网上中国

疫情防控显身手　便民利企见实效

在线政务让你“一次都不跑”

本报记者　李嘉宝

足不出户，动动手指，即可在线办理各类事务，享受便捷高效的政务服务。在线政务平台的蓬勃发展为人们带来很多便利。中国互联网络信息中心近日发布的第45次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2020年3月底，中国在线政务服务用户规模达6.94亿，较2018年底增长76.3%，占网民整体数量的76.8%。

“不接触”更高效

“公司在线提交了复工申请材料，一两天就审批通过。员工持‘健康码’上岗，我心里一下子踏实了。”在接受本报记者采访时，浙江省丽水市绿氟科技有限公司董事长卢寿福谈起了前段时间高效率复工的经历。卢寿福的感受，正是防疫期间在线政务大显身手的一个缩影。

今年2月，国家卫生健康委办公厅发布《关于加强信息化支撑新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》，要求强化政务服务一网通办，以“远距离、不接触”最大限度隔绝病毒的传播途径。

在政策引导和现实需求的双重作用下，从中央到地方，各类在线政务服务平台迅速发展，最大程度让数据“多跑腿”，让群众“少出门”，在保证政务服务“不打烊”的同时，大大提高了为民服务的工作效率。

依托全国一体化政府服务平台共享信息，多省市“健康码”实现互通互认，有效助力疫情防控和复工复产；在广东，数字政府在线平台“粤商通”主打涉企政务服务，推出“中小企业诉求响应平台”，为企业解决实际困难；在江西，在线政务平台“赣州通”包含医保缴费等数百个便民服务事项，使人们足不出户轻松办事；在北京，首都之窗的一系列便民政策解读在“百度知道”上线，权威解答网民关心的各类问题。

《中国互联网络发展状况统计报告》指出，互联网政务服务在疫情防控中发挥重要作用，用户规模也在此期间显著提升。防疫期间，“零走动”“掌上办”成为企业和群众的办事首选，全国一体化政务服务平台整体办件量378万件，其中线上办件133万件。分地区来看，22个地区省级行政许可事项网办率超过50%。

浙江省湖州市长兴县太湖图影便民服务中心的工作人员正在用“浙里办”APP办理营业执照登记。　图片来源于网络

直击“办事难”痛点

目前，国家政务服务平台实名注册用户数突破1亿人、总访问人数超过8亿人，累计用户使用量超过45亿人次。上线试运行近一年，作为全国一体化在线政务服务平台的总枢纽，该平台交出了一份亮眼“成绩单”。

近年来，“互联网+政务服务”在中国各地深入推进，数字政府的建设速度不断加快，其中浙江、广东、山东等多个省级地方政府陆续出台相关发展规划或管理办法。

“中国政务服务即将步入一个新的时期。”国家行政学院公共管理教研部教授、电子政务中心研究员顾平安指出，随着线上审批范围逐步扩大，传统行政审批方式将发生重大改变；随着全国一体化在线服务平台的深度应用和不断完善，政务服务建设环境将发生重大调整；在办理方式上，“一网通办”成为政务服务发展目标和建设重点，移动政务将成为最具活力的政务服务方式；以区块链、人工智能审批为代表的新一代信息技术广泛应用后，政务服务智能化建设将成为新趋势。

业内人士认为，在线政务服务平台直击企业和群众办事“程序多、效率低”等痛点难点。除门户网站外，各地各部门还积极探索移动客户端、小程序等新平台，不断建立符合群众需求的服务渠道，打造“指尖上的政务服务”。此外，政府部门通过在线政务平台及时发布权威信息、加强与公众的互动交流，有利于破除虚假谣言，架起政府与群众沟通的桥梁，还开辟了社会监督的新路径。

仍需规范化建设

“政务APP（应用程序）太多，办理不同的事项要来回翻找”“偶尔会遇到网页卡顿、APP闪退的情况”“在不同省市，平台各异，要求也不同，带来了一些麻烦”……记者采访时，几位用户提出了在线政务平台存在的一些问题。

从实践来看，提高在线政务平台间的协同治理水平、推动政务服务一体化尤为关键。分析认为，要加强不同平台间、横向部门间及纵向部门间的协同，提高数据共享水平，避免平台重复建设、资源无法对接等问题。

《国务院关于在线政务服务的若干规定》去年4月30日实施，提出政务服务事项全国标准统一，规范化、标准化编制办事指南，实现电子证照跨地区、跨部门共享和全国范围内互信互认。专家认为，规定有望实现“一处办理、处处认可”“一份资料、全国公认”，给企业和群众办事带来更多便利。目前来看，规定仍待进一步落实，各地在线政务服务规范化、标准化建设有待继续完善。

顾平安认为，未来政务服务的建设要从审批“便利化”转向审批“极简化”、审批方式要逐步从“窗口办”转向“移动办、网上办、自助办”、政务服务信息化建设要从重“系统”转向重“平台”、从重视“人工服务”转向重视“智能服务”，加快实现让企业、群众办事像“网购”一样方便的目标，全面提升政务服务的便捷。

云中漫笔

『玩命外卖』且送且珍惜

王丕屹

十字路口，外卖小哥，飞速、逆行、闯红灯、打电话已经成为大城市中午街头的“交通顽疾”。外卖送餐员防疫期间仍可以月收入过万，但是“收入诚可观、性命价更高”，外卖小哥在送外卖时还是应该把生命安全放在第一位。

外卖小哥在各大城市发生交通事故受伤甚至死亡的案例时有发生，与此同时，外卖小哥的“疯狂驾驶”已然成为不少市民抱怨的“槽点”，这个社会问题似乎与“利益”“素质”“管理”分不开。“利益”“素质”“管理”牵扯到平台、商家、用户三方，三方都希望在菜品、时间两方面有最好的用户体验，并用签收时间和用户点评来衡量快递小哥的服务效果。时间和点评约束下的外卖小哥，只有“玩命跑单”一个选择了。

疫情防控常态化时期，中国外卖犹如一个大江湖，日前又迎来一位凶猛玩家——快递公司顺丰控股低调推出线上外卖平台，有观点认为，中国外卖大战将再次打响，美团、饿了么的“双寡头”位置将受到冲击。早在3月，香格里拉、洲际、希尔顿、凯宾斯基等国际一线酒店集团已先后上线外卖平台抢占高端用户，开辟自救新路径。

一边是外卖平台不断增加，另一边则是出行市民的频频抱怨。很多市民表示，外卖小哥违反交通规则，无论对于机动车驾驶员、行人还是送餐员本身，都会带来极大的危害。外卖平台规定的外卖送餐时间，就是让送餐员冒着生命危险送餐，对送餐员的人身安全是不负责任的。

外卖行业还未形成统一送餐的规范，虽然外卖平台均表示，关于“送餐安全”问题，平台一直很重视对骑手的安全教育，并要求配送机构每天通过早会、定期宣导、培训、入职考试、交警培训等形式提高骑手的安全意识。然而，与安全教育相比，外卖平台如果能够做到在线监督，效果会更好。现在外卖平台均可以时时监测外卖员骑行线路、时间、速度。电动车作为交通工具，应该遵守道路交通法规，逆行、超速等行为能够一目了然地监测到。如果平台监测发现违反交通规则的送餐员能自动不再派单，还会有送餐员“玩命”违章吗？

外卖在城市生活中发挥着不可替代的作用，野蛮生长的外卖平台更需要平台的自我约束和政府部门的有力规范。时下，且送且珍惜吧。

（上接第三版）

至于世卫组织的改革问题。实际上每次重大疫情之后，世卫组织都会做出全面总结评估。但方向应当是继续坚持而不是放弃多边主义，支持而不是削弱世卫组织。第73届世卫大会决议已就此做出明确阐述。我们认为重点可从三个方面入手：一是从制度、规则层面更好地排除政治因素干扰，尊重科学和专业意见，摒弃政治化和污名化的做法。二是赋予世卫组织更充足的资源，提升其应对全球公共卫生危机的能力。三是秉持人类卫生健康共同体理念，加大对发展中国家公共卫生事业的支持与投入。

哈萨克斯坦通讯社记者：中方将如何恢复受疫情影响的“一带一路”合作？

王毅：疫情对“一带一路”合作确实造成了一些影响，但都是暂时的，也是局部的。从整体和长远看，经过疫情的考验，共建“一带一路”的基础将更加牢固，动力将更加充沛，前景将更加广阔。

“一带一路”的基础来自于为各国人民带来的切身利益。合作启动7年来，中国同138个国家签署了“一带一路”合作文件，共同展开了2000多个项目，解决了成千上万人的就业。此次疫情期间，“一带一路”的许多基础设施和民生项目都为抗疫发挥了重要作用。比如中巴经济走廊能源项目坚持运行，为巴基斯坦提供了三分之一的电力。在本地区大面积断航停航情况下，中欧班列1—4月开行数和发货量同比上升24%和27%，累计运送近8000吨抗疫物资，成为欧亚大陆之间名副其实的“生命之路”。

“一带一路”的动力来自于各国共同发展的坚定决心。合作启动7年来，中国与沿线国家货物贸易累计总额超过了7.8万亿美元，对沿线国家直接投资超过了1100亿美元。尽管遭到疫情冲击，今年第一季度中国对共建“一带一路”国家投资逆势增长11.7%，贸易额增长3.2%。中老铁路、匈塞铁路、柬埔寨双燃料电厂、埃及新行政首都CBD项目稳步推进，一大批暂时停工的项目最近也开始复工复产，这些都将为各国战胜疫情、恢复经济提供强大助力。

“一带一路”的前景来自于不断开辟新的合作领域。疫情之后，各国发展经济、保障民生的愿望将更加强烈，公共卫生领域的合作需求也会大幅上升。中方将与沿线国家一道，大力推进“健康丝绸之路”建设，适时举办“一带一路”视频高级别会议，更好维护各国人民的健康与安全。着力推动“数字丝绸之路”建设，为各国经济发展创造更多新增长点，为全球经济复苏提供更多新动力源。

总之，中国与各国携手推进“一带一路”的信心不减，决心未变，我们将继续秉持共商共建共享原则，坚持开放、绿色、廉洁理念，努力实现高标准、惠民生、可持续目标，将“一带一路”打造成一条发展之路、合作之路、健康之路。

深圳卫视记者：中方对推动与东盟关系发展有何规划？

王毅：回顾中国与东盟关系的历史，无论亚洲金融危机，还是国际金融危机，每一次危机都让中国东盟关系更加紧密、中国东盟合作更加强劲。这充分说明了中国与东盟非同寻常的友好感情和深厚互信。我记得2003年SARS疫情发生后，第一个多边国际会议就是中国和东盟举行的。这次新冠肺炎疫情也一样。2月20日，在中国—东盟抗击疫情特别外长会上，外长们手拉手、肩并肩，一起高喊“武汉加油！中国加油！东盟加油！”这一画面至今感动和鼓舞着中国与东盟各国的民众。

在双方的共同努力下，中国东盟合作在疫情重压下逆势增长。今年第一季度，中国和东盟的货物贸易总额增长6.1%，突破1400亿美元，东盟首次成为中国最大贸易伙伴。这是我们在共同挑战面前为彼此发展前景投出的“信心票”。正如一些东盟国家外长们所说，那些无法将我们打倒的事物只会让我们变得更加强大，经历风雨之后我们会更有力量。

风雨过后必是彩虹。中国将始终把东盟作为周边外交优先方向，支持东盟在东亚区域合作中的中心地位，与东盟国家秉持“互信、互谅、互利、互助”的精神，推动双方关系百尺竿头，更进一步。我们将加快复工复产合作，弥补疫情造成的损失。我们将加强“一带一路”倡议与东盟发展规划对接，拓展智慧城市、人工智能、电子商务等新兴领域合作。我们将维护多边贸易体制，共同推动年内签署区域全面经济伙伴关系协定，提高经济一体化水平。我们将推动建立地区公共卫生应急联络机制和防疫物资储备中心，提高公共卫生合作水平和应对危机能力。我们将发挥好中国—东盟菁英奖学金等旗舰项目作用，促进人文交流。我们将加强蓝色经济和生态环保合作，推动可持续发展，造福地区人民。

明年是中国—东盟建立对话关系30周年，是双方关系发展史上又一重要里程碑。我们相信，进入而立之年的中国—东盟关系将更加成熟自信，双方建设更为紧密命运共同体的步伐将更加稳健有力。

韩联社记者：中方认为朝鲜半岛局势以及朝美对话应朝何方向发展？

王毅：朝美之间保持沟通与对话是化解双方矛盾分歧、推动解决半岛问题的重要前提。还是那句话，谈总比不谈好。中方乐见朝美领导人保持互动，希望朝美早日恢复有益的对话接触。但同时，增进朝美互信、打破半岛僵局更需要实实在在的行动。也就是说，真正解决半岛问题，既要“坐而论道”，更要“起而行之”。

我们看到，过去几年朝方在缓解紧张局势和无核化方面采取了不少积极举措，但遗憾的是并没有得到美方的实质回应，这是导致朝美对话陷入停滞的重要原因。目前，围绕半岛核问题的不确定因素有所积累。中国与俄罗斯早已在安理会共同提出了政治解决半岛问题决议草案，并已多次建议安理会启动对朝制裁决议可逆条款的讨论，帮助缓解朝方的经济民生困难，为半岛问题的政治解决营造条件。希望包括美方在内的各方予以认真考虑，不要再耗费来之不易的对话成果。半岛核问题解决思路已经明确，那就是坚持无核化与和平机制“双轨并进”，尽快制定“分阶段、同步走”路线图，不要再流失解决问题的难得机遇。

澎湃新闻记者：中方是否担心涉台问题将对中美关系产生进一步负面影响？

王毅：2300万台湾民众是我们的骨肉同胞，我们始终关心台湾岛内的疫情变化，牵挂台湾同胞的健康安全。疫情发生以来，我们精心照顾在大陆的台胞，也悉心扶助身在海外的台胞。对于台湾同胞未来的防疫需求，我们会继续全力以赴。

基于一个中国原则，中国政府与世卫组织已就中国台湾地区参与全球卫生事务做出了妥善安排。台湾地区与世卫组织及其成员分享抗疫信息、开展专家合作交流的渠道是完全畅通的，从来不存在什么技术障碍和防疫缺口。台湾当局罔顾民生福祉，不承认两岸同属一个中国的“九二共识”，自行关闭了两岸协商处理涉外问题的大门。

台湾问题是中国的内政，一个中国原则是国际社会的普遍共识，也是中国与所有建交国双边关系的政治基础。我们坚决反对以防疫合作为幌子与台湾当局开展官方往来，坚决反对违背一中原则为台湾谋求所谓国际空间，坚决反对外部势力对“台独”分子“借疫谋独”予以鼓励和纵容。

两岸实现统一是历史必然趋势，任何人任何势力都不可能阻挡。我们敦促美方充分认清台湾问题的高度敏感性，恪守一个中国原则和中美三个联合公报；奉劝美方丢掉不切实际的幻想，放下国内政治的算计；正告美方不要试图挑战中国的底线，不要误判14亿中国人民捍卫国家统一的坚定决心。

新加坡《海峡时报》记者：有人认为中国借疫情加大在南海活动，你对此有何评价？是否会影响“南海行为准则”磋商？

王毅：认为中国利用疫情在南海扩大存在的说法完全是无稽之谈。最近一段时间，中国正在集中精力同东盟国家开展抗疫合作，双方相互支持，相互帮助，彼此的互信得到进一步增强。一艘艘船只、一架架飞机装载着抗疫物资在南海往来穿梭，南海正在成为中国与东盟国家携手抗疫的互助之海、合作之海。反倒是少数域外国家还在向南海增派军机军舰炫耀武力，频频挑拨中国和东盟国家关系，处心积虑破坏南海得来不易的稳定局面，这样的行为居心不良，令人不齿。

最近这几年，在中国与东盟国家共同努力下，南海局势不断趋稳向好。中国与东盟各国在海上搜救、海洋环保、海洋科考等领域的合作取得了很多积极进展，“南海行为准则”磋商也在快速有序推进，目前已进入案文第二轮审读阶段。中国与东盟国家已就早日达成“准则”形成明确共识，我们实现这一目标的信心和决心是坚定的，不会受到外界的任何干扰破坏。中方将继续同东盟各国加强协作，尽早重启因疫情而暂停的“准则”磋商，并且积极探讨新的海上合作方式，切实维护好南海地区的和平稳定与发展繁荣。

中新社记者：你能否谈谈外交部和驻外使领馆为解决海外中国同胞遇到困难所做工作？

王毅：疫情发生以来，海外中国公民一直是祖国母亲心头的牵挂。习近平总书记多次强调，要切实保护好海外中国公民的安全和健康。外交部和驻外使领馆紧急行动起来，全球动员，全力以赴，把党和国家的关心爱护传递给每一位海外中国公民，在全球范围内开展了一场前所未有的领保专项行动。

我们同遍布各国的中国公民取得联系，为他们排忧解难。安排国内知名专家视频连线，向留学生传授防护知识。协调20多支医疗专家组赶赴各国，为海外公民和广大侨胞提供指导。联系当地及国内远程诊疗渠道，为大家在海外防疫做好服务支持。我们尤其关注每一位海外学子的安危，想方设法把100多万份充满爱心的“健康包”一一送到有需要的学子手中。

外交部12308领保热线24小时运转，仅3至4月就接听电话20多万通，平均每天3600余通。我们对每通来电都高度重视，做到件件有记录，事事有处理，努力畅通海外中国公民求助的绿色通道。

我们在疫情之初派包机接回受困海外的中国公民。海外疫情严重后，又安排临时航班有序接回确有困难的各地同胞。

外交为民是我们始终不渝的宗旨。在这几个月的特殊时间里，每一位驻外使节，每一位使领馆工作人员，都以高度的责任感，坚守在自己的工作岗位，不畏感染风险，甘愿牺牲奉献。海外同胞虽然身在异乡，但祖国永远在你们身后，驻外使领馆时刻与你们同在。

巴基斯坦通讯社记者：你如何看待当前的阿富汗局势？

王毅：阿富汗素称是亚洲的心脏，对地区和平稳定具有重要影响。当前阿富汗局势快速演变，前所未有地接近实现和平，但前进的道路并不平坦，需要完成五项紧迫任务：

一是巩固政府团结。我们欢迎加尼总统和阿卜杜拉博士就组成联合政府达成协议，期待尽早实现正常运转。二是搭建和谈架构。我们呼吁阿各派立即停火，早日就内部谈判安排达成一致，以便就国家未来架构进行商讨。三是妥善有序撤军。美军应以负责任方式撤离，避免损及阿富汗及地区国家利益。四是打击恐怖主义。各方应继续着力反恐，避免各种恐怖势力卷土重来。五是争取外部支持。继续改善阿富汗和巴基斯坦等国家的关系，争取国际社会对阿富汗和平和解进程更多支持配合。

我们认为在此过程中，还应坚持三条原则：

首先要坚持阿人主导，让阿富汗人民自主决定国家的未来，完全掌握民族的命运。其次，坚持和平优先，各方都应避免使用武力来推进实现自己的利益诉求。第三，坚持广泛包容，未来的阿富汗应更加包容、更加团结、更有力量。

阿富汗人民有权利摆脱战争的阴霾，追求幸福的生活。作为友邻和兄弟，中国人民一直与阿富汗人民坚定地站在一起。中方将继续为促进阿人内部谈判、恢复和平稳定、推进经济重建、参与区域合作发挥积极建设性作用。

湖北卫视记者：外交部为替武汉正名、打赢武汉保卫战付出了巨大努力。今后外交部还将为湖北发展开放提供哪些帮助？

王毅：在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，湖北保卫战、武汉保卫战取得决定性成果。在这场艰苦卓绝的斗争中，湖北和武汉人民付出了巨大努力和牺牲，为全国乃至世界抗疫斗争作出了重大贡献。在此，我要代表外交战线全体同志，向英雄的湖北人民和武汉人民致以崇高敬意！

疫情发生以来，外交战线也积极投身湖北保卫战、武汉保卫战，我们在中央指导组的统筹下，向武汉派出工作组，筹措援鄂抗疫物资，协调接受国际援助。外交系统在湖北探亲休假的一百多名干部也行动起来，就地参与抗疫工作，与父老乡亲们并肩战斗。疫情发生时，身在海外的湖北同胞惦念自己的亲人，但又因交通阻断回国无门，我们发动各驻外使领馆与同胞们取得联系，安排包机送大家回家。

目前，湖北经济、社会各方面秩序已初步恢复正常。外交部将发挥自身优势，为湖北“后疫情时代”的发展提供助力。我们将积极探讨为湖北、武汉开辟急需人员往来的快捷通道，支持湖北涉外企业复工复产；我们将根据全球疫情走向，为湖北重启国际交流、扩大对外合作创造更多机遇。待到条件成熟时，外交部愿意专门再为湖北举办一次特别的全球推介活动，向世界各国展示浴火重生、凤凰涅槃的湖北和武汉，也让世界人民更加了解湖北，支持武汉。

记者会历时1小时40分钟。