

聚焦网络扶贫③

中国网络扶贫信息服务体系基本建立

农村信息服务帮了大忙!

本报记者 彭训文

基础金融服务走进千家万户、远程医疗让群众不出远门看病、大数据使扶贫工作更精准……移动互联网时代，信息服务在扶贫工作中的重要价值日益凸显。中央网信办副主任杨小伟近日表示，经过4年多建设，中国网络扶贫信息服务体系基本建立，远程医疗实现国家级贫困县县级医院全覆盖，全国行政村基础金融服务覆盖率近99.2%。



在福建省福州市罗源县税务局办税大厅，税务人员帮助涉农企业工作人员查询纳税信用等级信息。

新华社记者 宋伟摄

家门口就能存取款

近年来，随着互联网进乡村，贫困地区村民在家就能享受信息化带来的各种便利。“农信普惠金融服务点帮我解决了大问题。”贵州省贵阳市息烽县青山苗族乡大林村村民孙维光老人已过九旬，如今需取养老金时，只需带卡到自家家门口的农信普惠金融服务点就能取到现金。

“金融服务便民点就像一个微型银行。”负责管理服务点的当地村民杨显兴说，服务点能为村民办理小额取现、转账汇款、代理缴费等相关业务。此外，服务点还能缴纳社保，省去了村民到县镇网点的奔波。

如今，越来越多像贵州这样的省份实现了行政村金融服务“村村通”。统计显示，全国行政村基础金融服务覆盖率已达99.2%，基础金融服务进乡村，让老年人或偏远地区农民群体享受到了与城市居民均等的金融服务。

2016年，中央网信办等三部委印发《网络扶贫行动计划》，提出实施信息服务工程。推进基础金融服务“村村通”等信息服务，就是该工程的重要内容之一。近年来，多方合力搭建一县一平台、开通一户一终端、形成网络扶贫队伍等，并整合金融、教育、医疗、社保等资源和服务向贫困地区延伸，中国已基本建立起网络扶贫信息服务体系。



黑龙江省哈尔滨市第一医院医生通过远程医疗为该市延寿县贫困户提供诊疗服务。

新华社记者 杨思琪摄

远程医疗铺就“健康路”

看病难、看病贵，是困扰很多贫困地区群众脱贫的大问题，有的还因病致贫、因病

返贫。组织医疗机构开展远程医疗服务，成为破解这一难题的新模式。

“过去我既怕得重病，又怕交通不便耽搁看病。现在不出镇子、不花钱就能在三甲医院‘看’病。这在以前，我想都不敢想！”今年64岁的黄维兰是陕西省安康市平利县老县

镇一名贫困群众，患有乙肝、肝硬化、失血性贫血（重度）等病。由于病情较重，无法长途跋涉。

通过远程医疗平台，老县镇中心卫生院与安康市中医医院、平利县人民医院、平利县中医医院等建立远程诊疗联系，让黄维兰在家门口就能获得来自三甲医院的最佳治疗方案。目前，陕西已完成10个市、96个县域的远程云平台全覆盖，连接超过2万家医疗机构，全省因病致贫户较开展健康扶贫工作前减少13.8万户。

在全国，远程医疗已实现国家级贫困县县级医院全覆盖。一些地方利用“互联网+医疗健康”探索健康扶贫新模式，将人才下沉到基层，将疑难杂症及危重患者上转，形成“基层首诊、疑难上转、康复回家”的医疗模式，实现互联网与健康扶贫相结合，让贫困群众住院、报销及补偿领取更加方便。

大数据让扶贫更有“数”

贫困人口因何致贫？区域性贫困有何特点？扶贫政策如何对症下药？要回答好这些问题，需要以大数据为基础的信息支撑，推动扶贫工作由“大水漫灌”向“精准滴灌”转变。

在重庆，以前识别一个贫困户，要经过多个步骤程序，耗时约1个月。如今通过运

用“渝扶贫”APP，贫困户资料填报、审核在线上就能完成，信息实时更新，帮扶更有针对性。今年8月，重庆精准扶贫大数据平台基本建成，实现了对贫困户动态信息、产业项目、扶贫资金、帮扶过程的全流程实时监督。

近年来，多地建成精准扶贫大数据平台，推动“互联网+”与精准扶贫相结合。如贵州省依托大数据和云计算打造的扶贫云平台，运用大数据手段实现对全省建档立卡贫困人口、贫困村、贫困乡镇、贫困县的动态监测，为制定精准扶贫措施提供参考。浙江省、湖北省通过构建面向农村的电子政务平台，提高办事效率，解决农村“最后一公里”问题，促进“服务下移”。

在建设统一的扶贫开发大数据平台方面，全国扶贫开发大数据平台功能不断完善，横向逐步实现与残联、住建、人社、教育、民政、公安等部门数据常态化交换，纵向逐步实现与各省扶贫机构建档立卡数据联动运用。

中央网信办副主任杨小伟透露，接下来，中央网信办和有关部门将开展大数据监测，精准识别返贫风险，加强协调联动，深入挖掘互联网的潜力和优势。

专家表示，应继续加快建设“全国一张网”的大数据精准扶贫系统平台，打通部门间的数据壁垒，利用大数据精准扶贫提升扶贫绩效，促进大数据与扶贫脱贫工作的深度融合。

互联网大咖秀

汤姆·布洛菲尔德：

数字银行
改变消费方式

薛凝



蒙佐（Monzo）是一家总部位于英国伦敦的数字银行，主打手机APP线上服务，在当地十分流行。该公司由汤姆·布洛菲尔德（Tom Blomfield）创立。

布洛菲尔德就读于牛津大学法学专业，在校期间，他就参加了一个ebay for students的商业竞赛，和同伴创建了Boso公司，这项业务之后扩展到英国50所大学。离开牛津大学后，2011年1月，他成立了Go Cardless公司，随后又在多家大公司工作积累经验。布洛菲尔德认为数字化时代应当进行革新，所以又开创了自己的线上银行——蒙佐。仅仅用了5年时间，通过出色的经营理念，他领导蒙佐成功跻身欧洲金融科技50强。

在布洛菲尔德看来，传统银行存在许多弊端，如办卡流程繁琐、使用限制多、手续费贵等，因此蒙佐摒弃了传统银行线下网点的经营模式，以线上数字银行的模式运营，并推出各种便捷功能，为客户提供网上“一卡通”服务。布洛菲尔德表示：“传统银行机构需要从开始解决僵化的经营模式，引入互联网技术，这比较复杂，有可能错过数字化市场的时机，而直接创建一种新兴产品会更高效率些。”

“想战胜传统银行，就要把握住年轻人。贴近年轻人的文化潮流设计，才能在数字化时代中稳步前进。”布洛菲尔德说，数字银行的主要客户不是那些习惯于去银行柜台办理服务的人，而是偏好智能手机的用户。为此，蒙佐开发出品类丰富的多个应用程序，帮助年轻人更好地管理自己的财产。布洛菲尔德认为，数字化银行可以通过互联网技术实时管理数据，公开透明，高效精准，以一种新形式赢得年轻用户的信任。

勇于挑战传统银行理念的布洛菲尔德，目前专注于数字银行各项新业务的开展，通过不断完善金融服务吸引更多用户。如今蒙佐拥有超过400万的用户，每周有4万新用户加入，尤其深受年轻人的喜爱。正如布洛菲尔德所言，数字化银行正悄然改变着人们出行消费的方式。

图片来源于网络

最高法发布近三年网购纠纷大数据报告

网购遇纠纷咋维权？

本报记者 潘旭涛

近日，中国司法大数据研究院发布《网络购物合同纠纷案件特点和趋势（2017.1—2020.6）司法大数据专题报告》（以下简称《报告》）。《报告》显示，2017年1月1日至2020年6月30日，全国各级人民法院一审新收网络购物合同纠纷案件共计4.9万件。中国政法大学互联网金融法律研究院院长李爱君在接受本报记者采访时表示：“网络空间有别于现实空间，监管部门应创新监管方式和内容，及时发现问题，减少网购纠纷。从根本上说，还是要推进社会信用体系建设。”

食品类网购容易起纠纷

《报告》显示，2017年以来，全国网上零售额呈逐年上升趋势，但每亿元零售额纠纷案件量呈先下降后波动走势。对此，中国司法大数据研究院社会治理研究中心主任李俊慧分析：“一方面，网上零售总额逐年上升，但并未出现网络购物合同纠纷案件量逐年上升的走势，说明网络购物消费环境呈现向好趋势。另一方面，‘每亿元零售额纠纷案件量’呈现下降波动走势，表明特定领域特定环节的网络纠纷案件量有增加趋势，需引起关注和重视。”

从商品类型来看，在网络购物合同纠纷案件中，食品类纠纷占比接近半数，为45.65%；其他依次是数码电器类（17.20%）、保健医药类（7.80%）、家具家装类（7.76%）、服饰鞋包类（4.66%）、美妆个护类（4.53%）、家居百货类（4.51%）。约11.37%的纠纷案件涉及海淘或进口商品。

《报告》还显示，在网络购物合同纠纷

案件中，30.78%的争议涉及食品安全问题，22.56%的纠纷案件中消费者认为卖家的销售存在虚假宣传或其他欺诈行为，21.65%的纠纷案件是因为商品缺少必要的标签标注，9.15%的争议涉及假冒伪劣等产品质量问题。

促销“套路”影响购物体验

“双11”点燃全民消费热情，释放巨大消费潜力。但网购纠纷也引发关注。中国消费者协会监测发现，今年“双11”期间，消费负面信息主要集中在直播带货和不正当规则两个方面。直播带货的“槽点”主要是：明星带货涉嫌刷单造假；售后服务满意度低、体验较差。

不合理规则的“套路”主要涉及三点：一是电商选择性推送优惠券。平台利用算法技术给不同类型消费者数据“画像”，老用户看到的价格比新用户贵，或搜索到的结果比新用户少；二是设置“硬规则”，如不合并付款不能使用满减优惠券、不付款不能退款、付

尾款必须熬到凌晨、“双11”当天不能退款等；三是诸如计算满减、津贴、红包、合并购买等玩法堪比数学题，增加消费者的时间成本，降低了便捷感体验。

中国消费者协会建议，各类主体应清醒把握双循环、扩内需背景下的良好契机，既要创新运营手段、又要坚守底线和诚信意识。

为促进线上经济健康规范发展，国家市场监督管理总局近日出台的《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》指出，重点查处网络直播营销中虚构交易或评价、利用虚假或者使人误解的价格手段诱骗消费者、擅自删除消费者评价等违法行为。

“80后”“90后”成维权主力

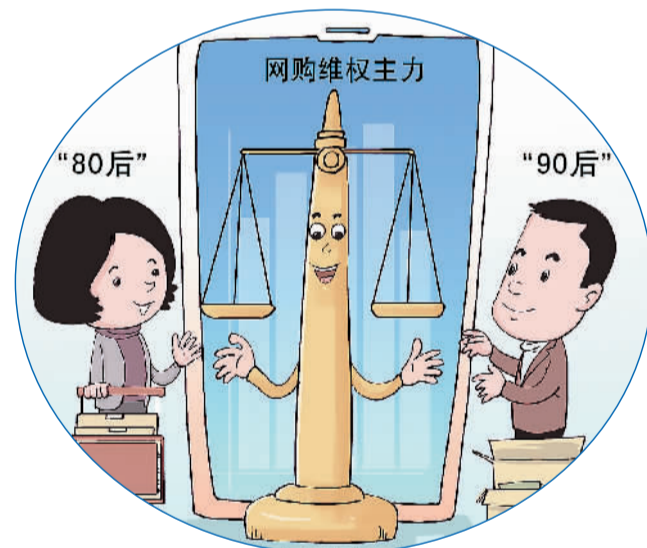
《报告》显示，“80后”和“90后”是维权主力。在网络购物合同纠纷案件中，原告自然人的出生年份占比分别为：“60前”（2.56%）、“60后”（4.92%）、“70后”（13.98%）、“80后”（44.35%）、“90后”（32.83%）和“00后”（1.36%）。“80后”“90后”

后”熟悉互联网购物场景，又具有较强的购买力，是网上的主要消费人群。”李爱君说。

《报告》显示，约四成网购纠纷案件调解或撤诉，在以判决方式结案的纠纷中，超七成原告诉请获得法院不同程度支持。李俊慧认为，这表明消费者权益司法保护力度较大。

从诉讼请求来看，在网络购物合同纠纷案件中，90.50%的原告要求被告支付相应赔偿，83.85%的原告要求被告退货退款，17.57%的纠纷案件中原告要求被告支付货款，2.55%的纠纷案件中原告要求被告继续履行买卖合同，2.46%的纠纷案件中原告要求被告赔礼道歉。

专家提醒，网购有风险，为方便维权，消费者要注意保全证据，如商品实物照片、网上交易图片、与商家交谈记录、收货快递单等资料。发生消费纠纷要及时与卖家沟通协商，如果协商不成，可向卖家所在的网络购物平台投诉或向卖家所在地的工商部门、市场监管部门、消费者协会投诉，还可以向公安机关报案或向人民法院提起诉讼。



勾建山作（新华社发）



智慧农机展新貌

11月14日，由江西省农业农村厅和南昌市人民政府共同支持的江西首个万亩智慧农场暨智能农业装备全程机械化作业演示活动在南昌县蒋巷镇大田农社智慧农场举行。20多家厂商生产的收割、旋耕、机插秧、植保等机械设备及无人作业农机设备进行了现场演示，吸引了大批观展者前来一睹智慧农业新面貌。

图为在南昌县蒋巷镇大田农社智慧农场，无人收割机演示水稻收割。

新华社记者 彭昭之摄