

要 闻

从浙江“火”到全国——

“办不成事”窗口迎来国家标准

政已阅

■ 本报记者 王啸 通讯员 徐叶琪

全网走红的“办不成事”反映窗口，迎来了国家版“说明书”。

7月1日起，首部专门针对“办不成事”反映窗口的国家标准《政务服务“办不成事”反映窗口运行规范》将正式实施。

这份国标由中国标准化研究院牵头编制，系统吸纳浙江、北京、山东等地的先行探索经验，把地方成熟实践升级为全国统一指南。

表面看，文件只是规范单一窗口的操作流程。往深层剖析，实则是国家对政务服务核心理念再一次清晰重申：政务服务不能止步于“能收、能办”，更要追求群众、企业诉求“办成、办好”。

全新出台的《规范》，究竟瞄准哪些办事堵点？对企业和普通群众而言，又将带来哪些实实在在的办事利好？

先厘清核心定义。

“办不成事”反映窗口，是面向企业和群众，对非申请人自身原因导致未能办结的政务服务事项及增值服务内容，进行受理、协调、转办、处置的线下服务窗口和线上服务平台。

这类兜底服务窗口并非新生事物，最早起源于浙江。

2018年5月，建德市率先设立“兜

底办”窗口，作为浙江“最多跑一次”改革的基层配套创新举措，专门处理群众遇到的“很难办”“办不成”的事项。此后，这一做法逐步向全省、全国复制推广。

不到四年，设立“办不成事”反映窗口就成为全国统一硬性要求。2022年2月，国务院出台《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》，明确要求各地设置“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。

不过，因为没有相关的具体操作规范，各地在落地推进过程中也出现了一些问题。

有的“办不成事”反映窗口变成了“收发室”，只收件不办事；有的乱受理，能否受理全凭窗口人员主观判断……

“《规范》的出台，既为‘办不成事’窗口运行提供了标准指南，也给企业、群众办事吃下办结有预期的定心丸。”全程参与国标编制的台州市政务服务管理办公室相关负责人告诉记者，台州是浙江较早在全市层面统一部署“办不成事”反映窗口的设区市，浙江的很多实操经验都融入了国标。

那么，《规范》究竟有哪些亮点？融入了哪些浙江经验？

具体来看，《规范》共分为9个部分，从诉求事项分类、受理主体、服务流程以及监督改进主体等方面作出细化硬性要求，可以从三方面来看。

首先是清晰划清受理边界，拒绝做无原则的“大箩筐”。

《规范》明确，窗口只管“非因申请人自身原因未办成的政务服务事项”，同时划定不予受理清单：已经进入行政复议、行政诉讼、信访、纪检监察等程序的诉求，涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的诉求，以及法律法规文件明确规定不予办理的诉求，均不予受理。

权责边界清晰划定，确保窗口履职既不“缺位”也不“越位”，群众办事也能提前明确受理预期。

对于符合受理条件的事项，《规范》细化分为一般类、复杂类和疑难类。其中，一般类诉求，要求在收到之日起5个工作日内办理并反馈。如果承办部门因特殊原因无法按时办结，需要向诉求人说明原因并向相关部门提出延期申请。如果无法办理，应该在规定时限内给予诉求人反馈，说明原因并向相关部门反馈。

“这相当于给人们提供了一个标准化、规范化的办事清单和办事流程。”台州市政务服务管理办公室相关负责人介绍，《规范》制定过程中，诉求分级分类、全链条处置流程等细则，均吸纳了台州一线实操建议。

其次是全流程闭环管控，避免事项处置“烂尾”。

《规范》明确固化了“受理登记—分

评价—整理归档”六步闭环处置流程，要求建立台账清单，简单事项直接转办，跨部门疑难事项启动联席会议或政务服务管理机构牵头办理，办结必须回访、不满意退回重办。

这样一来，谁接的、谁办的、用了几天、群众满不满意，全程留痕，责任可倒查。

此外，是以个案推动系统改革，实现从解决“一件事”到破解“一类事”。

除线下设立醒目专窗外，《规范》鼓励各地依托全国一体化政务服务平台开设线上专区，兼容12345热线与网站留言，并要求定期梳理“办不成事”案例建库，反向推动业务优化。

这也是《规范》的深远用意所在：“解决一件、规范一类”。

“这不仅是办事流程层面的优化升级，更是政府治理逻辑的系统性转变。”杭州市社科院社会学研究所副所长陆文荣说，这种“解剖麻雀”式问题处置模式制度化，有助于推动各地建立“问题发现—成因分析—政策调整—流程再造”的政务服务自我修复长效机制。

在陆文荣看来，依托群众和企业办事诉求反向倒逼政府部门内部改革，能够精准把握市场主体、群众办事诉求的新变化、新堵点，持续优化部门组织结构，提升政务服务整体效率。

就像陆文荣所言，这也看得出我国建设“服务型政府”的决心，让每一个办事群众始终看到一个“可以说理的地方”。

短新闻竞赛

本报杭州6月25日讯（记者 张梦月 实习生 张桐语 通讯员 李凌婧 徐楠）25日中午，杭州市民滕女士走进位于上城区复兴南街的“南星菜市”，一台玻璃柜亮着暖黄的灯光。手机扫码，柜门轻轻弹开，她取出一只棕色纸袋，里面是两根包在保鲜膜里的胡萝卜，色泽新鲜。“免费的，提前预约就可以领取。”滕女士说。

这台小小的玻璃柜，来自全省首个余量食物公益慈善政企合作项目——上城区“善小二·幸福餐”。这一项目由上城区民政局、区慈善总会牵头发起，常态化回收企业富余的合规余量食材，再通过数字化方式精准“送”到有需要的群众手中，就像一台可存取可取的“食物银行”，实现“剩食资源化”与“救助精准化”的双重创新价值。

“很多食物当天卖不完就直接处理了，我们一方面是从节约食物的角度出发，另一方面也想为有需要的群众提供实实在在的”服务。”上城区民政局党委委员、副局长黄炜介绍，项目采用“政府搭台、企业捐赠、社会组织运营、全民共建共享”的四维联动慈善模式，联动连锁商超、品牌食品及本土餐饮企业，捐赠蔬果、主食、粮油、预包装食品等余量食材，安全质检后存入“善小二”智能取餐柜。

柜中食物优先向民政、残联等部门认定的低保对象、独居孤寡老人、困境儿童等群体开放，早上9时起可在支付宝小程序“善小二”中预约，品类可选内容“盲盒”，每人每天限领一份。对于行动不便的特殊群体，项目还开通了“扫描代办”功能，授权后可由家属或社二代为领取。“晚8时后，智能取餐柜中如果还有剩余的当天食物，会面向新就业群体以及全民开放。”黄炜说。

百姓最关心食品安全问题。“食品安全是第一位的。”黄炜说，项目选取的食物经过审慎考量，智能取餐柜也做了冷藏、常温分区设计。上城区市场监管和区食安办将定期对入柜食品进行抽样检测，确保食品安全。

“食物银行”目前已得到60余家企业共同托举。浙江美丽健康乳业集团品牌经理康立茹说，我们工厂在德清，现在有了这个平台，能让食品资源得到更好转化。目前，上城区计划在全区布局15处智能取餐柜，覆盖湖滨步行街、中山中路、鼓楼等人流密集区域。

丹青铸魂写初心

“红船颂”中国画油画作品在嘉兴展出

本报嘉兴6月25日电（记者 顾雨婷）烟雨南湖，丹青铸魂。25日，第六届“红船颂”中国画、油画作品展在嘉兴美术馆西馆开幕。这场由中国美术家协会、省文学艺术界联合会、嘉兴市委宣传部联合主办的红色主题美术品牌展，以笔墨丹青回望百年奋斗征程、礼赞新时代伟大成就，为中国共产党成立105周年献礼。

本届展览于2025年6月面向全国征稿，共征集到作品3657件。经专家团队严格初评、复评，最终确定105件作品入展，其中中国画55件、油画50件，与建党105周年之数契合。作品以百年党史为纵贯主线，以“红船精神”为核心引领，生动再现革命岁月、建设历程、改革实践与新时代伟大成就。

在金华艺术家陈大升的油画《驶向幸福路》前，他的妻子吴女士带着5岁的女儿驻足良久。这幅作品描绘了家乡兰溪水泥厂前的场景，旧铁轨上一列高铁飞驰而过，空中还有飞机掠过。陈大升说，他想通过这幅画呈现家乡从传统工业迈向新时代的变迁。

自2001年以来，嘉兴市联合中国美术家协会，每五年举办一届“红船颂”全国美术作品展览，至今已成功举办五届。二十余载坚守与深耕，这一展览已成为全国重要的红色美术创作品牌。

当天下午还举行了“红船颂”主题性美术创作座谈会。据悉，展览将持续至8月，全程面向市民免费开放，还将在浙江展览馆进行巡展。

全球跨境电商交易博览会7月将在杭举行

本报讯（记者 拜慧慧）记者从有关部门获悉，2026全球跨境电商交易博览会将于7月9日至11日在杭州大会展中心举办，由省商务厅、杭州市商务局支持，面积达7万平方米。

本届跨交会将设立全国首个独立“AI+跨境电商”对接专区，汇集百余家数字化服务商，覆盖AI爆款趋势预测、多语种实时翻译、海外素材自动生成、智能广告投放、合规风险筛查等场景，其间还将发布AI+数字贸易人才基地项目、举行AI+跨境黑客松巅峰赛开幕式。据悉，企业可现场上手实操各类AI工具，将传统中持续数月的新品调研周期压缩至数天，综合运营成本可缩减30%至60%。

全球贸易环境复杂多变背景下，跨境电商成为浙江稳外贸、拓市场、塑品牌的核心抓手。值得注意的是，本届跨交会还将现场设立政务服务专区，海关、税务等单位集中驻点，一站式解答通关、退税、商事纠纷等实务问题，助力企业高效出海、合规出海。

浙江成立特种设备无损检测安全与创新联合体

本报金华6月25日电（记者 李洁薇 通讯员 市网）作为全国特种设备保有量第三的大省，浙江在特种设备检测领域迈出体制创新一步。2026年“全国特种设备安全日”浙江活动25日在金华举行。浙江省特种设备无损检测安全与创新联合体正式成立，两批产学研合作项目完成签约，分别聚焦前沿技术协同攻关和产业链

协同共建。截至今年5月底，浙江办理使用登记的特种设备达238.7万台（套），居全国第三位。新成立的联合体聚焦新材料无损检测、AI智能化检测装备、大数据融合与仿真验证三大方向开展攻关，集中力量破解行业共性难题，推动无损检测技术向智能化、精准化、云端化方向发展。

助力落地500余个项目

宁波万名党员下沉一线

本报讯（记者 周文丹 通讯员 勇机轩）今年杨梅季，宁波市供销社联合农业农村、市场监管、邮政等部门开展党建共建，从直播间的溯源带货，到开场的“气象+质量”双保险，全链条打通杨梅出山路。6月10日至今，全市供销社系统助农直销杨梅超百万元。

今年以来，宁波以机关党建聚力共富“百千万”工程为抓手，通过“百家单位联百村、千个支部助千户、万名党员入万户”行动，推动机关资源下沉、阵地前移。据初步统计，宁波已推动99家市直机关企事业单位党组织与100个城市社区、90个村结对，落地党建共建项目500余个，筹措资金达2.35亿元。

沙场对决

6月25日，2026世界沙滩排球职业巡回赛（杭州萧山站）在杭州国际博览中心八米平台打响，来自中国、德国、拉脱维亚、澳大利亚等19个国家和地区的54支队伍展开为期四天的角逐。本站赛事为国际排联三大顶级赛事之一，中国队派出13支队伍参赛。图为哈萨克斯坦队与荷兰队（前）在比赛。 本报记者 董旭明 摄



少年与世界杯，在这个夏天沸腾

有风来

■ 本报记者 沈昕雨

这个夏天，美加墨世界杯激战正酣。绿茵场上，梅西、C罗、奥乔亚等书写着六朝元老传奇，佛得角门将沃齐尼亚更凭一战封神，老将们用经验与倔强书写着“宝刀未老”的注脚；另一边，西班牙的亚马尔、墨西哥的莫拉、澳大利亚的伊兰昆达等足球小将也以让人眼前一亮的表现，掀起阵阵青春风暴。

世界杯不只是巨星的加冕礼，也是新星的成人礼。老将与新并肩战斗，在这片绿茵场上是常态。而这恰是足球本真的规律和动人的地方——当传奇尚未落幕，未来已破土而出。从我们看到的不胜不败，更是这项运动生生不息的无限可能。

火力全开。亚马尔在北京时间6月22日凌晨打进自己的第一个世界杯进球，帮助西班牙以4比0大胜沙特阿拉伯。当被问及取得首个世界杯进球是什么感觉时，亚马尔表示：“这是一种非常特别的感受。我一直梦想参加世界杯，能在第一场首发的比赛中取得进球，称得上梦想成真。”

梦想成真的不只有亚马尔。25岁的哈兰德也在个人首届世界杯上书写着属于自己的“大力神杯战记”。这个扎着金色丸子头、身高1米95的挪威年轻人用两场比赛、四粒进球，率领时隔



北京时间6月22日凌晨，西班牙队球员亚马尔（前）在比赛中庆祝进球。他帮助西班牙队战胜沙特阿拉伯队。 新华社记者 王楷焱 摄

28年重返世界杯的挪威队，以两连胜提前出线。赛后他说：“这差不多是我人生中经历过的最重要的夜晚之一。而对整个挪威来说，这也是一个非常特别的时刻。”

还有17岁的墨西哥小将莫拉，作为本届世界杯最年轻的球员，接连在对阵南非队和捷克队的比赛中登场，从容发挥，成为墨西哥队史上世界杯首发阵容中最年轻的球员；18岁276天的波黑少年阿拉伊贝戈维奇在对阵卡塔尔队的比赛中，用左脚轰出一记时速惊人的世界波，帮助波黑叩开晋级32强的大门；20岁的伊兰昆达在澳大利亚对土耳

其的首场比赛中，从禁区内一路突破取得漂亮进球，帮助澳大利亚2比0战胜土耳其，成为澳大利亚队史上最年轻的世界杯进球者……

的确，对年轻球员来说，没有哪个舞台比世界杯更适合一鸣惊人。1958年，17岁的贝利带领巴西队首次赢得世界杯冠军；1998年，18岁的欧文一球成名，成为英格兰“金童”；2018年，19岁的姆巴佩在俄罗斯世界杯上大放异彩。

2006年德国世界杯时，国际足联设立了世界杯最佳年轻球员奖，授予当届世界杯决赛阶段表现最突出的21岁及以下球员。奖项是官方对年轻球员

为赛事带来新鲜活力的一种认可，意在鼓励足球新星继续为足球运动带来新气象。20年来，该奖项见证着一个个青涩的身影从世界杯赛场起步，有的在岁月沉淀中稳步兑现天赋顺势登顶，有的虽经历起伏也在足坛留下自己的印记。

本届世界杯虽然刚开始不久，我们欣喜于这些年轻面孔在赛场上用一次次突破、一粒粒进球，踢出年轻一代的自信与从容。

把目光转向国内，中国的足球少年也在成长。在前不久的意大利国际青少年杯上，中国足球小将2014队（U12年龄段）以全胜收官，这是该项赛事举办30余年来首次有亚洲球队夺冠。决赛中，12岁的中国足球小将孟新艺顶住压力，在点球大战中稳稳命中绝杀一球。终场哨响的瞬间，他跑向领奖台，用一个利落的后空翻动作庆祝夺冠，后续这一视频刷爆全网，许多人称赞他“少年意气风发”。而这场七战全胜的登顶之旅，也是一群热爱足球的孩子们用团结与拼搏、用不服输的劲头一场一场拼出来的，最终在欧洲赛场上留下中国少年的闪耀印记。

这就是足球。绿茵场上，它照见的从来不只是胜负与奖杯，更是时光的接力与梦想的传承。

这也是为什么我们如此热爱这项运动。因为它永远给少年以舞台，给梦想以回响。我们也会继续期待，下一个意气风发的年轻人踏出一声巨响，让全世界为之屏息。