

网上中国

在线政务服务模式不断优化

# 群众少跑腿，办事更方便

本报记者 丁美栋

在线开具电子证明，设立“一件事一次办”办理标准，推出高频政务服务事项的“跨省通办”……随着中国一体化政务服务平台发展走向纵深，各地积极推进政务服务“网上办”“掌上办”。专家认为，在线政务服务模式不断优化，有效提升了服务的便捷度和企业群众的获得感，促进社会治理更加普惠、公平、高效。

## 足不出户“一站式办理”

居住在重庆市大足区的邓女士是一名新手妈妈，在为宝宝办理新生儿相关手续时，她惊喜地发现，通过在线政务服务平台即可足不出户，实现“一站式办理”。“之前听说手续又多又杂，要带着一大摞资料在各个部门来回奔波，没想到实际用一部手机就能全部搞定，方便得很！”邓女士说。

邓女士的便利体验来自大足区推出的“新生儿出生一件事”全程网办模式：当地满足条件的新生儿父母，可通过“渝快办”等相关平台上传电子资料，在线完成新生儿上户口、医保参保、社保卡申领等手续，这一政务举措方便了不少居民。

大足区的“新生儿出生一件事”是各地优化在线政务服务的一个缩影。依托全国一体化政务服务平台，各地“一网通办”能力显著增强，集成化办理服务、联办体制等创新模式频出，政务服务日益标准化、规范化、便利化。

中央党校（国家行政学院）电子政务研究中心主任王益民认为，全国一体化政务服务平台运行平稳有序，构建了普惠均等、便民高效、智能精准的全国政务服务“一张

网”。各地借助平台，因地施策，聚焦群众办事的“急难愁盼”，得到了广大群众的认可和赞许。

近期，国务院办公厅印发《关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》（以下简称《意见》），提出了建立健全办事堵点发现解决机制、建立健全服务体验优化机制、建立健全平台支撑能力提升机制、建立健全效能提升保障机制等4个方面13个常态化工作机制。专家表示，《意见》的发布将政务服务效能提升成果转化为持续性、制度性安排，对于深化“一网通办”，推进政务服务高质量发展具有重要意义。

## AI“智慧审查”效率高

《意见》指出，要强化新技术应用赋能机制，依托全国一体化政务服务平台，探索利用大数据、人工智能、区块链等新技术，分析预判企业和群众办事需求，通过智能问答、智能预审、智能导办等方式，建设企业服务空间和个人服务空间，提供智能化、个性化、精准化服务，推动惠民利民政策和服务“免申即享、直达直享、快享快办”。



近年来，江苏省宿州市不动产登记中心宿城分中心把方便群众办事作为服务落脚点，积极推行预约办、网上办、延时办、上门办、专窗办、邮政办等一系列便民暖心举措，提供多元化、便捷化服务。图为在宿城分中心不动产登记24小时自助服务厅内，工作人员通过自助综合查询终端指导市民办理业务。

徐江海摄（人民图片）

在山东省青岛市，运用智能新技术是当地政务服务的一大变化。青岛高新区某基建类建设项目负责人李先生告诉记者，当地推出的施工许可AI智能审批服务对他帮助很大，解决了以往项目方材料准备费时费力的难题。“现在我只需简单填写基本内容，项目申报需要的其他信息都可以通过智能化共享来直接获取。在审查方面，人工智能机器人的‘智慧审查’效率高、结

果准确，在各环节为我们提速增效。”李先生说。

数据多跑路，群众少跑腿。除了利用AI技术开展智能辅助审批，青岛市还通过建立“智能审批”服务专区，为企业和群众提供“材料免提交”“表单免填写”“公章在线盖”“审批扫描办”“智能辅助查询”等一系列服务新体验，实现从单个事项供给到一体化场景服务的转变。

建设热度高 创新活力足

# 科技助力，港口越来越“聪明”

海外网 唐嘉祺

万吨货轮停靠在码头边，巨大的桥吊来回往返，将各色集装箱精准抓取，放置在一辆辆导引车上……在粤港澳大湾区，广州港南沙港区四期全自动化码头现场，停靠、进港、吊装作业正紧张高效进行。专家认为，港口是链接国内外市场的重要枢纽，得益于人工智能、大数据、5G、区块链等技术的发展，智慧港口显著提升效率，成为水运行业发展的重要引擎。

## 自动化码头降低成本

在天津港北疆港区“智慧零碳”码头，十余辆蓝色“智能拖车”在一艘艘靠泊巨轮边往来穿梭，这就是天津港集团联合其他企业共同研发的人工智能运输机器人。船舶靠岸后，一辆辆运输机器人便按照系统指令，驶入自动化岸桥上的指定位置，与预定位置的误差小于3厘米。随后，岸桥上的吊具将集装箱从船上起吊至40多米高，快速精准地落在运输机器人的车架上。装好集装箱，运输机器人随即驶离，自动“搜寻”解锁站，再绕进迷宫般的堆场，把集装箱“交”给轨道桥，随后再回到岸边排队等候新任务。据介绍，通过人工智能、5G、北斗、无人驾驶等技术的配合应用，“智能拖车”可自动规划最优路径，在码头堆场间自由穿梭，精准抵达每一个箱位。自动化码头的运作效率大大提高，物流成本也得以降低。

2017年5月，青岛港全自动化集装箱码头正式投入运营。几年来，这座智能自动化码头，屡次刷新作业效率。不久前，该码头自主研发的智能管控系统，单台桥吊昼夜在港装卸集装箱量突破1100标准箱，达到1192标准箱，比全球同类码头高出19%。

在钦州港自动化码头，一批装有汽车配件的集装箱被缓缓吊入船舱，装船完毕后驶往国外。“这批集装箱放行后，从进入卡口到装船，仅用80分钟。

相比传统人工码头，自动化码头的作业效率可提高约30%，操作人员可减少90%。”钦州港相关负责人介绍，钦州港自动化集装箱码头项目一期已投产运营，配备自动化装卸设备及水平运输设备，搭建了智慧安防系统、智能运维平台系统，集装箱码头实现了高度信息化、标准化。

专家认为，智能化程度已成为衡量港口竞争力的重要指标。各大港口抢抓数字经济发展契机，积极推动智慧港口建设，实现智能化发展。未来可以建设港口智慧物流服务平台，推进港口经营单位与相关部门、企业和社会团体间信息互联互通，进一步提高物流便利化和业务效率。

## 推动绿色低碳转型

在天津港智能电力调控中心，各类数据直观展示在“综合能源服务平台”大屏幕上：大到年度综合能耗数据、新能源年发电量，小到某个灯杆、某台轨道桥的能耗……如今能够自动采集、自动分析，清清楚楚、明明白白地展示出来。“了解到能源消耗在哪儿，才知道在哪儿可以做得更好。”天津港集团相关负责人表示，这些为天津港“双碳”规划提供了基础数据参考。

宁波舟山港的码头上，远程自动化桥吊接受指令，将集装箱稳稳卸载到目标位置，再绕进迷宫般的堆场，把集装箱“交”给轨道桥，随后再回到岸边排队等候新任务。据介绍，通过人工智能、5G、北斗、无人驾驶等技术的配合应用，“智能拖车”可自动规划最优路径，在码头堆场间自由穿梭，精准抵达每一个箱位。自动化码头的运作效率大大提高，物流成本也得以降低。

卡车投入使用。工作人员介绍，传统集装箱卡车的耗油量约为每年16吨左右，折算成碳排放量是每年40吨，如果将传统的集装箱卡车换成纯电动集装箱卡车，碳排放量几乎为零。

过去，船舶靠港期间主要利用燃油发电满足船上的通讯、照明、生活等电力需求，这也成为城市大气污染的主要来源之一。现在，宁波舟山港码头采用光伏技术对部分设备供电。将停用船舶的自身燃油发电系统改用陆地电源为船舶提供生产、生活用电，这样可以使船舶在港期间的污染排放接近为零。

青岛港是率先融入“氢+5G”的智慧绿色码头，氢动力自动化轨道吊以自主研发氢燃料电池组为动力，在减轻设备的同时降低了设备机构复杂度、设备维保量和维修费用，还提高了发电效率，单机节省动力设备购置成本20%。

“交通運輸向绿色低碳智能方向转

型，这也是高质量发展的必然要求。”交通运输部总工程师、水运局局长李天碧表示，近年来，中国水运绿色低碳智慧发展明显加快，服务的质效也在持续提升。交通运输部先后发布了《水运工程节能设计规范》《港口工程绿色设计导则》等标准，通过标准引领，推动港口绿色低碳转型。

在碳达峰、碳中和背景下，绿色智慧转型成为港口高质量发展的必由之路。中国物流学会副会长、大连理工大学教授鲁渤指出，绿色港口的建设需要政府、港口企业、行业协会等机构之间的高水平协调，尤其是政府在引导绿色港口理念以及建设绿色港口的过程中发挥着重要作用。当前，中国港口产业的发展已经进入绿色智慧转型快车道，为此中国港口需要进一步健全节能减排政策机制，推动能源利用效率的大幅提升，实现港口绿色、智慧、安全发展。

## 政务文件“一键打包归档”

在线政务服务近年不断转型优化，带动了政务服务文件和档案的电子化。但以往政务服务电子文件具体怎么归档、形成的电子档案怎么管理无明确的制度规定，一定程度上制约了相关电子文件归档材料的规范性、完整性，继而影响电子档案的法律效力。

国务院办公厅日前印发《政务服务电子文件归档和电子档案管理办法》（以下简称《办法》），就进一步规范政务服务电子文件归档和电子档案管理，推动各行业各领域政务服务电子文件从形成办理到归档管理全流程电子化，从机制和流程上提出要求。

《办法》提出，来源可靠、程序规范、要素合规的政务服务电子文件，可以以电子形式归档并向档案部门移交。电子档案与传统载体档案具有同等效力，可以电子形式作为凭证使用。

一些省市已在政务服务电子文件归档和电子档案管理中展开尝试。江苏省从管理和技术层面着手，完善了涵盖事项同源、用户认证、电子归档等各个环节的标准；广东省在功能需求、技术流程、归档信息等方面，为相关电子文件归档和电子档案管理提供技术规范；浙江省在政务服务电子文件归档实践中，提出“谁办理谁归档”“按事项归档”“一键打包归档”的归档模式……

专家认为，随着《办法》出台，“一网通办”电子文件应用将迈入新阶段，有利于解决政务服务电子文件归档和电子档案管理的“最后一公里”问题，对于实现政务服务全流程网办具有重要意义。

云中漫笔

# 治理「自媒体」乱象，平台是关键一环

武慧敏

随着互联网的快速发展，中国网民规模快速扩大，各类“自媒体”账号也迅速增长。然而，对流量的过度追求也导致网络空间鱼龙混杂、泥沙俱下。

从个别“自媒体”“唯利是图”“利益至上”的导向可以窥见近年来“自媒体”某些乱象。例如今日头条账号“心情特紧张”大量发布违背公序良俗、哗众取宠短视频，并涉嫌利用未成年人牟利，属地网信、公安部门联合对账号主体凡某某进行调查后，上述账号已被注销，凡某某被刑事拘留。事实上，很多“自媒体”账号早已不再是简单地阐释个人的见闻和抒发自己的感想，而是步入了公司化运作、利益驱动的商业模式，逐渐陷入了“获取关注—收割流量—粉丝上涨—获利变现”的运行逻辑之中。这其中，部分平台责任意识不充分、角色定位不准确、履职尽责不到位，被“唯金钱”“唯流量”等错误倾向蒙蔽，起到了推波助澜的作用。

在“自媒体”的盈利链条中，平台是重要一环。“自媒体”依附平台而生，是平台内容的生产者，其内容创作很大程度上受到平台规则的影响。如果平台对低俗化、过度娱乐化、极端化的内容予以纵容甚至鼓励，有的“自媒体”为了获得流量势必对此类不良内容“一哄而上”，“标题党”盛行，虚假和低俗信息泛滥。如今日头条账号“Lew悠悠”长期选取家庭矛盾、婚恋生育、时政热点等话题，多次发布争议性、误导性言论，片面曲解公共政策、社会热点事件吸引眼球，引起网民反感，属地网信、公安部门依法依规对账号责任人李某某进行约谈并注销账号。

营造天朗气清的网络生态、安全可信的网络空间，让“自媒体”“合规”生长在阳光下。从严厉打击“自媒体”传播虚假新闻、有偿新闻等不法活动，到对“自媒体”违规采编发布财经类信息开展专项整治，再到开展“清朗·从严整治‘自媒体’乱象”专项行动……近年来，相关部门出组合拳打击“自媒体”乱象，

强调平台责任，营造健康的网络空间。近日，中央网信办再度发力“自媒体”管理，相关新规从强化资质认证、加强谣言治理、规范账号运营等13个方面入手，要求网络平台强化对“自媒体”的全链条监管。

在各国的立法和司法实践中，让平台承担起“看门人”的职责，一直是规制网络信息最高效和实际的举措。如何从根本上治理“自媒体”乱象？平台责任是关键一环。互联网平台应落实信息内容管理主体责任，健全常态化管理制度机制，推动形成良好网络舆论生态。互联网平台只有为用户提供文明健康、积极向上的正能量内容，才能获得长远发展。



近年来，依托人工智能、5G物联网、北斗系统、自动化、区块链等科技赋能，深圳市蛇口港、盐田港等港口由传统散杂货码头升级改造成现代化智慧港口，进出口和内外贸业务实现量质齐升。图为在深圳市南山区蛇口集装箱码头，自动化龙门吊在来回装运货柜。

朱海鹏摄（人民视觉）