编辑/林楠特
见习编辑/杨佳艺
美编/高岳
校对/邓春兰

法治日报

常态化推进“高效办成一件事”

法治观察

当“一类事”集成服务成为常态、全国通办成为惯例，人们感受到的将不仅是办事便捷度的量变，更是治理能力现代化的质变

□ 金 莹

国务院办公厅近日印发《关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见》（以下简称《意见》），明确推动“高效办成一件事”重点事项清单管理和常态化实施，在更多领域更大范围加强部门协同和服务集成。

“高效办成一件事”，通俗来讲就是通过政府服务流程再造、多跨协同和数据共享，将原本需要跑多个部门、交多份材料、耗时费力才能办成的“一堆事”，打包整合成一窗（端）受理、一网办理的“一件事”。作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，“高效办成一件事”既是对企业和群众反映强烈的“办事难、办事慢、办事繁”问题的回应，更是对政务服务中“条块分割”“信息孤岛”现象的破除，是公共服务供给侧改革和治理能力现代化的必然要求。

2024年1月，国务院出台《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》，对“高效办成一件事”作出整体性部署，确定了13个重点事项。随着各地的推动落实，“高效办成一件事”取得了良好效果，办事环节、办理时限和费用成本大幅减少，群众实现“少跑腿”甚至“零跑动”，营商环境持续优化，民生获得感大幅提升。但随着群众需求变化以及新的服务场景不断涌现，重点事项的动态更新和范围拓展成为必须，再叠加上原有的涉及部门多、流程复杂、数据壁垒深的“硬骨头”事项，对“高效办成一件事”提出了更高要求。既要防止改革“一阵风”，又要实现政务服务从“能办”向“好办、易办”转变，就需要长效机制的加持。《意见》围绕如何实现“高效办成一件事”常态化，从服务内容、运行系统、制度规范等方面作出了详细部署。

以全生命周期引导服务内容常态化。此前推出的第一批重点事项主要针对高频、面广、问题多的13件事。此次《意见》提出围绕经营主体和个人两个“全生命周期”构建“总体清单”，覆盖了从企业开办注销到个人生老病死的核心场景，形成常态化的基础事项框架，实现了从“单点突破”转向“系统构建”。同时，统筹谋划地区行业重点事项，逐步实现全国通办，并鼓励地方、行业建立特色事项清单，拓展应用场景，让“高效办成一件事”的服务内容既有固定菜单又具灵活性。此外，《意见》突破性提出“高效办成一件事”向“高效办成一类事”拓展，通过全流程服务让相关的“一揽子”事项得以集成办理，从解决企业群众的单一诉求发展为解决一类问题，有助于提高服务的整体效应。

以立体协同确保系统运行常态化。“高效办成一件事”并非多个事项的简单拼接，而是跨层级、跨部门、跨区域的立体协同。目前已经在平行窗口整合、上下系统联通、数据共享上搭建了良好基础，《意见》的出台则对权责明晰、流程优化和数智赋能提出了更高要求：强调国务院有关部门对本行业领域重点事项的统筹协调，配合解决地区的难点堵点问题；做好牵头部门明确负责事项实施步骤、统一工作标准，配合部门协同做好流程优化、业务衔接的跨部门责任划分，有利于破除部门壁垒；明确依托全国一体化政务大数据体系，持续完善政务数据共享责任清单，加快公安、海关等领域政务数据回流地方，有助于突破跨地区协同难点和解决数据纵向割据难题；探索“人工智能+政务服务”应用，为工作人员提供智能辅助审批、智能分析等支撑……《意见》以系统化的设计，确保了改革运行常态化。

以法治规范保障探索创新常态化。“高效办成一件事”要求政府部门不断创新服务模式、提升服务效能，而任何改革创新都离不开法治的保障。《意见》强调围绕“高效办成一件事”加强政务服务制度建设，及时制修订相关行政法规、规章和行政规范性文件；要求完善政务服务标准体系，制定“高效办成一件事”办理模式、政务服务大厅和平台集约化建设指南等国家标准，加大标准实施力度，提升政务服务的标准化、规范化、便利化水平。这些举措既为改革实践提供坚实的法律和制度支撑，保障全国协同落地，更以制度刚性将“高效”与“长效”深度嵌入“规范”轨道，使“高效办成一件事”的改革实践始终在法治框架内推进，成为依法行政的生动写照。

企业和群众对政府工作的满意度，与一件件具体的政务服务事项紧密相关。《意见》回应了人民群众对高效政务服务的朴素期待，是“以人民为中心”执政理念的制度化表达。当“一类事”集成服务成为常态、全国通办成为惯例，人们感受到的将不仅是办事便捷度的量变，更是治理能力现代化的质变。期待各地以钉钉子精神推动《意见》落地生根，加快制度标准建设，不断探索创新举措，让政务服务改革的红利更快、更持续地转化为人民的满意度、获得感，助力经济社会高质量发展。

（作者系西南政法大学政治与公共管理学院、重庆城市治理与发展研究院教授）

法史微评·长治久安谈

移风易俗

□ 钟 燃

汉文帝四年，长安城皇家祭祀之地高祖庙中发生一桩奇案。一天夜晚，一名盗贼潜入汉高祖刘邦庙，割下帷幕，盗走了玉环。贾谊在给文帝的上疏中认为，祭器被盗，不是为饥寒所迫，是礼法崩坏的表现，是秦朝遗俗的例证。秦国靠功利心吞并六国，但成功后却不恢复廉耻节义和仁德教化，继续迷信暴力兼并，导致天下道德崩溃。汉承秦制，也承秦弊。秦朝遗留的恶俗不仅至今未改，而且不断恶化。人们逐利不择手段，甚至出现杀害父兄的惨剧，光天化日在都城抢劫官吏钱财，骗子伪造文书诈取几十万石粮、六百余万钱，乘官车周游郡国销赃——这些丧尽天良的罪行已到极致。贾谊将世风与国运紧密关联，断言此等风俗若不扭转，国家根基必被动摇。因此，他大声疾呼：“移风易俗，使天下回心而向道。”只有天下归心正道，国家才能长治久安。

贾谊《治安策》中“移风易俗”的内涵远超狭义的民间风俗范畴，旨在通过对秦政的深刻反思，重建汉王朝意识形态，系统改造政风、民风，将汉王朝从法家刑名之术的路径依赖中解脱出来，转向礼乐政刑治理模式。他的移风易俗主张与他的以民为本、攻守异势、重农积贮、礼法并用、立经陈纪等主张融贯一体，相互支撑。

贾谊批判了当时的两种现象。一是“无为而治”论。国家已经陷入困境，盗贼正在等待时机，而那些进谏的人却说“不要采取行动”；社会风气已经到了极其不敬的地步，而那些进谏的人却说“不要作为”。贾谊认为，这种态度是极其危险的，应当主动作为。二是俗吏不识大体。官吏们只盯着公文是否按时上报，将这类琐事当作头等大事。面对道德沦丧、世风日下，他们却麻木不仁。贾谊认为，移风易俗、引导天下归心正道，绝非庸吏所能为，他们只会埋头公文、核对账目，不懂治国根本。

治国大道，在正风俗、立人伦。贾谊在《治安策》和《新书》中提出两条主要举措。一是“君能为善，则吏必能为善矣；吏能为善，则民必能为善矣”。百姓不善，失之在吏；百姓行善，官吏之功。而官吏不善，失之在君；官吏行善，君主之功。将民风问题归因于吏治，吏治问题归因于君道，以此强调统治者的表率作用与责任链条，体现了自上而下推行教化的治国逻辑。自汉以降，以吏治清明带动民风朴实成为执政圭臬，宣明教化也成为地方官的重要职责。二是“贵绝恶于未萌，而起教于微眇，使民日迁善远罪而不自知也”。贾谊强调，在罪恶萌芽前将其杜绝，在细微之处推行教化，使百姓日渐向善、远离罪行却浑然不觉。所谓“回心向道”，就是通过教化让百姓发自内心地认同礼义道德和国家法律，只有在不得已的情况下才动用刑罚。在贾谊看来，以德化民、化民成俗即是仁政，不教而诛、滥用刑罚则为暴政。

“安者非一日而安也，危者非一日而危也。”或许是受了贾谊的启发，文帝、景帝以身示范，经过五六十年的持续努力，终于移风易俗，迎来盛世。《汉书·景帝纪》记载：“汉兴，扫除烦苛，与民休息。至于孝文，加之以恭俭，孝景遵业，五六十载之间，至于移风易俗，黎民醇厚。”

法律人语

让群众诉讼更规范更便捷

□ 刘晓芬

根据最高人民法院、司法部、中华全国律师协会联合印发的通知，自2025年7月14日起，全国法院将全面推广使用67类案件起诉状答辩状示范文本。为进一步加强示范文本的推广应用，最高人民法院最近发布了第二批示范文本应用典型案例。

起诉状、答辩状是当事人踏入诉讼程序的“敲门砖”。然而现实中，起诉状、答辩状书写不全面、不详细的情况时有发生，这不仅会增加当事人的诉讼成本，还可能因关键信息缺失导致诉讼主张得不到法院支持，同时影响司法效率的提升。规范起诉状和答辩状的书写，对于保障当事人诉讼权利、提高司法效率具有重要意义。

为方便人民群众聚焦诉讼请求、争议问题、事实理由，有针对性地提供诉讼材料，积极回应人民群众对于司法审判质效的更高要求，2024年3月，最高人民法院联合司法部、全国律协针对11类民事纠纷推出表格化、要素式起诉状、答辩状示范文本。示范文本总结了当事人在同类纠纷中常见的诉讼请求及争议问题，当事人可通过勾选等方式填写示范文本。据统计，2025年，全国法院示范文本应用率以每月10%的增幅持续上升，截至4月15日，全国法院起诉状示范文本应用率达45%。这表明，示范文本正在得到越来越多当事人的认可。

示范文本最大的价值在于便民，它以表格化的形式，引导当事人分项、有序填写关键信息，避免遗漏；聚焦核心法律要件，如当事人信息、诉讼请求或答辩意见、事实理由、证据清单、证明目的等，剥离冗杂叙述；辅以通俗易懂的填写指引，如同提供了一个简明的操作手册。此次发布的10个典型案例，覆盖买卖合同、物业服务合同、离婚、保证保险合同等常见多发纠纷，生动展现了示范文本在广泛应用场景下的精准服务与高效解纷效能。

以某批发市场20家商户与收货方买卖合同纠纷案为例。法院立案时发现部分商户提交的诉状和证据材料不规范、诉求表述不清，经了解得知，该市场商户诉讼能力普遍较弱，日常交易多依赖微信聊天转账，缺乏规范合同，导致账目混乱、证据芜杂，维权举证困难。为破解这一难题，法院主动延伸服务，赴市场所在社区联系点“送法上门”，现场指导商户使用买卖合同纠纷示范文本。工作人员围绕文本要素，引导商户系统梳理交易情况、规范准备诉讼材料，并传授交易风险防范要点。宣讲后，商户对照要素自行核验，有的当场发现账目差错、时间不符等问题主动撤诉，有的及时补正遗漏货款，避免了因文书瑕疵徒增诉累，有效化解了潜在纠纷，显著降低了小微市场主体的维权成本。

在处理群体性纠纷方面，示范文本的应用价值尤为凸显。某物业公司与杨某等176户业主物业服务合同纠纷案就展现了示范文本在规模化场景下的倍增效应。立案阶段，在法院指导下，物业公司得以批量制作要素式起诉状，大幅节省了诉讼成本。面对业主年龄普遍偏大、诉讼能力较弱甚至存在读写障碍的现实，调解员依据业主提供的信息指导或代为填写答辩状，极大提高了文书准备效率。更为关键的是，通过要素式文本，调解员快速梳理出了业主拒缴费用的共性症结与个性问题，通过分类施策、精准调解，最终促成双方和解、业主主动缴费。这充分证明，示范文本不仅是批量处理立案申请的“效率加速器”，也是精准识别诉求、实现矛盾源头化解的“智慧导航仪”。

司法为民尤需关注特殊群体的“无障碍”诉求。在林某与张某离婚纠纷案中，作为听力残疾人的林某在立案时存在沟通困难，起诉状示范文本成了林某与法院工作人员沟通的桥梁。在工作人员辅助下，林某通过勾选、填空等直观方式顺利完成了要素式起诉状的准备，半小时内立案成功。这看似简单的半小时，背后是示范文本设计对“无障碍”诉讼理念的有力践行，也是司法服务均等化、普惠化的生动注脚。

示范文本的应用推广，精准切中了人民群众在诉讼“第一道关口”的“急难愁盼”，疏通了群众接近正义的渠道，于细微处体现了“努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义”的价值追求。当前，各地法院正积极将其融入综治中心规范化建设、“总对总”多元解纷等工作中，此次新增的示范文本，都是针对相关领域常见多发、使用需求最迫切的纠纷类型。期待人民法院持续深化示范文本应用工作，进一步提升精准服务能力，积极发挥典型案例示范引领作用，让人民群众有更多的司法获得感。

（作者单位：湖南省高级人民法院）

以重点整治促推旅游业健康发展

热点聚焦

□ 杨洪浦

近日，文化和旅游部联合公安部、国家市场监督管理总局印发《关于整治强迫购物 促进旅游市场健康发展的通知》，决定开展为期一年的专项整治工作，对旅游市场中存在的强迫购物问题开展全链条治理。

强迫购物、诱导消费等一直是旅游市场广受诟病的顽疾。此次整治工作紧盯旅游购物活动集中区域，聚焦旅行社、旅游购物店、导游和在线旅游经营者四大市场主体，针对其违法违规行为开展重点整治，对于净化旅游市场环境、规范行业发展具有重要意义。

旅行社是旅游活动的组织者，是连接游客、旅游资源、目的地的核心纽带，其经营行为的专业性、合规性是保障旅游活动良性运转、实现多方共赢的关键。未经许可擅自经营旅行社业务，会给游客带来极大风险。更值得警惕的是，以低于旅游成本的价格诱骗游客、再通过强制安排购物获取回扣的经营模式，已然形成一条扭曲的利益链条，不仅直接损害游客的经济利益，更破坏旅游市场公平竞争的根基，使合规经营的旅行社陷入不利境地。此次重点整治旅行社，有助于斩断畸形利益链条，引导旅行社回归以服务质量为核心的良性发展轨道，保障游客获得高质量的旅游服务。

旅游购物店是旅游消费的重要场所，其违法违规行为让不少游客深受其害。误导游客消费、推销高价低质商品，严重影响旅游体验；利用虚假优惠折价进行价格欺诈，是对市场诚信原则的公然践踏；将旅游购物店包装成旅游景点列入行程，则是对游客的刻意误导，使其在不知不觉中落入消费陷阱。这些行为既侵害了游客的知情权与公平交易权，也让旅游购物成为游客心中的“高危环节”。对旅游购物店进行重点整治，能够有效规范其经营行为，保证游客明明白白消费，从而推动旅游购物市场健康有序发展。

导游是旅游活动的引导者，其行为直接决定了游客的旅游体验。诱导、强迫游客消费，不但违背导游的职业操守，更给游客造成压力。未取得导游证从事导游活动以及未经旅行社委派私自承揽业务的“黑导游”，由于缺乏专业培训和有效监管，服务质量难以保障，并容易出现违法违规行为。此次重点整治导游群体，有助于提升导游队伍的整体素质，让导游真正成为游客旅途的贴心向导。

随着互联网的飞速发展，在线旅游经营者在旅游市场中日益扮演着重要的角色，与此同时也滋生出许多问题。通过互联网发布低于旅游成本的旅游产品，表面上是给游客实惠，实则暗藏陷阱，其后续往往通过强制消费等方式弥补成本，最终损害的是游客的利益。诱导游客进行平台外交易、违规收取定金，使游客脱离平台监管保护，一旦出现纠纷，维权难度极大。此外，无证人员通过互联网违规承揽导游业务，也给游客带来不小安全风险。对在线旅游经营者进行重点整治，能够净化网络空间，规范在线旅游市场秩序，切实保障游客网络消费中的合法权益。

本次整治以全链条监管为核心，多措并举，亮点突出。首先，在整治范围上，将线上违法行为纳入整治靶心，实行线上线下同步整顿。针对旅游交易违法行为线上线下交织的特点，将线上旅游平台与线下实体经营者一并纳入监管视野，实现了线上线下监管的无缝衔接。其次，在惩戒方式上，注重行政处罚、刑事处罚、失信惩戒的有效衔接。对于情节较轻的违法违规行为，依法给予罚款、吊销许可证等行政处罚；对于诈骗等犯罪行为，及时移交司法机关追究刑事责任。同时将违法信息纳入信用体系，实施失信惩戒。这一套“组合拳”的目的在于让违法者付出沉重代价，彰显了监管的刚性。最后，在整治方式上，通过大数据分析、人工智能等技术加强智慧监管，对旅游市场进行动态监测，有助于及时发现异常交易、虚假宣传、不合理低价等风险点，推动监管关口前移，提升了监管的精准性。

维护旅游市场秩序，既是维护游客权益的应有之义，也是促进旅游业繁荣发展的内在要求。期待以专项整治工作为契机，相关部门持续加强日常监管，形成常态化高压态势；完善法律法规，明确各主体权利与义务，为旅游市场监管提供坚实法律支撑。同时，畅通游客维权渠道，让游客及时得到救助与补偿。此外，旅游企业也应强化自律，树立正确经营理念，自觉遵守市场规则，不断提升服务水平。只有多方形成合力，才能推动旅游市场真正实现健康、有序、繁荣发展。

（作者系中国人民大学律师学院院长助理、北京市法学会旅游法学研究会常务理事）

图说世象

近日，广东省广州市南沙区人民法院审结的一起劳动争议案件引发关注。某公司门店店长余某因上班时间超8小时，闭眼休息了3分钟，被商场人员投诉后遭公司开除。法院审理认为，疲惫时闭眼休息是正常生理现象，余某行为并非严重过错，判决公司向余某支付违法解除劳动合同赔偿金等共计5万余元。

点评：劳动者不是机器，适当的休息既是生理所需，也是基本权利。用人单位应从这起案件中得到警示：劳动者的合法权益不容忽视。

文/易木

漫画/高岳

微言法评

母婴权益需要刚性保障

近日，一女子在网上发帖称去某超市母婴室喂奶、换尿布时，看见两名男子坐在沙发上，请求对方回避却遭反问“妨碍到你了吗”。其向工作人员反映求助，工作人员表示无权强制二人离开。对此，涉事女子呼吁优化商场超市母婴室管理。

母婴室是现代城市人文关怀的缩影，承载着哺乳、照料婴幼儿等特殊功能。然而，其功能异化早已不是个案：情侣将其视为“私密约会空间”，路人把它当作“临时休息区”。此类行为不仅侵犯了母婴群体的正当权益，更暴露了公共空间管理的漏洞——当规则缺乏约束力，仅凭道德自律难以填补制度真空。维护母婴使用母婴室的权益，首先要增强制度刚性，明确母婴室的使用权限与违规罚则。其次要强化管理责任。商场等公共场所应优化母婴室布局，增设智能监控与呼叫系统，配备专职巡查员，确保实时响应需求。同时，通过设置明确标识、启用门禁系统等物理隔离措施，划清功能边界。最后，要发挥社会监督作用，畅通投诉渠道，鼓励公众对违规行为进行举报，形成全民共治的社会氛围。加强母婴室使用的保障，不仅是法治的应有之义，更是对“幼有所育”承诺的兑现。唯有让制度长出“牙齿”，才能让温情不打折扣。

（童方萍）

行政机关负责人出庭更应出声

记者观察

□ 徐 鹏

前不久，青海省高级人民法院发布了2024年度行政审判白皮书。其中提到行政机关负责人出庭应诉率持续提升，但“出庭不出声”现象仍较为普遍。

行政审判作为审查行政行为的重要方式，对于监督行政机关依法行政、保障公民合法权益、维护社会公平正义具有不可替代的作用。其中，行政机关负责人出庭应诉制度作为法治政府建设的重要内容，在促进行政诉讼案件的顺利审理、推动化解行政争议、提升行政机关“关键少数”运用法治思维和法治方式的能力等方面发挥着积极作用。

就青海来说，近年来，随着法治政府建设不断向纵深推进以及府院联动机制下诸多措施多管齐下，行政机关负责人出庭应诉率大幅提升。数据显示，在2024年青海法院审结的824件一审行政案件中，开庭审理497件，行政机关负责人出庭应诉475件，出庭应诉率为95.57%，同比上升9.98%。然而，形式上的改观不能替代实质效能的发挥。目前，行政机关负责人“出庭不出声”的现象普遍存在。大部分行政机关负责人对出庭应诉的积极性不高，出庭效果不佳，庭审中能够当庭发表实质性争议解决意见的不多。

之所以如此，一是行政机关负责人对出庭的必要性和意义认识不足，对案件重视程度不够。行政机关被诉后，虽有行政机关负责人出庭应诉，但部分出庭应诉人不了解涉诉行政行为的具体情况，仅形式上出庭应诉。还有的出庭应诉负责人不是涉案部门的主管负责领导，当需要对案件发表确定性意见时，便以“不是主管领导”“不清楚”“回去汇报”等理由推脱，这不仅会降低当事人对行政机关的信任度，还会加大实质性解决争议的难度。如秦某诉某县政府行政赔偿系列案，出庭应诉负责人对案件情况不了解，未能有效发挥行政机关负责人出庭应诉制度的作用，经调解未果，法院依法责令县政府向秦某赔偿损失。

二是行政机关对出庭应诉准备不充分。部分行政机关负责人对行政行为的事实、证据或是否涉及历史遗留问题等情况了解、沟通不到位，影响庭审顺利进行。有的在证据收集、举证、调解、和解等方面不愿配合、消极应对，对实质性解决行政争议的重视程度不够。如朱某诉某县住房和城乡建设局行政协议一案，行政协议约定的房屋已被出售导致该协议无法继续履行，对此住房和城乡建设局在举证期限内未提交证据，最终法院判决解除行政协议，并责令县住房和城乡建设局向朱某支付房屋价款及违约金。

行政机关负责人出庭又出声，不但不会让行政机关尊严受损，反而能让群众看到行政机关直面问题的勇气和依法行政的决心。要破解“出庭不出声”困局，关键在推动负责人从“到场”向“到位”转变。这要求行政机关负责人主动培养法治思维，熟悉相关执法领域的法律规定。在庭审前，要熟悉庭审流程，深入了解案情，及时提交证据，研判争议焦点并制定应对预案，确保庭审顺利进行。庭审中，要充分发挥现场出庭作用，就实质性化解争议发表明确意见，将“关键少数”的话语权转化为争议解决的推动力。对于行政赔偿、补偿等行政机关具有裁量权的案件，可以通过提前向主要领导汇报、集体研究等方式，确定能够赔偿或补偿的底线，为法庭调解提供可行方案。唯有如此，才能真正发挥行政机关负责人出庭应诉制度的作用，维护好公平正义，助力提升依法行政水平，推动法治观念更加深入人心。

（作者系本报青海站记者）