一枚印章的“减法”与一座城市的“加法”

——我市“高效办成一件事”改革实践观察

□记者 乔小纳

省第十二次党代会召开，我市以“高效办成一件事”改革的扎实成效迎接盛会。这项改革把“多件事”整合为“一件事”，把“多次跑”简化为“一次办”，让政务服务既有速度，更有温度。

今年我市承接落地58项“高效办成一件事”省级集成事项，事项办理平均跑动次数减少87.5%、办理时限压缩62.2%、申请材料精简51.4%、办理环节减少69.4%，便民利企成效显现。数据背后，是一场从群众和企业视角重塑政务服务流程的深层变革，也是全市上下以实干实效迎接党代会的生动注脚。

政策解读“翻译”到位，让群众看得懂、办得成

改革落地，第一步是让群众知道“能办什么、该怎么办”。然而，办事指南里密密麻麻的条款、专业术语，常常让群众“看不懂、搞不清、带不全”。

“过去政策文件多是‘公文语言’，群众听着费劲。现在我们把它翻译成‘群众语言’，让人一听就懂。”市行政审批和政务信息管理局工作人员介绍。

今年第三季度，市行政审批和政务信息管理局印发《周口市政务服务常态化调研指导工作机制》，调研范围覆盖市、县两级政务服务中心、乡镇（街道）便民服务中心及各类政务服务经办窗口。重点围绕“高效办成一件事”改革、综合窗口改革、帮办代办服务、政务大厅运行管理、基层便民服务体系建设等重点工作，通过模拟办事、现场察看、随机问询、卷宗核查、群众回访等方式，持续推进政务服务标准化、规范化、便利化建设，提升企业群众获得感和满意度。此外，通过线上直播、短视频等方式，以直观通俗的形式讲解办事流程，把专业条款讲清楚、讲透彻，降低政策理解门槛。

个人办事“一次办成”，把“甜蜜负担”变“即时幸福”

添丁进口是人生大喜事，但过去为新生儿办证件，却是新手父母的“甜蜜负担”——出生证明、户口登记、医保参保、社保卡申领，要跑医院、公安、医保、人社等部门，材料一摞、耗时多天。

如今，这一场景正在改变。市民黄先生的妻子顺利分娩后，在医护人员全程指导下，通过“新生儿出生一件事”完成了全流程申请。原本需要辗转多部门、耗时多天的手续，仅用1天就全部办结。

变化的背后，是卫健、公安、医保、人社等部门打通数据壁垒，把办事窗口从政务大厅前移至医院产房，实现“院内申请、集成办理、全程网办”，家长的“甜蜜负担”变成了“即时幸福”。

个人办事的便利不止于此。教育入学“一件事”线上办理率稳步提升，社保卡服务、公积金购房贷款等高频事项线下网点信息持续维护更新，新房购置“一件事”完成联调测试。针对行动不便的群众，帮办代办人员还提供上门服务，把窗口搬到群众家门口。

企业办事“服务上门”，以营商环境温度赢市场信心

企业开办曾是一场“马拉松”——名称核准、设立登记、刻章备案、税务登记、银行开户，环节多、时限长。如今，这场“马拉松”变成了“短跑”。

近日，位于周口市川汇区的某企业需要办理企业开办手续，川汇区市场监管局主动对接、上门服务，协助企业完成申请填报、材料审核、信息核验等流程，仅用1天就办结企业开办手续。

对于群众来说，“高效办成一件事”的意义是在窗口前少排一次队、少交一份材料、少等一天时间。而对一座城市而言，这些“少”汇聚起来，就是市场活力的“多”、群众获得感的“多”、治理效能的“多”。

从“一摞材料”到“一页表单”，从“跑多次”到“一次办”，从“部门摆摊”到“一窗通办”，“高效办成一件事”改革的意义，正在于用群众身边的“关键小事”写好民生答卷，以政务服务的速度与温度，迎接省第十二次党代会胜利召开。



智能分拣提效，日处理能力超100万件

周口邮件处理中心备战物流旺季

□记者 徐启峰 文/图

2026年春节前后，周口邮件处理中心单日处理邮件突破90万件，单日外发邮件约30万件，均创下周口物流纪录。面对即将到来的物流旺季，这座日处理能力102.6万件的处理中心准备得怎么样？10月20日，记者前往该中心一探究竟。

作业区里，9.6米长的邮车在装卸垛口进出，分拣线高速运转，海量包裹在传送带上奔流，在分拣线旁，一叠待处理的信件显得并不起眼。生产主管周静波说：“送信是邮政普遍服务的一项内容，不管地址多么偏远，我们都会把它安全、及时送达。”

看着这些信，记者想起一个问题：你有多久没写过信了？不过，信件在中心每天处理的邮件中占比不到1%。真正撑起这里的，是每天数以十万计、百万计的包裹、快件和电商邮件。

周口邮件处理中心占地74.6亩，承接至北京、上海、广州、深圳、杭州等8个重点省际城市的一干邮路，联动至驻马店、南阳、信阳等5个省内地市的二干邮路，统筹承担全市7县1市2区所有进出口邮件的分拣、中转、运输任务，日均邮件处理能力达102.6万件。

眼下处于业务淡季，10月20日这天，中心预计处理约30万件邮件。30万件邮件是什么概念？周静波介绍，这些邮件要依靠约100辆次长9.6米、承重12吨的邮车进出作业区，经过分拣再发往全市各县区、乡镇、村庄。一些普通物流企业送不到的末端，邮政仍然在跑、在送。

“没有引入智能化分拣系统之前，我们用工约300人，看得眼疼、累得手疼，一天才能处理30万件。”周静波介绍，2025年年底，投资1.52亿元的现代化智能处理中心建成投用。新场地、新设备、新流程，让邮件处理从过去靠人盯、靠手搬，转向自动化分拣和智能化调度。如今，中心邮件日处理能力达102.6万件，单日处理量峰值突破90万件，用工却减少一半还多。在末端配送环节，中心还投入15台无人车，用于业务量较大的揽投部自提点，单条线路运营成本同比下降84.41%。

周静波说，周口是人口大市，进口邮件数量有天然优势，但提升出口邮件数量，更能体现一地邮政实力。近年来，中心助力淮阳黄花菜、扶沟蔬菜、商水粮油等本土特色产品走出周口，并深度开发商水县渔网纺织、谭庄袜业等产业集群市场，形成“上仓下配”一体化经营模式，日均发运量8—10万件；同时对接亚马逊、TEMU、SHEIN、速卖通、TikTok Shop等跨境平台，今年上半年跨境电商承运量13.12万件。全市快递包裹业务量、业务量增幅、业务收入增幅和收入完成进度均居全省第一位。

“11月中旬起，物流行业将进入旺季。今年春节前后，我们单日处理邮件达到90万件以上，单日外发邮件约30万件，均创造了周口物流纪录。”说到即将到来的旺季，周静波自豪地说。

海量邮件中，信件及其所属的普遍服务业务只占极小比例。周静波介绍，邮政普遍服务是国家基本公共服务的重要组成部分，具有法定性。不管乡村多么偏远，无论业务盈亏，邮政都必须持续提供信件、5公斤以内印刷品、10公斤以内民用包裹寄递以及邮政汇兑服务，同时承担党报党刊等报刊投递任务，不得随意停止办理。这是邮政作为邮政行业“国家队”的重要职责。

57岁的赵胜利干了30多年邮递员，骑坏的“二八大杠”就有十几辆。如今，他每天还往市党政机关送报1500多份。“现在的邮件比以前多了很多，报纸却少了很多。但只要还有人看报，我们的工作就有意义。”赵胜利说。

物流滚滚，邮路通达。从一封手写信到智能分拣线，从“二八大杠”到无人车，变的是效率，不变的是“人民邮政为人民”的初心。邮路所至，城乡相连；周口邮政，正把每一件邮件安全送达，也把周口送向更远方。