

城市锐评

推动利企便民“一件事”高效办成

■吕学丽

为推行企业信息变更“一次办”、企业注销“一网办”、开办餐饮店“一体办”，市场监管总局等八部门近日发文，要求进一步优化政务服务、提升行政效能，推进“高效办成一件事”。

今年《政府工作报告》提出，以推进“高效办成一件事”为牵引，提高政务服务水平。今年初，国务院印发《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》，对深入推动政务服务提质增效，在更多领域更大范围实现“高效办成一件事”作出部署。此次市场监管总局等八部门发文，就是把推动高效办理企业信息变更、企业注销和开办餐饮店“一件事”作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，以提升企业和群众获得感。

近年来，按照党中央、国务院工作部署，各地区各部门大力推进政务服务改革，从“进一门”到“最多跑一次”，从“不见面”到“一网通办”，再到如今系统谋划推进“高效办成一件事”，政务服务改革持续提档升级。

“一件事”看似无关紧要，实则是心系民生冷暖的大事；看似不足为虑，实则是需要联动、集成化推进的操

事；看似无足轻重，实则是推动政务服务从政府供给导向转向企业和群众需求导向的重要事。近段时间，各地纷纷出台方案，推动企业信息变更等高频、面广、问题多的“一件事”高效办理。比如，安徽省全面推行跨部门集成式自助服务模式，未来市民可在银行、小区办成事；青海省建立经营主体信息变更集成化“服务链”，推动实现经营主体信息变更业务“一件事”高效办成；陕西省常态化提升“秦务员”一体化政务服务平台支撑能力，全面推进政务服务提质增效。无论是创新服务模式，还是强化数字赋能，各地持续从理念、机制、作风上系统推进深层次变革，促进政务服务供给与企业和群众需求的有效对接。

“高效办成一件事”贵在高效、重在办成。各地也涌现了不少生动案例，比如，雄安新区通过让数据多跑路，企业办理迁移手续“不用跑”，全程网上办；政务服务事项“上云端”，企业群众办理业务实现“一网通办”；深化“免申即享”举措，让惠企政策直达末端。对企业而言，从信息变更、开办餐饮店，到信用修复，再到破产信息核查、注销登记，无不是企业全生命周期重要阶段的事项；对个人而言，从新生儿出生到教育入学，再到社会保障卡

居民服务以及退休，无不和切身利益相关。可以说，只有高效才能最大程度利企便民，只有办成才能切实增强企业和群众的获得感。

但同时，我们也要认识到，政务服务改革成效与人民群众日益增长的服务需求还有一定距离，需要久久为功、持续用力。从当前“高效办成一件事”任务清单来看，有的需要多个部门配合，有的需要相关企业配合，有的需要针对企业跨区域经营和群众异地办事需求，推动更多服务事项省内通办、跨省通办。这些都需要加强统筹、协同联动，健全强有力的行政执行体系，确保高效办事。需要特别指出的是，数字时代，“高效办成一件事”离不开数字赋能。借助数字技术等手段，我们能进一步优化办事流程、精简办事材料、提高办事效率。从这个意义上来说，持续加强新技术全流程应用，推动政务服务由人力服务型向人机交互型转变，是把“一件事”高效办成的重要保障。

深化改革永无止境，为民服务没有终点。期待各级政府和有关方面加强协同配合，把各项任务落实落细，真正把事办好，切实提升企业和群众办事满意度、获得感，激发经济社会发展内生动力。

快递续重“向上取整” 消费者权益“向下抹零”

■李英锋

“实际重量3.1公斤，计费重量4公斤，这也太不合理了！”近日，北京市朝阳区消费者张女士向媒体反映，她最近通过某快递公司寄东西时遭遇快递续重“向上取整”的情况。该快递公司首重标准为1公斤，超出后，续重不足1公斤的按1公斤计费。

快递计费重量通常包含首重和续重两部分。一些快递公司利用单方制定的续重收费规则在细节上算计消费者，其性质与商超在结算时“反向抹零”差不多，都对消费者不公平。显然，在快递续重“向上取整”的规则下，快递公司占了便宜，消费者吃了亏。

快递续重“向上取整”，消费者权益被“向下抹零”。快递明示收费和如实标注计费重量是快递企业的法定义务，对应的则是消费者的知情权、公平交易权等权利。《快递市场管理办法》规定，经营快递业务的企业应当按照法律、行政法规的规定，在门户网站、营业场所公示或者以其他明显方式向社会公布其服务种类、服务地域、服务时限、营业时间、资费标准、快件查询、损失赔偿、投诉处理等服务事项，并要求经营快递业务的企业应当在快递运单上如实标注快件重量。一些快递公司未公布或未向消费者明示续重计费方式，也没有在快递运单上如实标注快件重量（只标注“向上取整”的计费重量），践踏了法律底线，侵犯了消费者的知情权、监督权。

经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。快递公司制定的计重收费规则属于格式合同，应当受到有关格式合同法则的调整约束。《中华人民共和国民法典》明确，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务。《中华人民共和国消费者权益保护法》规定，经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。快递公司单方制定的跨度较大的“向上取整”续重收费规则显失公平，带有明显的霸王条款色彩，侵犯了消费者的公平交易权。

我们也应注意到，有些快递公司的续重计费规则跨度较小、层次较多，这样显然较为公平合理。比如，有的快递公司按10公斤以下续重以0.1公斤为计重单位，10公斤—100公斤续重以0.5公斤为计重单位，100公斤及以上四舍五入取整数；有的快递公司以不足0.5公斤的按照0.5公斤计算。显然，续重计费单位越小、跨度越小、分层越细，计费重量与实际重量就越接近，计费结果就越公平合理。目前，快递公司各自执行了多套续重收费标准，而只靠其自律难以对续重收费规则进行统一理和规范。交通运输部、邮政、市场监管等部门以及快递行业协会、消协等有必要以快递续重“向上取整”的问题为导向，以约谈、行政指导、查处曝光或完善行业规则、标准等方式，引导快递企业守住法律底线，规范计重收费行为，为消费者营造更加公平合理的快递服务环境。

免密支付存隐患

当前，我国网购用户已超9亿人，越来越便捷的支付手段让网络消费体验更加“丝滑”。但免密支付、自动续费等方式在简化付款流程的同时，也成为一些平台“套路”消费者的手段，暗藏诱导消费陷阱。

中新社发 朱慧卿作



微言微语

欲推广“无陪护病房”，须解决哪些问题

背景：

今年以来，“无陪护病房”试点范围逐步扩大至一些地方的所有三级医院，并延伸至二级公立医院。“无陪护病房”，即病人住院期间的生活护理，全部由经过规范化培训的护理员承担，不需患者家属吃、住在患者身边。

近期，福建、天津等地部分医院推出的“无陪护病房”再次引发热议。“无陪护”模式能否满足患者和家属的照护需求？全国大范围推广须解决哪些现实问题？

④光明网：“无陪护病房”并不是没有陪护，而是改变传统，将由家人陪护

照顾病人改为由专业护理员陪护，以达到由专业人做专业事的效果。实施此项制度具有多重好处，一是减轻了病人家属的负担，二是极大地节约了医疗资源。但是，如果对第三方护理行业管理不到位，护工的能力达不到专业化要求，行业粗放发展，就可能致“无陪护病房”出现各种意外事故，很难令病患及其家人满意；如果收取的费用超过了大多数家庭的承受能力，则此项制度将很难获得支持并实现可持续发展。从目前试点的情况看，这些问题都需要逐步解决并构建可遵循的制度体系。

④新京报：当前可以鼓励一些医院

“因院制宜”探索“无陪护”模式，但也要把握好推广的节奏。前提条件是，要尊重患者和家属的意愿。比如，一些医院可以设立一定比例的“无陪护”病房，供有需要的患者和家属选择。可以说，在一定时期内，它更多应该是一种补充性的服务选择，而不宜成为所有患者的“必选项”。

④工人日报：相关部门和医疗机构在实施“无陪护病房”时，应注重多方互动，形成整体合力，比如要尊重患者及其家属的选择、护士与辅助的护工之间要有明确分工并有机衔接，从而让“无陪护病房”在呵护中不断成长，在规范化建设中行稳致远。