

用户超 1.2 亿,集成 2000 余项便民惠企服务—— “浙里办”十年 伴你大小事

本报记者 陆乐 王逸群

“浙里办”,伴你一生大小事。
10年前,2014年6月25日,浙江政务服务网正式上线。一场通过建设数字政府便利群众、企业办事的变革由此启幕。
当时,绝大多数工作在改革第一线的政府工作人员都很难想到,作为浙江面向企业群众办事服务的总平台,“浙里办”会在浙江人心中占据如此重要的地位——
它是人们信赖的门户:超过 1.2 亿用户实名注册,每天 300 万以上人次登录办理业务;
它是群众、企业心中政府的“代表”,集纳 3600 余项依申请政务服务事项、2000 余项便民惠企服务。只要群众、企业有需求并在“浙里办”上提出,政府的相关部门总能及时给出回应;
它甚至频频登上互联网热搜榜。有人在上面找对象,有人在网上找毕业论文所需的数据,还有人希望有朝一日能在“浙里办”上抢演唱会门票……
十年磨一剑。从解决办事“门难进、脸难看”问题,到打出“一次都不跑”的新主张,10 年来,这个主打政务服务的超级 APP,已深深融入浙江人的生活,并改变着浙江。

改革共识的升级 从“自上而下”到“全员参与”

不久前,台州市民刘女士想把原参保地台州的医保关系转移至现参保地杭州。她登录“浙里办”,按要求提交医保关系转移接续申请,仅用时 1 分钟就办完。
此前刘女士也办理过类似事项,不仅要两地跑,而且审核环节繁多,办理时间也很长,和现在线上“秒办”相比,感受可谓天壤之别。
刘女士在“浙里办”上拥有良好体验,背后是浙江各级政府部门 10 年的改革历程。
“浙里办”上线的 2014 年,是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。而在浙江,围绕部门职责不清、履职不规范等问题,一场名为“四张清单一张网”的改革拉开了帷幕。
浙江的“四张清单一张网”改革,指的是通过建立政府权力清单、责任清单、企业投资负面清单、省级部门专项资金管理清单,建设浙江政务服务网,来推进政府的简政放权。
改革,并非凭空产生。彼时,浙江已有了很好的数字化基础。早在 2003 年,时任浙江省委书记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。
凭借良好的基础,作为全国首个省、市、县一体化的政务服务平台,浙江政务服务网一上线,就集中提供省、市、县三级政府 3300 多个部门的所有行政审批事项的办理指南、表格下载、评价查询等服务。
把如此规模的行政审批事项搬到“一张网”,省委、省政府的决心可见一斑。然而,一些基层和部门却有了顾虑。
参与筹建浙江政务服务网的一位工作人员回忆,当时不少业务部门和基层干部对电子材料的法律效力表示怀疑。他们反映,线下政务服务窗口办事过去历来以纸质材料的形式进行归档,服务上网后,电子材料要如何归档?其法律效力又如何界定?
类似的怀疑声,直到制度取得突破才渐渐消失。2017 年 5 月,《浙江省公共数据和电子政务管理办法》(省政府令 354 号)正式施行,明确行政机关通过浙江政务服务网办结归档的加盖可靠电子印章的文书类、证照类等电子文件,与纸质文书具有同等法律效力。
随着改革的推进,各地各部门对政务服务的理解日渐深入。过去很长一段时间,政务服务往往是“政府有什么你就用什么”,表现在早期的“浙里办”上,就是用户登录后,会按住建、医疗、环保等部门查找办事。
而现在,“浙里办”已经迭代升级成了一个“你想要什么、你有什么困难,政府来实现,政府来解决”的平台,用户办事可直接找个人或者企业所需事项办理。
从“找部门”到“找政府”,体现的是“整体政府”的理念,这得益于浙江数字化改革以来全省上下形成的改革共识——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。更直白地说,每个部门都将主动加入到改革中,谋划推进改革,并尽可能地配合其他部门、单位推进有关改革任务。
如“社会保障卡居民服务‘一卡通’”这项业务,就得到了人社、教育、财政等 12 个部门的鼎力支持。在大家的协同配合下,“一卡通”已支持 200 余项补贴入卡,9000 余家医疗机构、两万余家药店凭卡医保就医,32 个城市公交出行,1108 个文化场馆与 625 个体育场馆入场。



办事方式的更新 从“最多跑一次”到“一次都不跑”

上个月,在西班牙经商的义乌人何先生,通过“浙里办”,仅用 1 个多小时,就为自己在义乌老家的一套住房办理了过户手续。
原本需要到不动产所在地行政服务中心办理的业务,如今动动手指就能在地球的另外一边迅速办结,这种全新的体验,让何先生忍不住专门发了一条微信“朋友圈”,为老家的这个 APP 点赞。
何先生能够办好业务,是“浙里办”背后的数据替他完成了这个“跑窗口、交材料、等审批”的步骤环节。
2016 年底,浙江启动“最多跑一次”改革,创新“一窗受理、集成服务、一次办结”的服务模式。其中,“数据多跑路、群众少跑腿”是一个重要导向。浙江从老百姓最关心、最常办的民生事项入手,梳理每个事项的办事材料,通过数据共享免交其他材料,实现凭一张身份证明即可查房产、办驾照、提公积金、办出生证明等。
2019 年,浙江提出加快推进“一网通办”改革,构建“网办为主、自助为辅、窗口兜底”的“一网通办”模式,助力浙江建成“掌上办事之省”。自此,“全省统一办、网上一站办、大厅就近办、多元协同办、无感智能办”的“一网通办”浙江模式,走向全国,让老百姓在指尖感受浙江政务服务“不见面、不进门、依法办、高效办”的温度和速度。
“数据的新鲜程度直接影响服务质量。”省公安厅办公室相关负责人表示,改革之初,他们就与“浙里办”深度对接,为政府其他部门提供基础数据支撑。同时依托“浙里办”,他们通过数据共享,推动与老百姓生活息息相关的 102 个公安高频事项掌上办,实现免交证件成事。“今年以来最高频的 3 个事项是流动人口居住登记、期满换领机动车驾驶证和申请无犯罪记录证明,日均办件量达 13.28 万件。”
能共享的数据都共享了,能简化的材料都简化了,新的问题随之产生:由于不同部门、不同区域的数据标准不一,造成质量参差不齐、碎片化严重。例如在不同地方办理同一项业务,需要提交的材料和表单经常不同。像办理居住证,在某个设区市只需要交两份材料,到另一个设区市就要交 9 份材料。同在浙江省内,该以谁为标准?
浙江省政务服务管理办公室相关负责人的答案是:以“更便捷”为标准,“在一个班教室里,有的学生考 90 分,有的学生考 60 分。那我们就需要想办法把所有人的成绩都拉平到 90 分。”
为此,“浙里办”推行了“领跑者”模式,在全省征集各个事项中数据共享最充分、办理流程最便捷、申报材料最简化、表单字段最精简的做法,并以此为标准推动政务服务事项的标准化、结构化和数字化,实现全省事项统一的办事指南、办理流程和表单材料。
围绕如何便利群众企业,义乌向省里贡献了超 3000 个经验做法。“像‘客运车辆道路运输证配发’这个事项,我们就向省厅提出了 35 条优化建议,被采纳 28 条,推动事项字段的、办事材料、办理环节减少 70% 以上。”义乌市政办办党组成员鲍庆丰介绍。义乌拥有超过 100 万个的市场主体,庞大的办件量促使他们必须想方设法提升办事效率。
2023 年 4 月,义乌上线全省首个全类型全周期商事智能登记系统,尽可能多地削减用户手工填报内容和后台审批步骤。如今,在企业开办环节,当地已分别减少了申请端 80% 的手工填报内容和审核端 80% 的审核步骤。
据介绍,目前浙江全省 20 余万政务服务事项已标准化为 3638 个,其中 3093 个已实现“一事项一表单一流程”。
统一业务也带来了办事体验的持续提升,“一网通办”改革实施以来,大厅办事客流稳步下降,“一次都不跑”正逐渐从口号变成现实。

服务理念的提升 从“政务服务”到“增值服务”

打开“浙里办”的历史版本记录,从 2014 年起经历了 7 个大的版本更迭,期间每个月都会有更新完善。每一次的更新,带来的都是功能和体验的全新升级。
今年 37 岁的张呈昊,是衢州柯城区一家企业的负责人。他 2017 年注册成为“浙里办”用户时,主要是为了查询住房信息。到 2021 年,他开始使用“浙里办”,办理“企业开办”等相对复杂的事项,“全程只要提交一次材料,体验感比想象中好不少。”他说。
查询医院就诊报告、领取职称证书、为外来的企业员工申请居住证……如今,“浙里办”成了张呈昊的常用 APP 之一,“习惯了办事就上‘浙里办’”。这些年,像张呈昊这样被“浙里办”圈粉的用户越来越多。从 2023 年用户突破 1 亿,到如今用户超过 1.2 亿,“浙里办”的用户数量迅速增长。
事实上,对一个 APP 来说,功能场景越复杂,用户群体越庞大,更新需求就会越大,次数也会越多。从 2021 年浙江启动数字化改革,再到如今的政务服务增值化改革,一次次更新后,“浙里办”不断给群众和企业带来新惊喜。
作为“浙里办”的忠实用户,在浙江创业多年的海派智能科技有限公司董事长徐涛,总能第一时间发现“浙里办”的变化。“前几年,我的个人账户切换到法人账号,还需要重新登录一下,现在一键就能切换;以前法人账号进去显示的是各部门提供的服务,现在是企业能够享受什么样的政策。”徐涛说。
不久前,徐涛收到一条“浙里办”发来的短信,提示他公司符合相关条件,可以申报省级“专精特新”小巨人企业。申报成功后,公司将享受一系列政策优惠。当他打开“浙里办”,登录法人专区,界面上显示的正是相关的政策信息以及申报提示指引。徐涛说:“以前上门寻求政府帮助,现在政府有针对性地发现企业需求精准提供服务,连一些金融、人才、科创、法治服务,都能在‘浙里办’上获得。”
这几年,随着一次次的更新迭代,“浙里办”的界面格局发生了很大变化。外观变化

的背后,实则是改革不断推进带来的服务理念提升。
尤其是 2023 年浙江启动政务服务增值化改革以后,“浙里办”不再单纯是浙江人享受政务服务的渠道,而在事实上成为浙江人的一个办事通道——在这个 APP 上,市民不仅可以办理缴纳医保、社保查询、缴纳学费等政务项目,相亲、求助等额外的非政务事项,也能在“浙里办”里找到相关内容。
变“以政府为中心”为“以人民为中心”,一个规范、智能又有温度的政务 APP,一次又一次登上“热搜”。
今年 3 月,有年轻人在社交媒体上发布了自己的婚恋经历,一下让“浙里办”上的相亲交友平台“亲青恋”登顶“热搜榜”。就在广大网友还在感叹政务 APP 上还能相亲的时候,“浙里办”的“民呼我为”咨询窗口也被网友开发出了一些“隐藏功能”——
浙江高校学生小刘正忙着写毕业论文,论文需要一组湖州市历年蚕花节人流量的数据,她在“浙里办”留下求助信息。次日,小刘就接到了湖州市相关政府工作人员打来的电话,为她提供了想要的数。
金华人盛先生原计划今年将父亲的新坟迁至公墓,然而父亲生前留下的唯一一张照片却因搬家不慎遗失。为此,盛先生在“浙里办”求助,结果金华市浦江县公安局仅用一天,就从海量数据中找到了盛先生父亲的照片,并对照片进行了技术处理,提高了清晰度。
王女士的父母在湖州养虾,转换池塘后,虾苗出现死亡现象。情急之下,她通过“浙里办”搜索找到省农业农村厅及其官微,并在官微后台留言求助。上午留言,下午就得到了省淡水水产研究所专家的现场救助……
数度喜提“热搜”,归根结底源自热情高效的服务。不久前,一位到绍兴市行政服务中心办租房合同的张先生办完业务刚离开,却被工作人员叫住,顺便帮他办理了人才补贴和孩子幼儿园入园。张先生事后发现视频点赞:“这就叫超预期办事体验。”
不论是线上线下,数据跑起来、干部动起来,给用户带来了一次次超预期的办事体验。一次次超预期的积累,才有了如今这个便利、暖心的“浙里办”。
“10 年来,‘浙里办’已经成为浙江面向企业、群众办事服务的总平台,是政务服务、数字政府乃至数字浙江成果展示的载体。”省政务服务管理办公室相关负责人表示。10 年里,浙江一直在求“变”,但一脉相承、一以贯之的,是以人民为中心的服务宗旨,把满足人民对美好生活的向往,作为政务服务建设的出发点和落脚点。

“浙里办”十年

- 2014年6月25日 浙江政务服务网正式上线开通。
- 2014年8月 浙江政务服务网移动端客户端上线,即“浙里办”APP。
- 2014年12月 在全国率先上线统一公共支付平台,实现交通违章罚款等政府非税收入网上收缴。
- 2016年6月 “浙里办”两周年,实名注册用户突破 258 万,日均浏览量超 210 万。
- 2017年6月 “浙里办”迭代升级,新增网上办事、平安随手拍、AI 客服、出入境预约、交通违法处理等功能。
- 2018年3月 统一公共支付平台服务超过 5000 万人次。
- 2019年12月 “浙里办”实名注册用户突破 3000 万,超过浙江常住人口的一半,汇聚便民服务 430 余个。
- 2020年12月 “浙里办”实名注册用户突破 5300 万,汇聚便民服务 650 余个。
- 2021年6月 “浙里办”上线城市频道,聚焦本地便民惠企、高频刚需服务。
- 2021年10月 “浙里办”上线“长辈版”模式,提供适老服务。
- 2022年8月 “浙里办”微信小程序上线,实现“浙里办”APP、支付宝、微信等移动端全渠道覆盖。
- 2022年12月 “浙里办”实现个人频道与法人频道便捷切换,独立城市频道,优化用户专属空间。
- 2023年6月 “浙里办”实名注册用户突破 1 亿。
- 2024年4月 “浙里办”打造人才服务专区,实现人才事项服务“一站式”办理。
- 2024年6月 “浙里办”上线十周年。

- 1 杭州市张女士通过“浙里办”APP 为孩子申领电子接种证。 本报记者 周旭辉 摄
- 2 长兴县太湖图影便民服务中心工作人员和志愿者用“浙里办”APP 为小微商户办理营业执照登记。 拍友 吴拯 摄
- 3 义乌政务服务中心内,工作人员指导市民在“浙里办”上操作。 义乌市政办供图
- 4 台州市政务服务中心内工作场景。 台州市政办供图



资料来源:省政务服务管理办公室
浙报制图:陈仰东