷静的思考。当时已能预见,数字技术将用强大的影响力和渗透力,不可阻挡地改变包括政务服务在内的社会生活各个方面。如何依托新技术,打造一个用户政务服务的线上入口?

省大数据局办公室主任陈立三,曾参与并见证了“浙里办”的诞生。他回忆在建设之初,为了让用户在线上办事能尽量简便快捷,减少来回跑的次数,工作组多次向国内知名的互联网企业和专家取经。走访了线下各级行政服务中心,听取意见、建议,“有一个核心理念,尽量做到让更多用户觉得实用、好用”。

从政府视角到用户思维,理念转变的背后,是改革的推动。

“浙里办”自出生就带着改革的基因。在推动政府数字化转型的过程中,“浙里办”创造了两个全国第一。这为其成长为超级APP奠定了基础。

首先,这是全国第一张省、市、县一体化的政务服务网。一段时间里,全国有一些市、县在探索过程中,分别自建政务服务应用。这导致用户的分散,以及数据的分割。实践证明,这种“散装”建设的方式,既不经济也不利于用户办事。

再者,“浙里办”首次把省政府部门权力清单、企业投资项目负面清单、财政专项资金管理清单上网公布“晒权”,进一步推动政府简政放权,彰显了自我革命的勇气和推动政务服务数字化的决心。

“在数字政府建设中,要把构建超级APP作为重要抓手。”中共中央党校(国家行政学院)教授汪玉凯撰文认为,要明确总体定位,把超级APP作为移动政务服务的总门户、应用场景的集结地、便民利民的大通道,以及政府、市场、社会协作的大平台。

若从总门户、大通道、大平台三个维度看,“浙里办”的一体化政务服务,最大限度简政放权的模式,符合超级APP的建设理念。



“浙里办”提供柜面办理指导



“浙里办”线下帮办服务



用户使用“浙里办”线下柜员机



工作人员引导群众使用“浙里办” 本版图片均由受访者提供

## 多跨协同“一网通办” 数字化改革中“练级”

“浙里办”,为数字化改革而变。

2021年,浙江开启数字化改革元年,在全国率先进行数字化改革的探索实践。

打开“浙里办”的历史版本记录,从2014年起经历了6个大的版本更迭,期间又有上百次的更新完善。特别是2021年启动数字化改革以来,“浙里办”围绕第6个版本,已进行了20次修复更新。

没有一款超级APP,是不需要经历迭代更新,一个版本走遍天下的。事实上,功能场景越复杂,用户群体越庞大,更新的频次就越高。最近一年多来,“浙里办”每一次重大更新的背后,都有数字化改革牵动的深刻变革,而最终受益的是在新的企业与企业之间。

今年35岁的刘果劫,是杭州市余杭区未来科技城一家甲级结构设计事务所的负责人。他在2017年注册成为“浙里办”的用户,当时主要是为了查询住房信息的简单业务。2021年,他开始使用“浙里办”,办理事务所股东变更等较为复杂的事项,“全程无纸化,相关部门一次都没有跑,体验非常棒。”刘果劫说。

查询公积金、报名车牌指标申请、领

取职称证书……如今,“浙里办”成了刘果劫的常用APP之一,“有了依赖感”。近三年来,像刘果劫一样被“浙里办”圈粉的用户越来越多。2019年“浙里办”注册用户为3000万,如今已超8200万。特别是数字化改革以来,日活跃用户量也大幅增加到280万,这是数字化改革带来的显著变化。

这两年,让大家印象深刻的是,“浙里办”的界面格局发生了很大变化。以前用户登录后,会按住建、医疗、环保等部门查找办事,现在则直接搜个人或者企业所需事项办理。

从找部门到搜事项,“浙里办”界面外观改变的背后,是政务服务理念的实质性转变,体现了整体政府的理念。这得益于数字化改革的关键一招——多跨协同,打破部门、条线、层级的界限,推动政务服务跨部门、跨领域、跨系统、跨业务、跨层级的融合。

通过多跨协同,逐步实现政务服务事项的“一网通办”,是“浙里办”向政务服务超级APP迈出的关键一步。目前,“浙里办”已围绕个人从出生到死亡、企业从准入到退出,构建起线上线下全面融合的政务服务体系。

如“新生儿出生一件事”,过去申领

出生医学证明、户口本等涉及4个部门5个事项,改革前群众要跑5次窗口,平均2天才能拿到结果,改革后群众实现“指尖办、一次办、秒速批”。

如企业开办“一件事”,“浙里办”整合精简原先分散在市场监管、公安、税务、人行、社保、住建、医保等部门的办事业务,构建企业开办“一次验证、一窗受理、一表填报、一网通办、一次领取、一日办结”模式。企业一次申请,即可完成企业设立登记、公章刻制、银行预约开户、发票申领、社保登记、公积金缴存登记、医保登记等业务。

“以前办事看脸面,现在办事看界面;以前改革靠文件,现在改革靠软件。”这是蒋汝忠常提到的一句话。

简单讲,群众、企业上“浙里办”,无需再为“有没有熟人、属地究竟在哪、哪个部门受理、用什么系统申报、如何申报”而烦恼。点击“浙里办”提交办事申请后,系统将代替用户“跑部门、跑各级单位”。

“数字化改革,本质上是以数据流集成决策流、执行流、业务流,从根本上推动各领域流程再造、制度重构、整体优化。”蒋汝忠说,这在“浙里办”上得到了充分的体现。

## 链接

## “浙里办”档案

2014年,浙江省以“四张清单一张网”改革为引领,持续推进浙江省一体化在线政务服务平台(“浙里办”)建设,率先形成全省统一、五级(省市县乡村)联动的“互联网+政务服务”体系。

2020年,为持续引领政务服务由“可办”转向“好办易办”,浙江全面推进政务服务“一网通办”建设,打造了全省统一、全国首创的政务服务中台。

2021年以来,浙江以数字化改革为总抓手,高质量推进政务服务“一网通办”,助力全面建成“掌上办事之省”,为群众、企业提供全面规范、公开公平、便捷高效的政务服务。

目前,“浙里办”实名注册用户数突破8200万,日均活跃用户数280万;汇聚“城乡居民基本养老保险参保登记”等3638项依申请政务服务事项、“企业开办”等40件多部门联办“一件事”、“健康码”等1500余项便民惠企应用,推出驾驶证、行驶证、健康医保卡、婚姻登记证、学位证等290余本高频电子证照,群众企业获得感、认同感持续提升。

(省大数据局提供)

## 改革永无止境 最好的版本是下一个

从0到8200余万用户,“浙里办”用了8年的时间。

目前,“浙里办”已汇聚“企业开办”等40件多部门联办“一件事”、“健康码”“浙冷链”等1500余项便民惠企应用,“浙里亲清”“长者关怀”等40余个专题服务。

1500余项便民惠企应用,事实上是浙江多年来特别是数字化改革以来的1500余项大小改革成果。

但超级APP的“超级”,除了用户群体的庞大、功能的丰富,更在于能为用户提供超级的用户体验。

不同于商业化的APP,“浙里办”提供的是公共服务。但和所有手机应用市场上的APP一样,“浙里办”需要直面用户和市场的挑剔目光。他们不仅会比较全国各地的政务服务APP,更会将“浙里办”与其他常用热门APP的使用体验比较。

“浙里办”,展示的是浙江政府在线上的一个公共形象,需要我们加倍珍惜。”浙江某区一名大数据局的负责人说,每天有上百万的群众打开“浙里办”,足不出户获取便捷的服务,这本身就是对“浙里办”的一种肯定。但也应看到,网上评价中还有一些“吐槽”之声。

改革,从来不是一条铺满鲜花的道路。“面对‘吐槽’,不应当‘鸵鸟’,一些有建设性的意见,应该吸取和改善。”这位负责人说。翻阅安卓、苹果等平台的用户评价,强烈点赞者有之,表达负面感受的也有不少。

“群众办事只有办成和办不成两种结果,没有中间地带。要么1星差评要么5星好评。”杭州一位“浙里办”的用户说。细读这些评论和打分,好与差之间的确存在两极分化。网络评价虽不足以概括“浙里办”的全貌,但从中还是反映出了用户的一些共性呼声。

比如,技术上大家希望点击操作能更流畅,避免卡顿;在功能查找中,匹配

能更加智能;也有市民提出,推动更多的政务服务功能线上办理。

“最好的版本,是下一个版本。”这是软件工程师们常常提到的话。

针对一系列问题,“浙里办”正在不断改进更新。为了提升用户的体验,浙江数字化改革通过打造一体化智能化公共数据平台,提升数据共享效率。比如,通过高效的数据流转,尽量让用户侧“少填字段、少交材料”,审批侧“零人工、准实时”,实现“智能秒办”。

作为一个超级APP,“浙里办”汇聚大量办事功能。但功能越多,用户查找自己所需的项目就越复杂。前段时间,“浙里办”还升级改造了“搜索功能”,搜索结果会分类型展示,包含服务、办事、政策等模块,更有服务标签引导用户精准获取。其中,“智能问答”则可以及时回答用户疑问,提供业务咨询、精准导办等功能。

在推进更多办事服务汇聚的过程中,浙江打造全省统一的一体化数字资源系统(IRS),推动“浙里办”所有上线办事服务,开展常态化检测,实现运行质量实时监测、精准治理、闭环管理,一个应用的功能好不好,群众、企业爱不爱用,及时感知。

但线上的应用成果,最终是否管用、实用,关键在于线下的改革成效。数字技术一路向前,它让组织和社会变革进入了一个更为快捷的赛道。

更好地为民服务,是改革的初心。改革永无止境,“浙里办”迭代更新仍未到终点。

