

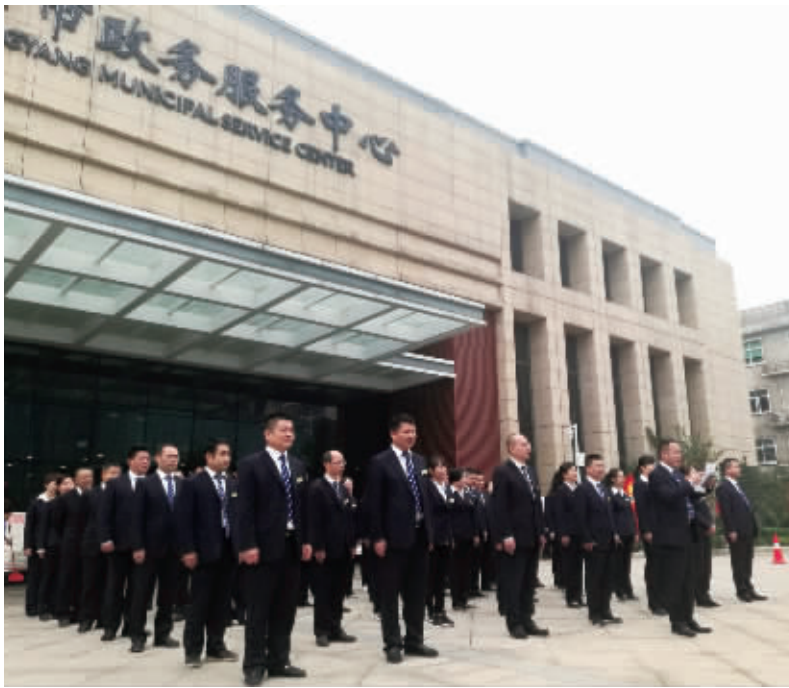
衡阳市不动产登记中心：优化服务，将“服务为民”写进市民的心坎里

■记者 段吉良 吴帅 通讯员 王翊

“不忘初心、牢记使命、依法登记、秉公办事、清风正纪、廉政务实……”每日清晨，市不动产登记中心的工作人员都会早早的整理好着装，排列着整齐的队伍，聚集在市政务中心的前坪，通过“每日晨训”的方式，强化“服务为民”的理念。

作为负责不动产登记、办证、抵押等综合业务的政府服务窗口，市不动产登记中心服务的对象是来自各个阶层的广大市民，服务的项目是每位市民最重要的资产；这不仅仅是政府工作职能的重要体现，更肩负着政府服务为民的形象使命。如何为市民和企业提供更优质高效的服务？这也成为衡阳市不动产登记中心一直努力的方向。

经过一年零四个月的“简程序、优服务、勇解难”的脱茧化蝶，衡阳市不动产登记事业摆脱了成立初期“办事慢、效率低、评价差”的困境，在“更高、更快、更优”的轨道上开展得如火如荼，服务于雁城百姓与地方经济发展，真正用实际行动将“服务为民”写进了市民的心坎里。



市不动产登记中心的工作人员正在进行每日晨训

“小窗口”，做实服务“大文章”

10月26日，市不动产登记中心窗口前，市民小唐激动的将一面印有“业务精湛、服务热情”的锦旗连同一封感谢信赠与交易服务科，锦旗上虽仅寥寥数语，但却是对不动产登记中心工作最为肯定的褒奖。

“感谢工作人员耐心、热心、细心地为我们进行指导，让我们及时、顺利地办完了房屋过户手续。”原来，小唐的爷爷已经80多岁高龄，希望在有生之年将自己名下的一套房屋过户到小唐的名下，但由于老人身体不好，且半身不遂，无法长时间排队等候；市不动产登记中心在得知情况后，立即安排专人开通“绿色通道”、进行“特事特办”；仅10多分钟便帮助小唐顺利办理完过户手续。

实际上，这仅是市不动产登记中心积极优化服务、惠及民生的一个缩影。近来，市不动产登记中心针对行动不便的老人，通过设置“绿色通道”、开展上门服务、实施“一站式”服务制度等，努力做到让服务“多走一步”，让群众“少走一步”。

“一本小小的不动产权证书，既饱含了群众的信任 and 重托，也凝聚着我们服务为民的真心实意。”市不动产登记中心负责人介绍，该中心先后通过开展

“三个一”、争做“三人”、“三转变”等活动，充分激发工作热情，强化服务意识。同时还拟定了《衡阳市不动产登记中心服务规范（暂行）》，明确了工作人员服务行为规范，实行岗位责任制、政务公开制、首问责任制、一次性告知制、限时办结制、上门服务制、延时服务等窗口办事制度。

优质的服务，赢来的是群众对市不动产登记中心工作的肯定。中心自成立以来，先后收到人民群众送来的印有“尽心尽职 优质服务”、“心系群众 高效为民”等锦旗数十面以及近百封表扬信，得到社会各界的广泛赞誉。

“走出去”，便民服务“零距离”

“请问，不动产首次登记应该准备哪些材料？”“现在地下车位可以办理产权证吗？”10月20日，为了更好地服务百姓，普及不动产登记知识，增进社区居民对不动产登记法规制度、相关常识的了解，衡阳市不动产登记中心组织各科室20余位工作人员走进衡阳市蒸湘世纪城小区，就“产权登记”、“换证变更”、“房产抵押”、“住宅期限”等市民较为关心的不动产登记制度相关问题进行一解答。

在此次活动中，市不动产登记中心工作人员通过问题解答、发放宣传材料等形式，向广大群众传递不动产登记制度的相关知识、各项业务办理要求。集中展示了市不动产登记中心以便民利民、服务提质为工作出发点的新面貌，并取得了良好的社会反响。

一直以来，房产涉及到每家每户的切身利益，而对于不动产登记业务的相关流程，不少市民们仍不甚了解。自市不动产登记中心成立后，先后多次利用节假日时间走进我市各大社区，让“进社区”活动成为一种工作“新常态”；通过宣讲政策、普及业务知识等公益活动，不仅搭建了市不动产登记中心与社区、



进社区活动中，市不动产登记中心工作人员细心给市民讲解不动产登记制度



市民为市不动产登记中心工作人员献上锦旗

“修内功”，打造服务“正规军”

“打铁尚需自身硬”。立足于服务者角色的市不动产登记中心，为给市民和企业提供优质高效的服务，不仅坚定服务为民的信念，还苦练“内功”，通过礼仪培训、军事拓展、每日晨训、岗前考核等多种方式，树立起服务“正规军”的形象。

实际上，自市不动产登记中心成立以来，该中心便紧紧围绕“服务者角色”的定位和目标，积极强化不动产登记队伍形象建设，努力建设一支信念坚定、服务为民、敢于担当、清正廉洁的不动产登记队伍，以提升、转变干部职工状态为重点，全面提升队伍建设水平。

10月21—22日，市不动产登记中心百余位干部职工利用假期时间集体“充电”，开展提高执行力的军事拓展及提升窗口服务的礼仪培训。此次培训，从如何树立责任意识、提高执行力以及窗口服务人员基本礼

仪、沟通技巧等方面进行了详细讲解；培训内容紧紧围绕窗口服务的工作性质和特点，从理论知识结合到工作实践，更进一步提升了服务水平、提高了干事能力。在努力提升自身服务素养的同时，好的业务素养也是服务群众的关键。据该中心负责人介绍：新到市不动产登记中心的人员，一律开展岗位培训，考核合格方能上岗，不合格者待岗培训。同时还采取分散培训和集中“上大课”两种方式，以问题为导向，注重实际操作培训，以“师傅带徒弟”的形式，利用节假日、双休日开展。通过灵活有效的培训方式和严格要求，快速地提升了窗口人员业务素质，前台人员接件、扫描、做案卷能力大幅度提高。

与此同时，该中心还先后成立了业务资料汇编小组，明确了11个科室、70余个登记窗口的职能职责，厘清了业务边界；梳理了52种登记业务类型，明确了办事流程；设置了各业务类型超时预警机制，并邀请专家对全体员工开展设备操作、不动产登记法律法规等业务培训。

小窗口，连着大服务，诠释着大民生；不动产统一登记不但是各部门职责的有效整合，更是服务效能的有力提升。通过一系列的服务、业务培训，衡阳市不动产登记中心不仅进一步提高了工作人员的业务素质和服务水平，为扎实做好不动产登记工作打下坚实基础，也切实提高了不动产登记工作的不断细化服务、提高效能；为广大企业和市民提供更优质、高效、便捷的不动产登记服务。



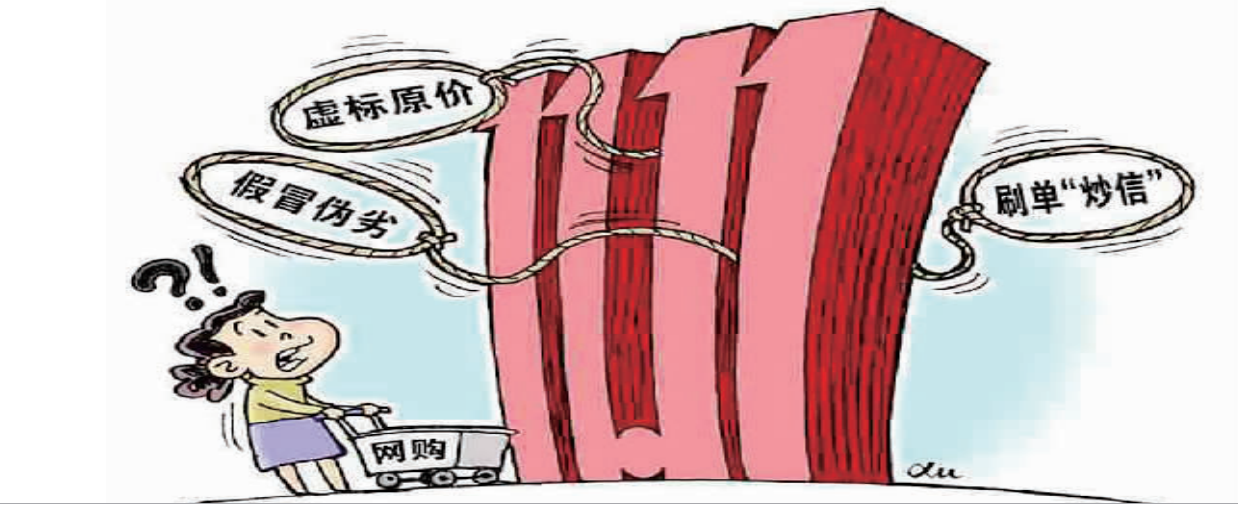
网店刷单删差评最高罚 200 万

新修订的反不正当竞争法通过，明年 1 月 1 日起施行

惩治刷单、网络水军、互联网平台恶意不兼容，将有法可依。新修订的反不正当竞争法 4 日经全国人大常委会表决通过，明年 1 月 1 日起施行。现行的反不正当竞争法自 1993 年起施行、时隔 24 年后经过三次审议后通过。针对市场竞争中出现的新情况新问题，哪些修订与我们的生活息息相关？如何进一步规范市场竞争秩序，保护经营者和消费者的合法权益？

刷单？违法！

对于网购来说，评价就是口碑，是引导销量的重要因素。“双 11”即将来临，一些爆款商品所谓的好评如潮”也有不少水分。刷单制造虚假销量和好评，商品却以次



针对这种情况，新修订的反不正当竞争法对现行法的条款进行了完善，对虚假宣传的具体内容进一步细化和明确，经营者不得对其商品的销售状况、用户评价刷单，作出引人误解的虚假宣传内容。第二十条明确，“情节严重的，处一百万元以上二百万元以下的罚款，可以吊销营业执

照。”国家工商总局反垄断与反不正当竞争执法局局长杨红灿说，这意味着，除了经营者对产品的虚假宣传，帮助他人进行刷单、炒信、删除差评、虚构交易等行为，也将受到严厉查处，“网络水军”等不法经营者将受到严厉的处罚。

中，增加了利用互联网技术实施不正当竞争的条款，列举了几种利用网络从事生产经营不得实施的行为，其中包括，恶意对其他经营者合法提供的网络产品或者服务实施不兼容。

杨红灿说，这是反不正当竞争法修订的一大亮点。在执法过程中，对于互联网领

规制互联网不正当竞争成亮点

很多人遇到这样的烦恼：网上点击一个链接后，马上跳转到另外一个毫不相关的页面，甚至可能染上病毒；进入一个浏览器，必须要下载指定软件，不知

不觉间电脑上装了一大堆类似软件，运行速度越来越慢。这种行为是否构成不正当竞争？

新修订的反不正当竞争法在第十二条

进一步界定“傍名牌”、商业贿赂等行为

如今，一些山寨品牌的商品外包装几乎以假乱真，借的是名牌效应，追求的是搭车冲销量，这种行为增加了消费者的辨识难度，也给正规商家增添了许多烦恼。

对此，新修订的反不正当竞争法在法律条文上规定得非常仔细，包括企业名称、字号，姓名里面增加了笔名、译名、艺名等，作了非常具体的列举，同时还增加了兜底性的条款，有关禁止混淆行为的规定涵盖范围更广泛。

“进一步明确了混淆行为的概念，将‘引人误认’作为核心的判断标准，对于擅自使用他人的标识作出一个限定，要求该标识在相关领域有一定的影响。”全国人大常委会法制工作委员会经济法室副主任杨合庆说。

商业贿赂、侵犯商业秘密，也是反不正当竞争法重点规制的行为。杨合庆说，新修订的反不正当竞争法对商业贿赂对象作了进一步明

全国人大常委会组成人员分组审议 电商法草案二审稿

十二届全国人大常委会第三十次会议 4 日分组审议了电子商务法草案二审稿。全国人大常委会组成人员认为，目前该法律草案修改得比较成熟，为顺应电子商务的快速发展、促进经济转型升级，建议尽快修改完善该法，争取在本届人大能够通过。

吕薇委员说，草案中将电子商务经营者分为自建网站经营的电子商务经营者、电子商务平台经营者和平台内电子商务经营者，建议在最后加上“等”，即“平台内电子商务经营者等”，这就为以后再有新的模式、新的形式产生开辟了空间。

二审稿第 22 条提出，国家有关部门依照法律、行政法规的规定要求电子商务经营者提供有关电子商务数据信息的，电子商务经营者应当提供。吕薇委员认为，这条应对提供数据的范围、方式和内容再加以限定，使提供的数据符合个人信息保护的相关规定。

草案第 54 条指出，消费者在电子商务平台购买商品或者接受服务，与平台内经营者发生争议时，电子商务平台经营者应当积极协助消费者维护合法权益。侯义斌委员认为，本法应明确电商平台经营者是消费者网购的直接责任人，在出现商品质量或交易问题时，消费者应直接且仅找平台经营者解决问题。为此，建议将第二章第 2 节中增加一条：电子商务平台经营者对通过其平台销售的商品质量和真实性负有直接责任。

贺一诚委员指出，草案中第 45 条关于电子商务当事人可以约定采用快递物流方式交付商品的条款，建议增加“有关快递公司必须使用循环快递包装盒”的强制规定，并在第六章中增加相应的法律责任，使因快递包装产生的固体垃圾尽量减少。

赵德明委员说，目前，关于电子商务诚信建设，法律草案主要是对电商行业组织、电商平台经营者和信用评价机构三个主体进行规范，但实际上消费者本身的诚信建设问题也值得关注。建议在第 5 章中加入“国家加强电子商务诚信宣传和教

育，倡导全社会诚信交易，推动电子商务经营者和消费者共同培育和提