“龙”腾杭州的背后

——“浙里办”赋能浙江营商环境观察

新华社杭州3月2日电 新春伊始，杭州科创企业“六小龙”声名鹊起，让中国乃至世界的目光再次聚焦于浙江这片创新沃土。

浙江科创企业何以敢作善成？浙江的营商环境何以备受好评？

当人们纷纷探寻“浙江为什么能”的密码时，一个已经运行10年、汇聚1.3亿注册用户的政务服务数字平台“浙里办”，成为一扇重要的观察窗口。

一种推力：不断优化为企服务

杭州“六小龙”的横空出世，让杭州迅速成为许多科创型新企业、小企业的向往之地，一些年轻的创业者纷纷踏足这里，寻找自己的“成长龙珠”。

2月27日，从2025年浙江科技创新体系建设工程部署推进会上传来好消息：今后凡来杭、来浙的初创型科技企业可登录“浙里办”，在“科技创新”应用中的“浙里科技贷”模块测算企业创新积分，同步对接最多3家金融机构预授信，重大项目可采用“浙科贷过桥+科创基金投资”组合方案。

“一个‘浙里办’就解决了可能在其他地方找人都办不好的金融信贷问题，足见浙江优企服务的力度和创新度。”被赞可成为杭州下一批“小龙”的杭州叙简科技负责人金国庆说。

事实上，浙江近年来深化政务服务增值化改革，推动“高效办成一件事”落地落实落细。“浙里办”成为发挥改革赋能倍增作用，整合公共服务、社会服务和市场服务功能的重要载体。

点开“浙里办”创设的企业综合服务专区，从“政策计算器”的智能匹配，到“企业码”的全场景应用，500多个便企服务事项、190余类法人高频电子证照一应俱全。与此同时，各地按照省内统一建设规范，先后上线地方特色企业综合服务平台。

“您好，钱塘新区‘雏鹰’企业领飞政策已开放申报，申报说明可点击链接前往平台了解查看。”杭州遂真生物技术有限公司总经理助理陈良锋的手机上，定期收到“企服新干线”平台推送的短信。这个依托行业属性、企业规模、经营数据等9大维度构建企业画像的智能平台，已为3万余家企业建立数字档案，归集各级政策261项。

“人才、科创、金融、政策、法律……除了基础的行政审批之外，在企业发展的不同阶段，我们要关注的事都不同。”陈良锋说，如今，他感受到的变化是，“浙里办”成了涉企服务资源的整合体，围绕企业全生命周期开辟了许多衍生服务。“再也不用到处查政策，直接享受服务‘找上门’就行！”

一种温度：有呼必应的“大小事”

这两年，“浙里办”的故事在社交媒体上频频“出圈”。借由它，一位浦江市民跨越时空与已故父亲三十余年前的影像“重逢”、一对湖州的沼虾养殖户夫妻获得了专家的远程技术指导、一名高校学生获得了撰写毕业论文所需要的人流量数据……这些看似寻常的生活小片段，拼凑出“伴你一生大小事”的服务承诺。

作为浙江群众和企业办事服务的总平台、总入口，“浙里办”推动政务服务向更深更广的维度扩展，努力实现“有呼必应”的双向奔赴。

衢州创业者裴海军对此感触颇深。2025年初，他的传媒公司因材料缺失面临开业危机。在“浙里办”的“企呼我应”平台写下诉求后，柯城区文化和旅游体育局启动“容缺办理”机制。5天后，裴海军如期开业的心愿实现了。

这样的“点单式”响应模式正在全省推开。据统计，2024年，群众通过“浙里办”向浙江省“民呼我为”平台反映的事项达82.34万件次。

与此同时，一条数据变化曲线令“浙里办”运营团队欣慰：2022年群众和企业投诉建议25.7万件，这一数字在2024年降至6.3万件。

“这并不代表矛盾消失了，而是治理机能在进化。”浙江省数据局相关负责人说，针对高频投诉事项，“浙里办”创新构建“一类事”治理机制，以解决一个诉求带动破解一类问题，使事项更集成、办事更高效。

金国庆说，叙简科技在杭州余杭发展这么多年，逐渐成长为世界领先的城市公共安全智能体服务商，一个根本原因是这里的政府“无事不扰，有呼必应”，“很多事情我们只要通过‘浙里办’一呼求，政府马上就会派人登门服务。”

同样的案例还发生在动子科技（宁波）有限公司负责人身上。他于2021年来到浙江余姚创业，在人形机器人赛道开展科技攻坚。他说，驱动自己干事创业的不仅有对专业的热爱，还有政府集中优质资源、倾听企业需求、支持企业发展的强大助力。

最近，这位负责人需要为企业开具一份征信报告。通过“浙里办”办理，无纸化、零跑腿、高效能——这样的使用感受一如平常。“真正好的服务就像空气，平时并不会刻意强调它的存在，但在你需要时永远触手可及、不可或缺。浙江的政务服务系统已经做到了这一点。”他说。

一种理念：不断升级的现代化服务型政府

回溯“浙里办”十年发展历程，其演进轨迹恰是浙江以数字化建设实现治理现代化的缩影：2014年以政务服务网手机客户端应用的形态破茧，历经“四张清单一张网”“最多跑一次”、数字化改革的淬炼，如今成为数字政府建设的标杆。

一个根本性叩问贯穿其间：群众、企业到底需要什么样的政务服务？“浙里办”以高质效运行给出有力回答：建设“整体政府”。

在浙江，无论通过线上移动端、PC端，还是线下的政务服务中心窗口、自助服务一体机，人们都能用一套标准办成事。这背后，是条线整合、系统对接、数据共享、业务协同的改革智慧。

“企业有需求、群众有困难，不应四处求助、逐个寻找对应部门；要办成一件事，不应先研究清楚政府部门内部的复杂分工、办事流程。”浙江省数据局相关负责人说，以“整体政府”理念服务企业群众，已日益成为浙江全省的共识，而其“精髓”就在于标准化。

“群众确有所需、企业确有所盼的事，就像各式各样待建的楼房。当我们手中有了大量的标准化‘砖块’，就可以高效‘盖房子’。”浙江省数据局相关负责人说。

目前，浙江20余万个政务服务事项已标准化为3638个，其中3093个接入“一网通办”，实现“一事项一表单一流程”。

以“一网通办”为基础，浙江省数据局得以把控省内所有事项办理的入口与出口。“我们掌握着数据流转的全部流程。这些实时的、真实的数据具备很高的决策参考价值，能够让民意转化为精准的改革指令。”浙江省数据局相关负责人说，服务沉淀数据，数据反哺服务，体现了现代化政务服务的关键词——智能。

通过迭代各类智能算法模型，“浙里办”实现85.1%的搜索精准度，提供智能推荐事项252件。围绕事项申报、受理、办理等关键环节，工作人员利用大数据持续监测政务服务效能，不断提升政务服务的快办优办水平。

“我们要做的，始终是从政府视角转为人民视角，从管理视角进化为服务视角。”浙江省数据局相关负责人说。