

登录时迟迟没反应,有时需耗费半小时,被频繁要求输入验证码后,还会面临系统崩溃、信息过期的情况。这是不少用户在使用部分国家级公共信息服务平台时经常遇到的窘境。建设全国统一的企业、信用、执行信息公开平台,是减少信息不对

称、降低制度性交易成本的必要之举。然而一些公共信息平台存在登录查询难、系统易崩溃、信息更新慢等问题,受到用户诟病。这种现象为何迟迟得不到改善,该如何进一步提升系统稳定性、优化查询功能,新华每日电讯记者采访多方人员进行调查。

登录查询难、系统易崩溃、信息更新慢

——部分国家级信息平台“建而难用”被质疑

“设定闹钟凌晨起来查信息”

国家企业信用信息公示系统、中国执行信息公开网是企业和个人使用较为频繁的公共信息服务平台。记者近期采访多名高频使用用户了解到,两大平台均不同程度存在访问登录难、查询时重复验证、信息更新迟滞等问题。

“输入账号、密码,迟迟没有反应,好不容易登录进去,又提示当前系统访问频繁。”湖南森达律师事务所合伙人律师周利明说,在庭审时有时需要提交被诉公司基本信息,而法院一般不接受来自市场化信息平台的信息,仅采信来自国家企业信用信息公示系统的信息。他在使用该系统时发现,不仅登录困难,还被频繁要求输入验证码。

采访中,周利明用手机APP和电脑端分别向记者演示使用这一平台的过程,再次出现无法登录的问题,系统提示“当前系统繁忙,请稍后重试”。

一些企业在开展尽职调查、招投标资格审查时需查询执行信息,中国执行信息公开网是查询企业和自然人执行信息的主要平台。一名从事信贷业务的银行职员告诉记者,在贷后检查环节使用该网站查询执行信息时,被要求频繁输入验证码,而正确输入查询信息后,又会显示信息过期,导致查询一条执行信息需反复操作许多遍。

“一家公司如果有几十条执行信息,一次查完有时需要从早查到晚。”江苏世纪同仁律师事务所的一名律师说,中国执行信息公开网是律师群体最为常用的几大查询网站之一,近年来该网站查询效率低下遭到不少同行诟病。一些律师为了查询执行信息,选择避开白天查询高峰时段,甚至设定凌晨起床的闹钟。

记者在多个社交媒体上梳理发现,近年来存在大量反映上述公共信息平台用户体验差的帖文。例如,有用户在高峰时段登录国家企业信用信息公示系统,需要耗费半小时,登录后刚准备查询,往往又遇到系统崩溃,不得不从头再来。

记者进一步发现,一些公共信息平台检索功能单一,缺乏模糊查询、多维度组合关键字等查询功能,有的仅支持企业名称、统一社会信用代码等有限条件查询。例如,在寻找特定区域内具备市政工程资质的合作企业时,无法精准筛选,需逐条排查大量无关企业的信

息。再比如,要想知道企业或个人的信用是否良好,需要登录信用中国网站查询,一家央企相关业务负责人说,该网站公示界面仅展示热门查询,若需要更加精确的其他查询,需回到网站首页寻找找到专项查询的入口,未对搜索端口做有效整合。

数据更新不及时也是一大通病。企业变更的关键信息在一些公共信息平台上更新不及时,往往滞后数天甚至数月。一企业负责人介绍,某合作企业已发生股权变更,但在国家企业信用信息公示系统中仍显示为过往股权结构,导致前期尽调出现信息偏差。

被迫花钱买服务,影响企业决策

记者调研了解到,企业和自然人在资产运营、项目招投标、合作方尽调、风险防控、审计监督等经营工作中,会较为频繁使用公共信息服务平台,此类平台“建而难用”不利于降低信息获取成本,甚至影响企业经营决策。而公共信息平台多由相关主管部门建设运营,用户体验不佳,影响企业决策,有损部门公信力。

首先,会增加公共信息获取成本。一些受访者表示,公共信息平台存在系统卡顿、查询繁琐等问题,增加企业和个人信息获取的时间成本。为提高工作效率、获取更精准全面的信息,一些个人和企业不得已购买天眼查、企查查等第三方市场化信息平台的会员服务,每年需支付数千甚至上万元费用,长期下来是一笔不小的开支。

“为了在投标前快速摸清情况规避风险,我们一般会选择购买第三方商业查询平台的会员服务。”一家央企相关负责人表示,由于信用信息查询不便利,用户在投标前需在多个平台间切换,反复验证信息准确性和完整性,延长投标前期准备时间。

其次,会影响企业日常经营决策。多名企业工作人员表示,公共信息平台信息不准确、更新滞后会带来决策风险,可能引发经济损失,甚至为不法企业利用信息差进行违规操作留下空间,如隐瞒行政处罚记录参与招投标等。

有企业高管反映,在招投标业务执行中,如果平台信息更新滞后或查询不便,可能导致业务人员无法及时获取最新行政处罚、涉诉等重要信息,在资格后审等关键环节埋下“废标”隐患,使前

期投入付诸东流。同时由于信息颗粒度太粗,行政处罚缺少“案由+金额+是否已修复”等要素,使得评标过程中评标专家打分难以获得可靠的依据。

一家地方国企财务负责人介绍,频繁出现系统问题、信息错误,会让社会公众对公共信息平台的权威性产生质疑,进而影响对政府公共服务能力的评价。记者梳理发现,一些网民认为公共信息服务平台的用户体验与市场化信息平台存在天壤之别,质疑其未充分发挥公共平台的社会效益。

系统老旧运维不足,难以应对外部爬虫

记者就公共信息服务平台用户体验差的问题,分别采访相关平台主管部门,了解到主要原因为网站设立较早,运维资金紧张,难以应对外部大量数据爬虫。

中国执行信息公开网主管部门回应称,中国执行信息公开网的确存在登录验证码变化太快、显示过期等问题。该网站设立较早,设备系统相对落后,信息化费用较高,导致运维、人员经费不够充裕。此外,该网站承载被执行人失信、限消、网拍等大量信息,一些部门以及国内外公司通过爬虫技术从该网站收集数据,即使技术部门使用防爬技术和软件应对,“道高一尺魔高一丈”,该问题仍未得到有效解决。最高法正在建设“全国法院一张网”,现已实现内部办公办案一张网,正依托于此加快中国执行信息公开网等外部网站的升级。

一位负责国家企业信用信息公示系统地方版运维的知情人士介绍,国家企业信用信息公示系统用户体验差的问题存在已久,近年来运维资金有限,而大量国内外商业查询平台和大数据公司通过爬虫技术从该系统获取数据,也挤占了日常个人用户访问需求。

安徽省市场监管局官网回应用户反映的“国家企业信用信息公示系统(安徽)无法打开问题”时称,由于公示系统日均访问量较大且频繁遭受网络攻击,导致系统有时运行不稳定。针对此问题,已多次建议总局优化公示系统,提升用户访问体验。

信用中国网站主管部门相关工作人員回应称,信用中国网站架构相对其他国家公共信息服务平台比较成熟,设

立时间相对较晚,现在处于第三期,目前还未实施实名登录认证,用户体验还在不断优化。此外,该网站也存在第三方数据公司从网站上用爬虫获取数据的问题,已使用技术手段避免影响网站的正常使用。

重视用户反馈,改善公共信息服务

系统稳定、查询便利的公共信息平台,对于提升政府公共服务水平、降低企业经营成本、促进社会信用体系建设具有重要意义,受访企业和专家学者建议可从以下方面优化公共信息平台。

一是重视用户反馈。“如果一个商业网站或平台的用户评价长期很差,早就被用户抛弃而退出市场。”北京大学政府管理学院教授马亮说,一些公共信息平台的功能设计、界面布局与使用体验不佳,且用户反馈问题得不到及时处理,与缺乏有效的问责监督机制有关,建议加强对这类平台的评价监督,特别是增加用户反馈和评价的权重,推动平台以用户为中心提升服务质量。

二是提升系统稳定性。受访企业建议,公共信息平台应大幅简化登录流程,减少操作障碍,优化网站信息架构与界面设计,提升易用性,例如针对企业的异常状态标注“时间戳+来源链接”,方便评标专家一眼看出“截至此刻是否有效”;同时引入更智能的搜索和数据可视化工具,例如在中国执行信息公开网中将“案号+金额+结案状态”三字段写进信息接口,提供更高效、更友好的信息服务。

三是保障信息时效性。东南大学经济管理学院副院长潘健平建议,应通过中央层面统筹补齐基层数字基础设施和技术能力短板,围绕国家级公共信息平台的核心功能定位推行统一的数据标准,夯实公共信息平台的数据底座,建立信息实时更新机制,加强与法院、市场监管、税务等部门的数据接口设计,实现系统信息自动同步,缩短关键数据信息的更新周期。

四是探索一体化平台。多名受访人士呼吁,统筹各公共信息平台的建设与管理,打破政府各部门间的壁垒,实现数据共享与业务协同。例如,可探索成立一体化的公共信息服务平台,协调市场监管、发改、住建、税务等部门,推进公共信息平台的整合,实现“一站式”查询与应用。《新华每日电讯》记者 郑生竹

立即评

警惕新型“门难进”背后的服务缺位

冠以“中字头”“国家级”的公共信息平台,因其信息权威、查询免费,本应是社会公众值得信赖的信息获取渠道,而一些公共信息平台长期存在卡顿崩溃等问题,导致用户正常的查询需求被“拒之门外”。公共信息平台“建而难用”,被一些用户质疑为浪费公共资源的花架子。

“不是系统繁忙,就是加载困难”“打开全凭运气”“设定闹钟半夜起来查”……打开社交媒体,输入“国家企业信用信息公示系统”“中国执行信息公

开网”等公共信息平台名称,类似用户体验差评的帖文并不鲜见。用户体验糟糕的背后,折射出部分公共信息平台与社会公众的期待存在较大差距。

反观一些商业化信息平台,用起来却丝滑流畅,但其免费查询仅限于基础信息,要想进一步查询,需付费购买会员服务。令人不解的是,这些商业化信息平台的大量信息,是用爬虫技术从公共信息平台上搜集而来,让本应是公开免费可查的信息,被第三方公司以所谓技术手段加工集成后,明

码标价出售给需求方。

商业化爬虫不仅有公器私用之嫌,还挤占正常用户访问需求。尽管一些平台试图通过实名注册、增加验证环节的方式,防堵爬虫漏洞,但事实证明效果不佳。从部分公共信息平台回应来看,平台系统老旧、运营力量不足,是应对爬虫不力、难以承载海量访问的客观原因,这暴露出一些平台主办方仍停留在“建起来就行”的行政思维,而非“用起来顺心”的用户思维。

让公共信息平台不再“门难进”,权

威信息真正触手可及,需从技术与理念双向发力。平台方一方面需加强运维,扩容服务器,提升系统稳定性,简化非必要登录验证流程,另一方面需重视用户反馈,优化考评机制,让用户对公共信息服务平台响应速度、登录成功率、数据更新及时率打分。

只有将“中字头”“国家级”的金字招牌,真正转化为沉甸甸的责任与担当,把好用、易用、管用落到实处,才能名副其实,成为公众放心、社会认可的公共服务标杆。(新华社北京4月13日电)