

以数字化转型和智能化升级更好维护国门安全

——海关总署有关负责人介绍智慧海关建设总体情况

新华社记者 邹多为

今年的政府工作报告首次提及“智慧海关”，明确提出“加快国际物流体系建设，打造智慧海关，助力外贸企业降本增效”。

为什么要打造智慧海关？智慧海关给外贸企业和百姓生活带来哪些便利？如何进一步推进智慧海关建设？海关总署有关负责人在14日举行的例行记者通报会上介绍了相关情况。

外贸发展有需求 科技进步有支撑

“打造智慧海关是海关的事，也是事关全局。”海关总署综合业务司副司长林少滨表示，身处国门一线的海关，以维护国家安全和促进经济社会发展为使命。结合新形势、新任务，在以往改革的基础上加快建设智慧海关，主要有三个方面考虑：

一是新形势对海关监管提出了新挑战。作为世界上货物贸易第一大国的海关，中国海关职责范围广、监管链条长、监管对象多元，维护国门安全面临很大的压力和挑战。同时，企业对最大程度通关便利、降低贸易成本、保证进出口质量等有迫切的需求，对监管效率、专业执法的要求也越来越高，需要以更智慧的监管理念、方法手段来落实统筹发展和安全要求。

二是新技术为海关现代化带来了新机遇。近年来，以数据为核心的智慧创新带动了社会生产方式变革、生产关系再造、生产力突破性增长、生活方式巨变，也深刻改变着国

际贸易方式。大数据、云计算、人工智能、物联网等一系列新技术的迅猛发展，为海关监管服务提供了新的方式和手段以及强有力的技术支持。

三是新使命向海关担当提出了新期待。世界各国海关都在积极探索实现海关现代化的有效路径。中国海关监管的货物量最大、场景最丰富、模式最齐全，我们有条件也有责任把体量优势转化为智慧实践优势，探索形成对全球海关具有积极意义的、行之有效的海关监管服务体制机制手段，促进全球贸易更加通畅、便利和安全。

“我们认为当前阶段，外贸发展有需求、科技进步有支撑、海关发展有期待。”林少滨说，中国海关将主动拥抱时代发展趋势，以数字化转型和智能化升级为核心，加快智慧海关建设，更好推动高水平开放、高质量发展。

不断提高监管效能 最大限度利企便民

跨条线、跨部门业务办理流程如何进一步整合？怎样逐步实现卫生检疫和行李物品同步监管？消费者在跨境电商平台购物如何更有保障？……随着我国对外贸易不断发展，外贸企业以及人民群众对海关服务有着各种各样的诉求。

外贸企业直接与海关打交道，对智慧海关建设好不好、便利不便利，有最切身的感受和发言权。

海关总署综合业务司副司长杜宏伟表示，建设智慧海关充分吸收

考虑了来自外贸业界的意见建议，坚持问题导向和需求导向，着力从推动业务办理更便捷、物流运输更高效和海关监管更智能三个方面丰富智慧海关在涉企服务方面的建设内容，提升企业获得感和满意度。

随着多样化、个性化、品质化需求持续释放，智慧海关又将给百姓生活带来哪些便利和实惠？

——在便利旅客出入境方面，将持续推进与相关部门、航司开展信息共享，加强自助申报、联网测温、先期机检等智能化设备综合应用，力争逐步实现卫生检疫和行李物品同步监管，让旅客无特殊情况可享受“无感通关”；

——在支持消费新业态方面，将推动商品条码深化应用、完善跨关区退货作业流程以及建设专用大数据池、开发智能识别模型，让广大消费者在跨境电商中买得好、有保障、更安心；

与此同时，智慧海关建设离不开科技支撑。海关总署科技发展司副司长陈宗旺表示，通过对现有海关信息化系统整合提升、对相关机制优化完善，以及持续加强和探索科技创新在不同海关业务场景上的应用，最大限度利企便民，不断助力经济社会高质量发展。

系统谋划、整体推进、分步实施

“智慧海关作为一项系统工程，我们采用‘1+N+X’方案体系方式

进行系统谋划、整体推进、分步实施。”林少滨介绍说。

具体来看，“1”是制定《智慧海关建设总体方案》，对智慧海关建设进行整体顶层设计；“N”是对总体方案进行细化设计，制定海关各业务领域的具体实施方案；“X”是结合企业多样化通关需求和海关多元化执法实际，制定各类现场应用场景方案，并根据外贸形势和技术发展变化，持续丰富和迭代升级。

按照“1+N+X”方案体系，2023年智慧海关建设已经在一些重点领域先行先试，取得了早期收获。比如推广检验检疫证书“云签发”，实现信息录入智能化、证书审核自动化等。

2024年，智慧海关建设进入全面实施阶段。林少滨说：“我们将重点建设包括智慧海关业务流程体系、参数库、知识库、模型库、装备设施体系、一站式服务平台等九大标志性工程，不断深化大数据、云计算等新技术在监管通关和涉企服务中的应用。”

一方面，聚焦制度创新、模式革新、流程优化，全面推进智慧海关建设项目落地实施。另一方面，将做好试点项目的推进应用、复制推广、评估验收，推动多场景组合、集成式发展。

“我们将按照政府工作报告的部署，扎实推进智慧海关建设。”林少滨表示，力争一年取得重点突破，三年形成基本框架，五年形成完整体系，远期成为世界一流，为我国从贸易大国向贸易强国转型提供有力保障。（新华社北京3月14日电）

全国用水总量如何变化？耕地灌溉面积有何变化？

水利部相关负责人谈水安全保障

新华社记者 张晓洁 刘诗平

近年来，我国水利工程供水能力如何？用水总量怎样？耕地灌溉面积有何变化？在14日国务院新闻办举行的国家水安全保障进展成效新闻发布会上，水利部相关负责人就相关问题回答了记者提问。

“10年来，我国治水事业取得了历史性成就、发生了历史性变革。”水利部副部长刘伟平说，立足流域整体和水资源空间均衡配置，全国水利工程供水能力超9000亿立方米。

统计显示，10年来，我国加快推进灌区建设，新增改善灌溉面积约3.6亿亩，新增高效节水灌溉面积约1.5亿亩，耕地灌溉率达到55%，为粮食丰收提供了有力支撑。

“我国耕地灌溉亩均用水量由2014年的每亩402立方米下降到2022年的364立方米，降低了9.5个百分点，有效缓解了经济社会发展用水矛盾。”水利部农村水利水电司司长陈明忠说。

刘伟平表示，10年来，我国水资源利用方式实现深层次变革，全国用水总量总体稳定在6100亿立方米以内，万元国内生产总值用水量、万元工业增加值用水量分别下降42.8%、58.2%，农田灌溉水有效利用系数从0.530提高到0.576，重点领域节水取得实效。

水旱灾害防御方面，据介绍，通过健全流域防洪工程体系、完善雨水情监测预报体系、构建水旱灾害防御工作体系，我国水旱灾害防御能力实现整体性跃升，新增水库库容1632亿立方米，新增5级以上堤防约6万公里。10年来，全国洪涝灾害损失占国内生产总值的比例降至0.24%，最大限度减轻了灾害损失。

加快构建国家水网方面，水利部规划计划司司长张祥伟说，我国正在加快构建国家水网的主骨架和骨干输排水通道，积极推进国家水网重大节点工程建设，统筹推进省市县级水网建设，加快构建城乡一体、互联互通的国家水网体系。其中，南水北调东、中线建成以来，累计调水量超过698亿立方米，直接受益人口达到1.76亿人。

水土保持是江河保护治理的根本措施。陈明忠介绍，全国水土流失面积已下降到262.76万平方公里，水土保持率达到72.56%。越来越多的河流恢复生命、流域重现生机。

刘伟平表示，下一步，水利部门将不断提升水旱灾害防御能力、水资源节约集约利用能力、水资源优化配置能力、江河湖泊生态保护治理能力，加快推动水利高质量发展。（新华社北京3月14日电）

多家央企联合发布《国有企业落实扩大内需战略的路径研究》报告

新华社北京3月14日电（记者高亢）中国移动等多家央企14日在北京联合发布了《国有企业落实扩大内需战略的路径研究》报告。报告体系化总结了六大行业央企落实扩大内需战略的实践，为国有企业在新发展格局下落实扩大内需战略提供了新思路。

据中国移动研究院用户与市场研究所所长林琳介绍，报告紧密结合国家战略部署和国有企业角色定位，基于央企的实践经验，针对目前扩大内需方面研究以理论研究为主、缺乏对实践的指导等问题，从实施路径、实现机制、发展目标等多个维度，全面系统解析了国有企业如何有效落实扩大内需战略。

在落实扩大内需的具体方法上，报告总结了多条路径：聚焦国企主责主业，通过“拓展消费空间、催生消费业态、增加投资体量、优化投资结构”，以消费品质升级带动传统市场扩容；以规模优势促进品质消费渗透；保持投资规模的合理增长；

发挥国企辐射带动作用，通过“产业链融合发展、跨产业联动”，带动上下游各类关联企业协同发展；通过跨产业供需有效对接和供给创新，拉动内需持续增长。

在国有企业全面落实扩大内需战略的体系建议方面，报告明确了构建消费与投资良性循环体系、产业链供需动态平衡体系的两大目标，并提出重视两大实现机制：从依赖传统要素投入型增长转向科技创新驱动型增长，提高科技成果转化效率，创造新的消费市场空间；使消费与投资真正形成相互促进的合力，国有企业与产业链及产业间各类市场主体形成优势互补，打造从科创策源到市场规模发展的合力。

据了解，该报告由中国移动研究院牵头，联合鞍钢集团有限公司、中国中化控股有限责任公司、中国航空集团有限公司、中国林业集团有限公司、中国汽车技术研究中心有限公司等多家央企智库共同编写。

2023年我国家电服务业总体规模近万亿元

作为现代服务业的重要组成部分，我国家电服务业在经济社会发展中的地位和作用日益凸显。中国家用电器服务维修协会13日发布的数据显示，根据初步测算，2023年，家电服务业总体规模近万亿元，活跃法人单位数约10万家，服务收入及盈利增长已超过制造和销售行业。

3月15日国际消费者权益日即将到来之际，中国家用电器服务维修协会副会长赵捷13日在3·15家电服务业消费者权益革新大会上表示，随着数字化平台加快建设和配件仓结合配件物流体系在各地建立起来，我家电企业可以通过系统

调度将消费者诉求精准到每一位服务工程师，从而保障一次上门即可完成服务，在提升消费者服务体验的同时，也降低了服务成本。

中国家用电器服务维修协会会长刘秀敏表示，近年来，我国家电服务业消费者权益保护显现出一些新特点，比如消费者权益保护意识和能力不断增强、国家政策性保护明显、企业责任明确、政府监管和社会组织监督力度大等。新一代消费主流群体呈现出的消费更加理性、选择更加多样性、体验式场景化和个性化等趋势，也推动了消费者权益保护向消费者权益革新转变。（据新华社北京3月14日电）

我国水利工程供水能力超9000亿立方米

新华社北京3月14日电（记者刘诗平、张晓洁）水利部副部长刘伟平14日表示，我国立足流域整体和水资源空间均衡配置，科学推进实施以南水北调工程为代表的重大跨流域、跨区域引调水工程，全国水利工程供水能力超9000亿立方米。

刘伟平在国务院新闻办公室举行的国家水安全保障进展成效新闻发布会上说，10年来，我国治水事业取得了历史性成就、发生了历史性

变革。其中，加快国家水网建设，促进了水资源与人口经济布局相均衡。

据介绍，10年来，我国加快推进灌区建设，新增改善灌溉面积约3.6亿亩，新增高效节水灌溉面积约1.5亿亩，耕地灌溉率达55%，为粮食丰收提供了有力支撑。同时，推进农村供水高质量发展，如期全面解决1710万建档立卡贫困人口饮水安全问题，农村自来水普及率达到90%。

春耕春管生产忙

春耕春管时节，济南市长清区归德街道田间地头一派繁忙。当地农业合作社积极引导组织村民开展土地整理、田间管护等工作，为全年生产夯实基础。

图为3月14日，济南市长清区归德街道小屯村村民在韭菜种植合作社整理无公害韭菜种植地（无人机照片）。

（新华社发）



从六大突出问题看2023年消费投诉新趋势

新华社记者 赵文君

售后服务连续两年居投诉问题首位、直播带货投诉5年间增幅高达47.1倍、智能设备问题增幅较大、新能源汽车投诉举报连年上升、合同签订及履行问题纠纷较为严重、虚假宣传套路多……市场监管总局14日发布2023年消费者投诉举报六大突出问题。

2023年，全国市场监管部门通过全国12315平台等渠道共受理消费者投诉、举报和咨询3534.3万件，同比增长20.2%，为消费者挽回经济损失44.9亿元。

消费投诉快速增长，售后服务成首要问题。从投诉问题来看，售后服务增长最快，同比增长61.5%，连续两年排在投诉问题首位。其中，“三包”问题占比56.2%、送货或安装问题占比9.4%。产品更换困难、送货时间延迟、质保期内产品损坏不提供免费维修等成为消费者投诉主要原因。

网购诉求持续增长，直播带货问题突出。2023年，全国12315平台接收网购投诉举报1261.1万件，占投诉举报总量的56.1%。以直播电商为主的新兴电商投诉举报增幅

明显高于传统电商平台，平台接收直播带货投诉举报同比增长52.5%。近5年直播带货投诉举报量也逐年上升，5年间增幅高达47.1倍。

新型消费涌现，智能设备问题增幅较大。智能手表、智能家居、智能眼镜、智能配饰等各类智能设备消费纠纷增长较快。2023年，全国12315平台共接收智能设备投诉举报10.4万件，同比增长1.1倍。消费者反映问题主要集中在售后服务困难、泄露消费者个人信息、产品实际功能与宣传不符等。

新能源汽车加速普及，投诉举报连年上升。全国12315平台接收新能源汽车投诉举报量逐年攀升，从2019年的1.8万件增至2023年的13.5万件，增长了6.5倍。新车出现质量问题且商家拒绝履行“三包”义务、商家不按合同约定时间交付商品、商家拒绝履行保价协议等成为消费投诉热点。

格式条款陷阱多，服务领域问题值得关注。服务类消费具有更强的主观性，合同签订及履行问题较为严重，比较容易引发消费纠纷。

以旅游服务投诉为例，2023年，全国12315平台接收旅游服务投诉举报同比增长2.2倍，其中合同问题占比18.1%，问题主要集中在商家设定不合理条款导致退款困难、商家未按合同约定提供相应的商品或服务、以不公平格式条款要求消费者支付高额违约金等。

2023年，市场监管总局针对利用电子计价秤、加油机等计量器具作弊的行为深入开展综合治理，在全国范围内查处不合格电子计价秤2.9万台、查处不合格加油机1633台。

消费者在购物时会接触到各种各样的宣传信息，一些商家以夸大其词、隐瞒真相等手段，诱使消费者做出错误的消费选择。

欺诈骗导套路多，消费者知情权需要保障。2023年，全国12315平台接收虚假宣传投诉举报144.3万件，同比增长1.7倍。从商品服务类别来看，商品类别中虚假宣传投诉举报较多的有教育培训服务、销售服务、互联网服务。消费者反映的问

题主要集中在商家虚构产品效果、夸大产品优势，通过“好评返现”提高虚假声誉，误导消费者购买等。

据介绍，市场监管部门依托全国12315平台建设了在线消费纠纷解决(ODR)机制，引导经营者在辖区市场监管部门指导下，通过全国12315平台提供消费纠纷在线解决服务。

消费者可直接向ODR企业投诉，也可向市场监管部门投诉。对于直接通过平台接收的投诉，ODR企业在10个工作日内与消费者积极协商和解；双方和解不成的，消费者还可以继续向市场监管部门投诉。经过几年的努力，全国已经推动16.6万家重点企业入驻全国12315平台，与消费者直接解决消费纠纷583.5万件，累计推动18.7%的消费纠纷化解在源头。

2023年10月，全国12315消费投诉信息公示平台正式上线。截至目前，网站访问量达200多万人次，公示109万家企业投诉信息232.9万条、公示率达92.7%。公示后，消费投诉平均办结时长12.8天，较上一周期提速5.6天；全国平均调解成功率提升4.1个百分点，投诉总量环比下降11.7个百分点。（新华社北京3月14日电）

（上接第一版）鼓励引导农牧民参与南北山绿化造林工程，输送8.3万人次农牧民参与南北山绿化造林工程，实现收入2.93亿元。拉萨市人

社局就业局局长达瓦仁说：“市人社局始终把拉萨南北山绿化工程劳务输出工作作为重要的民生工程，作为稳就业、好就业的重要载体，通

过实施项目找岗、组织动员、劳务输出、一站式服务等模式，千方百计促进农牧民就近就地就业。下一步，将进一步强化劳务组织输出培

育力度，广泛组织农牧民群众参与南北山绿化工程建设，将有就业意愿的农牧民群众输送上岗，确保稳定增收。”