

首席评论

# “政务应用集约运维改革”提高行政效率

□张玉胜

浙江多地正推进政务应用集约运维改革,以压减成本。11月7日,宁波市数据局网站发文介绍,今年7月底以来,宁波市奉化区坚持出实招、求实效、全覆盖,在90天内高速高效完成集约运维改革全面落地,运维服务从原先“38人服务21个部门”向“9人服务78个部门”转变,全力打造集约运维新路径。截至10月底,从事信息化岗位人员精简76.3%,应用系统压减39.3%,运维成本压减30%,改革取得关键性成果。(11月10日 人民网)

在数字化浪潮汹涌澎湃的当下,浙江多地推进的“政务应用集约运维改革”,让人们看到了地方政府积极应对自身发展挑战的决心。过去,政府信息化建设长期存在“各自为政、条块分割”顽疾。宁波奉化区曾经“38人服务21个部门”的传统模式,面临人员冗余、资源分散、运维成本高昂等诸多问题。而经过90天高速高效改革后,已整合为“9人服务78个部门”,数字反差背后蕴含着深刻的

启示性意义。

一是人员精简。通过“择优转隶、回收编制”,从全区从事信息化工作的49人中择优挑选9名同志转隶至区数据服务中心,调整相关部门所属信息化专职机构,回收事业编制。这一举措实现了队伍的精锐高效,让真正有能力、有技术的人员得以在更重要的岗位上发挥作用,避免了人力资源重复浪费。

二是资源集约。通过盘清“旧账本”,采取“全面纳管、分类优化”措施,将各部门软硬件基础设施和非涉密应用系统纳入改革范围,梳理众多运维包、应用系统和硬件设施,分批承接运维项目,依法依规关停整合低效应用。这种做法既有效控制总量、减少存量且提升了效能,使有限资源得以更合理利用,从而实现资源集约增效。

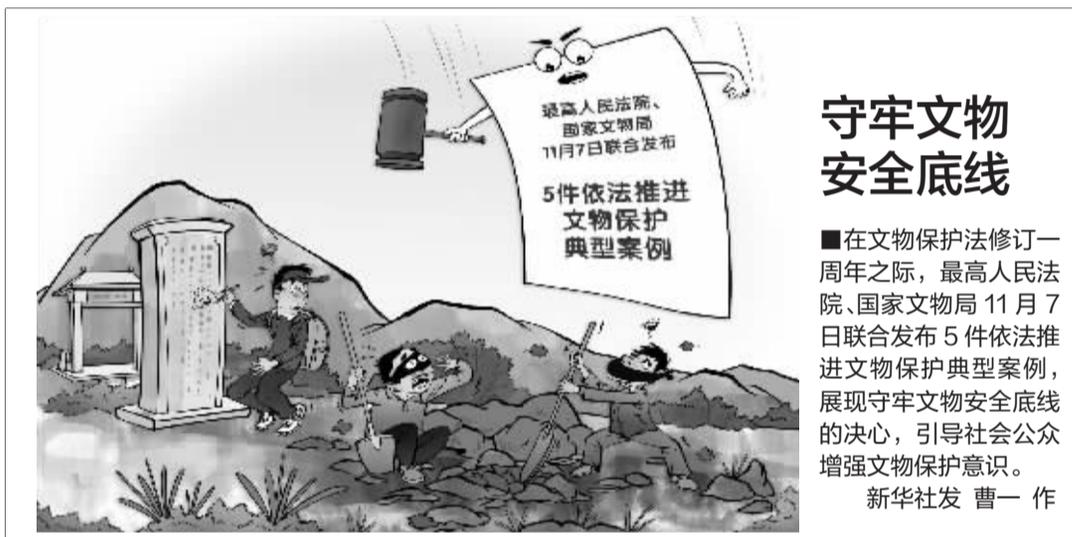
三是服务优化。创新“组合拳”,以“扁平管理、靠前服务,实现服务响应无忧”举措彰显服务理念革新。通过创新运维机制、组建集约运维团队、采用科学配置模式等管理办法,达成运维服务全区覆盖和快速响应。同时强化运

维服务考核,建立刚性考评体系,将考核结果与服务费用支付、续约挂钩。这有助于提升服务质量,确保政务应用运维能够有效满足各部门需求。

这场发轫于浙江的集约运维改革,为全国地方政府的政务转型提供了可资借鉴的实践样本。从宏观角度看,这是政府适应数字化时代,提高治理能力的必然要求。通过集约运维改革,政府能够以更少的人力、物力投入,实现更高效的政务应用运维管理,提升整体的行政效率。就微观层面来说,这一模式为其他地区提供了可复制的实践经验。无论是人员的优化配置、资源的集约管理还是服务的创新机制,都能够为其他地方在推进类似的政府转型改革时提供有益的参考。

当“9人服务78个部门”从个案变为常态,当集约化思维真正融入政府治理血脉,我们迎来的将是一个更加精干、高效、智慧的现代政府。这或许正是数字时代政府形态进化的方向——用更少的人力、更集约的方式,提供更优质的公共服务,这不失为现代治理能力提升的生动注脚。

漫画新闻



## 守牢文物安全底线

■在文物保护法修订一周之际,最高人民法院、国家文物局11月7日联合发布5件依法推进文物保护典型案例,展现守牢文物安全底线的决心,引导社会公众增强文物保护意识。

新华社发 曹一作

微言大义

## 快递点设试衣间 用心呵护网购“后悔权”

□张西流

近日,北京邮电大学一快递点设置试衣间供师生使用的消息引发关注,师生收到快递后可以在快递点试穿衣服,看看是否合适,如果不合适可以直接在快递点将衣服寄回。11月9日,记者从北京邮电大学后勤处工作人员处了解到,该快递点的试衣间使用时间并不久,主要是为了方便学生。(11月10日《法治日报》)

近日,北京邮电大学在校园快递点设立试衣间,引发广泛关注与好评。这一看似微小的举措,实则蕴含着对师生网购“后悔权”的深切关怀与制度性呵护。在电商消费日益普及的今天,网购已成为高校师生日常生活的重要组成部分,而“货不对板”“尺码不符”“实物与图片差异大”等问题也屡见不鲜。快递点设试衣间,正是以人性化服务回应现实痛点,用“小空间”撬动“大权益”,彰显了高校管理的人文温度与治理智慧。

“后悔权”并非真正意义上的法律术语,但在《消费者权益保护法》中,“七日无理由退货”制度,正是其核心体现。然而,权利的实现不仅依赖法律条文,更需要配套机制的支撑。在高校场景中,学生网购商品多为服饰类,试穿是判断是否留用的关键环节。过去,学生取件后往往需要返回宿舍才能试穿,不仅耗时耗力,还可能因试穿不便而放弃退货,变相削弱了“后悔权”的实际效力。快递点试衣间的设立,将“试穿——判断——退货”流程一体化,极大降低了维权成本,使“七日无理由退货”从纸面权利转化为可触可感的现实便利。

这一举措更深层的意义在于,它体现了高校治理从“管理本位”,向“服务本位”的转型。高校不仅是知识的殿堂,也是生活共同体。师生的日常需求,不应被简单视为“个人事务”而被忽视。快递试衣间的出现,正是学校主动回应学生生活痛点、优化校园服务生态的具体体现。它传递出一种理念:教育的温度,不仅体现在课堂与科研中,也蕴藏在取快递、试衣服这些细微之处。当学校愿意为一件小事投入心思,学生感受到的,是被尊重、被看见的归属感。

此外,这一创新也具有可复制、可推广的示范价值。在寸土寸金的校园中,开辟试衣间需克服空间、管理、卫生等多重挑战,但相关高校仍选择推进,正说明其背后是对学生需求的真正重视。未来,这一模式或可延伸至更多场景:如有条件的市民生活小区的快递驿站也应该建立试衣间,进一步构建“一站式”售后支持体系。同时,也可与电商平台、快递企业合作,探索“退货绿色通道”,提升整体服务效率。

快递点的一方试衣间,或许不大,却照见了现代校园治理的命题:真正的以人为本,不在于宏大的口号,而在于对每一个具体个体生活细节的尊重与回应。当“后悔权”不再因试穿不便而打折,当校园服务真正贴近师生真实生活,高校才能真正成为有温度、有归属感的成长空间。

百姓看法

## 巨型吊牌的出现 是对重建商业信任的呼唤

□孔德淇

“双十一”购物季临近,A4纸大小的巨型吊牌在社交平台刷屏。硬挺材质、醒目“拆除不退不换”字样,不仅颠覆了大众对传统吊牌的认知,更将电商商家的无奈与焦虑摆上台面。(11月8日《新华每日电讯》)

巨型吊牌的意外走红,是恶意退货乱象逼出的“防御战”。“买20件退18件”“穿去旅游拍照后退货”“退回衣物带污渍异味”,这些匪夷所思的场景,已是众多电商商家的日常困扰。原本为降低消费者线上购物决策成本、保障其权益的“七天无理由退货”规则,被部分人异化为免费试穿的工具。运费险、清洗费、包装损耗、二次销售贬值等成本叠加,不断吞噬商家微薄利润。从几厘米小吊牌升级为A4纸硬质吊牌,商家试图以“物理防御”堵规则漏洞——吊牌过大无法正常穿着,可减少“穿完退货”情况。但这种近乎“以暴制暴”的被动防御,终究治标不治本,既难根治乱象,更让正常消费者无辜买单。

事实上,巨型吊牌看似精准打击恶意退货,实则陷入“无差别攻击”误区。对真心购物的消费者而言,硬挺吊牌严重破坏试穿体验,贴身衣物更是无法正常感受版型舒适度。即便勉强试穿,也会因吊牌拆卸不便、担心影响退货而心生顾虑。有消费者直言:“本来满心欢喜下单,看到巨型吊牌瞬间没了购买欲。”更值得警惕的是,互相提防的氛围正侵蚀商业信任根基。商家怕被薅羊毛而设限,消费者怕买到“二手退货品”而犹豫,平台夹在中间需平衡双方权益。当买卖双方从互利共赢变为互相戒备,商业信任需靠吊牌“背书”,电商生态的温情便在层层设防中流失,让便捷购物模式变得磕磕绊绊。

恶意退货的核心,是规则善意被滥用、诚信底线被突破。部分消费者抱持“不薅白不薅”的投机心态,将商家诚信当软肋、平台规则作为牟利工具。他们却忽视了,每一次恶意退货都会抬高行业经营成本,最终通过商品涨价由所有消费者共同承担。更严重的是,这会引发“劣币驱逐良币”的恶性循环。老实经营的商家被迫用巨型吊牌自保,部分中小企业甚至不堪重负退出市场。而钻漏洞者得寸进尺,进一步加剧商业生态畸形,破坏公平竞争秩序,动摇电商行业可持续发展根基。

商业本质是互利共赢而非互相提防,巨型吊牌作为权宜之计,终究仅能解一时之困,无法根本修复电商生态的信任裂痕。真正堵住恶意退货的漏洞,需要跳出变相设防的狭隘思路,以“疏堵结合”系统解决问题。

首先要明确,“七天无理由退货”不是“无底线退货”,消费者享有权利的同时,需履行保持商品完好、不影响二次销售的义务,这是底线也是诚信要求。平台作为关键纽带,应细化规则,明确界定已穿着使用、商品受损等非质量问题退货情形,让恶意退货者无机可乘;同时建立消费者信用评级体系,对高频恶意退货行为标记,通过限制退货权限、提高运费险门槛等技术手段倒逼诚信。商家则应将精力放在提升商品质量、优化详情描述、完善售后服务上,以核心竞争力赢得信任,从源头减少非必要退货。监管部门需加快完善法律法规,明确恶意退货法律责任,加大惩戒力度,守护公平市场秩序。

巨型吊牌的出现,是对电商行业乱象的警示,更是对重建商业信任的呼唤。吊牌无需越大越好,防范不必层层加码,信任才是商业世界最好的“护城河”。唯有买卖双方守住诚信底线、平台筑牢规则屏障,才能让恶意退货乱象退场,商业回归互利共赢本质。