

互联网+政务服务：

信息多跑路 群众少跑腿

本报记者 彭训文

“在工商窗口办理煤矿整合登记，法定办理时限为20个工作日。考虑到我公司在外地，为了不让我们再次跑腿，窗口安排专人不到一个小时就为我们办理好了整合执照。谢谢工商窗口以民为本、便民高效的服务！”这是近日贵州省一家矿业公司送给贵州省政务服务大厅工商窗口的一封感谢信。这种感谢和赞誉缘起于这个中心3年前开始的“加减法”改革：在审批集中度和审批效率上做“加法”，在审批程序、办理时限、制度性交易成本上做“减法”，逐步实现了“进一扇门、办全部事，进一张网、办全省事”，使办事群众、企业的满意度大幅提升。据不完全统计，3年来，这个中心已收到类似的感谢信700多封，锦旗130多面。

让信息多跑路，让企业和群众少跑腿。这是中国近年来推行“互联网+政务服务”改革的重要目标。下一步，中国将进一步释放数据资源红利，形成普惠、便捷的信息惠民体系。

居民省事 最多跑一次

这两天，福建省厦门市多个24小时社区便利服务店里多了合新机器，并很快受到社区居民欢迎。原来，这是一台“e政务”便民服务站。“刷身份证+刷脸”核实身份后，就能自助办理居住证、居住证，缴纳交通违章罚款，申请开具无犯罪记录证明等20多项业务。

让人欣喜的是，由于这种机器集成了摄像头、指纹仪、打印机、高拍仪、银行卡缴费终端等硬件功能模块，消除了以往群众在网上办事时不会进行身份验证、不熟悉互联网操作、没有上网条件等难题。

这是中国各地政府部门开展“互联网+电子政务”的一个缩影。近年来，在国家大力推动以互联网升级改造传统产业战略大背景下，互联网与政府治理逐渐深度融合。

数据显示，目前全国政府网站运行总数近3.2万家。各级政府网站基本具备了信息公开、网上办事和政民互动三大服务功能，成为信息公开、回应关切、提供服务的重要平台。

同时，随着移动新媒体发展，各地政务新媒体数量不断增加。据中国传媒大学媒介与公共事务研究院《中国政务微信发展年度分析报告》统计，中国政务微信总量已近6000个，微信公众平台覆盖了从中央部委到区省市、从地县到乡镇的所有行政级别。政务移动应用(App)方面，中央及省市的许多政府部门和行业机构推出了自己的移动客户端，如国家统计局、铁路12306、上海地铁、上海天气等移动客户端，应用十分广泛、影响比较大。

电子政务正在改变群众的办事方式。在浙江，随着“最多跑一次”改革（“群众和企业到政府办事最多跑一次”）推



2018年1月10日，湖南省靖州苗族侗族自治县启用出入境自助注册设备，市民李丽仅仅花了不到三分钟便完成了中国公民出入境证件申请。 刘杰华摄 人民图片发

进，已初步实现了用“数据跑路”代替“人跑腿”的模式。在上海，通过各级政府网上政务大厅后台的数据对接，已逐步实现100多个市级审批事项全程网上办理，区级大厅已有700余个审批事项实现全程网上办理……

“中国统一完整的国家电子政务网络基本形成，基础信息资源共享体系初步建立，电子政务服务不断向基层政府延伸。”国家互联网信息办公室副主任庄荣文说。

政府联网 办事效率高

随着互联网特别是移动互联网发展，中国社会治理模式正在从单向管理转向双向互动，从线下转向线上线下融合，从单

纯的政府监管向更加注重社会协同治理转变。如何利用好互联网科技、强化互联网思维，推进政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化，这成为各地近年来的实践重点。

贵州省黔东南苗族侗族自治州西江千户苗寨，过去防火“基本靠喊、主要靠看”，大量人力轮番瞭望、鸣锣喊寨。如今，这里家家户户安装了电气保护装置，消防人员通过一款客户端，就能对农户电气安全状况进行远程监控和预警处置。

通过将互联网技术应用不断下沉到社区、乡村治理过程中，各地社区不仅更平安，而且更智能。一些社区引进市场力量参与社区政务服务建设，实现了网上服务预约和政策查询功能，还通过网上协商议事平台提升社区治理的参与

度。

为了让政务服务更好地实现线上线下融合，河北省石家庄市行政审批局近年来不断“触网”。通过推进网上审批、公共资源交易及监管、现场勘验、监督与电子监察、审监互动、业务培训、“互联网+政务服务”共7个平台建设，该局逐步形成了网上服务与实体大厅互通、线上与线下功能互补、相辅相成的政务服务模式，满足了企业及群众多元化的办事需求。

信息惠民 提升满意度

“十三五”时期，中国将深入实施“互联网+政务服务”等信息惠民工程，形成普惠、便捷的信息惠民体系。

2017年12月底，中央网信办、国家发展和改革委员会联合印发《关于开展国家电子政务综合试点的通知》，针对当前地方电子政务存在的统筹规划不足、业务协同水平不高、政务服务不到位等问题开展综合试点，探索形成可借鉴推广的电子政务发展经验。

《通知》提出，试点地区要在建立统筹推进机制、提高基础设施集约化水平、促进政务信息资源共享、推动“互联网+政务服务”、推进电子文件在重点领域规范应用等方面进行重点探索。

专家表示，“互联网+政务服务”应始终围绕“以用户为中心”原则进行电子政务产品设计，注重公众对在线政务服务质量评价和满意度评价。各级政府应从顶层设计层面突破部门利益束缚，高度整合医疗、环保、交通、信用、人口、金融、社保等领域数据，尽快建立统一的政府数据开放平台。同时，面对移动互联网发展趋势，应以政务客户端和第三方平台为枢纽，在大力发展一站式移动政务门户基础上，逐步增加其在第三方平台落地的政务服务项目。

隐私在「裸奔」当心掉「陷阱」

贾平凡

从网购到在线教育、智能家居，互联网正与各行各业深度融合。人们日常生活的各个角落都被网络覆盖，被各类移动终端包围，传统的生产生活方式正在被互联网深刻改变。对于这些新产业、新业态来说，谁占有充足信息，谁就能占领市场制高点，因而部分商家绞尽脑汁收集客户信息。技术是一把“双刃剑”。人们在网络上的一举一动都能被数据化，个人信息因此也面临前所未有的泄露风险。在工作生活中，我们要做个“有心人”，有意识地保护自己的个人信息。

信息是互联网经济最宝贵的资源之一，也是不法分子眼中的一块“肥肉”。部分网友热衷于在社交网站“晒”生活，缺乏信息保护意识，也给了不法分子可乘之机。

大量个人信息飘在“云”里，隐藏着巨大的风险。如何为个人信息“打码”是个问题。

法律是保障。中国有近40部法律、30余部法规涉及个人信息保护，如《消费者权益保护法》《民法总则》《网络安全法》《刑法修正案（九）》等，进一步明确了责任主体、犯罪要件等，织密了法律保障网络。

企业须讲“信”。基于大数据为消费者精准画像，是互联网经济的突出特征，但是一定要遵循相关法律法规，坚守合法、正当、必要的原则。企业收集何种类型信息，用于何种用途，要征得消费者同意，尊重消费者知情权。同时，加大投入，提升技术服务，补上技术“漏洞”，完善管理制度，防止“内鬼”的出现。比如几家快递公司推出电子扫码面单，尽量隐去快递单上的个人信息，受到消费者欢迎。

个人要“有心”。面对信息安全陷阱，消费者要有基本的防范常识，绷紧信息安全这根弦，避免陷入不法分子的圈套。快递单、收据等重要信息不要乱扔；下载软件要认真阅读隐私条款；在社交网站上尽量不要暴露个人信息；分级设置密码；平时多和父母朋友沟通，减少他们被骗的几率，等等。

保护个人信息，不能只靠个体的单打独斗，需要政府、行业、企业和个人通力合作，打好信息“马赛克”，捂紧个人钱袋子。

互联网大咖秀

保罗·维克西：

域名软件之父

海外网 崔玉玉



保罗·维克西

保罗·维克西是当今最负盛名的互联网先驱之一，也是鼎鼎大名的“互联网名人堂入选者”。因其在互联网域名软件领域做出的贡献，维克西更被尊称为“域名软件之父”。

DNS是计算机域名(Domain Name System)的缩写，它是由解析器和域名服务器组成的。域名服务器是指保存有该网络中所有主机的域名和对应IP地址(网际协议地址)，并具有将域名转换为IP地址功能的服务器。维克西则是这方面的专家。他设计、开发了多款DNS软件并沿用至今。

维克西是一名软件工程师。1988—1993年，在为美国数字设备公司服务的这5年里，他开始参与维护BIND 4(伯克利互联网域名)的工作。BIND是一款开放源代码的DNS服务器软件，最初是由美国加州大学伯克利分校开发和维护的，是目前世界上使用最为广泛的DNS服务器软件，支持各种UNIX(分时操作系统)平台和Windows平台。后来，维克西组织自己的团队对BIND软件进行升级，写出了BIND 9和BIND 10。维克西不仅完善了BIND软件的设计，还大大增强了其安全性能。

维克西在互联网安全方面颇有建树。他创办了一所反垃圾邮件团体“MAPS(邮件滥用保护系统)”，这家创立于美国加利福尼亚州的非营利机构，旨在防止邮件的滥用。2005年—2013年，维克西就职于美国注册互联网数字董事，并于2008年和2009年连续两年担任主席。

维克西对于当代互联网发展中的安全问题甚为关切。2017年大规模爆发的勒索病毒曾震惊了全球。在他看来，人们即便从现在开始做起，真正和大规模病毒攻击“说再见”仍然需要很长的时间。但是，维克西也表示：“在互联网最初诞生时，它主要在科学家之间使用，影响范围很小，科学家出于对彼此的信任，并没有专门设置防护手段。但今天互联网使用范围扩展至全球，因此必须要想办法对互联网进行防护。”

小区门口为啥连开新超市？网络巨头为何争夺实体店？

新零售来了！

本报记者 王萌

日前，当当网全国首家旗舰店当当书店落地山城重庆，总面积约2500平方米，有图书近4万册。依托当当网线上积累的用户数据，当当书店为读者打造了一个融阅读、展览、文创、沙龙等为一体的复合文化实体空间。

像当当网这样依托互联网，将线上线下服务进行深度融合的业态模式，被业内统称为“新零售”。从线下体验店到无人购物店，从生鲜超市到智能仓配……在“互联网+”催生的新业态一浪高过一浪，“新零售”也踏浪而来。

消费场景创新

如今，虽然网上零售风头正劲，但电商巨头们并不满足，开始争夺线下零售市场。

去年以来，阿里相继与三江购物、百联集团、银泰商业、高鑫零售等达成合作；腾讯联手永辉超市，开始“新零售”试验；京东牵手永辉、沃尔玛等开设零售体验店；苏宁推出“苏鲜生”精品超市……

2017年被业内称为“新零售”元年。整个零售行业以远超预期的速度迅速捧起了这个“风口”，各商家顺应消费升级趋势，纷纷加大布局，连接线上线下的“新零售”模式不断涌现。

何为新零售？这一概念最早可以追溯到2016年10月。在当年的云栖大会演讲中，阿里巴巴集团董事局主席马云第一次提出“新零售”一词。他当时说，阿里巴巴将不再提“电子商务”，因为电子商务只是一艘摆渡的船，取而代之的是发展新零售。

“它像商场又不是传统商场，像购物中心又不是传统购物中心。它是一个吃喝玩乐的中心，又是一个新的社区、社群，真正达到消费多场景。”阿里巴巴集团首席执行官张勇如此形容新零售。

告别“千店一面”

新零售将如何影响人们的生活呢？对商家而言，新零售的线上线下数据融合让商家更容易“猜”出顾客的喜好。

在银泰百货杭州下沙工厂店，“淘品牌”商品与天猫商城同款同价，每个商品都自带二维码，线下扫码线上付款，店内的花费可实现“有迹可循”，不再需要店长每个月清算盘货去揣摩热销产品品类和趋势；成都凯德广场的一家买手商店，通过对周边5公里人群网购大数据进行分析，确定了服装占20%、鞋子配饰占50%、洗护家居等占30%的业态占比。对顾客而言，新零售的业态创新和精准服务让顾客告别“千店一面”的购物体验。

在当当书店，设置了约200平方米的沙龙活动区，可以开展民谣音乐会、油画拍卖、手作体验、读书分享、旧书交换等活动，为读者提供一个多元化的文化体验空间；在盒马鲜生，前一刻还在挑选活蹦乱跳的海鲜，后一刻就能享用烹饪好的海鲜美食，既能买配好的食材带回家做，也可以下单后30分钟免费送达，购物方式更自由。

百联集团总裁徐子瑛表示，随着商业零售行业的不断

发展，价格型消费正在向价值型消费转变，消费者不再需要“千店一面”，而是更青睐个性化、品质化、场景化的体验式消费。

好体验是关键

资本对“新零售”的热情，与相关政策的引导密切相关。2016年，国务院办公厅印发《关于推动实体零售创新转型的意见》，针对近年来实体零售面临的经营成本不断上涨、网络零售发展冲击和消费需求结构调整等挑战，对实体零售企业加快结构调整、创新发展方式、实现跨界融合、推动实体零售创新转型作出部署。

如今，新零售正在风口上。未来，新零售又将何去何从？

中国电子商务研究中心主任曹磊认为，未来新零售就是“线上+线下+物流”，其核心是以消费者为中心的会员、支付、库存、服务等方面数据的全面打通。

红杉资本中国基金合伙人刘星认为，“新零售”意味着新人群、新业态、新品牌、新技术，以消费者为中心，依托大数据构建多维交互的人、货、场新关系。当然，新零售的关键是为消费者带来美好的体验，消费者体验好了，才愿意买单。