

标准化助推乡村治理有了“宁波样本”

我市首个国家级农村综合改革标准化试点高分通过验收

本报讯（记者王岚 通讯员吴一波 王天柱）近日，从宁波市市场监管局传来消息，我市首个国家级农村综合改革标准化试点“宁海县全国农村公共服务标准化项目试点”以总分105分的高分通过终期评估验收，试点考核结果为优秀。这标志着我市走出了一条用标准化推动基层社会治理的新路径，并且打造出了在全国范围内可复制、可推广的农村综合改革标准化样本。

2018年10月，国家标准化管理委员会批准全国40家单位开展第三批农村综合改革标准化试点，其中宁海县承担的村级小微权力“36条”获批全国“农村公共服务”标准化项目试点。随后，宁海

县成立了全国首个乡村治理标准化研究所和全国首个省级乡村治理标准化技术委员会，为项目试点有序推进提供技术保障，并印发农村综合改革标准化试点工作实施方案，全力推进乡村治理标准化工作。

试点期间，宁海县紧扣试点建设目标，根据村级小微权力运行特点以及基层社会治理需求，重新梳理村级权力事项，构建起涵盖村级重大决策、村级采购、村民宅基地审批等11个方面、36个事项的村级权力运行标准体系，并逐项明确标准的责任主体、事项流程、流程要求、监督依据、保障措施等内容，最终形成宁海村级小微权力清单“36条”地方标准体系，切实

将村级小微权力关进制度的笼子。此外，宁海县还及时提炼总结“36条”中普适性较强的内容，于2019年成功立项《村务管理 村务流程化管理实施规范》等3项村务管理领域国家标准，并于去年9月通过专家评审，报批通过后将为全国的村务管理工作提供重要参考依据。

宁波市市场监管局标准化处相关负责人表示，通过三年的试点，宁海县“36条”标准实施率在90%以上，初步形成了县级督查、乡镇自查、村级监督“三级联动”机制。村级权力运行规范化水平得到明显提升，村级事务办理效率得到大幅提高。统计数据

显示，该县乡村基层民主治理满意度达95%，对村干部规范性、公开透明力度约束“微腐败”效果满意率100%。“农村干部用权变得更加规范，与群众间的矛盾少了、信任多了，基层社会治理韧性更足了。”该负责人说。

乡村是社会治理的基本单元，是国家治理体系和治理能力现代化的重要组成部分，也是新时代乡村振兴战略的重要内容。近年来，宁波市市场监管局引导各地将标准化原理、标准化方法引入乡村治理，积极探索乡村治理新途径，从宁海“36条”到象山“村民说事”，先后为标准化助推社会治理现代化提供了多个“宁波样本”。

冷了可取暖、热了可纳凉、渴了可喝水、累了可歇脚

慈溪为户外劳动者建起39个“温馨港湾”

本报讯（记者陈章升 通讯员陈利群 陈迪）近日，慈溪环卫工人朱广红在完成道路清扫工作后，来到解放路步行街商圈户外劳动者驿站休息。他用手机充上电，泡了杯热茶。“我们工作累了可以来这里歇歇脚。这里不仅有图书报刊、应急药品，还有微波炉、饮水机，感觉就像在家里一样。”在慈溪，像解放路步行街商圈户外劳动者驿站这样的“温馨港湾”共有39个。

去年4月起，慈溪市总工会扎实推进“三为”专题实践活动，采取共建形式，依托金融企业网点、通信企业营业厅、村（社区）便民服务中心、沿街企事业单位等户外劳动者工作相对集聚区域，沿街设置户外劳动者驿站，着力解决户外

劳动者休息难、吃饭难、喝水难等实际问题。

据介绍，户外劳动者驿站按有场所、有标识、有人员、有服务、有设施、有保障等“六有”规范化标准建设。“我们鼓励有条件的驿站增加冰箱、外伤急救药箱、书报架等设施，提供免费无线网络接入服务，开放卫生间。”慈溪市总工会相关负责人说，通过设立驿站，为户外劳动者提供多元化、生活化、精细化服务，激发他们的工作积极性和行业归属感。

目前，39个慈溪户外劳动者驿站已面向环卫工人、快递员、协管员、送餐员、出租车司机、物流驾驶员等开放，提供冷了可取暖、热了可纳凉、渴了可喝水、累了可歇脚的场所。

【紧接第1版①】“三区”包括都市文化传承区、山地生态度假区和湾区滨海休闲区，其中，都市文化传承区着力打造百里三江文化长廊，山地生态度假区重点发展北山、四明山、天台山红色文

化游、绿色康养游，湾区滨海休闲区以前湾、象山港湾、南湾为重点，布局文化体验和度假休闲游。

此外重点发展的六大板块中，大运河（宁波段）国家文化

公园将通过标志性文旅项目建设，着力培育大运河与海丝文化旅游产业集聚区；宁波史前遗址保护利用示范区则深挖海洋文明起源文化历史资源，整合、推动河姆渡遗址、井头山遗址、田螺

山遗址、鲰山遗址等创建河姆渡国家考古遗址公园；象山港湾滨海旅游休闲区则重点发展邮轮游艇旅游、海上运动旅游、滨海康养旅游等业态，建设国际海湾旅游休闲区。

甬企制造的无人驾驶汽车将在美国投入商业化运营

本报讯（记者黄程）记者前天从吉利控股集团获悉，集团与全球知名无人驾驶技术公司Waymo达成合作：旗下高端智能电动品牌极氪将为Waymo One无人驾驶车队提供专属车辆，并在美国投入商业化运营。该车型基于极氪智能出行平台——浩瀚-M（SEA-M）架构打造，由极氪欧洲创新中心（CEVT）设计与研发。

Waymo是一家研发自动驾驶汽车的公司，为Alphabet（Google母公司）旗下的子公司。2018年12月，公司宣布自动驾驶服务正式商用，在美国加州推出自动驾驶首个用于服务乘客的商业叫车服务——Waymo One。

证明了极氪的技术研发实力与商业拓展潜力。我们很高兴能和业内领先的全球伙伴紧密协作，优势互补、协同发展，为全球用户提供智能、可持续的出行服务。”

区别于传统车型聚焦驾驶者的设计思路，此次极氪与Waymo携手，打造专属出行服务产品。该车型采用了以乘坐者为核心的设计理念，更加注重乘客偏好，并突出了乘车体验的舒适性与便利性。

【上接第1版②】2019年，“七色花”将触角延伸到了消费品领域，目前仅学习桌椅的年产能就达到12万套。随着互联网、物联网技术的迅猛发展，华茂顺势而为，扬起“信息化”之帆。

坚守——留下教育的“根”

于教育，用之于教育’”，在房地产的“黄金时代”，徐万茂毅然决定用百年时间去“投资”人才。

“把社会效益始终放在经济效益前面”“企业跟着教育走”，强大的战略定力和对教育情怀的坚守，让“华茂模式”在浙江衢州、龙游等地开花生根。

集团万一因经营不善闭歇，清算后的全部剩余资产划归华茂外国语学校。这，不仅是教育投资者应该抱有的责任心，更是民办教育举办者应有的教育家情怀。

从教育装备到创办学校，再到教育论坛，华茂构建了一条产学研的教育产业链。为了打造东钱湖教育论坛，从2002年开始，华茂累计投入了22亿元。

“华茂美培奖”是论坛的重要组成部分。对此，徐万茂表示，之所以设立该奖项，是想在时代呼唤和需要大教育、大美育的今天，通过美育、大美育，去教育人、熏陶人、影响人。尤其是年轻一代。阿尔瓦罗·西扎正是首届美培奖的一名获得者。

极氪智能科技注册于我市北仑区，公司主要负责人表示：“极氪品牌坚持与全球优质的生态伙伴共创。此次极氪与Waymo成为战略合作伙伴，联手为Waymo One车队开发无人驾驶专属车辆，充分

在外观上，该车型具有离地间隙低、地板造型平整等特点，同时取消了B柱设计，为乘坐者营造充裕的头部和腿部空间，带来更便利的上下车体验。与此同时，该车型面向无人驾驶应用场景，采用更加灵活的座舱设计，可支持有驾控机构和无驾控机构两种方案，以及多种座椅布局。根据规划，该车型交付后将搭载Waymo旗下的Waymo Driver无人驾驶解决方案。

让人才资源在市场配置中充分涌流

戈岩平

日前，在宁波市委人才工作会议暨2021中国浙江·宁波人才科技周综合启动仪式上，备受关注的宁波人才发展集团正式揭牌成立，标志着宁波在以市场化手段开发和配置人才资源方面取得重要进展。

众所周知，我国是人力资源大国，英才辈出，精英荟萃，但同时也应该看到，由于市场化程度不够高、存在体制性障碍等种种因素，在人才使用上，并未完全做到用当其时、用当尽才。

创新是第一动力、人才是第一资源。当前，宁波正处在锻造硬核力量、唱好“双城记”、建好示范区、当好模范生、打造共同富裕先行市、加快建设现代化滨海大都市的关键时期，迫切需要发挥好人才高端引领、创新驱动的引擎作用，迫切需要以市场化手段解决引才主体零散化、培养体系碎片化、资源要素低端化、服务供给同质化等问题。

“组建人才发展集团，有利于突出需求和问题导向，整合相对分散的政府类人才招引资源，系统重塑市场化人才工作模式，加快形成推动人才发展的全链式工作体系，以更大力度集聚人才资源”。正如宁波市委人才办相关负责人所指出的，“此举是市委、市政府贯彻落实中央、省委人才工作会议的重要举措，可通过‘政府有为、市场有效’全面强化人才工作力量，推进落实人才强市战略”。

跟人才市场化流动相对应的，是以行政手段配置人才资源。“绿色通道”“一事一议”“特事特办”……近年来，随着人才竞争的加剧，各地对人才引进落地服务可谓“呵护备至”。为人才创业创新提供全方位服务确有必要，但一味追求以非常手段招揽、争夺人才，说到底是一种“政府主导”型的引才模式，往往很难常态化激发人才工作的活力和效应，甚至还会带来重数量轻质量、重眼前轻长远、重名声轻实效的引才面子工程、形象

工程。从更深层上讲，在人才项目引进落地过程中，动辄“特事特办”“绿灯到底”，可能还会在一定程度上破坏人才市场的公平竞争，不利于人才资源合理有序流动。

事实上，人才资源的流动及人才项目的落地，本质上是一种市场行为，其合理有序流动最终遵循的是市场法则而非行政手段。众多实践证明，人才项目的成长壮大是各种社会因素共同作用的结果，其发展、演变是一个长久的动态过程。在这个过程中，市场竞争机制起着不可替代的基础性作用，因为市场意味着竞争、意味着优胜劣汰，真正优秀的人才总是因此不断激励自己，迸发能量。

一个地方要建立健全人才引进及项目落户方面的比较优势，当然离不开政府行为有形之手的宏观把控，并提供关怀备至的相关服务，但最为关键的，还是要重视发挥市场机制的作用，善于运用市场手段配置人才资源。

据了解，新组建的宁波人才发

展集团将重点开展高端人才服务、人力资源外包服务、人才公共服务等六大业务板块，以有效解决人才工作市场化程度不高、资源配置效率不足等问题。

让人才资源在市场配置中充分涌流，组建人才集团完善组织架构只是其中一步，最为关键的，还是应主动适应市场经济发展的需要，加快户籍制度、事业单位人事制度等改革，打破农业、非农业户口管理二元结构，破除人才使用中不合理的学历壁垒和歧视性政策，剥离附着于户口的劳动、人事、工资、教育、卫生、社会保障等诸多权益。唯有如此，才能消除人才创业后顾之忧，充分培育人才创业沃土，让人才创业之火在公平公正的市场环境中竞相闪耀。



校外培训机构政府指导价有助于重塑教培公益属性

王学进

日前，市发改委、市教育局、市市场监管局联合印发《关于核定宁波市义务教育阶段学科类校外培训收费标准的通知》，明确了义务教育阶段学科类线下校外培训收费项目、标准、管理及执行时间事项。今年1月起，学科类校外培训机构，每课时（45分钟）基准收费最高60元，上浮不超过10%，即66元。

义务教育阶段学科类校外培训收费高的问题广受诟病，而且乱象丛生，有的一节课收费200元，有的收费300元甚至更高，大大加重了学生家长的经济负担。由此一来，校外培训成了一门含金量十足

的生意，完全背离了其公益属性。

“双减”政策明确，校外培训机构统一登记为非营利性机构，也就是说，校外培训必须要摆脱铜臭味，逐渐回归其公益本质。怎么样才能让其回归公益本质？核心一点就是规范收费标准，不能任由培训机构自行定价。

当然，我们强调校外培训的公益属性，并非说价格制定得越低越好，否则，培训机构活不下去，谁还会去从事校外培训？而是要让其从纯粹的营利性机构转变为非营利性机构，在保证其能收取运行所需的经费基础上，有适当的利润空间。这个指导价既照顾到了培训机构的利益，也兼顾到了学生和家长的权益。现在，靴子落地，让广大

家长吃下了一颗“定心丸”。

徒法不足以自行。有了政府指导价，接下来我们关注的是它的落实问题。有家长担心，上有政策，后有对策，指导价颁布后，可能会促使机构转入地下，逃避监管，再现“天价补习班”；或者有价无市，机构拒不执行怎么办？

对此，《通知》有要求，有措施。3月1日起，《宁波市教育督导条例》将开始实施，《条例》首次明确要对校外培训机构进行督导。今后一个时期，督导部门应重点对指导价的落实情况进行督导、监管，对查实的违规收费行为按照《通知》要求予以严肃处理，确保指导价不折不扣地执行下去，促使校外培训重归公益本质。

智能客服不解决问题就是商家有问题

卞广春

目前，越来越多的企业使用智能客服，但智能客服沟通不畅、反应滞后、答非所问等问题成为消费者维权痛点。有消费者直言，有的智能客服不解决问题不说还浪费消费者时间。近日，江苏省消保委发布《2021年江苏省消费投诉和舆情热点分析报告》，智能客服“不智能”成为八大消费维权热点之一（1月6日《工人日报》）。

客户服务是向消费者提供服务前后所采取的一种措施，体现了一种以客户满意为导向的价值观。商家设置智能客服，可以降低经营成本，提高客服的工作效率，满足消费者对商品咨询及其服务的诉求。客户服务更新换代式的进步，是与时俱进的必然结果。

不过，智能客服取代人工客服

出现的沟通不畅、反应滞后、答非所问，甚至解决不了问题的现象，又偏离了客户服务的初衷。商家将所有问题交给智能客服，不及时以人工客服参与方式予以处理，存在刁难消费者、逃避依法应当承担的责任和义务的嫌疑，有升级与消费者矛盾的反向作用。

随着网络和人工智能技术的发展，智能客服的使用越来越普遍，相关问题也在升级。近日，对2018名受访者进行的一项调查显示，95.7%的受访者使用过智能客服，但仅有41.3%的受访者觉得智能客服好用。受访者遇到比较多的问题是回答生硬机械（62.1%）和不能准确理解提问（52.2%）。智能客服满意度低、投诉率高，不能只着眼于优化、改进智能客服，完善智能客服系统和相关技术，还要杜绝让智能客

服独当一面。

智能客服与人工客服的差别，尤其是智能客服给消费者带来的麻烦，商家不可能不知情。明知智能客服会让有诉求的消费者兜圈子，却不用心解决具体问题，涉嫌故意侵犯消费者的权益。这么做，既损人不利己，也有损业已构建和形成的良好消费环境。

商家应当根据诚信经营、以消费者为本的原则，正视智能客服的问题，完善客服服务流程，提升消费者购物体验。毫不留情地说，智能客服的问题，就是因为商家有问题。智能客服让消费者闹心，商家是何居心，不言自明。商家的发展壮大，离不开消费者的信任和支持，使用智能客服，出现片面追求利润、损害消费者合法权益的现象，如果不及时纠正，很可能得不偿失。