

## 城市锐评

## “兜底”小窗口 服务大民生

■丁慎毅

浙江省杭州市高温持续多日,钱塘区企业综合服务中心大厅里人头攒动。作为杭州市唯一的增值化改革省级试点区(县),钱塘区于去年投用全新的企业综合服务中心,推动政务服务向增值化全面升级,兜底服务应运而生。

在企业综合服务中心的“兜底服务窗口”,企业、群众办事过程中遇到的疑难杂症,都可以通过部门沟通协商研判,进而疏通办事梗阻找到解决途径,让“难办的事”办得了、“办不成的事”办得成。

此前,多地推出“办不成事”反映窗口,初衷是为了解决常规流程无法办成的疑难杂症。这一创新的政务服务举措受到舆论点赞。但在后续运行过程中,一些窗口虽然接待了事没办成的群众,部分急难愁盼的问题依然未得到有效解决,沦为了吐槽窗口、记录窗口、投诉窗口。这既有主观原因,也存在部门权力受限、部分事项难以单独办成等困难。

钱塘区的“兜底服务窗口”,可以说是“办不成事”反映窗口的升级版。为

了让兜底服务名副其实,钱塘区出台了分级处置“135”机制:简易问题现场办,1个工作日内答复;复杂问题“局长办”,3个工作日内答复;疑难问题研讨办,5个工作日内答复,涉及跨部门或区域的难题,通过“区长直通车”和分管的区长及副区长一起研判。

这一机制推动了“兜底服务窗口”从办成“一件事”到解决“一类事”的蜕变,进一步深化了为民办事的长效机制。无论是事前同类难题的整合,还是事后复盘总结的梳理,钱塘区的“兜底服务窗口”始终坚持“想前一步、向前一步”,在举一反三过程中,力求把问题解决得更圆满。去年以来,钱塘区的“兜底服务窗口”事项实现100%按时办结,共解决各类难题120余个,目前这一窗口已在浙江全省全面推广。

将政务服务从以部门权限为主的办事视角,转向以企业、群众需求为主的服务视角,让服务不留白,是“兜底服务窗口”值得其他地方参考借鉴的经验。把企业、群众迫切需要办理的事项当成心头“大事”,少作“能不能办”的技术判断,多作“应不应办”的价值判断,用心用情用绣花功夫,不但可以把每件

事办成,而且能做到让每件事不留后遗症。即使遇到一些不合规的情况,也联系相关部门,帮助企业、群众清楚了解相关政策,积极寻找补救办法,从而实现真正的兜底。就像钱塘区行政审批局副局长王莹所说:“办结,不是把事情办了,而是让百姓真正满意。”

当然,让“兜底服务窗口”能够兜底,离不开科技赋能、数据共享。钱塘区“兜底服务窗口”推动解决企业、群众办事过程中遇到的疑难杂症,与浙江建成统一的公共数据平台、以统一技术标准降低部门间数据共享复杂度不无关系。比如,“浙里办”推行了“领跑者”模式,在全省征集各个事项中数据共享最充分、办理流程最便捷、申报材料最简化、表单字段最精简的做法,并以此为标准推动政务服务事项的标准化、结构化和数字化,实现了全省事项统一的办事指南、办理流程 and 表单材料。

用行动服务民生,从窗口传递温暖。钱塘区努力让“兜底”小窗口成为“办成事”的终点站,确保企业、群众办事不扑空、不难办、有人帮,是以实际行动践行“以人为本”政务服务理念的具体体现,值得其他地方学习借鉴。

## 察言观社

## 网约车订单被层层转卖 司乘者权益受层层侵害

■唐山客

近来,聚合平台迅速发展,为不少网约车司机增添了订单。然而,有聚合平台将订单层层转卖,各平台层层抽成,导致佣金一路攀升,司机收入不断缩水。在此背景下,不少网约车司机为了保持收入水平,只能接更多的单、跑更久的车,劳动负担明显加重。

为了遏制网约车平台抽成比例过高的问题,保障网约车司机的收入水平,交通运输部曾于2022年开展交通运输新业态平台企业抽成“阳光行动”,要求主要平台公司合理设定抽成比例上限并公开。当时各大公司公布的抽成比例上限多在18%至30%之间。此后,30%成为业内抽取佣金的隐形红线。

然而,网约车聚合平台出现后,聚合平台以及其他参与的网约车平台都要从订单中抽取一定比例的佣金,导致佣金层层加码,很容易超过30%的红线。订单被层层转卖、层层抽成,导致网约车司机的收入大幅缩水,甚至陷入赔本赚吆喝的困境。

消费者与网约车平台之间既是消费关系,也是契约关系。消费者根据自己的意愿选择了某出行品牌,服务合同就成立了。如果网约车聚合平台或其他相关平台在未告知消费者或未征得消费者同意的情况下将消费者的订单层层转卖,就等于擅自将网约车服务合同的履约责任转给了消费者选择范围以外的其他网约车品牌。这种暗中转让行为违背了消费者的意愿,侵犯了消费者的知情权和选择权。

如果接单的品牌在订单履约地未取得经营许可,或接单的网约车司机缺乏必要资质,订单被层层转卖则易产生服务纠纷、暗藏安全隐患。这种层层转卖模式下,各方责任边界不清晰,一旦出现收费纠纷和交通事故,网约车聚合平台以及其他参与转卖的平台很容易扯皮,让消费者陷入维权困境。

网约车订单被层层转卖,不仅会让消费者和网约车司机的权益被层层侵害,也会给网约车市场健康有序发展设置层层设障。无论是从保障网约车司机的公平合理收入、减轻其劳动负担的角度,还是从维护网约车消费者合法权益的角度,或是从维护网约车市场秩序的角度看,都需要对网约车市场层层转卖订单的乱象进行治理。

近年来,浙江省宁波市、广西壮族自治区柳州市等地已对转卖网约车订单行为明确说“不”。相关方面有必要深入关注网约车订单被层层转卖问题,在总结地方治理经验的基础上,对转卖订单的性质进行界定,或全面禁止转卖订单,或制定合理的订单转卖程序并设定订单转卖模式下的总和抽成比例上限,充分保障网约车司机的合法权益。

网约车司机应增强维权意识,遇到订单被层层转卖导致佣金抽成过多等情况,保存相关证据,积极投诉举报,向平台传递监督的压力,共同维护好市场秩序。

## “照搬式”盗图盗视频 现象猖獗

在短视频平台、社交平台上,“照搬式”盗图盗视频现象频繁发生。不少博主表示自己发在个人社交账号上的视频被去掉来源直接挪用,甚至因此被他人冒充身份、造谣等。而这种情况通常面临举报难的窘境,即使举报成功,对方可能也只是下架视频或删除视频,无法从根本上解决问题。

对此,有专家表示,平台应完善维护原创的措施,细化侵权行为防范和惩治措施;原创者也要增强著作权保护意识,一旦发现侵权行为,及时积极维权。

人民视觉



## 微言微语

## 博物馆等热门景点倒票“黄牛”,为何屡禁难绝

■背景:

正值暑期旅游旺季,一些热门博物馆门票源被“黄牛”抢占并高价倒卖的现象引发关注。近日,有媒体在一博物馆外随机采访了30位游客后发现,只有2人是通过正规渠道预约,其他28人都是通过找“黄牛”加价进的博物馆。

一边是普通游客感叹“手慢无”“票秒没”,另一边是“黄牛”手握大量门票号源坐地起价。精准打击“黄牛”抢票倒票行为,靠什么?

①任冠青:“黄牛”大多会利用手中掌握的游客信息,通过抢票神器等技术加持,率先抢占大量的门票资源,有的

开票一秒钟内可以锁定成百上千个号源。“黄牛”对预约系统的扰乱,人为放大了市场供需不平衡的问题,剥夺了其他人公平预约的权利,让原本惠民的免费博物馆游,成了动辄要担负百元的“金钱游戏”。

②《检察日报》:除了博物馆,一些著名高校也出现了预约难的现象。更有甚者,除了免费预约,火车票、医院的专家号、紧俏的演唱会和体育比赛门票等销售活动中,都存在“黄牛”的痕迹。这些情况表明,规范票务市场,有效打击“黄牛”,在网络时代不但依然任重道远,“戏份”还在不断加重。相关执法、司法、监管的力量只有从线下及时拓展

至线上,针对性地从“办案”向“治理”不断推进,方为有效解决“技术黄牛”问题的治本之道。

③《工人日报》:严防“黄牛”倒票,相关场馆要不断完善放票规则、提升技术防范能力,实时监测并拦截“多次提交”“批量抢票”等异常操作,还可尝试采用智能验证码、语音验证码等,让“外挂软件”失灵。从消费端来看,在电商平台和二手交易平台上,高价门票常被包装成“电子导览+门票预约”或含有免费门票和所谓电子讲解的门票套餐。对此,平台管理方要及时识破伪装,加强内容信息审核,屏蔽关键词语,下架相关商品。