

各地深化政务服务模式创新,推进企业和群众办事减时长、降成本——

线下只进一门 线上一网通办

本报记者 奚皓 李纵 姚雪青 李蕊

从“进一门”到“最多跑一次”,从“不见面”到“一网通办”,近年来,各地不断加快政务服务提档升级、提质增效。多地从关联事项集成办、容缺事项承诺办、异地事项跨域办、政策服务免申办等方面积极探索,用好数字赋能、改进审批环节,进一步提升企业和群众获得感。

关联事项集成办

梳理各类服务事项,实现相关服务主动推荐、精准匹配

社保医保、市民卡、商事登记……走进浙江省杭州市钱塘区政务服务中心,宽敞的办事大厅内,市民正办理着各类政务服务。

走上二楼,去年新设立的企业综合服务中心(以下简称“服务中心”)同样忙碌。场地内不仅聚合了多个政府部门服务,还集成了银行、律所、知识产权服务公司等市场侧、社会侧服务,将分散的企业服务内容“系统打包”,推动“高效办成一件事”落地见效。服务中心将所有涉企服务事项划分为人才、科创、金融、法治、开放等8个功能板块,按照“前台综合受理、后台分类联办、限时办结反馈”的要求,实现多种诉求一站办理。

“以前在各窗口来回跑,现在是‘自助点单’、一窗服务。”杭州崑崙新材料科技有限公司经理相利学,正在人才服务板块办理人才引引等多个事项。来到对应窗口,服务专员提供了相应的解决方案,半小时不到便完成办理。此外,服务中心还在一楼设置了兜底服务窗口,为疑难事项提供专项服务。

“除了流程简化,现在服务都主动‘找上门’啦。”办完业务,相利学打开浙江政务服务网“企服新干线”页面,扫描企业法人二维码,进入线上“企业专属服务空间”。在政策服务板块,杭州市工程研究中心认定、绿色工厂申报等相关政策一目了然。

从“企业找服务”到“服务找企业”,钱塘区“企服新干线”数字平台通过链接税务、社保等部门的数据库,建立了包含9个维度共97项指标的标签,归集各类数据180余万条,为3.3万家企业打造专属画像。同时借助智能算法模型,平台自动为企业筛选推送适配政策产品。此外,企业也可以自行添加经营数据、固定资产投入、知识产权等信息,实现更为精准的功能匹配。

“我们还上线了‘企业诊断服务’,基于政府侧数据的打通和公开信息,从企业规模稳定性、科技创新力、融资需求、经营风险、司法风险5个维度进行诊断,帮助企业及时发现风险。”服务中心政策服务板块首席服务官李亚军说。

《浙江省优化营商环境条例》明确要求,县级以上人民政府应当依托政务服务机构建设企业综合服务中心。作为推动“高效办成一件事”新的载体,浙江各地已相继搭建完成企业综合服务中心,上线企业线上综合服务平台和电子营业执照“企业码”。此外,浙江增强政策集成落地实效,全面梳理企业能享受的各类服务事项,实现相关服务的主动推荐、精准匹配。

当前浙江以政务服务增值化改革为牵引,持续优化营商环境。“在法定服务事项简材料、减环节的基础上,我们借助多方力量和技术手段,为企业提供更广泛、更深层次的精准化、个性化衍生服务,主动把服务做到前面。”浙江省委改革办相关负责人表示。

容缺事项承诺办

以“信用办”破解“证明难”

“我来办理不动产登记业务,由于忘记携带公章,有些申请材料没办法现场确认。本以办不了,没想到被‘容缺受理’,半个小时就办完了。”在广东省汕头市不动产登记交易中心,山东能源集团装备制造(集团)有限公司委托代理人唐嘉松为这里的办事效率点赞。

“以前企业用户办理不动产登记、过户等业务,如果缺少材料,需要多次跑。在实行容缺受理制度后,缺少非关键性申请材料或非关键性申请材料存在瑕疵的情况下,经企业申请并承诺10个工作日内补齐的,我们会先行容缺受理,企业在承诺期限内补充相关材料即可。”汕头市不动产登记交易中心副主任蔡炎辉介绍。

高效办成一件事

编者按:习近平总书记指出,加快推进电子政务,构建全流程一体化在线服务平台,更好解决企业和群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁的问题。

今年《政府工作报告》提出,“加快推进数字政府建设。以推进‘高效办成一件事’为牵引,提高政务服务水平。”此前,国务院印发《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》,要求全面深化政务服务模式创新。本版今起推出系列报道,关注各地优化政务服务、提升行政效能的探索。



上图:江苏省如皋市市民在当地行政审批局推出的“24小时自助服务区”办理业务。

吴树建摄(影像中国)

左图:内蒙古自治区呼和浩特市玉泉区市民在当地政务服务大厅办理业务。

丁根厚摄(人民视觉)



不动产登记是企业发展和个人生活中的重要事项,当前广东省部分地市结合本地实际,正加大力度推行“告知承诺+容缺办理”审批服务,建立事项事后核查和风险防范的差异化机制,提升服务效能。

“自实行不动产非公证继承登记告知承诺制以来,广州已顺利办理不动产非公证继承登记近2万宗。”广州市不动产登记交易中心相关负责人介绍,针对登记实际工作中申请人往往较难取得的被继承人父母的死亡证明、亲属关系证明两项材料,符合规定情形的,可以通过告知承诺制办理,以“信用办”破解“证明难”。

在实行告知承诺制为企业和群众办事提供便利的同时,该中心也强化事后监管,开展失信惩戒,不定期按比例抽查已核准登记的案件。该中心工作人员通过信息数据共享查询、实地察看等方式对申请人的承诺进行核实,对申请人故意隐瞒真实情况、提供虚假承诺办理继承登记的,依法依规更正登记。

“在推行‘告知承诺+容缺办理’审批服务过程中,我们还建立相应容错机制,在工作人员办理过程中,除以容缺受理名义谋求私利的情形外,不对因容缺受理造成受理或审核要件不完整的情形进行处罚问责,以最大限度推进政务服务优化。”蔡炎辉说。

异地事项跨域办

以“免证办事”方便群众享受更多“同城待遇”

家住江苏省南京市的陈宁,工作地和公积金缴存地都在上海,他想提取自己的公积金还在南京的所购住房贷款。按照以往程序,房屋主贷人必须到场才可以办理。但主贷人是他妻子,因工作原因近期不便离开南京去上海办理,这让全家犯了难。

抱着试一试的心态,夫妻俩来到南京市政务服务大厅公积金窗口咨询。工作人员向他们介绍,现在有了长三角住房公积金“一网通办”服务方式,可办理包括异地购房提取公

金、开具公积金异地贷款缴存使用证明等8项公积金高频服务事项。

随后,工作人员通过平台,为陈宁办理了信息登记录入。两个工作日后,陈宁提取的公积金就顺利到账了,不用再往返沪宁两地,也避免了不必要的花费。

政务服务模式创新,数据共享跨域办理,给群众带来了实实在在的获得感。

17年前,周强从浙江省温州市永嘉县来到江苏省苏州市吴江区盛泽镇投资经营一家织造厂。随着生意越做越大,前几年,他将父母接到身边,一家人在吴江生活定居。但父母异地就医报销问题让他发愁。老人的医保缴存在永嘉县,在吴江区就医产生的费用,之前仍需回原户籍地报销。来回折腾不说,还费时费力。

为了解决难题,周强来到盛泽镇便民服务中心咨询。工作人员告诉他,可以通过办理异地长期居住人员备案,实现本地直接刷医保结算。盛泽镇政务服务大厅的“跨域通办·云综窗”可以直接连线永嘉县政务服务中心,完成异地长期居住人员备案的事项办理。

“比想象中还要便利!”当天,周强便在“跨域通办·云综窗”自助终端上一键发起远程服务,连线永嘉县政务服务中心工作人员接入受理。现场读取身份证信息完成人脸比对,并通过高拍仪将代办委托书、父母身份证在线传输给属地工作人员受理审核,周强为父母办理了异地长期居住人员备案事项,消除了异地就医报销的烦恼。

“近年来,随着长三角一体化发展战略实施,企业跨区域经营日益频繁,跨区域生活的群众越来越多,围绕教育、就业、社保等与生产生活密切相关的异地办事服务成为新刚需。”江苏省数据局副局长张曼说,“一网通办、跨域通办等服务模式,通过数据共享、技术赋能创新业务场景,有效解决企业群众异地办事多地跑、折返跑等难点、堵点问题。”

江苏强化部门协同联动,不断创新示范性场景应用,全省各级政务服务中心均设立了长三角“一网通办”专窗,175项高频事项被纳入银行自助服务终端。在线上,江苏落实长三角

12345热线一体化发展,建立省和部分设区市话务直转机制和跨省诉求首接责任制。此外,江苏不断深化“免证照长三角”建设,实现37类高频电子证照共享,上线线上应用场景674个和线下应用场景1384个,进一步方便长三角地区企业群众“免证办事”,享受更多“同城待遇”。

政策服务免申办

政策红利直达快享,给更多企业带来实实在在的便利

前段时间,山东安信制药有限公司账上收到了25.62万元的资金,上面备注着“稳岗返还”4个字。“我们没有提前申请,资金就直接拨付过来了!”山东安信制药有限公司人力资源部主任鲁军说。

这笔钱是咋来的?过了几日,山东省济南市历城区人社局工作人员主动上门来讲解政策。鲁军明白了:济南市正在推行惠企政策“免申即享”——企业无需申报,即可享受到政策红利。

近年来,济南市不断深化“放管服”改革,出台系列惠企政策,但过去长期存在政策兑现迟、慢、繁、难等问题。“企业不知道能享受什么政策,找谁兑现政策。向主管部门申请时,可能得多跑腿,还要携带各类材料,填写大量表格,手续多,效率低。”济南市企业服务中心主任吴玉涛说。

为了让企业便捷地享受政策红利,济南市强化部门间内部协同联动,围绕产业发展、创新创业、金融支持、人才激励、供需对接、服务保障等方面,推出惠企政策“免申即享”清单并向社会公布。

“过去是‘人找政策’,企业主动申请;现在是‘政策找人’,企业等拨付即可。”吴玉涛介绍,济南市加速数字政府转型升级,以“泉惠企·济南市企业服务综合智慧平台”为依托,整合10个市直有关部门的1550余万条数据信息,运用大数据等技术,为企业精准匹配、智能推送符合条件的惠企政策。

免申并不等于免审。“智慧平台前端面向企业提供服务,后端连接全市职能部门,提供政策解读、审核、评价等服务;各部门强化过程监管,及时公开享受政策奖补企业名单,接受社会监督,确保奖补科学合理、公平公正。”吴玉涛说。

自2021年至今,济南全市已发布3批129项“免申即享”政策清单,惠及经营主体90余万户(次)。我们将推进各涉企服务部门横向协同、市区上下联动,持续深化“免申即享”改革,提高数据匹配精准度,扩大政策覆盖面,真正打通惠企服务“最后一公里”,给更多企业带来实实在在的便利。”吴玉涛表示。

新闻看法

韩某在网店购买了50余件盲盒“福袋”商品,花费2万余元。随后,在完成线上“拆袋”,未收到货的情况下,韩某申请了“七日无理由退货”。商家表示,韩某购买的商品为“福袋”类商品,店铺在商品详情介绍、消费者下单购买过程中,均设置了明显的提示——“完成拆‘福袋’后,不支持七日无理由退货”。根据活动规则,韩某已完成线上“拆袋”,不适用“七日无理由退货”的规定。遭到商家拒绝后,韩某起诉到北京互联网法院。

根据消费者权益保护法,经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由,但消费者定作的,鲜活易腐的,在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品,交付的报纸、期刊等商品除外。其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适用无理由退货。

“商家在商品销售页面已经对‘不适用七日无理由退货’进行明确提示,且消费者在购买前已表示明确知晓。”北京互联网法院综合审判二庭庭长张连勇介绍,考虑到涉案商品的特殊性,盲盒商品已线上“拆封”。在内容被知晓的情况下,其商品价值已实现,此时要求盲盒经营者接受无理由退货,必然会严重影响盲盒销售的常规状态,法院判决驳回了韩某的全部诉讼请求。

自2018年建院以来,截至2023年12月31日,北京互联网法院共受理涉网络消费领域案件23792件,其中涉“七日无理由退货”消费纠纷案件679件,案件数量总体呈上升趋势。“通过梳理案件发现,对于‘七日无理由退货’的规则适用范围引发的争议增加。”北京互联网法院副院长赵瑞昱介绍,对于盲盒等新型商品,是否可以界定为根据商品性质“不宜”退货的商品,成为争议焦点。同时,部分经营者对普通服饰、鞋类商品等非“不宜”退货商品,通过在销售页面标注“不支持七日无理由退货”,随意扩大不适用“七日无理由退货”适用范围。

根据最高法相关司法解释规定,消费者因检查商品的必要对商品进行拆封查验且不影响商品完好,电子商务经营者以商品已拆封为由主张不适用无理由退货制度的,人民法院不予支持。实践中,经营者和消费者对退货商品是否“完好”这一问题容易出现争议。部分经营者以电子产品拆封、家具进行过组装、鞋盒破损等情况影响商品价值为由,拒绝消费者的“七日无理由退货”申请,致使消费者权益受损。

吕某在某公司经营的店铺购买一件羽绒服,在收到羽绒服同日向该公司提出退货申请,该公司以吕某退回的涉案羽绒服水洗标和扣子磨损、商品并非完好为由,拒绝了吕某“七日无理由退货”申请。

“对退货商品是否完好这一待证事实,经营者和消费者容易陷入举证僵局,如何处理?”该案审理法官介绍,结合日常生活经验判断,吕某从收货到退货发出时间间隔仅17小时,涉案羽绒服被吕某长时间穿着或经过多次水洗而造成磨损的可能性较低,某公司提供的现有证据不足以证明涉案羽绒服存在的磨损问题是由吕某造成,不应据此认定吕某退回的商品并非完好,法院判决支持原告退款退货的诉讼请求。

因网络购物特点,消费者购物前无法切实了解商品特性,易出现冲动消费。部分消费者冲动购入商品后,即申请无理由退货甚至拒收,增加了经营者的成本;部分消费者未能做到诚信消费,在对商品不满意时,未根据实际情况选择恰当的退货退款模式,存在试用后未保持商品完好而申请退货等滥用“七日无理由退货”规则的现象;甚至抱有短期使用后退货退款、恶意申请“仅退款”的“薅羊毛”心态,侵害了经营者利益,背离了“七日无理由退货”规则的初衷。

“规范‘七日无理由退货’规则适用标准、维护诚信公平的市场秩序,切实保护经营者和消费者合法权益,是审理相关案件中坚持的基本裁判导向。”赵瑞昱提示,消费者购物前应尽到审慎注意义务,充分了解“七日无理由退货”政策、平台关于“七日无理由退货”规则的适用条件,依法理性维权。同时,要诚信文明消费,不可滥用“七日无理由退货”规则。

黑龙江肇东市

产业联合党委带动致富增收

本报哈尔滨3月31日电(记者祝大伟)黑龙江省肇东市探索“乡村党组织+龙头企业+农村合作经济组织”发展模式,组建产业联合党委,紧密连接产业链上下游生产组织。全市围绕鲜食玉米、蔬菜、谷物、肉牛、乳业等优势产业,依托龙头企业,整合84个乡村党组织、19家上下游企业,组建6个产业联合党委,推动产业链逐步拓展延伸。

产业联合党委通过设立“党员示范车间”“党员示范班组”“党员责任区”,评选“岗位标兵”“创新能手”“技能先锋”等途径,以党建引领企业生产经营。企业党员职工和农户结成技能提升对子,企业党员作表率,带动农户开展规范、高效生产,实现党建与生产经营的深度融合。其中,当地预制菜产业联合党委不断拓展产业链条,带动9个乡镇13个村从事订单种植,促进村集体增收102万元,为就近村屯提供270个就业岗位,人均年增收3.4万元。此外,肇东市组织营商环境建设监督局、市场监督管理局等7个职能部门选派驻企联络员,为企业提供土地审批、项目申报、招聘员工等服务。

本版责编:季健明 许丹阳 何昭宇

网络购物中,消费者与经营者容易因退货发生纠纷——
七日无理由退货,哪些情况不适用
本报记者 魏哲哲

哔哩哔哩公司加强党组织建设

以高质量党建引领互联网企业发展

本报记者 马原

UP主党员中成立“UP主党支部”,集中组织UP主党员开展组织生活,组织多期主题团日活动和专题研讨。

哔哩哔哩公司党委与多个机关党组织开展党建联建,与复旦大学新闻学院、上海财经大学人文学院等区域党建联盟单位开展党建联建。去年5月,哔哩哔哩公司党委与上海科学院机关第三党支部开展联建活动,集中研读《数字中国建设整体布局规划》,探讨交流数字赋能、数字安全等方面内容,同时对网络科普

人才的认定进行了讨论交流。

为提升党员参与的积极性和广泛性,哔哩哔哩公司党委采取参与感强、线上线下融合的方式,开展党员教育培训;开展“参与一次体验党课、观看一部红色电影、阅读一本‘四史’书籍”主题活动,组织党员开展“学史达人”线上答题竞赛……

哔哩哔哩将宣传好党的历史、党的路线方针政策作为重要任务,将党建与互联网内容建设深度融合,创新推出主旋律优秀视听作品。

哔哩哔哩与中国文物报社联合出品纪录片《烈火,鲜血与旗帜》,展现了中国共产党的光辉历程,播放量超300万次。

哔哩哔哩始终坚持走正能量和高流量有机结合的发展模式,在更多年轻人中传播正能量,在年轻一代中唱响主旋律。原创动画作品《我的祖国》,聚焦新中国成立以来的重大历史事件和社会变迁;在上海市外宣办策划指导下,与青年插画团队合作开展“一个都不能少——长卷寻宝”系列活动,讲述打赢脱贫攻坚战的中国故事,吸引海内外超过1.6亿人次浏览关注……

“互联网企业党建,为企业发展凝聚力量、增添动能。下一步,我们将进一步做精做实企业党建品牌,以党建引领内容建设,让互联网充盈正能量、澎湃大流量。”哔哩哔哩公司党委相关负责人说。

在上海龙华烈士陵园,一批年轻的参观者轻声诵读起描写革命烈士的诗句。哔哩哔哩公司党委开展“踔厉奋发强宣传 勇毅前行向复兴”主题党日活动,追寻红色足迹,聆听革命故事,公司员工与UP主(上传者)志愿者们来到上海龙华烈士陵园缅怀革命先烈。

2019年6月,在哔哩哔哩网站成立10周年之际,公司党员人数超过100人,哔哩哔哩公司党委正式成立。近年来,哔哩哔哩公司党委创新方式方法,将党建工作对象覆盖“员工、UP主、用户”,将党建工作目标涵盖“组织、服务、引领”,进行了新探索、新实践,以高质量党建引领互联网企业高质量发展。

2021年4月,哔哩哔哩公司党委探索加强新业态从业人员党组织建设,在“常驻地在上海、以视频制作为主要工作、有一定影响力”的