

用“黄金地”换湿地，给绿色发展留空间

广西北海坚持“生态优势金不换”理念守住绿色，也实现了经济良性发展

新华社南宁5月9日电(记者王念、潘强、朱丽莉)严禁“高污染高能耗”项目上马、用市区“黄金宝地”打造湿地公园、严控“两高”守护碧海蓝天……近年来，滨海城市广西北海坚持“生态优势金不换”理念，守住绿色发展底线，因地制宜走“生态立市”新路，实现山更绿、海更蓝、空气更清新。

7平方公里黄金宝地打造“城市绿肺”

5月的北海春光明媚、海天一色，成群的水鸟翱翔蓝天。冯家江流域两岸，湿地公园建设正紧锣密鼓地展开。

冯家江流域位于北海未来的核心走廊，是名副其实的“黄金宝地”，经济开发价值巨大。为了还生态于民，北海市委、市政府决定将其规划为升级版的湿地公园，对这一区域进行全面环境整治，项目列入2018年北海市为民办实事的头号工程。

治理冯家江流域，包括控源截污、内源治理、再生水厂、海绵城市等工程，通过净化水环境带动周边环境发展。记者从项目规划方案中了解到，未来流域内将建造一个涵盖观鸟林、休闲长廊、水面等景观在内的约7平方公里滨海湿地公园。

“从河流到海洋，从淡水到海水，景观立体多样，这是非常罕见的大型生态整治工程项目。”负责项目开发运营的北京排水集团北

海公司董事长万成仁说，他们会对50多个排污口进行全部封闭，统一经再生水厂进行处理，整个工程建成后，水质将从劣五类达到三类，真正清澈见底。

北海市生态环境保护站副站长孙雄宇说，只有还生态于民，给城市留下更多绿色空间，才能增强群众生态建设方面的获得感。

严控“两高” 守护碧海蓝天

近年来，北海相继推行多项“生态立市”行动，出台产业准入负面清单，明确禁止开发高污染、高能耗项目，促进绿色低碳发展。

前些年，不少石英砂加工企业、旧轮胎加工厂、粗加工型玻璃厂等外地企业看中北海的沙石、港口等资源的优势，希望进驻北海，但都被拒之门外。当地自2009年起就严禁“两高”项目进入，从源头控制环境污染和生态破坏。

曾有一家外资造船厂提出在北海投资设厂，当地考虑到此类企业对环境的压力而婉拒。北海市发展和改革委员会资源节约和环境保护科科长邓明富说：“对环境伤害较大的企业，税收再高也不能落户。”

进入“十二五”以来，北海经济快速发展，增速一直位居广西前列，产业为城

市经济带来了巨大的增量，同时也带来了能源消耗和污染物增量。但由于在重点领域和重点企业推进扎实的节能工作，近两年来北海累计实现全社会单位GDP能耗下降了4.07%。

位于北海市区50多公里外的涠洲岛，一年四季游人如织，但海岛和近岸海洋环境并没有因此受到大的影响。涠洲岛旅游区党工委书记、管委会主任林德光说，为了保护环境，整个岛上没有向海的排污口和垃圾处理站，当地在岛内建设了污水处理厂，专门购置两条垃圾清运船，每周定期将岛上的垃圾运回北海市内统一处理。

北海市委书记王乃学说，优良的生态资源禀赋，是不断释放“海”的潜力、打造向海经济、谱写海上丝路新篇章的前提和基础，守住红线才能守护好这片碧海蓝天。

生态就是生命 也是发展机遇

北海划出红线保护岛屿、湿地、红树林、海湾、湖泊，明确规定距海岸300米范围内严禁新建非公益性永久建筑，严禁填海、圈占沙滩和红树林，坚决打好大气、水、土壤污染防治战役。2017年以来，北海市环境空气质量指数AQI优良率达95.6%，稳居全国前列；地表水环境质量基本达到三类标准，城市饮用水水质达标率连续五年以上保持100%；近岸海域水

走近环保“闻臭师”：鼻子比机器还灵敏

新华社合肥5月9日电(记者水金辰、郇金夫)27岁的方鹏飞在安徽省环境监测中心站做“闻臭师”已经三年多。平日里擦淡妆的她，在这间不到10平方米的恶臭分析室里，只能以素颜面对不知为何物的气味。因为化妆品的气味将影响鼻子对这些污染气体的辨识度，她不得不舍弃。

在环境监测中心站，与她承担同样职责的还有十余人。他们有一个共同的专业名称：嗅辨员——一群用鼻子鉴定空气中臭气浓度的环境工作者。

现场采集回空气样本，通过与纯净空气进行混合稀释后，置于恶臭测试专用袋中。嗅辨员在稀释后样本空气袋和两个纯净空气袋之间进行“唯一指认”，做出独立判断并记录闻嗅结果。通过增加稀释倍数，进行多次检测，直至嗅辨员分辨不出异样空气为止。

这是恶臭嗅辨的全操作流程。安徽省环境监测中心站分析室副主任胡雅琴介绍说，这些气体一般来自医药、化工和畜禽等行业企业。嗅辨员做出判断后，将他们的正确率与稀释倍数等要素经过公式运算，得出臭气浓度阈值。通过与相关指标进行比对，即可判定样本空气是否超标。

判定超标，环境执法人员就可据此责令污染源限时治理。胡雅琴说，他们在进行空气嗅辨时，会从各个环节保证数据的公正性与科学性。“首先嗅辨员必须持嗅辨员证上岗；其次配气员与嗅辨员之间相互隔离；另外，每一位嗅辨员手中的问题空气袋编号不同且工作中不允许相互沟通。”

臭气闻多了、闻久了，也会对身心有一



▲5月8日，嗅辨员方鹏飞(前)在进行气体嗅辨。新华社记者郭晨摄

定影响。胡雅琴说，他们不会长期接触这些气体，一次分析的全过程最多不超过2小时。而为什么对于这些污染气体不能用精密仪器进行检测呢？对此，她解释说，一些恶臭气体中的化学物质较多，并不是每一项物质都有严格的检测指标，在分析上只能使用综合指标作相应比对；另一方面，不能低估人的鼻子的灵敏性，“某些物质的嗅阈值很低，鼻子比机

器管用。”方鹏飞说，他们最多时候一个月会闻四五次。每一次嗅辨都怀有一份对未知气味的好奇，“不知道这次又是什么气味在困扰着生活在这些污染源周边的人们。”她说，生活中其实每一个人对于刺鼻、难闻气味都敬而远之，但当自己成为一名嗅辨员，用鼻子来监测这些污染气体并能以此成为执法依据时，“我感觉我为这座城市的更

好呼吸贡献了一点力量。”安徽省环境监测中心站工程师田丙正说，嗅辨员是一群普通人干着与恶臭较劲的活儿。嗅辨员并非鼻子越灵敏越好，因为太灵敏反而可能会影响判断臭味是否构成污染的客观性。与此同时，嗅辨员的年龄多在25岁至40岁之间，并不追求“姜还是老的辣”，因为人的嗅觉感官功能也会随着年龄增长而有所退化。

“影子服务”暗箭难防，毫不知情就被强制消费

手机“花式扣费”乱象丛生“套路”多



深圳的消费者王女士致电中国电信客服投诉称，在毫不知情的情况下，从2017年11月开始，她连续4个月被扣了两项服务收费——七彩铃音月使用费和七彩铃音-SP彩铃通讯费，每月共计15元。经过反复沟通，客服最终同意取消，并承诺返还之前多收取的费用。

像王女士这样，被通信运营商“强制消费”开通“影子服务”的案例并不鲜见。“新华视点”记者调查发现，大量“影子服务”的收费纠纷，源于运营商的电话外呼营销。

莫名其妙多扣费 “影子服务”暗箭难防

近年来，手机用户和运营商频频因隐蔽扣费发生纠纷。中消协今年1月底发布的统计显示，在具体服务投诉中，移动电话服务投诉量位居前五。深圳市消委会的数据显示，2017年他们受理的关于通信运营商“影子服务”的投诉数量达到了593宗。

一些手机用户每月被莫名其妙地多扣费，一查才知道，未经二次确认，运营商擅自为其开通了多个增值服务。消费者李女士向深圳市消委会投诉，中国电信于2017年11月在未经本人同意的情况下，为其订购了美妙音乐盒，资费10元/月。还有运营商偷偷更改用户套餐内容。家

外呼营销套路多 模糊收费 选择性介绍

记者调查发现，大量“影子服务”的收费纠纷源于运营商的电话外呼营销。“外呼营销是一种特殊形式的营销，主要以电话外呼形式进行营销、售后、回访等业务。”知名电信专家阚凯力说。

有的外呼客服利用客户电话中的简单答复开通业务。一位在运营商服务10年以上的资深员工称，客服经常给用户设套，一旦用户不经意间说了“好的”或者类似同意的表述，就会被电话录音作为开通业务的凭证。

采访中不少用户反映，在电话推销流量套餐升级或优惠服务时，话务员的介绍语很快，服务内容缺乏详细介绍，客户很容

易就会出现理解偏差。

有的外呼客服选择性介绍业务，刻意模糊收费内容。“您是老用户了，为了回馈您将为您免费升级……”“现在搞活动很划算，开通免费……”不少消费者都接到过类似的免费优惠电话营销。一些免费赠送有使用期限，过了就会收费，有的客户未详细了解，不知不觉被扣款。

“外呼话务员往往有选择性地介绍套餐内容，忽略其中的收费环节。比如，有一次要送我120元话费分12个月返还，还有每月1G省内流量。但在我再三确认后，才告诉我要把最低消费从目前的每月30元升档为56元。”张先生说。

曾在陕西渭南移动外呼公司做客服兼职的王先生告诉记者，为了提高成功率，不少外呼客服经常投机取巧。“老实实在家脚本每天才成几单，一些每天成单量上百的老员工传授技巧说，资费部分一带而过，能模糊就模糊，只要不碰上投诉就能赚到。”

应规范外呼营销 严格执行“二次确认”

一位业内人士介绍，大量针对运营商私自开通增值业务的投诉，与外呼服务外包有关。目前，运营商县区一级的公司为了业绩，将大量电话外呼营销外包给营销团队操作，外包商为了多赚钱，往往不按规定操作。

记者在QQ群检索“外呼”，瞬间跳出了200多个相关QQ群。记者随机加入了一

个定位于湖北荆州的“呼叫中心移动外呼”群。群内时刻都在发布增值业务外呼服务承包的信息，如“专业外呼公司一切业务，承接三大运营商、股票、金融、催收、贷款之类业务。”

据了解，目前，运营商还没有明确禁止外呼服务外包的规章制度。多位专家建议，应加大对外呼服务的整顿清理，规范外呼服务，对带有欺骗消费者性质的行为坚决惩处，保障消费者合法权益。

业内人士认为，为了杜绝乱收费现象，从运营商层面上来说，应该严格执行“二次确认”的规范程序，给用户发送的请求确认信息中，必须包括移动信息服务企业的名称、具体业务名称、资费标准、退订方式等。

根据消费者权益保护法、电信条例、电信服务规范等相关规定，电信用户申请办理电信业务时，电信业务经营者应在签订电信服务协议前，清晰、明确告知用户收费标准和协议有效期等特别注意事项。消费者对开通增值业务拥有无可辩驳的知情权，遇到运营商未经本人同意擅自开通收费业务的可及时投诉。

中国人民大学法学院教授刘俊海建议，如果服务商违反消费者的意愿提供订制消费服务，涉嫌欺诈，消费者可要求经营者“退一赔一”。一旦发现乱收费情况可通过工信部网站进行申诉，同时，有关部门也应加强对运营商的有效监管，让“影子服务”无处遁形。

(记者魏董华、薛天、王存福)
新华社杭州5月9日电

深化“放管服”改革

新华社武汉5月9日电(记者廖君、陈俊)近日，武汉市民李先生向单位请了半天假，到附近的东湖高新区政务服务中心办不动产证。出乎他意料的是，原以为半天才能办完的不动产证登记，只花了不到一小时就办完了，只等10个工作日后领证。让李先生受益的源自武汉试点推出的“马上办、网上办、一次办”审批模式改革。

排队耗时程序烦琐、证明材料名目众多、往返奔波劳神费力等等，都曾是武汉市民办事时吐槽最多的“顽症”。去年3月份以来，针对这些“槽点”，武汉市按照“减多、减繁、减时、减负”的要求，大胆探索“马上办、网上办、一次办”改革，基本做到“进一个门、跑一个窗、上一个网”就能办所有的事，力争打造全国审批事项最少、流程最简、时限最短、服务最优的城市。

一系列变化悄然发生：全国首推“电子证照卡包”、公安云端窗口可办理业务落户、公积金现场办理3分钟搞定、房屋信息当月就能“网上查”、公安网上警局像“淘宝”一样方便、98%的市民可在家收取发票……

“办事时间变快了，更明显感觉到工作人员态度的变化，不拖拉，很麻利。”在武汉市民之家公积金窗口，“马上办”的字样非常醒目，前来办事的市民王女士仅用3分钟，就办好了公积金冲抵业务。

武汉市民之家有关负责人介绍说，市民之家有256个事项实现了“马上办”，524个事项实现“一次办”，现场办事，等候不超过1个小时。如今，他们追求的目标是“网上办事是常态，网下办事是例外”。

据介绍，去年武汉公布的9653项“三办”事项中，4820项事项实现“马上办”，约占50%；7745项审批服务事项实现“一次办”，占80%；4306项审批服务事项实现“网上办”，约占45%。目前，武汉市15个区(功能区)全部组建行政审批局，实行审批职责、事项、环节“三个全集并”，审批服务实现从物理集中向功能集成转变。

“我刚刚下载了这个APP，使用感受非常好。”在东湖高新区政务服务大厅里，市民沈木山正在办理企业设立事宜。他安装了“政务助手”APP，只要对着手机镜头点头、张嘴、眨眼，身份核实十几分钟就可完成。

据悉，为了让市民办事少些烦琐，在东湖高新区，政务服务改革措施遍地开花。比如“企业住所(经营场所)申报承诺制”“企业身份证”制度、“套餐式登记”、全国最简工业项目“落地路线图”等多项政务服务举措都在全国领先。“这其实是另一种减法，信息多跑路，群众才能少跑腿。”武汉东湖高新区管委会主任刘子清说。

一年来，武汉办事全面提速。通过联合攻关，打通投资审批“绿色通道”、不动产登记“提速通道”、证照数据“共享通道”、审批系统“融合通道”，每个市级审批服务办理事项的时限，比法定或原承诺时限平均压缩10.6天。

“这是自助照相机，这是自助填表机，都是免费的。”在工作人员指导下，武汉市民邱女士正在使用自助设备办理港澳签证。“5年前出入境证件照片拍摄费用为25元，如今全免费。”邱女士说。

如何进一步为民减负、为企业减负，一直是武汉“放管服”改革重点。今年以来，武汉又在全国率先调整建设工程施工图审查方式，由企业付费改为政府买单，此举每年可为企业节省1.6亿元。

“不断推动一次办迈向马上办，马上办迈向网上办，网上办迈向不用办，这就是武汉三办改革的特色所在。”武汉市编办相关负责人表示，武汉将继续按照这一思路实现“五个一”——一站式”集成服务、全市审批服务“一张网”、全市统一的电子证照库、按办好“一件事情”的标准再精简审批服务流程。未来，在武汉党政机关办事还将更加便利。

郑州广西两地公安 推出多项便民举措

新华社郑州5月9日电(记者刘怀丕)郑州警方9日正式向社会推出第一批涉及治安、交警、出入境、消防等多个警种的90多项“就跑一次”办结业务。

郑州市公安局相关负责人介绍，“就跑一次”工作是让群众和企业到公安机关办理行政审批等事项，在申请材料齐全、符合法定受理条件的情况下，从受理申请到做出办理决定、形成办理结果的全过程“就跑一次”或“零跑腿”。目前，全市公安机关第一批实现“就跑一次”办结的项目清单共21类93项，其中包括交警业务4类23项、治安业务2类13项、出入境业务6类24项、消防业务1项、网监业务1项、行政审批业务9类31项。依托“郑州警民通”微信服务号，郑州市开发了“就跑一次”工作平台，只要关注服务号点击进入“就跑一次”平台，便可咨询办理93项业务。

“郑州警民通”还设置了电话一键接通咨询、微信视频“面对面咨询”和网上预约服务三项功能，特别是微信视频“面对面咨询”属全国首创，群众使用该功能可实现与民警微信视频通话。

新华社南宁5月9日电(记者吴小康)记者从广西壮族自治区公安厅了解到，为更好服务群众，进一步深化公安改革，在广泛调研基础上，广西公安厅推出身份证异地换领、网上“一站式”办理户口迁移等10项便民利民举措。

广西壮族自治区公安厅治安总队总队长柳晓龙介绍，目前在广西居住生活的外省份居民约有113万人，广西籍的流动人口约有215万人。这些居民在日常生活中一旦发生居民身份证丢失、到期或损坏的情况时，按照规定，就需要回到户籍地公安派出所办理，这给他们的生活带来诸多不便。广西公安厅改变传统做法，在公安机关户籍窗口设置居民身份证异地换(补)领、挂失申报和丢失招领窗口，国内居民就近到广西任意一个公安机关户籍窗口均可办理居民身份证相关业务。

此外，广西推出的便民举措还包括：户口迁移实行网上审批、流转“一站式”办结；办理居民身份证“只跑一次”，居民身份证相片实行免费多拍优选；设置居民身份证自助办理点，提供居民身份证24小时自助换(补)领和发放服务；流动人口到达居住地后即可申报居住登记，登记即可开具居住证明，凭居住证或居住证明享有在居住地办理机动车(特种车辆除外)和电动自行车上牌入户、申领机动车驾驶证等便利等。

柳晓龙说，下一步，将根据群众的生活需求和公安部门工作实际，研究推出更多的便民利民举措。

按照『减多、减繁、减时、减负』的要求，全面推进『马上办、网上办、一次办』

武汉：打造党政机关服务最优城市