



# 北京政务服务禁用语拟入规范

## 专家：“脸好看”还得“事好办” 网友：建议全国推广

“我不是说过了吗”“找领导去，我管不着”“你看不懂汉字吗！”……近日，北京市地方标准《政务服务综合窗口人员能力规范》公开征求意见(以下简称征求意见稿)，其中的政务服务禁用语引起热议，有网友建议在全国推广。

专家表示，征求意见稿划定了“负面”清单，使得一些不作为或乱作为的方式退出政务服务的舞台。此外，有些个别窗口还存在“脸好看、事不好办”的情况。专家建议，应推动政务服务办事程序更加规范化和法治化。

### 北京市拟出台规范 这些政务服务用语不能说

记者注意到，在征求意见稿中，专门列出了政务服务综合窗口人员的禁忌行为及用语。

禁忌用语包括“我不知道，你去问xxx；不行；不清楚；急什么，没看我正忙着吗！怎么不说清楚；我不是说过了吗？找领导去，我管不着；快点，我下班了；有牌子，自己看清楚了再来；你看不懂汉字吗！”以及其他有损窗口形象的用语。

禁忌行为则包括“工作时间大声喧哗、嬉闹，脱岗、离岗、串岗、空岗、扎堆聊天等；与服务对象发生争吵，出现纷争时未及时反映等；单手指指人和物，倚靠、抱胸、叉腰、托腮、趴卧以及手势

幅度过大，捋头发、玩手指等小动作；接递文件资料时出现丢、扔、抛、甩等行为”，等等。

除此之外，征求意见稿还对政务服务综合窗口人员作出首问负责、一次性告知、限时办结、容缺受理、告知承诺、亮明身份等要求。

征求意见稿还提出，应对综合窗口人员的政务服务全过程进行实时监督，监督方式包括但不限于：公众参与政务服务“好差评”、现场巡查、服务对象监督、满意度调查、电子监察。此外，还通过“表扬台”“曝光台”等形式反馈监督情况，以及进行综合考核，考核结果用于综合窗口人员绩效工资评定，等等。

### 专家：“脸好看”，还得“事好办”

征求意见稿发布后，随即在网上引起热议。有网友表示，建议全国推广。也有网友认为，重要的是服务意识，言语还是小事。

其实，今年初正式实施的北京市《政务服务中心现场运行和管理规范》，就首次对窗口人员仪容仪表、行为举止、服务用语等进行了统一规定。

其中提到，服务过程中，应使用“先生、女士”等尊称和“请、您好、谢谢、对不起、再见”等敬语；禁止使用“我不知道，你去问xxx”“我不是说过了吗”“有牌子，自己看清楚了再来”等不文明用语。

中国社会科学院国际法研究所科研处副处长、副研究员孙南翔对记者表示，北京的征求意见稿体现了相关政府部门对政务服务规范化、标准化和法制化工作的追求。一方面，它为其政务服务划定了“负面”清单，使得一些不作为或乱作为的方式退出政务服务的舞台。另一方面，它也有利于政务服务的工作者进一步增强为人民服务的理念，满足群众对于更好的政务服务的期待。

“实际上，这个征求意见稿也是解决政务服务中存在的‘脸不好看、事不好办’的痛点和难

点。但除此之外，我们发现，有些个别的政务服务窗口还存在‘脸好看、事不好办’的情况。”孙南翔说，这些问题也需要改善，一方面要改进政务服务存在的消极作为态度，另一方面，还需要解决一些政府部门政务服务效率低下、拖延等情况。

孙南翔建议，一方面可以引入数字化等新技术，来解决政务服务诉求回应不及时等难点。另一方面，还应着力推动政务服务的办事程序更加规范化和法治化，以人民群众的关切和期待为标准来推进政务服务改革。

### 多地探索政务服务新模式

事实上，不只是北京，记者注意到，针对企业和群众反映突出的“办事难、办事慢”“多头跑、来回跑”等问题，各地都在推进政务服务改革，探索出“最多跑一次”“马上办网上办一次办”“一门式一网式”“不打烊”“网上政府”等措施办法。

2019年，国务院办公厅印发《关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意

见》，由企业和群众来评判政务服务绩效。2020年末，市场监管总局发布两项国家标准，即《政务服务评价工作指南》《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》，政务服务“好差评”有了统一的方向指引和工作规范。

此外，针对政务服务办事效率、办事水平等，各地也在探索不同做法。如深圳市推出政务

服务“秒报秒批一体化”模式，浙江省推进政务服务“一网通办”，江苏省推出“不见面审批服务”，天津市最新上线“新生儿出生一件事”服务等。

日前，国务院办公厅还印发《关于扩大政务服务“跨省通办”范围进一步提升服务效能的意见》，加快实现同一事项无差别受理、同标准办理。据中国新闻网

## 十年增长近一倍 全球圈养大熊猫种群数量达到673只



圈养大熊猫。资料图片

据新华社成都10月11日电 憨态可掬的“国宝”大熊猫，深受世界人民喜爱。中国大熊猫保护研究中心主任段兆刚11日告诉记者，十年来，大熊猫人工繁育等技术快速发展，目前全球圈养大熊猫种群数量达到673只，较十年前增长近一倍。

段兆刚介绍说，我国大熊猫野生种群从20世纪80年代的1114只增长到1864只，受保护的大熊猫栖息地面积大幅增长。同时，全力开展圈养大熊猫种群繁育攻关，圈养繁殖大熊猫数量和质量实现较快发展。

作为大熊猫保护研究的“国家队”，中国大熊猫保护研究中心在攻克大熊猫人工繁育“三难”的基础上，率先制定大熊猫人工授精技术标准，并开展“爱心饲养”，落实谱系管理，实行优生优育，推动实现

人工繁育种群快速健康发展。在此基础上，中心搭建了全球最大、合作最广泛的大熊猫国际国内合作交流平台，国际合作的国家和地区增加至16个，帮助境外大熊猫繁育成活21只大熊猫幼仔。“大熊猫保护事业的发展，背后是生态保护理念的进步和科技水平的不断提高。”段兆刚说。

十年来，中国大熊猫保护研究中心成功探索建立了一套大熊猫野化培训、放归、监测技术，共野化放归人工繁育大熊猫10只，存活9只，为实现人工繁育大熊猫在自然栖息地生存和复壮野外濒危小种群打下坚实基础。

为留存小种群遗传资源、丰富野化放归技术，中国大熊猫保护研究中心还率先开展野外引种研究，先后将6只野外救护和人工繁育雌性大熊猫放归野外引种，到目前为止成功繁殖10只，存活8只。

## 全球首创糖尿病新药获批上市 具有从源头上缓解病情的潜力

10月8日，国家药品监督管理局批准了华领医药技术(上海)有限公司(以下简称华领医药)申报的I类创新药多格列艾汀片(商品名：华堂宁)上市。这是全球第一款获批上市的葡萄糖激酶激活剂类药物，用于治疗成人II型糖尿病。它能重塑人体血糖稳态，具有从源头上实现糖尿病缓解的潜力。

此次获批的多格列艾汀作用于胰岛、肠道内分泌细胞以及肝脏等葡萄糖储存与输出器官中的葡萄糖激酶靶点，改善II型糖尿病患者血糖稳态失调。该药品的上市为II型糖尿病患者提供了新的治疗选择。

多格列艾汀片从临床前试验到I期、II期、III期临床试验再到上市，整个过程都由中国科学家、临床专家和中国企业主导完成。

华领医药在坚持做全球原创新药的过程中，“联合”的研发模式绽放异彩：利用上海药物所的实验室来做技术研究，药明康德公司的实验室进行产品开放，委托上海迪赛诺生物医药有限公司生产，药物研制过程中的动物实验、细胞实验、生物测试、产品生产诸多问题迎刃而解。

从2012年在张江启动研发项目到2022年获批上市，多格列艾汀片见证了上海创新药研发环境的十年变迁。

据介绍，浦东在MAH制度、医疗器械注册人制度、便捷通关审批、知识产权服务等“放管服”领域做出的试点，推动了张江生物医药产业环境向药品生产和商业运行发展，《上海市浦东新区促进张江生物医药创新高地建设规定》的出台则为张江生物医药产业跨越式发展提供了强有力的法治保障。据《科技日报》

## 兰州城市供水(集团)有限公司(2022年9月)供水水质公示

(一)管网水七项指标检测结果(2022年9月30日汇总报告)

项目	计量单位	GB5749-2006(生活饮用水卫生标准)限值	检测结果
色度	铂钴色度单位	15	<5
臭和味	/	无异臭异味	无
浑浊度(散射浑浊度单位)	NTU	1NTU(水源与净水技术条件限制时为3NTU)	0.15~0.60
游离氯	mg/L	管网末梢水中余量≥0.05	0.07~0.71
菌落总数	CFU/ml	100	0~8
总大肠菌群	MPN/100ml或CFU/100ml	不得检出	未检出
耗氧量(COD <sub>Mn</sub> 法,以O <sub>2</sub> 计)	mg/L	3;水源限制,原水耗氧量>6mg/L时为5	1.1~1.9

(二)出厂水增加的水质非常规指标及参考指标的检测结果(2022年9月30日汇总报告)

项目	计量单位	GB5749-2006《生活饮用水卫生标准》限值	检测结果
苯	mg/L	0.01	<0.0010
石油类(总量)	mg/L	0.3	<0.01

以上公示数据由国家城市供水水质监测网兰州监测站检测并提供。