



# 为服务消费创造更优法治环境

## 法治观察

完善标准也是优化服务消费环境的重要法治手段。对于任何一种消费来说,只有制定完善的标准,才能指导经营主体提供高质量服务,让消费者能享用、让社会能监督

冯海宁

据新华社报道,国务院日前印发《关于促进服务消费高质量发展的意见》(以下简称《意见》)。《意见》提出6方面20项重点任务,进一步释放以服务消费为抓手,为扩大内需添动力的明确信号。

所谓服务消费,是指人们在日常生活中获取各种服务的消费行为。近两年,我国消费需求不断释放,消费市场稳步回暖。2023年,最终消费支出对经济增长的贡献率达82.5%,成为经济增长第一拉动力。

其中,服务消费呈较快增长态势,已成为拉动消费增长的主要引擎。火爆一时的淄博烧烤、“尔滨”冰雪旅游、天水麻辣烫等消费热潮,就是中国服务消费蓬勃发展的范例。

尽管服务消费呈现强劲态势,但与世界上的高收入经济体相同发展阶段的平均水平相比,目前我国的服务消费占居民消费比重仍偏低,提质升级还有巨大空间。为此,不久前召开的中央政治局会议部署下半年经济工作时,明确“把服务消费作为消费扩容升级的重要抓手,支持文旅、养老、育幼、家政等消费”。《意见》既是对会议有关精神的落实,也将极大满足人们对美好生活的向往,所作的具体部署,每个方面、每项任务都很务实,也很接地气。

不难看出,《意见》对不同的服务消费作出了精准部署。譬如,对餐饮住宿、家政服务、养老托幼这些基础性消费,作出挖掘潜力的安排;对文化娱乐、旅游消费等改善型消费,作出激发消费活力的部署;对数字消费、绿色消费、健康消费这些新型消费,提出培育壮大的要求。这将进一步促进消费服务的多元化发展。

服务消费高质量发展,既需要有多元化、更优质的服务内容,也离不开良好的消费环境。《意见》围绕“优

化服务消费环境”提出加强服务消费监管、引导诚信经营经营、完善服务消费标准等要求,这意味着要通过完善法治服务,护航服务消费高质量发展。可以说,这对标准制定、执法部门以及经营主体提出了新要求。

需要认识到,随着服务消费规模持续扩大,虚假广告、网络诈骗、泄露信息等违法侵权问题可能会愈发显现。对此,从传统到新型消费场景都要严加设防。《意见》提出鼓励景点、平台等设立消费维权服务站,促进纠纷源头解决;探索恶意索赔处置工作机制,打击以投诉举报为名的敲诈勒索行为,这有助于切实维护经营者的合法权益。

消费环境能否匹配服务消费高质量发展,关键看经营主体是否诚实守信、规范发展。《意见》明确将依托国家相关信用平台加强对相关经营主体登记备案、行政许可、行政处罚等信用信息的归集、公示,这无疑能让“信用武器”发挥出惩戒、威慑等积极作用,从而引导、倒逼诚信经营经营。

完善标准也是优化服务消费环境的重要法治手段。对于任何一种消费来说,只有制定完善的标准,才能指导经营主体提供高质量服务,让消费者能享用、让社会能监督。这就要求,对于传统服务行业已有的相关标准,要与时俱进修订;对于新型消费,要

及时量身研制标准,使服务与消费都能有“标”可循。无论是商品消费还是服务消费,从现有的消费者权益保护法及其实施条例,到电子商务法等法律法规,都能起到规范约束作用。但法律实施的成效如何,既取决于经营主体是否守法守信,也取决于消费者是否有法治意识、维权勇气,更取决于相关执法部门是否严格依法履职。从以往情况看,越来越多的经营者、消费者都能做到“与法同行”。但由于服务消费体量越来越大,相关投诉也不免增多。对此,《意见》提出的诸多具有针对性的解决问题的举措,值得期待。

党的二十届三中全会审议通过的《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》中,既明确提出“完善扩大消费长效机制”,又要求“完善中国特色社会主义法治体系”,促进服务消费高质量发展,离不开长效机制和法治体系提供持久支撑。我国服务消费本就充满活力,增长潜力巨大,再加上《意见》提供的全方位指导和助力,相信服务消费这块“蛋糕”必将越做越大,在为经营主体带来发展机遇的同时,也让消费者享受到更高质量的服务。总之,在法治的保障和支撑下,服务消费高质量发展前景将更加可期。

据《贞观政要》《资治通鉴》等记载,戴胄,隋唐时期人,因其忠诚、清廉、正直,在贞观元年被唐太宗任命为大理少卿,也就是主管全国司法工作的二把手。这个时候发生了两件案子,他坚持依法公正办案,敢于向宰相说“不”,敢于直谏皇帝,因而成为执法如山的典范,堪称中国古代法制精神的化身。

力取宰相。一次,唐太宗召见吏部尚书长孙无忌,因为情况紧急,长孙无忌忘记解下腰上的佩刀,直接进入了皇宫,直到走出皇宫时才被守门校尉发现。按照唐朝的法律规定,携带兵器利刃进入皇宫要被判处死刑。长孙无忌既是皇亲,又是功臣。唐太宗把此案交给宰相封德彝议处,封德彝对唐太宗的意图心领神会,提议说守门校尉未发现长孙无忌带刀入宫,属于失职,应判处死刑;而长孙无忌误带佩刀入宫,应判处徒刑二年,罚铜二十斤。唐太宗表示同意,但戴胄坚决反对。戴胄认为,法律规定臣对君、子对父的侵害不能因为过失而减免,如果因为长孙无忌功劳大又是国舅就赦免,那么赦免权便属于皇帝而不属于司法机关。唐太宗感到左右为难,面对理直气壮的戴胄讲了一路跨越时空的法律名言,“法者,非朕一人之法,乃天下之法”,要求对此案再议。封德彝仍然坚持自己原来的意见,唐太宗想顺势定案,但戴胄却不依不饶,进一步又讲,长孙无忌和守门校尉都是过失,守门校尉正是因长孙无忌才犯罪,应当同案同判,如果赦免长孙无忌,也应当赦免守门校尉,不得单独判守门校尉死刑。唐太宗最终同意了戴胄的意见,在赦免长孙无忌的同时,也赦免了守门校尉的罪责。

据法史溯源。唐朝开国之初,任用了许多隋朝的官员,一些人乘机伪造资历,骗取官职。唐太宗下诏让这些人人自首,如不自首,一旦查出,判处死刑。后来,有一个资历造假的人被发现,唐太宗想把他杀了。戴胄上奏说,根据法律规定,应当判处这个人流放。唐太宗非常生气,说:“你要遵守法律而使朕失去威信吗?戴胄据理力争,解释说:您的敕令‘出于一时之喜怒’,而‘法者,国家所以布大信于天下也’,您把这个案子交付司法机关依法办理就是‘忍小忿而存大信’。唐太宗很快恢复了理智,说:“卿能执法,朕何忧!”戴胄经常像这样劝诫唐太宗发怒,也要秉公执法,说出来的话像不断流出的泉水一样,而唐太宗全部听从了他的建议,天下再没有冤枉的案情。

唐太宗对戴胄大加赞赏,擢其户部尚书,代理吏部尚书,位列宰相,死后追封国公。朱元璋曾评说:“大理之职,即古之廷尉。历代任斯职者,独汉称张释之,于国固,唐称戴胄,盖由其处心公正,执法平恕,狱以无冤,故流芳后世。”

戴胄赶上了伟大的时代,他既是“贞观之治”的幸运儿,也是“贞观之治”的建设者。古代大凡盛世的出现,良法、明君、贤吏三者不可或缺。“法不能独立,类不能自行。”在大唐由盛转衰时,白居易感慨说:“虽有贞观之法,苟无贞观之吏,纵其善,亦难乎!”

## 法史微评

### 戴胄执法

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

戴胄明

## 对保险欺诈要保持“零容忍”

## 法律人语

宋河发

国家知识产权局近日印发《关于全面提升知识产权公共服务效能的指导意见》(以下简称《指导意见》)。《指导意见》围绕知识产权高质量创造、高效益运用、高标准保护和促进知识产权公共服务提质增效,提出了多项重大任务和重点举措。

创新是引领发展的动力,保护知识产权就是保护创新。随着我国科技创新的快速发展和改革开放的深化,知识产权已成为国家和企业竞争力的核心要素。党的二十大要求“加强知识产权保护,形成支持全面创新的基础制度”,知识产权公共服务贯穿知识产权创造、运用、管理和保护全过程,其质量和水平决定了知识产权作为基础制度支持全面创新的成效,也决定了知识产权保护体系和国家创新体系整体效能的提升。

近年来,我国不断加强知识产权公共服务顶层设计,出台了《知识产权保护体系建设实施方案》《知识产权公共服务普惠工程实施方案》(2023—2025年)等文件,推进知识产权公共服务体系建设,提升知识产权公共服务能力,知识产权公共服务建设取得显著进展。目前,我国已基本形成覆盖全国、种类多样、多元参与、层级有序的知识产权公共服务体系。公共服务骨干机构实现省级全覆盖,地市级公共服务机构覆盖率

达到48.6%,技术与创新支持中心(TISC)、高校国家知识产权信息服务中心和国家知识产权信息公共服务网点等国家级公共服务重要节点已达423家,知识产权信息化、智能化基础设施稳步推进,建立了包括专利、商标、软件、植物新品种等在内的各类知识产权检索、信息查询政府服务平台和知识产权数据资源公共服务系统,极大带动了社会化知识产权服务业务的健康发展。

知识产权公共服务涉及面广,随着各类创新主体和创新模式不断涌现,知识产权公共服务需求不断增长,需求类型也更加多元,这对知识产权公共服务提出了更多新要求。当前,我国在知识产权公共服务方面还存在供给不足、服务效能不高、布局不平衡等问题,特别是各地公共服务机构服务水平参差不齐,在推动科技创新和现代化产业体系体系建设、针对重点领域提供公共服务等方面还存在明显不足,对接科技创新、产业发展和营商环境建设的主动性还不强,服务的精准性和针对性有待进一步提升。

《指导意见》的发布,对于提升知识产权公共服务利企便民水平,助力各类创新主体提高创新能力,支撑现代产业建设和未来产业创新发展,推动高质量发展具有重要意义。如明确强化攻关服务,为知识产权高质量创造提供动力。引导公共服务机构主动了解跟踪创新主体的有关需求,充分发挥知识产权信息价值和作用,通过开展知识产权信息挖掘分析、知识产权战略咨询、产业发展分析等公共服务,更好支撑关键技术攻关和产业发展。又如提出聚焦专利转化,协同推进知识产权高效益运用。科技成果和知识产权的核心价值就在于转化运用,通过开展有针对性的公共服务,充分发挥高校存量专利的服务支持,有助于促进存量专利向重点产业加速转化;引导公共服务机构面向中小企业开展帮扶,深度挖掘中小企业需求,能有效促进中小企业以专利产业化为成长路径的创新发展。可以说,这些贯穿知识产权创造、运用、管理和保护全过程的举措,将极大促进知识产权公共服务提质增效。

知识产权公共服务是国家公共服务体系的重要组成部分,也是国家创新体系的重要组成部分;既关乎民生、连接民心,也承担了服务创新驱动发展的重要任务。期待有关方面加大《指导意见》的实施力度,进一步拓展新思路、推出新举措,不断提升公共服务均等化、可及性水平,充分挖掘知识产权数据资源战略价值,积极运用人工智能与大数据,构建区域、产业特色知识产权公共服务平台,提供从研发到市场化的知识产权高水平服务,推动各类服务机构全程参与科技创新,让创新成果更好惠及企业、惠及人民。

(作者系中国科学院科技战略咨询研究院研究员,博士生导师)

## 热点聚焦

武亦文

为防范和化解保险欺诈风险,提升保险行业全面风险管理能力,保护保险活动当事人合法权益,维护市场秩序,国家金融监督管理总局近日发布了《反保险欺诈工作办法》(以下简称《办法》),自2024年8月1日起施行。

在当今复杂多变的经济社会环境中,保险作为一种重要的风险保障机制,不仅能够给人们的生活带来更多安全感,而且对金融市场的稳定和发展起着重要作用。然而,保险欺诈这一毒瘤却严重侵蚀着保险行业的健康发展,损害广大诚实守信投保人的利益,破坏社会的诚信体系。

目前,保险欺诈主要出现在保额较高的车险、意外险、健康险等保险产品中,包括虚构保险标的、编造保险事故或事故原因、夸大损失程度、故意造成保险事故等。近年来,随着保险市场的不断扩大,保险欺诈手段也日益多样化和复杂化。一些不法分子为了获取不正当保险赔偿,不惜违背道德和法律,精心策划各种骗局,同时诈骗技术也不断升级,给保险行业带来了严峻挑战。保险机构常常难以及时、精准地识别欺诈行为,不仅给其自身造成了巨大的经济损失,也从一定程度上导致保险费率上升,加重了诚实守信投保人的负担。

《办法》旨在增强保险机构的风险防范意识。保险机构是距离保险欺诈最近、受影响最为直接的主体,也最有动力、最有条件和能力规划制保险欺诈。《办法》明确保险机构要建立全流程欺诈风险管理体系,逐步健全事前多方预警、事中智能管控、事后回溯管理的工作流程。这将进一步压实保险机构的反欺诈责任,不断加强内部管理,提升整体风险管理能力。

其次,《办法》彰显了消费者权益至上。反保险欺诈的目的是要保护好保险活动当事人的合法权益。对保险机构来说,在加强风险管理工作的同时,不能忽视消费者的其他合法权益。现实中,有些保险机构为防范欺诈行为,过度收集消费者信息或以反保险欺诈名义不当拒绝理赔,拖延理赔。为此,《办法》不仅要求保险机构依法

理和使用消费者个人信息,不得以涉嫌欺诈为借口拖延理赔、无理拒赔,而且也对相关机构组织的个人信息保护义务作出了规定,要求加强消费者个人信息的全生命周期管理。这无疑有助于最大限度保护保险合同当事人的合法权益。

最后,《办法》强化了全方位打击保险欺诈协作机制。当前,保险欺诈行为呈现出团伙化、职业化、跨地区、跨机构等特点,这意味着反保险欺诈工作需要多方参与。为此,《办法》既强调要加强行业内协作,明确了保险业协会、银保监会、地方保险行业协会和反欺诈组织等相关行业组织的工作分工,也对行业外协作提出了要求,规定了金融监管部门与公安机关、市场监管等部门协作,包括行刑衔接、行政部门监管协作、央地协同、跨境合作等。通过建设行业内外协同推进的工作模式,可以更加全面精准地打击保险欺诈行为,更及时高效地化解保险欺诈风险。

保险是金融业的重要一环。反保险欺诈是一项长期且需要不断与时俱进的工作。《办法》的出台和实施,将全面提升反保险欺诈工作的规范化、统筹性、科学性和有效性,进一步提高反欺诈水平,有助于打造协同反欺诈的长效机制,为行业高质量发展提供有力支持。期待各方有方积极贯彻落实,全力维护保险行业的公正与秩序,助力金融市场更加稳定繁荣发展。

(作者系武汉大学法学院副教授、中国法学会保险法学研究会常务理事)

## 图说世界

据报道,女子陈某外出旅游因经济困难借住朋友家中,却对朋友的财物起了贪念,不仅盗取了金条和奢侈品,而且毫不避讳地在朋友圈炫耀,最终导致自己的行径败露,被警方逮捕归案。近日,法院以陈某犯盗窃罪判处有期徒刑11个月,并处罚金人民币2万元。

点评:受人恩惠却行偷盗之事,且不以耻,反以为荣,已然突破了道德底线和法律红线,最终身陷囹圄实乃咎由自取。

文/易木



## 法治民生

曹艳林

国务院办公厅近日印发《关于健全基本医疗保障参保长效机制的指导意见》(以下简称《指导意见》)。这是我国首个基本医保参保长效机制,从明晰各方责任、完善政策措施、提升服务质量等方面提出了一系列要求,备受社会各界关注。

基本医疗保险是我国社会保障体系的重要组成部分,是国家为广大人民群众提供的坚实防护屏障,能保障医疗权益,减轻就医负担。我国社会保险法、基本医疗卫生与健康促进法等法律法规规定,公民有依法参加基本医疗保险的权利和义务,用人单位和职工按照国家规定缴纳职工基本医疗保险费,城乡居民按照规定缴纳城乡居民基本医疗保险费。近年来,我国基本医疗保险参保率不断提高,绝大部分城市已取消参保的户籍限制,但有个别地方仍未放开。这就使得部分在异地就业、居住、上学的人无法在常住地参保,难以享受医保政策的红利。

基本医疗保险是一项惠及广大城乡居民的重大民生工程。《指导意见》的出台将进一步扩大基本医疗保险参保范围,针对户籍地限制参保问题专门作出安排,要求进一步开放放宽在常住

## 让医保红利公平惠及更多群众

地、就业地参加基本医保的户籍限制,这无疑能够保障更多群众依法参保、享受医保红利。

基本医疗保险制度是一项复杂的系统工程,缴费参保是这项工程的起点,也是痛点之一。由于系统的复杂性,部分民众在医保缴费和费用查询方面仍感到不方便、不顺畅,影响了医保制度的吸引力和作用发挥。而基本医疗保险制度能否保障人民群众的生命健康权益,关键在于能否让广大群众在看病就医过程中感受到便利。《指导意见》要求大力提升服务能力,如推动落实出生医学证明、户口登记、医保参保、社会保障卡申领等“出生一件事”集成化办理,促进监护人新生儿在出生当年参保;丰富参保缴费方式,拓展个人缴费及纳入医保结算的医保费用查询渠道,为参保人提供多样化、便捷化的参保缴费等服务;还要求切实改善就医体验,增强医药服务可及性等。可以说,这些优化管理服务措施将使老百姓参保缴费更便捷,享受医保服务更便利。

基本医疗保险制度的作用发挥,离不开医保基金提供的经费支持。医保基金具有专款专用性质,每一分钱都要花在刀刃上。如何加强基本医疗保险服务的监管,保证医保基金的安全有效利用,关系到每个参保人的切身利益。近年来,相关部门加强医疗保障基金使用监管体系建设;在立法层面,制定《医疗保障基金使用监督管理条例》,从

从基金使用、监督管理、法律责任等方面进行系统,详细规定;在执法层面,医疗保障主管部门联合公安、卫健等部门开展系统化专项整治和飞行检查,形成医保基金监管高压态势;在司法层面,审理并发布一批涉及骗保的大案要案,起到了有力的震慑、警示作用。此次《指导意见》明确规定加强定点医药机构监管,加大对欺诈骗保等违法违规行为的整治力度,也是向全社会明示,无论是基本医疗服务的提供方医疗卫生机构,还是作为参保人的广大人民群众,都应遵守法律、合法合理地使用医保基金。

病有所医、医有所保是人民群众最关心最直接最现实的问题。党的二十届三中全会指出,在发展中保障和改善民生是中国式现代化的重大任务,必须坚持尽力而为、量力而行,完善基本公共服务制度体系,加强普惠性、基础性、兜底性民生建设,解决好人民最关心最直接最现实的利益问题,健全基本医疗保险参保长效机制,规范医保基金的使用管理,让医保红利公平惠及更多群众,既是健康中国的必然要求,也是法治中国建设的应有之义。期待各地积极推动《指导意见》落地落实落地,引导广大群众依法参保,为人民群众提供更加全面和可及的医疗保障,不断增强人民群众的获得感幸福感安全感。

(作者系中国医学科学院医学信息研究所医疗卫生法制研究室主任)

## 一语中的

史洪举

进入夏季,“飙车炸街”违法犯罪高发频发。为充分发挥典型案例的警示教育作用,近日,公安部公布了多起公安机关打击整治驾驶非法改装电动自行车飙车违法的典型案例。

现实生活中,相信不少人都遇到过“飙车炸街”的情况,对此无不心惊胆战。一方面,巨大的引擎轰鸣声不仅产生了大量噪声,污染环境,更给人们带来了极大的不安全感;另一方面,极快的车速存在严重的交通安全隐患,既危及自身生命安全,也破坏交通秩序,危害公共安全。

纵观这些典型案例,飙车行为看似炫酷或荷尔蒙刺激下的恶作剧,实则已经严重违反了法律法规。根据法律规定,在行人或车辆较多的街道实施“飙车”,构成危险驾驶罪,属于扰乱公共场所秩序,将面临拘留、罚款等治安管理处罚。如果改装后的电动自行车符合机动车标准,那么这种飙车竞技行为有可能构成危险驾驶罪,需要承担刑事责任。此外,故意非法改装电动自行车者也难逃其咎。根据有关规定,改装者或将面临罚款等处罚。

驾驶非法改装电动自行车飙车已然成为马路公害,之所以多发频发,究其原因,一是飙车者偏好深夜出行,增加了查处难度;二是非法改装正成为一些不法商家牟利的手段,一些经营者为了蝇头小利,故意迎合非法需求,甚至将可以改装作为诱导人们购买的“卖点”;三是个别平台监管不严,致使一些违法人员可以通过社交平台直播或上传飙车炫技视频赚取流量获利,对部分年轻人形成了误导。

鉴于此,必须对相关违法犯罪予以全链条惩治,并从源头上予以防范。首先,公安机关要依法从严惩治这种行为,充分利用大数据技术,加大对“炸街车”的监测识别,及时发现并查处“飙车炸街”行为,做到发现一起,查处一起,即便行为人为逃避现场,也应通过监控追查到底,绝不让违法人员抱有任何侥幸心理。

其次,市场监管部门应加强日常执法检查,处罚经营者的非法改装行为。一方面,依法监管线下经营网点和维修店铺,禁止提供非法改装服务,依法从严整治擅自改装原厂电器配件等违法违规行为;另一方面,严格约束互联网电商平台,严禁发布“解限速”“增容量”等具有明显暗示性的词语,诱导商家和消费者非法改装。

更重要的是,应推动执法机关之间协同共治,源头监管。如对查处的非法改装车辆溯源深挖,彻查违法行为,追查改装渠道,确保查实查透。只有做到全链条监管和源头治理,才能确保非法改装电动车的行为得到有效遏制,不给飙车行为生存的土壤。

公共安全关系到人民群众的切身利益。每个人都应自觉遵守交通法规,珍爱生命,拒绝非法改装和“飙车炸街”行为,不拿自己和其他人的生命开玩笑,共同营造安全文明的出行环境。