

# 国家网信办部署2022年“清朗”系列专项行动 开展全过程全链条治理 防止网络乱象反弹回潮

## 热点关注

□ 本报记者 侯建斌

全年累计清理违法和不良信息2200多万条,处置账号13.4亿个,封禁主播7200余名,下架应用程序、小程序2160余款,关闭网站3200余家……这是2021年“清朗”系列专项行动交出的成绩单。

在国家互联网信息办公室副主任盛荣华看来,开展“清朗”系列专项行动,集中整治各类网络乱象,是网络生态治理的重要方式,也是维护亿万网民精神家园的有效手段。今年部署开展的“清朗”系列专项行动,聚焦十方面重点任务,将更加突出回应网民关切,更加突出对症下药,更加突出效果导向。

值得关注的是,为进一步规范网络传播秩序,今年将开展“清朗·规范网络传播秩序”专项行动。国家互联网信息办公室网络传播局负责人张勇透露,将严打重点传播平台违规采编、超范围转载、篡改新闻标题、违规PUSH弹窗推送等行为。

### 推动算法综合治理常态化

近年来,算法应用在给政治、经济、社会发展注入新动能的同时,算法歧视、“大数据杀熟”、诱导沉迷等算法不合理应用导致的问题也深刻影响着正常的传播秩序、市场秩序和社会秩序,给维护意识形态安全、社会公平公正和网民合法权益带来挑战。

据国家互联网信息办公室网络管理技术局局长于

## 核心阅读

打击流量造假、黑公关、网络水军,涉及线上线下及不同平台,需要强化统筹,形成工作合力。下一步,国家网信办将指导网站平台强化信息共享,推动违法违规账号跨平台处置,同时与公安等部门密切协作配合,加大打击力度。



永河介绍,去年组织开展“清朗·算法滥用治理”专项行动,对全国范围内300余家互联网企业进行算法检查。

“通过检查和督促整改,专项行动取得良好成效,同时也积累了一些经验。”于永河指出,通过检查,调研了国内算法应用情况,了解了企业算法安全的风险现状,推动了算法治理的指导和管理规定等政策法规的出台。一些重点企业相继成立算法安全监管部门,加大算法安全监管资源的投入,加强了企业自律。

值得一提的是,由国家网信办、工信部、公安部和市场监管总局联合发布的《互联网信息服务算法推荐管理规定》(以下简称《规定》)已于今年3月1日正式施行,这为深入解决网民关注的算法问题提供了制度保障。

于永河透露,2022年“清朗·算法综合治理”专项行动将于近期启动,专项行动将持续到今年年底。专项行动将联合有关部门共同开展,目标是聚焦网民关切,解决算法难题,维护网民合法权益。重点是落地落实落实好《规定》,推动算法综合治理工作常态化和规范化。

一方面,深入检查各类算法应用的情况,针对违反《规定》的现象和行为,依法依规进行惩治和处罚,严厉打击算法违法违规行为,同时督促企业开展算法备案,履行好主体责任。另一方面,督促整改算法不合理应用带来的“信息茧房”“算法歧视”“大数据杀熟”等影响网民生产生活的问题,切实维护好网民合法权益。

### 推动违法账号跨平台处置

影视作品还未上线,“网络水军”就已经在点评网站上刷分;本想通过社交平台寻找用户产品分享,却遇到真假难辨的水军广告……

盛荣华说,流量造假、黑公关、网络水军,是很多网上乱象的源头,严重影响网络秩序,危害网络生态。“去年年底,我们就这个问题开展了集中整治,纳入了‘清朗’系列专项行动重点工作任务。”

目前取得的治理成效是,累计清理招募水军、推广引流违法违规信息262万多条,查处网络水军沟通联络账号群组290多万个,处置问题商家1.2万个,问题商品15万多件,下架关停App、网站300多家。

不过也要看到,流量造假、黑公关、网络水军涉及的环节多、链条长、主体多元,情况也比较复杂,特别是背后有利益驱使,很容易改头换面,卷土重来。盛荣华坦言,“在治理工作中发现,不少信息清理以后,又通过拼音、谐

音、暗语的方式冒出来,有一些群组解散以后,又改头换面,更换马甲聚集起来,打击治理难度还是比较大的。”“今年还要继续推进,下大力气进行集中整治。”盛荣华指出,要加强对流量造假、黑公关、网络水军全过程、全链条的治理,指导网站平台要深入排查网络群组、社交平台、论坛社区等重点环节,完善技术防控,升级对抗策略,防止网络乱象反弹回潮。

同时,要督促网站平台对影响比较大、受众比较多的重点产品进行评估调整,想方设法刹住“流量至上、唯利是从”的风气。通过多种手段,限制水军参与,压缩刷榜空间,降低刷评影响。此外,打击流量造假、黑公关、网络水军,涉及线上线下及不同平台,需要强化统筹,形成工作合力。

盛荣华透露,下一步,国家网信办将指导网站平台强化信息共享,推动违法违规账号跨平台处置,同时与公安等部门密切协作配合,加大打击力度。

### 对网络暴力进行重点整治

近年来,网络暴力、网络欺凌问题凸显。“网络暴力不仅侵害他人的尊严、名誉和隐私,也严重污染社会风气,我们的态度是要坚决打击。”在国家互联网信息办公室网络综合治理局局长张拥军看来,网络暴力突破道德底线,往往伴随着侵权行为和违法犯罪行为,有的通过侮辱诽谤、威胁恐吓等形式,输出语言暴力;有的利用人肉搜索等手段泄露个人隐私、个人信息;有的打着伸张正义的旗号,对他人骚扰嘲讽,实施道德绑架。

打击网络暴力一直是工作重点。据张拥军介绍,今年年初,国家网信办部署开展“清朗·春节网络环境专

项整治”,把网络暴力作为重点进行了整治。今年冬奥会期间,针对攻击、辱骂谷爱凌、苏翊鸣等运动员,教练员等网络暴力行为,同样采取措施,惩戒不法行为。

数据显示,今年以来,累计清理网络有害信息87.9万余,处置违法违规账号4.1万余个。

“但是这个问题确实很容易反弹,也不是一打就能彻底解决问题,需要从机制上、从长远的制度建设上来解决问题。”张拥军说。

一是精准识别处置。指导网站平台建立网络暴力行为监测模型,通过分析用户的评论、弹幕等环节的异常行为,综合举报数量频次,准确识别网暴苗头,努力从机制上、源头上解决问题。

二是加大惩治力度。在清理违法违规信息的基础上,针对参与网络暴力的账号,督促网站平台采取批量禁言、暂停私信等处置措施,防止网暴升级蔓延。研判行为性质,对其中首发、多发、煽动发布网暴信息的账号,采取永久禁言、关闭账号等措施,对涉嫌违法犯罪的,移交有关部门依法追究法律责任。

三是强化用户保护。指导网站平台进一步调整优化产品功能,督促网站平台完善防控机制,包括上线“一键防护功能”,限制陌生人私信、评论和转发,上线发文警示功能,引导用户友善评论等措施。

四是畅通举报渠道。国家网信办举报中心有“12377”热线电话,可以通过电话、网络等方式进行举报。下一步,要继续细化这些举报分类,简化举报程序,确保网民能够快速、便捷地举报网络暴力问题,帮助网民切实维护自身权益。对那些严重违法的行为,坚决进行惩处。

# 发现在早 防范在先 处置在小 青岛海关建设行政执法纠纷“终点站”新样板

□ 本报记者 蔡岩虹

“枫桥经验”孵化中心、“6点工作法”、“十二字法则”……记者近日从青岛海关了解到,该关因地制宜,两级联动,统筹谋划,积极践行新时代“枫桥经验”,坚持“发现在早、防范在先、处置在小”的工作理念,坚持“发动和依靠群众、矛盾不上交、就地解决”的核心要义,探索创新一批可复制推广的实践经验,打造海关行政执法纠纷“终点站”新样板。

### 矛盾纠纷就地化解

“我们就出口了点危险品,你们凭啥这样折腾?”1月12日,青岛海关所属黄岛海关办案区内,一位当事人正情绪激动地质疑海关对其出口危险品未按规定报检案件的处理。

“您先别急,我来解释一下相关法律法规。”为避免矛盾激化,黄岛海关法制科副科长张鹏一边安抚一边将该代理人引导至“枫桥经验”工作室,耐心向这位当事人系统深入地讲解了有关危险品的法律规定。听完张鹏的解释,当事人情绪平复了许多,但对处罚金额还是有点不服气。“那您清楚危险货物一旦引发安全事故会有多严重吗?危险品违法行为的危害性可能用货物数量和价值来衡量啊!”张鹏“以案释法”,讲解了近几年来自因危险化学品引发的海运事故。

当事人听完张鹏耐心、细致地解释后,又提出另一个问题,“我们的货物在港口各种费用太高了,能不能请海关同志加快一下案件办理速度?我们全力配合!”“这个请您放心,我们会对涉危案件第一时间办理!”张鹏笑着答复。随后,当事人一拿到处罚决定书就立即到银行交了罚款,未出现任何争议。海关将当事人涉嫌无证从事危险化学品经营的违法行为通报应急管理等部门后,当事人也积极主动配合了应急管理部门的调查处置工作。

记者了解到,黄岛海关将“枫桥经验”工作室建在纠纷多发的负责检验检疫行政处罚案件审核以及海关“简快案件”办理工作的执法一线,办案过程秉承“我多说一点,企业清楚点”“我多做一点,企业少跑点”“态度好一点,企业融洽点”的原则,综合运用“法理情”,将执法纠纷化解在萌芽阶段。2021年,黄岛海关共办理各类案件800余起,无一

## 发现在早 防范在先 处置在小

引发信访、投诉或复议诉讼,充分实现了“矛盾不上交”“就地解决”,取得了法律效果和社会效果的“好统一。有当事人还专门向黄岛海关“枫桥经验”工作室致感谢信,并赠送“秉公办案守国门 高效执法显真情”锦旗。

### 德法相伴定分止争

近日,青岛海关所属济宁海关发现辖区一公司在货物进口时申报的商品税号有误,企业应该补缴税款近5万元,但该公司不服海关的归类意见,拒绝补缴。济宁海关法治工作室在了解到这一情况后,迅速指派工作室的公职律师郭臣参与调处,经过两个小时的沟通,郭臣耐心专业地向企业讲明了“法理”,讲清了“事理”,讲透了“道理”,讲通了“情理”,该公司最终认可了海关的归类意见,主动补足了税款。

“一开始我们真是不理解,但是海关关员不厌其烦地向我们讲解,现在终于心服口服了。”公司负责报关事务的王经理说。

“仁”是儒家思想的核心观念之一,“仁者爱人,定分止争”,我们在纠纷调解工作中秉持“法安天下,德润人心”的理念,注重以人为本、以法服人,以情动人,可以有效避免和化解许多矛盾。”济宁海关法治工作室负责人说。

济宁海关汲取儒家文化精髓,认真学习“枫桥经验”,打造“仁者爱人”法治工作室,总结摸索出“倾听民意、规范执法、跟踪回访”十二字法则,在预防和化解矛盾中收到了良好效果。

为及时听取企业诉求,济宁海关领导亲自带队到各个县区宣讲海关政策,召开企业座谈会,现场解决企业提出的困难和问题,每周四还举办关长接待日,2021年解决企业和群众急难愁盼问题46个,有效将纠纷化解在萌芽状态。

提高执法规范化水平是济宁海关有效防范执法纠纷的另一举措。该关深入开展“大培训、大自查、大规范”和业务技能“大比武”活动,全面梳理本关12个执法岗位的执法依据、执法流程、执法文书,不断增强执法人员规范执法能力,获评青岛海关首批“法治建设示范单位”。该关还对外勤业务实行执法回访制度,对有矛盾苗头的实行跟踪解决问效制度,真正让企业感到事有地方办、困难有人帮、问题有人管,避免了矛盾扩大和上交。

### 预防调处双管齐下

青岛海关创新发展新时代“枫桥经验”,成立青岛海关“枫桥经验”孵化中心,以“聚在中心”为基础,“联在一线”为纽带,“和在民心”为目的,指导鼓励隶属海关积极探索“枫桥经验”典型做法,通过“1+N”模式立体化打造纠纷预防调处化解新网络。

“我们在青岛海关‘枫桥经验’孵化中心的指导下,结合基层实际,打造‘邮递百事通’执法服务团队,总结提炼解民心、稳民心、解民情、护民利、集民智、聚民力‘六民工作法’,烟台海关驻邮局办事处主任孔晓燕介绍说,2021年该关邮递渠道有效化解行政争议19起。

青岛海关“枫桥经验”孵化中心还将“当下治”和“长久立”相结合,双管齐下筑牢行政执法纠纷预防调处化解机制根基。

“当下治”,即抓好涉法疑难解决、多元纠纷化解、专职队伍培养三个关键点。”青岛海关法规处处长张术杰介绍说,2021年,青岛海关依托法治专家和业务骨干成立涉法疑难问题化解小组,共解答和协助处置执法疑难问题367个;将信访、政府信息公开、投诉举报处置等纳入法治轨道,进行前置法治审核29次;强化行政复议监督功能,充分利用听证、和解、调解、书面审查和实地调查等方式提高行政复议公信力,审结的3起行政复议案件全部得到实质性化解;选优配强调解人才队伍,其中7人同时具有法律职业资格和心理咨询证书,通过集中授课、案例研讨、情景模拟等方式提高了调解队伍实战能力。

“长久立”是指抓好完善制度规范、创建“法治青关”、精准智慧普法三个方面。青岛海关创设岗位操作手册,动态调整涵盖14个执法领域84个岗位的规范性文件、制度、作业指导书和业务文件等,充分发挥防范执法风险的法治保障作用;开展“法治青关”示范创建活动,通过“点线面”相结合的方式全面提升一线关员依法执法、合理执法、规范执法的意识和水平;秉持“有力度、有精度、有温度”,开展“点菜式”“靶向式”“全媒体”普法,构建良好的内外执法环境。

针对下一步青岛海关法治建设方面的设想,张术杰告诉记者,将综合运用法治思维法治方式及时妥善解决执法纠纷,把新时代“枫桥经验”坚持好发展好,让人民群众在每一个执法行为中都能感受到风清气正,从每一项执法决定中都能感受到公平正义。

## 执法先锋

□ 本报记者 丁国锋 □ 本报通讯员 张永明 居永久

近年来,江苏省江阴市在推进综合行政执法改革过程中,围绕建立简约高效、职责清晰、运转协调、执法有力的综合执法体系,在全省率先打造“一张清单管权责、一支队伍管执法、一套标准管规范、一张网格管治理、一个体系管运行”的综合执法改革“江阴样板”基础上,在行政执法监督领域下足力气,在行政执法标准化、执法程序规范化、执法队伍专业化上积极探索,大力推进,为建设法治政府、创新基层治理体系和治理能力现代化提供了坚实保障。

### 力促营商环境更优化

为确保行政执法协调监督工作始终坚持在法治的框架内思考谋划和推进,江阴市积极探索包容审慎监管,助力营造良好法治化营商环境,确保综合行政执法改革在法治的轨道上运行。

据了解,2020年6月,江阴市司法局、市场监督管理局联合出台《关于在市场监管领域推行行政处罚“三张清单”制度实施包容审慎柔性执法优化营商环境的实施意见》,并在试点基础上制定《江阴市关于全面推行涉企轻微违法行为不予处罚清单、一般违法行为从轻、减轻处罚清单的实施意见》《江阴市涉企轻微违法行为不予处罚、一般违法行为从轻、减轻处罚清单》,在全市行政执法机关全面实施“三张清单”。

截至目前,江阴市司法局已梳理编制轻微违法行为不予处罚事项229项,一般违法行为从轻处罚事项157项、减轻处罚事项31项,涉及公安、住建、财政、城管等11个职能部门。

在严守法律、安全底线的前提下,江阴市通过突出对新产业、新业态和新模式的包容审慎监管,充分体现宽严相济的法治精神,让企业感受到“有温度的执法”,为打造最优营商环境提供有效法治保障。

江阴市永欣铸件制造有限公司是一家铸件制造和金加工的民营企业,2021年8月,周庄镇综合执法局在对该企业进行年度日常执法检查时,将环境保护、安全生产、劳动监察、食品安全、卫生防疫以及燃气安全等重点执法检查项目归集到一张执法清单上,形成“一企业一清单”,做到一次综合执法等于六次专项执法,避免了多头执法、重复执法。该企业法定代表人沈正清告诉记者:“以往执法部门对我们企业的检查都是分头进行,现在综合执法局一次检查,就将原来好几个部门的检查事项一次查完,大大减少了对企业的干扰,有利于我们企业集中精力抓生产。”

### 推动执法监督无盲区

针对基层执法存在盲区、执法资源头重脚轻等现实问题,江阴市聚焦制度标准,以标准树规范,以制度促规范,建立了综合执法与基层治理联动机制,按照区域网格综合设置数个“全能型”执法中队,执法队员同时作为网格员巡查员,及时收集、受理、监督、处理网格内的环保、安监、城管、国土、住建等各类问题,即时与指挥中心沟通,随时接收中心分派的案件任务,实现执法检查与网格管理有效叠加、日常巡查与执法办案无缝对接,做到巡查无盲区、执法无死角、服务零距离,大大提高了基层执法效能。为了统一执法标准,江阴市2019年编修包括镇

# 「一次综合执法等于六次专项执法」

## 江阴积极推进综合执法改革避免多头重复执法

(街)综合执法局建设规范,镇(街)综合执法局为规范等13个标准在内的镇(街)综合执法标准,将机构设置、人员配备、标志标识、执法流程、执法文书、执法装备等做法纳入江阴市社会治理综合标准化试点,高分通过省级验收,形成可复制、可推广的综合行政执法“江阴标准”。

江阴市建立综合执法工作对接机制,明确各镇街综合执法局和市级部门在具体执法过程中的双向沟通对接要求,及时提供指导和业务支持。

江阴市还探索建立综合执法协调配合机制,2019年9月研究制定《关于加强综合行政执法和行业主管协调配合的实施意见(试行)》,明确行业主管部门与综合行政执法部门的职责分工,从源头上解决综合执法实施后对后续监管和执法处罚关系界限认识不统一带来的执法争议问题,并充分运用《行政执法监督建议书》等手段,督促行政机关有效整改,有效杜绝监管盲区。

### 实现执法能力大跃升

近年来,江阴市始终把推进执法队伍专业化,作为执法监督的基础性工作,通过强化培训考核力度,推动执法能力大幅提升,尤其是以全面推行行政执法“三项制度”为契机,举办业务培训,组织开展专项督查,强力推进“三项制度”落地落实。

对行政执法主体进行全面清理,审核确认,通过江阴市行政执法信息公开平台、政务网,行政处罚和行政许可公示平台等系统及对外公示,严格执法人员资格审查,实行行政执法资格网上阅卷考试,确保持证上岗,执法人员主动出示或佩戴执法证件已成习惯,各类办事大厅、服务窗口主动公示执法信息已成常态。

据了解,江阴市已经连续4年实施执法素质提升工程,针对法制审核人员、一线执法人员等不同对象开展培训,全面提升行政执法队伍整体水平。

各行政执法机关均设置音像记录清单,根据执法需求配备执法记录仪、照相机等音像记录设备,部分执法单位配备了音视频信息采集站。目前市主要执法部门,各镇(街道)综合执法局均设置了询问室、听证室等音像记录场所。

通过严格执行重大执法决定法制审核制度,明确法制审核范围,审核机构和人员,规范使用重大执法决定法制审核意见书和执法过程记录,强化行政执法案卷审查,把案卷质量作为反映执法水平的“晴雨表”,作为依法行政考核的重要依据,开展执法案卷审查和观摩交流活动,多形式、多途径提高执法案卷质量。2018年以来,共评查各执法部门行政处罚案卷564卷,行政许可案卷283卷。

周庄镇综合执法局中队队长章剑峰告诉记者:“以前处罚权在市级部门,镇街‘看得见管不着’,违规违法行为不能得到及时纠正,实行综合执法以后,执法人员能在第一时间赶到现场进行处置,执法效能大幅提升。”

据江阴市司法局行政执法协调监督科科长赵磊介绍,2021年,市综合执法平台共受理各类事件89240件,实际处置187985件,处置率为100%,按期处置188095件,按期处置率为98.08%,共受理各类案卷9353件,已处罚案卷8238件,处罚金额1568万元。江阴市市长包鸣告诉记者:“深化综合行政执法改革,执法规范是基石。这几年江阴通过全方位、全时段、无缝隙的有效监督,促使执法人员转变执法理念,变被动管理为主动服务,变末端执法为源头治理,以更加人性化、合理化、科学化的方式,在深化‘放管服’改革中为服务相对人打造公开透明、高效便捷的营商环境。”

## 呼和浩特海关 强化进境动植物疫情预防

本报讯 记者史万森 通讯员武威 记者近日从呼和浩特海关了解到,2021年该关监测和截获工作实现历史性突破,特别是截获检疫性有害生物同比增长114%和1557%,全国首次截获4种有害生物,内蒙古首次截获1种检疫性有害生物。

为有效防范动植物疫情疫病及外来物种多渠道入侵,呼和浩特海关成立外来入侵物种口岸防控技术专家组和工作专班,制定防控工作方案、专班实施方案等,全面加强进境货物、运输工具和集装箱及非贸易渠道进境动植物产品的检验检疫,切实做好沙漠蝗、红火蚁等重要外来入侵物种口岸防控工作。扎实开展“国门绿盾2021”及外来入侵物种口岸防控等专项行动20余次,有效利用机检、监管工作犬、新技术、人工巡查、网上监督、公众举报等多种手段,强化对邮快件、旅客携带物、跨境电商、边民互市等渠道的检验检疫,发挥反走私综合治理作用,严厉打击不法个人、单位非法违规引进、携带、寄递、走私外来物种,有效堵截了外来物种非法入境渠道。



近日,来自也门、马里、叙利亚、尼泊尔等国家的10余名国际消防志愿者代表组成的“小联合国”服务分队在浙江省消防救援总队义乌市支队消防监督员带领下,走进辖区的餐厅、宾馆、网吧等场所开展消防体验执法,共同守护社区安全。图为国际消防志愿者在监督检查人员带领下查看消防栓是否符合要求。

本报记者 王春 本报通讯员 陈文青 摄