

深一度
浙江新闻名专栏

全国两会财经热词解读④

互联网+政务服务：让服务跟着群众走

本报记者 殷聪

【热词】 互联网+政务服务

(2016年)大力推进“互联网+政务服务”，实现部门间数据共享，让居民和企业少跑腿、好办事、不添堵。简除烦苛，禁察非法，使人民群众有更平等的机会和更大的创造空间。

——摘自李克强总理所作政府工作报告

【部门声音】 线上线下一体化政务服务融合发展

如今互联网已经完全走进了我们的工作与生活，无论是购买车票，还是预约挂号，或者是报名参加考试，都离不开互联网的技术支持。它不仅带来巨大的便利性，更深入影响着我们的生活方式。

“随着互联网的发展，政府提供的各类证照办理和审批等政务服务同样也必须实现与‘互联网’的融合发展。‘互联网+’是政务服务未来发展的方向。”宁波市行政审批管理办公室党组书记、主任徐光宪说，“互联网+政务服务”就是利用互联网随时随地、方便快捷的特性，一些能在网上预审的事项尽量在网上处理。必须到现场办理的，也要提前公布所需材料和办理时间，减少跑腿次数，让人心中有数。“这种转变政府职能的有效方式，不仅能够方便民众和企业办事，也能提高政府部门间的办事效率，减少互相推诿扯皮的现象。”徐光宪说。

“互联网+政务服务”也是推进政府部门“简政放权”的主要途径。依靠互联网的技术，能够优化各职能部门的办事流程。



图为市民在市民行政服务中心办理相关业务。

(殷聪摄)

【业界实践】 “互联网+政务服务”宁波先行

“行政审批环节繁多，材料复杂，很多市民、企业对业务不熟悉，经常因材料不全、不规范等问题导致来回奔波补办。”象山县审管办相关负责人告诉记者。日前，象山审管办在全市率先推出了一种全新的行政审批办理模式——微信预审审批，用这种“互联网+政务服务”的模式为申请人节省“脚力”。

微信行政审批平台的应用，突破了原审批模式的时间限制和地域限制，整合了各部门的行政审批事项，在方便群众的同时也提高了窗口办事效率。据介绍，象山县审管办已梳理涉及23个部门、316项与企业、

与市民生产生活密切相关的行政审批事项进行线上运行。截至目前，共办理预审审批事项近50件次。

此外，象山县审管办的微信平台导入了631条行政审批事项和中介服务事项的承诺时限、申报材料、办理流程、收费情况等，供公众查阅，并建立由各窗口、分中心精通业务的联络员组成的政务微信服务群，专门处理公众的线上咨询。

“各自为政、自给自足的传统模式已经无法满足社会治理、公共服务的需求，建设统一的政务云计算中心，是转变政府职能、提高服务能力、解决部门间‘信息孤岛’问题的重要举措。”宁波市经济和信息化委员会相关负责人说，今年的《政府工作报告》中特别强调要“实现各政府职能部门之间的数据共享”，即要利用互联网的云技术和大数据等平台实现信息共享。

事实上，实现各部门数据共

新三板挂牌公司 总数近6000家

3月7日至11日，新三板市场新增112家挂牌公司，较前一周多增加40家。截至目前，新三板挂牌公司总数达到5990家。

上周五个交易日新三板市场成交金额29.27亿元，较前一周下降9%。截至上周末，新三板市场挂牌公司总股本达3557.84亿股，其中无限售股本1294.13亿股。新三板挂牌公司总市值达到26664.25亿元。

上周三板成指与三板做市指数均小幅下跌，其中三板成指跌3.14%到1262.78点，三板做市指数下跌0.22%至1221.17点。

根据股转公司统计，3月4日至10日一周，新三板股票发行融资金额25.45亿元，今年累计发行290.17亿元。

(据新华社)

专家共商集成电路 材料技术创新

日前，“2016集成电路材料技术市场交流会”在宁波召开，行业主管部门、国内主要集成电路芯片生产制造企业、集成电路材料研究生产企业及关键设备企业负责人和行业专家等云集甬城，共商集成电路材料技术创新和产业发展大计。

会议以“打造集成电路产业基石，助力中国芯梦想”为主题，围绕集成电路产业发展的现状与未来、国家集成电路产业投资基金、集成电路用主要电子材料、超大规模集成电路产业发展对关键电子材料及装备的技术要求及发展趋势等展开了热烈研讨交流。会上，多位集成电路行业专家聚焦中国制造2025和集成电路材料创新突破，共同交流探讨业内发展新理念、新技术和新模式。

本次会议由中国电子材料行业协会、电子化工新材料产业联盟主办。(易鹤 陆昭节)

余姚设立2亿元 政府引导基金

日前，余姚市设立总规模为2亿元的政府引导基金，按“政府引导、市场化运作、企业化管理”方式运作，由国内最大的政府引导基金管理机构盛世投资受托管理。

该基金以财政性资金为引导资金，重点投资工业和信息化、电子商务相关的基金，子基金总规模不少于人民币7亿元。其中，首期基金规模为5000万元，将撬动近2亿元的社会资本。

“当前，余姚市正处于产业转型升级的关键时期，新兴产业培育已成为余姚市重要的发展战略。此次设立的引导基金，必将有力提升财政资金的使用效率，为余姚市的产业发展增添新的生机和活力。”余姚市常务副市长潘银浩表示。

数据显示，2015年余姚市新装备、新材料、新能源、智能家电、电子商务等特色优势产业蓬勃发展，已成为推动余姚工业转型升级的重要力量。(杨绪忠 姜燕)

上门服务解难题



近日，国税部门开展上门走访服务，助推企业转型升级。图为余姚市国税局工作人员实地查看企业生产经营状况，面对面解答涉税难题。(董娜 张玲 摄)

市消保委公布 2015 年十大侵权案例

本报记者 殷聪
通讯员 龚颖

买的新车居然是二次销售的问题车，支付近3万元成为高端婚介钻石会员相亲的“钻石王老五”身份却是假的，支付高额学费遭遇退学难……昨日，市消保委发布2015年宁波市十大侵权案例。笔者发现，十大侵权案例涉及家装、旅游、汽车、婚庆等多个方面。市消保委工作人员提醒市民，消费中遇到侵权纠纷一定要保存证据，到相关部门反映，维护自己的合法权益。

案情一： 问题汽车二次销售

消费者施某以近8万元的价款在象山某4S店购买了一辆皮卡车后，却发现该车已是第二次出售，且变速箱曾出过问题。因4S店不予换车，施某向象山县消保委投诉。接到投诉后，县消保委一方面将诉转案，一方面积极取证。掌握关键证据后，该4S店被罚款2万元。经最终协商，施某退还皮卡车，4S店补偿施某30万元。

点评：只要购车是为了生活需要，而不是用于营运、经营，就受《消法》保护。本案中皮卡车车辆行驶证上登记的使用性质是“非营运”，属于消费品。

案情二： 旅游服务未按合同兑现

史先生等六人报名参加了某旅行社组织的旅行团。在旅游途中，旅行社未按合同给予史先生等六人应有的待遇。旅游结束后，史先生等六人认为旅行社违约，提出索赔。最终，旅行社支付消费者旅游

费用总额10%作为违约金，并退还行程第九天的晚餐餐费。

点评：旅游合同是当事人双方真实意思的表示，合同签订后当事人双方应该严格遵守，依约履行各自义务。

案例三： 商家未告知使用方法致农户受损

鄞州区姜山镇黄某等17户菜农在当地某农资商店购买了45袋复合肥播撒在面积45.5亩的菜地上后，导致菜叶出现大小不一的退绿黄斑。菜农们凭经验认为这批蔬菜成活困难，拔除了有退绿黄斑的蔬菜并重新播种，预计造成损失15万元。菜农们认为是化肥质量不合格导致蔬菜病态，要求农资商店赔偿所有损失。但经查验，该批次复合肥各项指标合格，出现退绿黄斑的主要原因是菜农播撒复合肥浓度过高所致。菜农盲目拔除蔬菜，商户未尽到告知义务，均存在一定过失。经协商，农资商店最终按照每包复合肥600元的补偿金额，一次性补偿受损菜农2.7万元。

点评：农户发现农作物长势异常，应及时向农业部门咨询，请技术人员现场检查鉴定，不能凭经验、靠感觉操作。经营者应尽到告知义务，主动告知使用方法。

案例四： 银行疏漏导致信用卡 联系人受扰

因频繁收到某银行的催收电话，要求了解朋友李某的个人信息，朱某向宁波市12363投诉。经

查，李某在办理该银行的信用卡时，用了朱某的手机号码。银行在无法联系李某的情况下，拨打了李某留在银行里的联系电话（即朱某电话）。经协商，该银行确认不再联系朱某。

点评：保护个人信息是《消法》修订的亮点之一。本案中，银行未经朱某同意，也未明示收集、使用信息的目的、方式和范围，侵犯了朱某的合法权益。

案例五： 婚介相亲遇“李鬼”

郑女士交了29999元的婚介费成为某婚介公司的钻石会员，并签订了婚介协议。先后与3名男子相亲后，郑女士发现3名男子的实际情况均与登记信息不符。郑女士认为婚介公司存在欺骗行为，要求解约并全额退款。经海曙区消保委多次调解，该婚介公司同意解除协议，并退还费用23999元。

点评：高端婚介不可轻信，消费者选择此类婚介服务要理性，签约时应明确约定择偶条件、接受婚介服务的时间、介绍次数、违约退费条款，避免陷入缔约容易解约难的困境。

案例六： 辱骂乘客理难容

2015年11月，江女士乘坐出租车前往红巨大厦。乘车过程中江女士建议驾驶员直行走鄞县大道，但驾驶员却选择了贺城中路。因途中遭遇堵车，江女士向驾驶员抱怨却遭到驾驶员辱骂。经调解，驾驶员向江女士诚恳道歉，承诺改进服务质量。

点评：人格尊严得到尊重是《消费者

权益保护法》赋予消费者的权利之一。

案例七： 精装房交付走样

因某房地产开发商的精装房存在装修质量问题，消费者杨某等26人向慈溪市消保委投诉。经实地勘查，精装房的装修质量问题主要集中在地板、吊顶与墙面上，工程需返修。经多次协调，开发商最终按消费者要求免费更换了新地板，补全了差价，并对其他装修问题进行了返工处理。

点评：因房屋质量问题严重影响正常居住使用，买受人请求解除合同和赔偿损失的，应予支持。本案中，交付使用的房屋存在质量问题，在保修期内，开发商应当承担修复责任。

案例八： 烟花爆炸伤人眼

奉化裘村的陈某帮同村村民办理丧事燃放鞭炮时，因两只鞭炮突然发生不正常爆炸，导致其右眼被斜飞过来的炮火炸伤。陈某花费了大量的医疗费用，其眼睛仍留下了严重后遗症，经司法鉴定为9级伤残。事后陈某向经营者提出索赔，协商无果后向奉化市消保委投诉。经协调，烟花爆竹生产单位一次性赔偿陈某医疗费、误工费、护理费等各项费用共计6.1万元。

点评：消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。本案中烟花生产商涉嫌未尽到合理限度内安全保障义务，致使消费者人身受到伤害，应当承担一定赔偿责任。

案例九： 储水箱爆裂致居室 “水漫金山”

因安装在橱柜里的净水器储水箱发生爆裂，王先生家中的部分家具与卧室的实木地板被水浸泡。与净水器厂商协商无果后，王先生向市消保委投诉。经查，该款净水器在正确安装、操作无误的情况下，可以确定净水器漏水是因为储水箱爆裂所致，属于产品质量问题，由此产生的损失，理应由经营者承担。经过去评估与调解，净水器厂商同意赔偿王先生11200元。

点评：消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的，在销售者赔偿后，消费者有权向生产者追偿。

案例十： 报名容易退费难

消费者小吴报名参加某培训机构的课程后，支付了2.98万元的费用。参加近半年的培训后，小吴因无法适应培训机构教学模式以及工作的原因，申请退学。但培训机构以已经超过退学、退费期限为由予以拒绝。协商无果后，小吴向鄞州区消保委投诉。经认定，培训机构没有执行《宁波市培训机构收费退费管理暂行办法》的退费规定。在区消保委和区教育局的共同调解下，培训机构最终同意退费1.49万元。

点评：根据《宁波市培训机构收费退费管理暂行办法》规定，开学后完成三分之一学时以上、二分之一学时及其以下的，核退二分之一的培训费。