

法治头条·优化法治化营商环境

政府“一诺千金” 提振企业信心

——安徽推进“政府履约践诺”一线观察

本报记者 张 璁

在安徽省合肥市高新区，初创企业合肥和晨生物公司借助基因编辑和人工智能，设计出高效经济的生物合成路径，让微生物细胞“吃进”营养成分，就能产出人类所需的特定原料，实现科研成果跨出实验室“大门”。

然而，企业创始人和高管来自五湖四海，各自科研背景也与当地没有太多交集。那为什么要落脚在合肥创业？

“政策兑现的稳定性，能帮助我们对冲创业风险的不稳定性。”和晨生物首席技术官周伟正说，公司看中的就是当地政府“一诺千金”的营商环境。

今年3月，习近平总书记在地方法考察时强调：“一个地方的发展活力同营商环境密切相关。”7月31日召开的国务院常务会议提出“在建设全国统一大市场，优化营商环境等方面取得更多成效”。

记者在安徽采访发现，“政府履约践诺”是不少企业谈及当地营商环境时的高频词。什么是“政府履约践诺”？其又为何成为企业观察营商环境的一个风向标？

着力解决“新官不理旧账”等问题

针对“新官不理旧账”和公共政策兑现不到位、不及时、不全面等问题，安徽从2021年开始持续开展公共政策兑现和政府履约践诺工作。

“1700余万元的奖补资金，只兑现了不到500万元。”前不久，安徽省芜湖市市委依法治市办收到一条问题线索——当地某企业通过安徽省创优营商环境为企服务平台反映，政府白纸黑字承诺的奖补资金至今没有兑现，企业经营也面临一定困难。

“作为全市依法推进公共政策兑现和政府履约践诺专项行动的牵头单位，我们接到问题线索后，第一时间就调度督促。”芜湖市委依法治市办有关负责人说。工作提示单随即发到芜湖市弋江区委依法治区办，要求第一时间了解企业诉求，分类施策，依法化解。

经核查，该企业反映的情况基本属实。根据2020年12月以来与企业签订的相关协议，芜湖高新区管委会和弋江区白马街道共拖欠该企业1300余万元奖补资金。

承诺的真金白银怎么兑现？本着尊重契约精神、解决企业实际困难、优化营商环境的原则，弋江区委依法治区办组织营商办、工信部门、投资促进部门就企业反映问题如何化解进行深入探讨；白

马街道办、弋江区投资促进中心与企业进行多轮坦诚、务实协商……目前，涉及芜湖高新区管委会的奖补资金，已开具兑付单；涉及白马街道的资金则达成分期支付方案，2025年底前完成剩余款项支付。

“真没想到会有这么大的解决力度。”该企业负责人说，政府履约践诺为企业发展提供了真金白银的助力，从中也感受到政府支持民营企业的决心。

多渠道收集、清单化办理、闭环式解决……近年来，聚焦招商引资、招才引智、创新创业等重点领域政策兑现问题，安徽通过线索征集、企业上报、主动咨询等方式开展全面排查，持续梳理化解有诺不践、延迟兑付等历史遗留问题。

“法律权利义务关系明晰、具备条件的立即兑现履约；暂不具备条件的限期兑现履约；权利义务关系有争议的，明晰责任后再兑现履约。”安徽省委依法治省办副主任、省司法厅党委书记、厅长罗建华介绍，通过持续推动政策落实到位、持续推动承诺兑现到位、持续推动欠账清欠到位。截至目前，安徽全省已累计摸排履约践诺问题6769件，推动兑现政策资金93.8亿元。

“一手清理存量，另一手坚决遏制增量。”安徽省司法厅法治督察处处长张艳楼说，安徽为此加强政策制定和合同签订前置性合法合规审查，特别是在招商引资中加强项目论证，防止因急于招商过度、违规、越权承诺，避免“说到做不到”而衍生新问题。

提升的是政府公信力，提振的是企业发展信心

推进政府履约践诺过程中，既要解决一些地方和部门在思想认识、问题化解、政策实施等层面的问题，也面临着财政运行紧平衡状态下，资金兑现压力增大等现实难题。

那为什么政府履约践诺在安徽有这么高的“优先级”？在一个被“兜底”的承诺里，记者找到了部分答案。

安徽省淮南市寿县的吴章胜返乡创办了寿县博轩箱包有限公司。经人介绍，他得知寿县三觉镇陈岗村有处不错的厂房，便与村里签下租赁协议，并马不停蹄地开始组织生产。

但一条厂房腾退通知，让吴章胜阵脚大乱。原来，他租下的厂房当年是利用扶贫资金所建，现状为设施农用地，如今用于箱包生产，属于私自改变土地用途。有关部门在

督察违法用地线索时，依法将其列为违规使用农业用地项目，限期整改随之而来。

“我和村里签合同，不也是跟公家打交道嘛，所以才敢放手投入。政府要是这么不负责任，哪个企业还敢来办厂？”吴章胜遂向安徽省创优营商环境为企服务平台投诉。

4月30日接到投诉件后，淮南市委依法治市办当天就向寿县县委依法治县办发出工作指引清单，要求依法依规及时办理。一场政府履约践诺行动随即展开。

“博轩箱包虽不是跟镇政府签的合同，但村里向企业作出承诺同样关乎政府公信力。作为属地政府，镇里在企业面临困难时应该担起责任，积极为企业纾困解难。”三觉镇镇长李媛媛说。

为保障企业继续生产经营，李媛媛四处沟通协调，几天内就在镇里找到了另一处合适的厂房。“鉴于企业搬迁对经营产生的影响，我们还协调为企业减免了部分租金，帮助企业尽快恢复生产。”李媛媛说。

记者在博轩箱包搬进的新厂房里看到，目前生产不仅重回正轨，而且规模还有所扩大，工人们也正赶制一批出口海外的外贸订单。“我们的产品对路，现在又有了稳定的发展环境，我的目标是争取几年内把公司做成规上企业！”吴章胜踌躇满志。

“推进政府履约践诺，提升的是政府公信力，提振的是企业发展信心。”安徽省委依法治省办成员、省司法厅党委委员、副厅长张国安表示，近年来，安徽采取先试点、再推广的做法，先后出台依法推进公共政策兑现和政府履约践诺专项行动1.0版、2.0版、3.0版，从省级层面常态恳谈、市级层面“企业家接待日”，到县乡层面“上门办公会”、乡村层面“包联走访”，形成全域发力。

“下一步，我们将尽快建成安徽省招商引资合同协议履约监管应用系统，形成闭环、可溯源、可追踪的‘全生命周期’合同履约监管体系。”张国安说，要通过建立政府失信惩戒机制，推动“政府承诺+社会监督+失信问责”闭环运行，构建正向激励、失信必惩的良好信用生态。

打造言必信、行必果的法治政府、诚信政府

在位于大别山腹地的安庆市岳西县，一张辐射各乡镇的零售网络关乎民生保障。2022年初，作为当地首个实现跨区域经营的商贸企业，岳西县新纪元百货有限公

司决定投建大型冷链仓储中心，提升企业保供服务能力。但随着经营规模扩大，资金紧张成为企业面临的难题，1万立方米冷库保存仓库项目迟迟未能完工。

正当公司总经理汪新一筹莫展之际，2022年4月的一天，岳西县司法局工作人员突然登门。“当前，省里正推进公共政策兑现和政府履约践诺专项行动，企业有什么问题想反映吗？”岳西县司法局党组成员贾慧勇开门见山。“冷库建设缺钱，政府能不能帮一把？”汪新抱着试一试的心态，借此机会说。

听完企业诉求，贾慧勇认为这个不属于政府“有诺不践”，但县里搭建的公共政策兑现服务平台，正常常态化梳理整合各部门出台的惠企政策，让这些好政策及时、有效触达企业，又何尝不是一种公共政策兑现？

说干就干，岳西县司法局与县商务局通过对照全县惠企政策，分批分类逐项梳理。功夫不负有心人，梳理发现县里当年获批成为全国首批县域商业体系试点县，新纪元公司的冷库建设符合纳入岳西县商业体系建设项目目录的条件。

“通过‘一网’通查、‘一键’匹配、‘一秒’推送，企业确认申请意愿后，就启动了政策兑现程序。”贾慧勇说，如今的“免申即享”改变了过去企业先申报、各级层层审核把关的繁琐程序。

随着公共政策资金的兑现，企业已顺利完成项目建设，去年的营业额再创新高。“这几年我们又申领几次奖补资金，用于乡镇商贸中心的改造升级，基本都是提交材料，‘一步到位’享受申报资金，不再需要企业线下‘跑腿’了。”汪新说。

近年来，安徽不断探索惠企政策的高效兑现，比如芜湖市就迭代升级“惠企政策网上超市”，让惠企政策“免申即享、即申即享、限时即享”，变过去的“企业找政策”为如今的“政策找企业”。

目前，安徽依托“皖企通”搭建公共政策兑现应用系统，聚焦科技创新、就业创业、减税降费等重点领域，初步实现涉企审批一网通办、惠企政策精准推送、政策兑现直达共享。今年以来，全省通过“皖企通”兑付财政资金24亿元，惠及企业近万家。

“作为法治政府建设率先突破的牵引性工作，如今政府履约践诺被列为各级党委、政府‘一把手’工程，以更高站位、更大力度系统谋划提升，打造一流营商环境升级版。”罗建华说，要通过持续推动公共政策兑现和政府履约践诺提档升级、拓展深化，努力打造言必信、行必果的法治政府、诚信政府。

金台锐评

今年中央城市工作会议明确提出，“着力建设便捷高效的智慧城市”，强调“坚持党建引领，坚持依法治市，创新城市治理的理念、模式、手段，用好市民服务热线等机制，高效解决群众急难愁盼问题”。

城市是现代化的重要载体。让城市更聪明一些、更智慧一些，是推动城市治理体系和治理能力现代化的必由之路。日益完善的政府数字平台，让数据多跑路、群众少跑腿；推动城市基础设施生命线运行“一网统管”，可提前发现隐患……如今，全国各地市以上城市已基本建成数字化城市管理平台，其中大部分城市对平台进行了智能化升级，更加精细精准地识别和回应群众诉求，提供更暖心更便捷的服务。

智慧城市建设，以平安为底色。近年来，社会治安综合治理中心规范化建设不断推进，借助现代科技力量化解矛盾纠纷，运用大数据分析高频诉求、风险隐患，及时预警重大风险。依托云计算、大数据、人工智能等数字信息化技术，各地构建立体化社会治安防控体系，极大提高社会治安综合治理精准性、高效性。一个个智慧化应用竞相涌现，让新时代“枫桥经验”以“数”和“智”的方式更好地赋能城市治理，迸发出巨大效能。例如，在浙江杭州萧山区盈丰街道，萧山区法院利用一根网线、一块屏搭建起“共享法庭”，群众在家门口就能享受到法律咨询、矛盾调解等服务。

智慧城市发展，离不开法治护航。当物联网、人工智能等技术重塑城市运行规则时，传统法治框架也会面临规则滞后、权责模糊甚至价值冲突等问题。比如，智慧城市创造的数据红利，极大提高公共服务效率、带来生产生活便利，但也不时伴随着个人隐私泄露、“大数据杀熟”等问题。此外，地方立法供给不足、城市特殊群体面临数字鸿沟等，也在一些地方建设智慧城市过程中暴露出来。

以技术创新与制度创新双轮驱动，才能实现“城”与“人”的深度契合。要不断完善智慧城市规划，破解数据共享和系统孤岛难题，使智慧应用互联互通、协同发力。要坚持依法治市，通过立法、执法、司法全流程保障，推动技术创新向上向善。比如，明确数据的权属、使用范围及安全责任，保障智慧应用安全可控、公平普惠；建立严格的算法透明机制，防止“技术黑箱”对公平正义造成侵害，确保智慧城市的发展在法治轨道上行稳致远。

“城，所以盛民也；民，乃城之本也。”坚持以人民为中心，在法治轨道上不断推进智慧城市建设，人民群众才能更公平普惠地享受发展成果。当城市智慧系统以民生痛点为优化导向，当市民服务热线等机制手段确保群众诉求能够“一键直达”、难题可以“必应速解”，一座座“会思考”的智慧城市，必将让群众生活得更安全、更美好。

智治+法治，让城市更安全更美好

元玉昆

以案说法

APP偷偷“自动续费” 法院判决支持全额退款

本报记者 倪 弋

数字经济时代，会员付费成为众多互联网产品的普遍盈利模式，消费者开通会员才能获得相关的互联网产品和服务。然而，一些网络经营者通过设计信息隐蔽、误导性的APP界面，在消费者购买会员服务时默认同意“自动续费”，容易导致消费者遭遇“消费陷阱”。

某科技公司是某网盘APP的运营者。2023年10月6日14:07，唐某支出0.3元开通某网盘24小时体验会员；次日05:08，APP在未通知唐某的情况下，通过唐某的支付宝账号每月自动续费扣款29.9元。7个月后，唐某发觉其被自动扣款，遂向客服要求退款，但客服予以拒绝，表示续费已提前5天通过APP站内信发送通知，并附站内信查看路径。

APP是如何在唐某毫无察觉的情况下，偷偷让其“自动续费”的？客服予以拒绝的理由，其背后到底是什么情形？原来，根据客服提供的“查看路径”，APP并无消息标识，“消息通知”需进入网盘会员中心，点击“我的会员”才能查看。同时，根据唐某提交的页面截图，在“连续包月”购买选项下仅有一行灰色小字体显示“到期后自动续费29.9元/月，可随时取消”，在“同意协议并支付6元”的支付选项下方，有一行灰色小字体显示“开通会员即表示同意续费协议/会员协议/付费授权服务协议”。

在唐某购买的24小时体验会员尚未结束时，APP就在未通知、提醒唐某的情况下即采取自动续费扣款；在后续自动续费日期前，仅通过APP站内信的方式通知唐某，而该APP界面并未设计醒目易见的“消息”标识，消费者难以看到站内信息，且查看途径较为繁琐，让人难以注意。

广州互联网法院经审理认为，公司方在APP界面对自动续费的提示使用的是极不明显的灰色小字体，降低了用户注意到的可能性，且默认消费者同意，属于法律禁止的搭售行为，剥夺了唐某对接受自动续费的自主选择权。根据民法典规定，提供格式条款一方有采取合理方式提示对方注意与自己有重大利害关系条款的义务。但APP在设计会员购买页面时，未尽到“显著提醒”消费者注意的法定义务，并未通过弹窗、强制阅读等合理方式提醒消费者注意，反而使用消费者容易忽略的灰色小字体，且将续费协议与其他多个协议并列，消费者在浏览页面时难以识别到与自动续费相关的重要信息，无法在知情基础上作出理性决策。

据此，法院依法认定公司方侵害唐某知情权和自主选择权，判决其退还唐某被自动续费扣款的全部金额239.2元。公司方不服一审判决提起上诉，双方在二审达成调解，公司方不仅全额退还扣款，还额外对唐某进行了补偿。



上图：浙江省舟山市岱山县公安局高亭派出所民警走进社区开展反诈宣传月活动。

左图：江苏省扬州市宝应县公安局民警向村民发放防范诈骗宣传资料，详细讲解养老诈骗的常见手段和防范方法。

邹训永摄(人民视觉) 沈冬兵摄(人民视觉)

本版责编：倪 弋 式设计：沈亦铃



人民法院推动诉辩状示范文本全面推广、扩容升级，降低诉讼专业门槛——

“示范文本”辅助 便利群众诉讼

本报记者 魏哲哲

到法院打官司，书写一份条理清晰、看得明白、用得方便、精准表达诉求的起诉状或者答辩状，对很多当事人来说是个“技术活”。

为了便利群众诉讼，更好保障当事人诉权，2024年3月，最高人民法院会同司法部、中华全国律师协会印发通知，针对民间借贷、买卖、物业服务等11类常见多发的民事案件，试行制定表格化、要素式民事起诉状、答辩状示范文本。在此前试行的基础上，三部门日前联合印发通知，将示范文本新增56类，总数达67类，自今年7月14日起在全国法院全面推广。这也意味着2016年以来一直沿用的诉辩状文书样式正式“换脸”、扩容升级。

示范文本到底是否好用？能起多大作用？王某等50名车主很有发言权。

他们都在某4S店买了汽车，4S店曾承诺会在购车后一定期限内返还购车补贴。然而，4S店因经营不善关闭，50名车主的购车补贴被拖欠。

去年底，王某、李某代表50名车主前往内蒙古呼和浩特市回民区综治中心寻求帮助。“车主来的时候，没有准备反映问题的相关材料，口头表述不清楚，证据也比较零散。”入驻综治中心的调解员王咏梅便指导他们填写要素式起诉状。

“这个表格很清楚，我们对对应填写就能清晰表达诉求。”示范文本的填写，还让当事人及时了解能主张违约金，并当场提交了解纷材料。为实质化解纠纷，综治中心组织市场监督管理等相关单位以及行业专业性

调解组织共同开展纠纷调处工作，并请入驻综治中心的法官李浩跟进指导调解。

“调解员批量比对双方提交的要素式起诉状，确认双方症结在于4S店因经营困难，暂无力按约支付购车补贴。”李浩说。

经过耐心调解，车主同意延长返还期限，4S店承诺在宽限期内全额返还购车补贴。50名车主与4S店达成调解协议。其他车主参照此方案，与4S店自行协商解决。

据统计，2024年自然人起诉的案件有1140万件，无律师代理的约占78%，企业起诉的案件有763万件，无律师代理的约占64%。示范文本为群众诉讼带来切实的便利。对那些没有请律师的诉讼当事人来说，示范文本在打破沟通壁垒，充分保障诉讼权利方面发挥着

重要作用。

“人民法院不止于推广示范文本，更重视示范文本在先行调解等环节中的应用。”最高人民法院立案庭相关负责人表示，目前，全国法院将示范文本推广应用与综治中心建设、加强先行调解一体落实，促推纠纷源头预防、前端化解。

同类纠纷能否从“逐个调”到“集中解”？“统一规范的诉辩状示范文本方便进行比对，为快速锁定核心争议焦点、一揽子化解纠纷提供了基础。”该负责人介绍，示范文本不仅成为便利当事人的“诉讼工具”，也为调解组织和调解员提供更明晰的调解方向和内容，让矛盾化解有了更清晰的指南，切实提升了解纷质效。

目前，示范文本已涵盖了刑事(自诉)、民事、商事、知识产权等9个常见多发纠纷领域。据了解，最高法将持续深化示范文本应用工作，进一步提升精准服务能力，完善在线填写等智能辅助功能，发挥典型案例示范引领作用，加强示范文本应用服务供给，持续优化示范文本内容，畅通意见反馈渠道，让人民群众有更多法治获得感。