

# “办不成事”窗口走红背后

## 算一算抗癌路上的「民生账」

“治病最怕花钱，没想到医保报销了这么多。”半年前，浙江59岁的李先生被确诊为脑恶性肿瘤。为期6周的治疗花费约5.4万元，医保报销超一半。让他更省心的是，“长期处方”减少反复开药的奔波，快捷支付让看病就医更便利。

抗癌路上，与肿瘤抗争，是生命的考题；算好账，是另一道民生必答题。

从药品降价减负到就医便捷提速，从优化诊疗服务到完善保障链条，一系列政策持续聚焦肿瘤患者的急难愁盼，让抗癌之路更有温度、更有支撑。

用得起，更多肿瘤用药纳入医保。2026年1月1日，新版国家医保药品目录在全国正式实施。此次调整新增了114种药品，这也是一次针对肿瘤患者用药的“精准补给”。

在230余种抗肿瘤药品纳入医保的基础上，新版国家医保药品目录新增36种肿瘤用药，覆盖肺癌、乳腺癌等20余种常见癌种，既有化疗用药，也有靶向治疗用药、免疫治疗用药及ADC类药物。此外，医保目录还覆盖了强效止吐药、长效升白针等必要的辅助药物。

为了患者不仅用得起药，还能买得到药，医保部门优化“双通道”管理机制。这意味着，除了定点医疗机构，患者也可以在“双通道”定点零售药店凭处方买药，并享受同等的医保报销待遇，打通医保惠民“最后一公里”。

少跑腿，让患者在“家门口”就能看上病。大病去省城、往返千百里，曾是肿瘤患者奔波就医的常态。随着分级诊疗纵深推进，优质医疗资源持续下沉，越来越多的患者在“家门口”就能接受规范治疗。

当前，我国基层医疗卫生机构数量已达104万个，超过90%的居民可以在15分钟内到达最近的医疗服务点；乡镇卫生院和社区卫生服务中心平均配备的药品品种数300种左右；所有省份实现地市内医疗机构之间检查结果互认项目超过200项……基层医疗服务的“强筋健骨”，正让更多患者受益。

肿瘤康复期治疗逐步转向慢病管理的核心，在于医疗机构能够提供长期、稳定的服务。

“以前最怕开药，一个月跑一趟，身体根本吃不消。”这曾经是许多肿瘤康复期患者的就医困扰。针对这一痛点，卫健及医保部门大力推行“长期处方”政策。对于病情稳定的慢性病患者，包括处于康复期的肿瘤患者，单次处方用量最长不超过12周。

现在，全国95%的社区卫生服务机构和乡镇卫生院能够为用药治疗方案比较固定的慢性病患者提供不超过3个月的“长期处方”服务，减少患者前往医疗机构的次数。

与此同时，恶性肿瘤门诊化疗已纳入门诊慢特病管理，相关费用可按住院标准报销。一些地区优化待遇政策，如福建福州对门诊慢特病的参保人，不设置起付线、报销比例提高、封顶线提高，进一步减轻患者负担。

目前，全国所有医保统筹地区均能提供恶性肿瘤门诊化疗等10种门诊慢特病跨省医保直接结算服务。参保人在办理相关待遇认定后，到相应的定点医疗机构即可使用。

让抗癌之路再少一点艰辛、再多一份保障。算好“民生账”，也是对百姓健康的温暖守护。

新华社记者 彭韵佳（据新华社北京4月16日电）

近期，浙江建德“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，专门兜底解决因各种原因搁浅的“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？



新华社发

### 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，国务院办公厅就提出，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，土地证也均未办理。

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“不知道该找谁”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”，而另一部门则要求“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。天津邦达供应链科技有限公司为快递员申办特殊工时业务时，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？答案是否定的。“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。

杭州市富阳区行政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，也带来启发和思考。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。

富阳区审管办审批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、不知道、不能办、不归我管，在办理完基本政务服务的同时要问，还要办理什么业务？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，将共性问题归纳为六大类：办理流程不规范、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。围绕这些共性成因，着力从“个案协调”向“类案治理”转变。

“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。工作政绩的最终落脚点，也不在报表里、不在展板上，而在群众的口碑与民心之中。

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大厅“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。

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。固化下来后就可延续执行，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进行。”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，将办事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。工作政绩的最终落脚点，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“新华视点”记者（新华社北京4月16日电）

### 当旅行遇上「求知欲」

在重庆市渝中区解放碑商圈的一家咖啡培训教室里，空气中弥漫着浓郁的咖啡香，磨豆机的声音此起彼伏。来自全国各地的学员们正围在操作台前，全神贯注地练习拉花，一杯咖啡的制作过程，被拆解为可体验、可理解的学习内容。

“我本来就对咖啡着迷，来学习后，我感觉自己不只是会喝，更懂得欣赏它背后的门道了。”19岁的学员马良博一说。

重庆拥有咖啡认证的专业培训机构，不少游客会专程来这里进行短期体验。该咖啡培训教室负责人郑欣乐说：“我们原来的培训仅针对专业咖啡师，但为了满足大量旅行者和爱好者的需求，我们在2025年专门推出了两三个小时的爱好者课程，并为他们颁发爱好者证书。仅一年时间，获得爱好者证书的学员就有近千人。”

这样的咖啡技艺之旅并非个别。如今，逛景点、拍照片、买特产的“标配”旅行正在改变，一种以兴趣为核心、追求亲手参与和知识获得的“知识型体验”快速走红。

走进重庆市荣昌区一家弥漫着泥土清香的陶艺工坊，9岁的四川游客杨翰林屏住呼吸，一双小手正小心翼翼地包裹着拉坯机上旋转的陶泥。“稳住，感受它。”工坊老师轻声指导。

杨翰林和妈妈、姐姐特地从四川泸州来到重庆，目标很明确——亲手做一件荣昌陶。“我在学校玩过陶泥，可太有意思了。”杨翰林说，“今天我想做个茶壶。虽然没成功，但我下次一定能做出更好的！”

这股渴望“学点什么”的风潮，席卷了全国各地。在湖南省怀化市的五溪非遗园，游客们会花费数小时坐在侗族织娘身边，学习古老的织锦技艺；在山东日照，来自英国的大学生们兴致勃勃地操练起中国武术的一招一式……旅行中最难忘的纪念品，不再只是工厂批量生产的钥匙扣、冰箱贴，而是一项亲手习得的新技能或一段深入城市肌理的“文化体验”。

严肃的文博空间也加入了这股浪潮。在重庆市文物考古研究院内的枇杷山宝库，参观的边界被彻底打破。在这里，游客可以走进模拟的考古探方现场，手持手铲和刷子，像考古工作者一样清理泥土，提取埋在土里的文物复制品。在文物修复体验区，人们能亲手尝试拼接仿制的陶瓷碎片，用特制胶水修复陶瓷。

“我们周末的探方发掘、文物修复体验活动非常火爆。”枇杷山宝库讲解员陆定莉说，“很多外地来重庆旅行的家庭都会专门预约，希望孩子们能在动手的过程中，直观地学习感受考古发掘的过程。”

从陶艺到咖啡，再到模拟考古，这些看似不同的体验，共同勾勒出一幅消费市场的新图景。2024年，国务院印发《关于促进服务消费高质量发展的意见》明确提出，通过创新服务消费场景，完善文化、旅游、教育等领域服务供给，培育服务消费新的增长点。

今年前2个月，我国服务零售额同比增长5.6%，明显快于商品零售增速。其中，旅游咨询租赁服务类、文体休闲服务类零售额均保持10%以上较快增长。消费者，尤其是年轻一代，正将更多的预算投向能带来精神满足和技能增长的体验服务消费。

“居民对于消费需求的变化出现了深刻转换，逐渐从物质消费转向体验消费。”重庆大学公共经济系主任、教授龙少波认为，“传统文化产业高度标准化的产品已难以满足需求，而‘知识型体验’则要求供给端围绕用户的参与来设计内容，这恰恰契合了当下人们对于生活厚度和精神丰盈的追求。”

新华社记者（据新华社重庆4月16日电）



第六届消博会国货精品展区重庆馆内展出的潜水艇“饺子”。新华社记者 王希摄

## 新、奇、特、酷 在消博会上触摸消费市场新风向

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”……

透过消博会上的一个个场景，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”受到追捧。“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’的匠人走出殿堂、贴近大众。”工美集团品牌科技部部长董江伟说。

消博会上，传统工艺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“敏感”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，一台黄色潜水艇“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艇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。

不仅是这款潜水艇，“安徽造”具身智能机器人“墨茵”、“成都造”智能眼镜INMO GO3J、江西龙科技的仿生机器人等一系列国货科技“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，推动商品变商品、潮流变爆品，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。

新华社记者（新华社海口4月16日电）

## 你挥之不去的疲惫可能不是单纯的累

明明已经睡得够久，却依然感觉乏力、没精神；情绪总是莫名低落，心烦意乱；工作时注意力难以集中，大脑像蒙上了一层雾；下班后只想立刻回家蜷缩在沙发上，不愿社交……

记者在多家医院临床科室发现，不少人被疲惫的状态困扰，以为只是累了，往往到了“实在熬不住”时才求助医生。

“这种情况不是单纯的累了，而是内外因共同作用下的身心反应。”浙江省中医院精神卫生科医生刘露解释，长期从事脑力工作，思虑过度耗伤气血，若再加上多雨季节光照不足、户外活动减少，多重因素叠加，容易陷入反复的“低能量怪圈”。

“有些人的心理压力会被身体‘翻译’成疲劳，他们可能反复就医、做各种检查，却始终找不到病因。这种疲劳真实存在，只不过它的根源在心理层面。”浙江大学医学院附属邵逸夫医院精神卫生科副主任医师蔡利强接触过很多类似的患者。

他提到，疲劳持续超过2周，持续的情绪低落或烦躁，对所有事失去兴趣、睡眠紊乱、食欲体重大幅变化、自我评价降低……这些看似疲惫的状态，可能都是在提示存在抑郁或者焦虑等情绪问题。

在浙江省中医院的疲劳亚健康门诊里，经常有患者说“明明睡到中午或下午，还是觉得很累”。中医认为，这种休息反而消耗气血，没有起到休养生息的作用。最好的睡眠时间应在11点前，夜晚11点后不睡，肝无法完成养血藏血的任务，容易出现头晕、眼睛干涩、记忆力下降等症状。

浙江省中医院全科医学科副主任中医师徐山春表示，气血的运行依赖于脏腑活动和肢体活动的协调，长时间躺着看似在休息，其实很伤气血。若周末需要补觉，适当多睡2个小时即可，一直躺着反而会适得其反。

专家提醒，把“坐、熬、躺”换成“动、早、起”才是身体喜欢的生活方式。也可在专业中医师的辨证论治下，选择合适自己体质的茶饮针对性查漏补缺，或通过推拿、针灸、拔罐等中医适宜技术疏通经络，缓解疲劳感。

身体疲劳、情绪不适并非矫情，而是身体发出的健康预警。学会觉察，及时疏导，才能守护身心健康。

多位受访专家支招，例如光照疗法，有太阳的日子尽量多晒太阳，午后可进行30分钟户外活动。同时适当运动，若户外阴雨则进行瑜伽、跳绳、八段锦或简单的拉伸等室内运动；还可以培养些养花草、养宠物等爱好，在家中增加室内光照，使用暖色调灯光。

“饮食方面也有些微调，适量增加富含Omega-3、维生素D的食物，以及全谷物复合碳水，避免靠大量甜食短暂恢复体力、提神。”蔡利强建议，保持社交连接也很重要，工作之余可多做些让自己快乐的事，因此分泌的多巴胺能起到调整精神状态的作用。

新华社记者 黄筱（据新华社杭州4月16日电）



新华社发