

# “互联网+政务”：让服务变得更“聪明”

本报记者 祝惠春

“互联网+”正让政府服务变得更“聪明”。不少细心的公众发现，政府网站如今越来越好了，“少跑腿、好办事、不添堵”的体验更赢得不少居民和企业给“互联网+政府服务”点赞。

在经济快速发展的港口城市浙江宁波北仑区，海外侨胞戴先生慕名而来，想投资经商：“‘北仑之窗’网站带给我意想不到的惊喜，通过这扇窗口我全面了解了北仑良好的环境，大大增强了投资信心。”

惊喜的还有家住京华苑小区的陈先生。他在“北仑之窗”的“区长信箱”反映集装箱卡车在城区道路乱停乱放的情况后，引起区领导高度重视，采取措施集中整治，让这一问题得以解决。

企业更加有体会。“北仑之窗”推出了浙江政务服务网北仑平台，将行政服务中心办事大厅“搬”到了网上，企业足不出户就能在网上完成申报。若在网络审核中发现错误，工作人员会第一时间打电话告知企业在线修改。不仅如此，一些原本只能在省里市里办理的业务，现在权力下放到区县，审批都可以在“浙江政务服务网”上直接办理。原本熙熙攘攘的行政服务中心办事大厅如今冷清了不少。

北仑区政府网站的成绩，是近年我国政府网站大力推行“互联网+政务服务”的缩影之一。

2015年，全国政府网站经历了第一次“大考”。第一次政府网站普查摸清了全国政府网站底数。此后，政府网站管理水平不断提高，社会公信力稳步提升，正在成为各级政府推进“互联网+政务服务”的重要平台。

自2016年起，国务院办公厅对全国政府网站进行常态化抽查通报，每3个月按照一定比例随机抽查1次，重点检查网站可用性、内容更新、互动回应和服务实用等情况。近日，国办公布二季度抽查结果，二季度政府网站内容保障水平显著提升，总体抽查合格率85%。抽查显示，国务院部门(含内设、垂直管理机构)网站抽查合格率为98.5%，省级政府门户网站合格率为100%，市、县两级政府网站合格率达90%，有效解决了群众反映强烈的“僵尸”“睡眠”等问题。

## 变化从机制开始

政府网站从“合格”向“优秀”进发的一个重要的机制保证是，政府网站形成了以办公厅为主体的监管体制。

过去基层政府网站的负责同志经常抱怨：“没头没尾”，上级政府、下级部门都不知道哪个机构管；“没规没矩”，政府网站怎样管理、如何规范，制度层面没有具体规定。如今，这些导致政府网站管理水平参差不齐的机制体制问题得到彻底解决。

简政放权、放管结合、优化服务是转变政府职能的“先手棋”。2015年以来，国家陆续出台多个文件，提出“简化办事环节和手续，优化公共服务流程，全面公开公共服务事项，实现办事全过程公开透明、可追溯、可核查”等要求。随着相关工作逐步落实，全面公开公共服务事项目录和办事指南，推行服务方式创新，构建实体政务大厅、网上办事大厅、移动客户端、自助终端等多种形式相结合、相统一的公共服务平台，业已成为政府网站发展的硬性目标要求。

同时，在国办督促下，政府网站建设不断完善常态化监管机制。当下，各级人

民政府办公厅(室)是本级政府网站建设管理的第一责任主体。国务院办公厅负责对全国政府网站进行统一监管，各省(区、市)人民政府办公厅负责本地区政府网站的监管。国务院各部门办公厅(室)负责本部门政府网站的监管。

目前，政府网站建设已经表现出从信息公开向综合服务提升的可喜变化。下一步，打造重要的政务信息数据服务平台和便民服务平台，将是发展趋势。政府网站建设的目标将在合格的基础上，创新提升网站的实用性、集约化。比如包括信息公开、政务服务、网民互动、回应关切等。政府网站建设，也将向监测常态化、栏目标准化、管理规范化的建设集约化和服务智慧化的方向发展。

## 网站建设集约化是趋势

2016年二季度抽查与一季度相比，合格率提升了3.5个百分点，存在大量空白栏目的网站比例由8.9%降至4%，首页面长期未更新的比例由9%降至7.2%。抽查发现不合格网站112个，其中地方政府网站110个，部门垂直管理机构网站2个，77.7%的问题网站集中在县级以上。

对此，国办要求，政府网站必须要有专人负责信息内容建设和运维工作，对于没有人力、财力保障的基层网站，要坚决予以关停，迁移到上级政府网站技术平台统一管理。今年以来，共6718家政府网站关停上移。

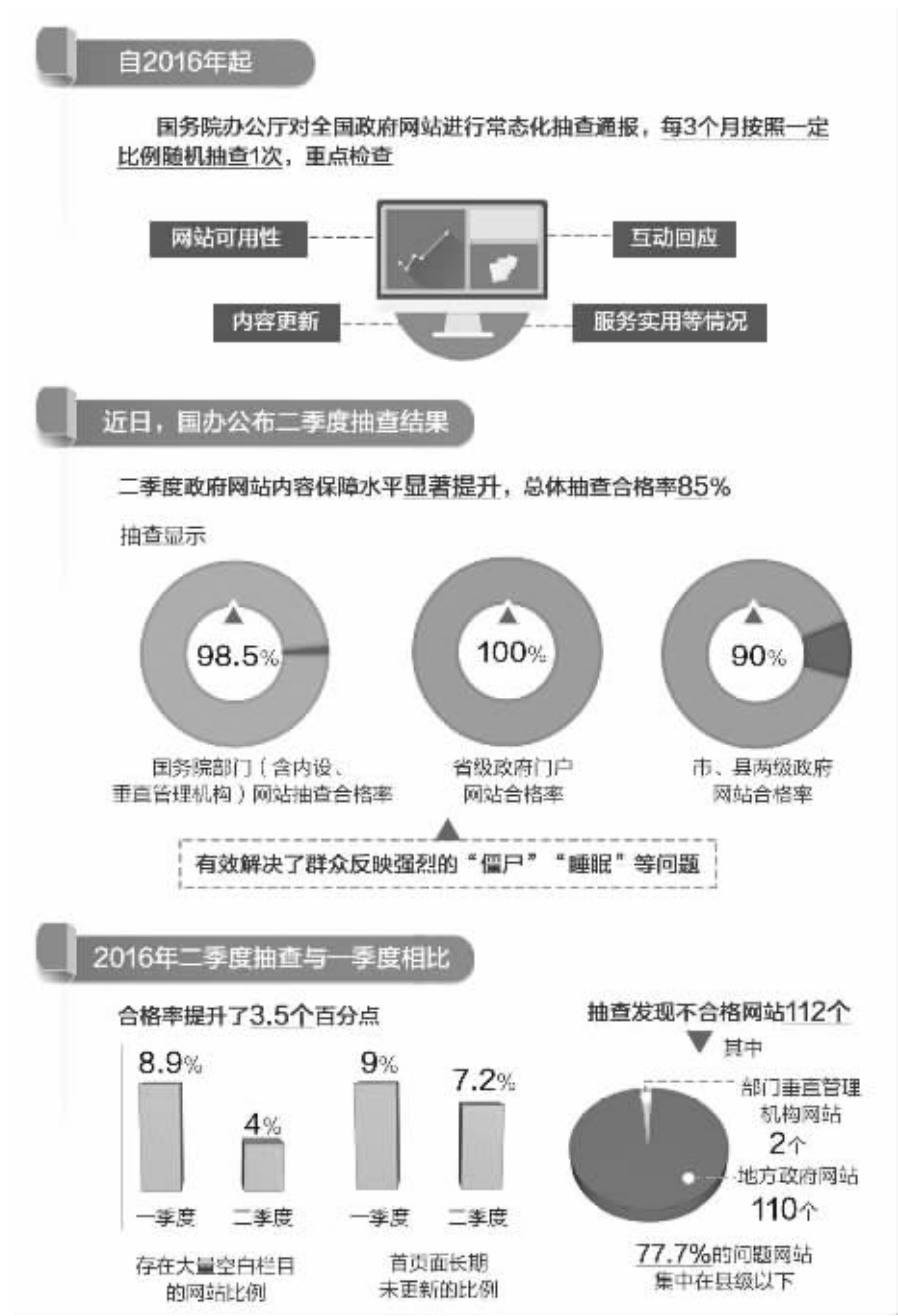
清华大学公共管理学院副教授张楠接受《经济日报》记者采访时表示，抽查暴露出来的问题更多集中在基层网站，主要是人力财力不足问题。比如有的基层网站，一年经费不足2万元，一些县级以下的网站没有专人运营，无力应对互联网时代对政府网站提出的要求。这也是基层网站发展无序的重要原因。

基层网站关停，但面向基层的政府服务需要网络入口，公众和政府的网络连接不能中断。因此政府网站发展还有一个关键词是“上移”。把这些基层网站的核心内容和服务上移到机制更完善的上级网站平台上统一管理、统一发展。集约化，不仅是单纯的硬件集约，还有系统的安全保障、信息传播的集约，这是未来政府网站发展的趋势之一。

在安徽，截至目前，已关闭各级各类政府网站1938家，其中大部分为基层政府部门网站。合肥市庐阳区政府办公室负责人说，关停迁移后，乡镇、街道原先网站管理的兼职人员，只需要负责信息内容的提供，至于编辑集成、技术安全、运维保障等，则交由县(区)政府网站负责人员管理。“除了管理规范外，好处还在于财政节支、监管便利。”黄山市信息资源管理中心负责人说，现在减少了各部门的人力、物力、技术成本等的重复投入，一个统一平台管理的财政支出仅仅是过去的十分之一。

## 加强协同联动

二季度政府网站抽查还对71个国务院部门网站、32个省级政府门户网站转载中国政府网发布的国务院重要信息情况开展了专项检查。90%以上的省部级政府门户网站在首页显著位置开设了国务院重要政策信息专栏，超过80%的网站能够在国务院重要信息发布后24小时内进行转载。



北京大学政府管理学院副教授黄瑛表示，这是要求进一步加强政府网站之间的协同联动。互联网时代，政府打造政府信息传播阵地，要通过各级政府网站联动来实现。县级以上政府门户网站要及时转载中国政府网发布的全局工作有指导意义、需要社会广泛知晓的政策信息。

除了政策信息的协同传播，更多内生性的协同要求也在凸显。

让数据多跑路，让群众少跑腿。“全省统建一张网，办全省全警的事”。2015年以来，安徽省公安厅打造省、市、县三级统一“集群化”的安徽公安网，省厅、16个市局和112个县(区)级网站统一架构、统一模式、统一后台、统一管理。治安部门实现4类13项户政业务在全省办理。出入境管理部门实现往来港澳旅游、商务、探亲等5类再次签注的网上申办。网上交通违法自助缴款、预选号牌、补换领牌证等便民服务事项已实现网上“一站式”办理。

据悉，安徽省直、市直部门，地市、县级政府网站将在2018年年底前纳入全省搭建的技术平台统一管理，但是现实操作难度不小，难点就在于一个平台要满足各政府部门的差异化需求。

统一平台的要求和不同部门的多样需求如何对接？有关专家表示，一方面需要尽快出台统一规范；另一方面是要推进政府信息公开、数据共享。政府网站实质上是网上政府，根本上是要建立起政务大

数据，但实践中常常有一些部门不愿将一些信息公开，即使后台统一管理，也无法真正建立起政府数据的资源共享。这需要打破自身信息壁垒，更大力度地推进政府信息公开、数据资源共享。

可喜的是，不少地方正在这方面大胆创新和探索。比如，贵州“云上贵州”系统平台部署包括内外两个部分：一是面向社会公众，整合省网上办事大厅、省公共资源交易平台以及交通、旅游、商务等云数据、云资源，打造集信息公开、便民服务、互动交流、网上办事为一体的一网式公共服务平台，部署省级各云应用的总出口。二是面向全省政府系统公务人员，以全省电子政务外网为载体，实现跨地区、跨部门、跨层级信息共享和联动办公，为全省政府办文、办会、办事、督查、应急、辅助决策等政务工作提供支撑，是全省政府系统公务人员工作、学习、管理的总入口。

百舸争流，新经验层出。政府网站提高合格率，只是“底线要求”，政府网站发展的“高线”在“互联网+政务服务”。政府网站不仅仅是做网页，更反映政府在互联网时代的管理水平和为公众服务的努力程度。以“互联网+政务服务”为理念，政府网站正在成为各级政府提升治理能力、推进政务服务水平提升的重要平台，将在转变政府职能、实现治理体系和治理能力现代化的过程中发挥出更加积极作用。

## 指尖新经济

山东田横：

# 海鲜销售搭车互联网

本报记者 刘成 通讯员 兰明

日前，山东省即墨市田横岛省级旅游度假区农村电商公共服务中心正式启用，运营团队、青年创客、物流中心、农产品检测中心入驻其中。

“田横岛省级旅游度假区地处北纬36度，海域水质优良，得天独厚的地理位置和气候条件使得这里的海产品有口皆碑。”度假区电商建设指导办公室主任冯健告诉记者，“我们成立电商服务中心就是要整合现有优质海产资源，以此塑造度假区的海产品品牌，打造物流集散中心降低运用成本，培育龙头电商企业健全海产营销体系”。

“我经营网店已经6年了，一直都是摸着石头过河，没有人可以去学习，更不用说有人来教咱。”电商服务中心里，正在更新网站图片的田横岛老渔村网店店主于超瑞告诉记者，“现在大家一起工作，可以互相交流经验，还有专业电商团队保驾护航，我们对‘互联网+海鲜’这条路更有信心了”。

据了解，目前度假区有农村电商个体20余家，绝大多数是经营当地海产品，其中以海参、虾虎、赤贝等特产最受欢迎。“从早8点到现在不到2个小时，已经接到8个订单，其中还有预订9月底的本地虾虎肉干。”于超瑞高兴地说。“今后我们将通过在淘宝、天猫、京东运营的旗舰店、本地电商网店、微店等全力打造‘中国特色·田横海鲜馆’等品牌。”冯健告诉记者。

依托农村电商公共服务中心，度假区成立创客基地，邀请了有意向的电商企业、返乡大学生、农村青年入驻创业，免费提供创业场地、点对点创业指导、产品拍摄、设计规划、店铺装修、推广运营、客服托管等保姆式服务，真正对电商创业者“扶上马，送一程”，协助其创业成功。

“之前有时为了将新鲜海产品及时送出，我们不得不到即墨发货，这样一来时间和成本就上去了。”于超瑞告诉记者。对此，电商服务中心构建起了“电子商务订单包裹—电商服务中心—快递公司—消费者”服务链条，与顺丰等快递公司建立长期稳定合作关系，确保商户以最快速度流转包装发货。

据介绍，度假区前期通过参观考察、理论培训、学习研修、实操培训等形式，对电商从业人员、创客特别是农村青年创客进行“理论+案例+技能+实操+互动”的电商课程培训，使参训者掌握网店操作基本技能，唤醒辖区群众电商意识。目前，已开展电商培训3期，培训人次达800余人，电商企业增到22个，年销售额达1000万元以上。冯健告诉记者，“下一步，我们将推进生鲜农产品线上运营、推介策划等营销体系建设，创建10个电商村，解决农村电商‘开始一公里’问题，促进农民增收致富”。

# 2016国际开放物联网技术与标准峰会举行

**本报讯** 记者崔国强报道：日前，由物联网产业技术创新战略联盟、W3C(万维网联盟)和中国电子科技集团公司主办的“2016国际开放物联网技术与标准峰会”在北京举行。国内外物联网领域嘉宾及智能硬件和国家物联网标准化专家，围绕“开放物联”这一行业热点，研讨了物联网走向开放融合过程中涉及的重要技术问题和标准化进展问题。

中国电子科技集团公司董事长、物联网产业技术创新战略联盟理事长熊群力认为，开放的物联网技术将使设备之间真正实现互联互通，降低物联网系统技术门槛、节约实现成本，使物联网产业催生新的商业模式。中国电子科技集团公司提出的物联网开放体系架构将万维网架构思想平移至物联网，通过解决物体自描述、物体标识解析和寻址、物体连接协议、安全保障等核心关键问题，使万物能够轻松上网并可管可控。中国电子科技集团公司正在组织物联网《面向WEB开放服务的系统实现》系列标准制订，着力推动物联网开放协同发展。

工信部科技司副司长卢希表示，工信部将积极推动我国构建具有国际竞争力的产业体系，深化物联网与经济社会融合发展，支撑制造强国和网络强国建设。

## 美菜网：用B2B对接农户与餐厅



“传统的农产品流通从经纪人到批发商，到菜市场，再到餐厅，五六个环节层层抽成……”农产品移动电商平台美菜网CEO刘传军说道：“我希望利用互联网B2B平台，砍掉所有的中间环节，实现农户与餐厅的对接，让农民和餐厅老板既省心又得实惠。”

今年34岁的刘传军从小在沂蒙山区农村长大，于2014年6月底创办美菜网。截至2016年6月，美菜网在全国建立了30个仓储中心，拥有4000多人的“美鲜送”物流团队，已向20多个城市的50多万家餐厅提供服务。这是5月12日，四川成都，农民在美菜网直采基地里装运蔬菜。

新华社发

本版编辑 来洁徐霄

建立冷链物流、管理保鲜仓库等都是必须要迈过的关口——

# 生鲜电商“烧钱模式”经受考验

本报记者 李治国

天天果园日前在上海宣布，获得张江高科参投投资的基金管理公司1亿元的D+轮融资。天天果园创始人王伟表示，本轮融资将主要用于地域性扩张、品类引进以及供应链建设。此轮融资前，天天果园于2016年年初刚刚获得京东领投的1亿美元D轮融资。

天天果园此次成功融资，也表明天天果园开始走出此前“关闭”线下门店造成的阴影。但是，业内人士认为以“天天果园”等为代表的生鲜电商行业仍然面临着严峻的生存考验。比如，今年开始生鲜电商连遭变故，美味七七、青年菜君、实帮帮先后宣布停业；爱鲜蜂大面积“劝退”员工，京东到家与达达整合后也闹出变相裁员的风波；本来便利改名为“极速达”被整合进了本来生活平台。全行业面临重重挑战，生鲜行业究竟何去何从？

专家表示，生鲜产品与其他产品最明显的区分在于时效性。不同于传统产品几个月的保质期。生鲜产品，尤其是水果

类的保质期往往要按天计算，在运输时间上甚至以小时计。易变质的特点使得消费者在网购生鲜时也有很多顾虑。生鲜电商也许可以采用补贴等各种方式吸引消费者，但是只要收到一次不满意的产品，消费者的信心就会动摇，企业也可能因此失去了客户。因此，可以全程保鲜的冷链物流就显得尤其重要。

王伟表示，建立冷链物流并不难，但是管理仓库是个较大的难点。天天果园现有5万多平方米的仓库，仓库分不同的层，有零下36℃、零下10℃、零下18℃，而且水果不能混放。可以看出，在仓库管理这点上，天天果园已经积累了一些自己的经验，但王伟也表示，他们仍有很长的一段路要走，也许还需要交许多“学费”。

对于此前天天果园关闭所有线下门店的做法，王伟表示，这并非不是关闭门店，而是将门店都转化为仓库，为了提高运营效率，也是提升用户体验，今后仍将贯彻O2O这一总体策略。在城市扩张的策略

上，天天果园也会走更加精细化的道路，不再追求规模和数量，而是从一线城市入手，再向二三线城市扩张。

在谈及生鲜电商行业未来的发展趋势时，王伟认为，从2015年开始，大批生鲜电商在资本的驱动下做了很多非理性动作，国外的各种生鲜模式几乎被在国内演练了个遍，而从爆炸性发展到回归理性是新兴行业必然会经历的过程。烧钱模式的结束会让大量没有供应链沉淀的公司被淘汰。很多公司宣称因为在布局供应链、冷链物流上投入太多而最后倒闭，其实是在营销、资金链、补贴的复购率等其他方面出了问题。

“从去年开始，生鲜行业都在说要做轻公司，要做没有仓储、采购的轻供应链，但事实证明，很多轻公司都死了。”王伟表示，新一轮融资仍会大量用于供应链和物流的布局。

王伟表示，追加融资不是因为此前的融资已经花完，目前账上还有10亿元