

本期

聚焦

思评

万象

多维善治解锁更多家门口的幸福密码

●王英

幸福是什么？它是家门口随处可见的桃红柳绿满园春色，是迭代升级的社区党群服务中心里的多彩活动，是“15分钟便民生活圈”的便利贴心，也是遇到困难时网格员及时送上门的温暖关怀……居住在呼和浩特，可感可知的幸福答案有很多。每一个答案背后，都藏着这座城市探索基层治理的用心与用情。

在笔者的微信里有一个特殊的工作群，它是赛罕区人民路“街道吹哨、部门报到”联动工作群。2018年，这个群的名称为“人民路街道路长制工作群”，群成员不仅有市、区各个部门负责人，还有街道、社区的书记、主任，以及网格员等。如今虽然群名称更换了，但工作联动的核心却始终未变。无论是“路长”还是网格员，在日常巡查的过程中，每每发现问题都会第一时间拍照发到群里，@相关部门尽快解决。相关部门的工作人员

也会在第一时间核实问题，属于工作范围内的问题第一时间解决，不属于工作范围的第一时间反馈到群里，@其他部门及时认领，及时解决。

人民路“街道吹哨、部门报到”联动工作群，是呼和浩特基层治理的一个缩影。无论是“路长制”，还是“街道吹哨、部门报到”，呼和浩特的基层治理始终以民生需求为导向，始终以解决群众最关心最直接最现实的利益问题为核心。哪里的道路坑洼不平，哪里的垃圾堆积成山，哪里的设施老旧失修，不等群众反映，网格员率先发现问题、上报问题，相关部门及时解决问题。这种“未诉先办”的服务理念，将治理的触角延伸到城市的每一个角落，让群众在家门口就能感受到党和政府的关怀与温暖。

政之所要，在乎民心。呼和浩特从细微处着手，从点滴处用心，正是全心全意为人民服务宗旨的生动践

行。也正是这些“看得见、摸得着、易感知、能受益”的民生实事，让群众幸福满满。然而，在数字化浪潮席卷而来的今天，让群众家门口的幸福更多更实在，不仅需要充分发挥类似帮办代办工作人员跑腿的服务，更需要数据“跑”起来，为基层治理注入新动能。通过互联网、大数据平台和人工智能等科技手段，推动资源开放共享、机制高效运转、部门同频共振、项目融合共生，最大限度释放社会治理活力；通过对海量数据的挖掘，精准把握群众需求，提前预判潜在问题，实现从被动应对到主动治理的转变，让城市治理更具预见性和前瞻性。

基层治理千头万绪，党支部的引领作用至关重要。加强党的基层组织建设，健全基层治理党的领导体制，是提升基层治理效能的核心与关键。如今，呼和浩特构建“市—区—街道—社区”四级党建联建体系，全

市39个街道成立“大工委”、450个社区成立“大党委”，构建起共建共治共享的基层治理新格局。党员干部冲锋在前，发挥先锋模范作用，带头解决群众难题；党支部统筹协调，打破部门壁垒，推动“街道吹哨、部门报到”工作机制高效运转。值得注意的是，党建引领不仅体现在组织动员上，更要融入基层治理的每一个环节。要通过党建联建、党员志愿服务等形式，激发群众参与治理的积极性，让基层治理从“政府独唱”转变为“社会合唱”，形成更强大的治理合力。

基层治理没有终点，只有连续不断的新起点。只有从小事入手，从点滴处着眼，多维善治，解锁更多家门口的幸福密码，城市才会有温度，生活才会有品质，群众的获得感、幸福感、安全感才能更加充实、更有保障、更可持续。

不能让“智驾”误入盲驾歧途

火热一时的“智驾”，替换成了“辅助驾驶”。据报道，多个新能源汽车品牌在宣传介绍中做出这一更改。

近年来，越来越多的智能汽车上路行驶，“智驾”成为不少车企卖点。有的车企甚至宣传“开智驾可睡觉工作”“语音控制车辆设置好目的地后，你就不用管了……”实际情况是，在面对复杂路况，如道路施工、恶劣天气、突发交通状况时，很多车型的智能驾驶辅助系统并不灵光。部分车主受宣传误导，双手脱离方向盘，低头玩手机，甚至边使用“智驾”边睡觉。因开启“智驾”、双手脱离方向盘酿成的交通事故已屡见不鲜。此外，智能驾驶频现“误判门”，如在广东深圳，某品牌轿车因视觉融合算法缺陷，未能识别高架静态护栏导致碰撞爆燃；重庆一车主行驶中，发现系统先无故退出智能驾驶系统，又无预警急刹致后车险些追尾。

“智驾”安全引发舆论关注后，4月16日，工信部组织召开智能网联汽车产品准入及软件在线升级管理工作推进会，强调车企要“明确系统

功能边界和安全响应措施，不得进行夸大和虚假宣传”；同时要求车企规范宣传，不能出现“自动驾驶”“自主驾驶”“智驾”“高阶智驾”等名词，要按照自动化分级标准，使用“辅助驾驶”一词。车企集体改口，就是响应主管部门的号召。

其实，“智驾”从来都不等同于无人驾驶。按照工信部发布的《汽车驾驶自动化分级》国标，自动驾驶技术分为0级到5级。其中0级到2级只能称为辅助驾驶，其驾驶主体仍旧是驾驶员。目前市面上最高级别的“智驾”车辆仅到2级，意味着开启“辅助驾驶”的司机不能手离方向盘。从“智驾”回归“辅驾”，虽然只是一词之变，但这是对车企的刚性约束，必须明确系统功能边界和安全响应措施，不能再进行夸大和虚假宣传；同时也是为司机任性“智驾”踩刹车：任何时候都不能大撒把。

辅助驾驶，辅助二字是关键。车企改口有助于推动自动驾驶技术回归理性；司机握紧手中的方向盘，才是真正的“智”驾。

（据《北京晚报》）

“转人工客服”，少打弯弯绕！

与智能客服沟通答非所问，“鸡同鸭讲”；转人工需要层层点击、重重闯关；经历弯弯绕绕后，抵达人工客服，提示还需再排队……沟通效率降低，消费体验糟糕。智能客服本是为了解决问题，可如今常常成为问题本身。

今年“五一”假期，上海市市场监管局公布假期投诉举报系统受理情况，涉及经营者售后服务品质及消费履约等方面问题的假日消费投诉占比超五成，其中就包括平台客服不畅、人工客服电话无法接通等问题。市场监管总局此前发布的数据显示，在电商售后服务领域，“智能客服”受诟病，2024年相关投诉同比增长56.3%。

提高咨询和接诉效率是提升消费体验的重要一环。中办、国办日前印发《提振消费专项行动方案》，提出，优化消费环境增强消费意愿，针对性解决制约消费的突出矛盾问题。这就要求企业商家秉持以消费者为中心的

服务理念，标本兼治解决“转人工”难问题，把用心服务客户落到实处，而不是给客户添堵，更不能用所谓的“智能客服”糊弄客户。

解决“转人工”难题，当务之急是优化接入流程、提升人工客服应答率。要明确人工服务接入方式，简化接入程序，尤其是针对老年人、残障人士等特殊群体设置“一键转人工服务”等便捷功能；要合理安排智能客服与人工客服的比例，及时响应消费者需求；还要厘清智能客服、人工客服的职责边界，让服务更有效能。

说到底，“转人工”难题是一个愿不愿意真诚服务客户的问题。客服的首要任务是解决问题。避免把智能客服当作回避客户的“挡箭牌”，快速响应客户诉求，快捷、快办、办成、办好，更好满足消费者对良好体验的向往，才能让更多人敢消费、愿消费。

（新华社电）



安全隐患

近年来，随着“户外风”劲吹，卡式炉因其便携、易用等特点成为户外烧烤、露营的热门装备，被称为户外“神器”。但与卡式炉相关的安全事故也时有发生。

记者采访了解到，卡式炉安全事故的发生与产品质量、使用环境、操作方式等都有关系，当前卡式炉这一产品仍然在多个方面存在安全隐患。

■新华社发 朱慧卿 作

观点

大家谈

3小时跑赢12级狂风，这份应急答卷值得借鉴

哎，为文旅城市应急管理树立了标杆。

凡事预则立，不预则废。敦煌的高效处置，首先源于对风险的前瞻性认知。作为典型沙漠气候地区，当地政府没有将风沙天气视为“不可抗力”消极应对，而是构建了“预防—响应—处置”的全链条机制。针对客流高峰，提前储备100辆旅游大巴，优化景区通行路线，甚至将路灯开启时间纳入应急预案，这些细节处的未雨绸缪，为应急响应赢得了宝贵时机。此外，鸣沙山月牙泉景区的万人演唱会疏散经验，通过常态化演练形成的快速响应

机制，让景区在极端天气下依然能保持“肌肉记忆”，上演了从预警发布到闭园通知仅用时5分钟的惊人速度。

在这场应急大考中，“以游客为中心”的理念贯穿始终。面对“人员分散、天色渐暗、交通受阻”的重重困境，当地公交系统投入140余车次运力，政府启用14辆公务车，动员15辆私家车参与转运，构建起“公车打头、社会车辆补充、景区观光车兜底”的运输网络。气象部门精准预警、文旅部门实时调度、交警部门全程护航、住建部门照亮归途……“全城总动员”之下，这

场高效应急处置，为其他地区应对极端天气和旅游突发事件提供了参考范式。

文旅发展从来不是单纯的资源比拼，更是应急能力的较量、服务意识的考验。安全这根弦更要时刻紧绷，否则就可能“一失万无”。夏季来临，强对流极端天气、山体滑坡等地质灾害发生概率显著增大，每个旅游城市都应将“安全底线”“游客至上”刻进日常思维和治理基因里。唯其如此，才能在防灾减灾工作中交出令人满意的答卷。

（据《工人日报》）

提升智慧养老供给质量

当前，智慧养老产业凭借物联网、大数据、云计算和人工智能等新一代信息技术，成为养老服务供给扩大化、普惠化的重要依托，能够更好地满足“银发族”多样化养老需求，为实现老有所养、老有所依、老有所乐、老有所为提供了支撑。

一直以来，我国智慧养老产业科技支撑能力不断增强，产品及服务供给能力明显提升，试点示范建设成效日益凸显，实现了从概念探索到规模化落地的跨越式发展。例如，上海市全面推行“为老服务一键通”，从“医、食、住、行、康、养、护、淘”八方面提供个性化养老服务，并明确到2025年，将打造100个智慧养老社区、1000个数字化社区养老服务场所，培育一批智慧养老应用示范基地、示范社区和示范品牌。又如，江苏省积极推进智慧养老服务生态系统建设，有的城市创立居家社区养老服务“1+2+N”模式，通过智慧平台运营服务监管，开展线下养老服务，实现“线上线下”居家社区养老服务联动。

但仍有一些问题是不容忽视的：首先，不少老年人数字素养相对较低，导致智慧养老服务普及度受限。其次，智慧养老产品供给存在同质化问题，个性化、精准化服务能力不足等。再次，行业标准尚未统一，各地智慧养老平台存在“信息孤岛”现象，数据难以共享互通；数据安全保障体系尚不健全，老年用户隐私保护存在风险。对此，应从多角度着力。

强化政策支撑，构建智慧养老产业生态体系。建立跨部门协同机制，制定智慧养老产业发展规划，明确发展路径、重点任务和支撑措施。完善行业标准体系，统一养老服务数据标准、接口标准、技术标准和服务规范，

破除信息壁垒。优化财税支持政策，对智慧养老产品研发、应用推广给予税收优惠，设立专项资金支持智慧养老示范项目建设。加大金融支持力度，引导金融机构开发智慧养老专项信贷产品，鼓励社会资本参与智慧养老项目建设。支持智慧养老产业园区建设，培育一批具有核心竞争力的智慧养老龙头企业和产业集群，发挥产业链协同优势，形成规模效应。

注重技术赋能，提升智慧养老产品供给质量。智慧养老相关企业应加大研发投入，强化人工智能、大数据、物联网等前沿技术在养老领域的深度应用，研发适老化、个性化、智能化产品。转变研发理念，探索“老年人参与式设计”，深入了解老年群体的生活需要、心理需求、文化需求和使用习惯，提高产品的易用性和适配性。围绕老年人健康监测、安全保障、日常照料等多元需求，重点开发智能穿戴设备、远程健康监测系统、智能家居辅助设备。加强产业链合作和跨行业协作，推动医疗、康复、护理、生活服务要素整合，构建全方位的智慧养老服务链。

消除数字鸿沟，营造智慧养老友好环境。围绕提升老年人数字素养，针对不同年龄段、不同认知水平的老年群体，开展分层分类的数字技能培训，提高老年人对智能设备的接受度和使用能力。强化智慧养老产品适老化改造，在开发设计过程中充分考虑老年人生理特点和使用习惯，降低使用门槛。坚持传统服务方式与智能化服务并行，避免老年人在智能化浪潮中掉队。建立完善的信息安全保障机制，加强老年人个人信息和数据安全保障，增强其对智慧养老服务的信任度。

（据《经济日报》）

纵深

观察

治理食品添加剂滥用，更好守护“舌尖安全”

食品添加剂。一直以来，有些人对食品添加剂持质疑、排斥心理，认为食品添加剂有害健康。实际上，这是一种误解。我国有关食品添加剂的国家标准日益完善严格，如果在食品添加剂的生产、销售、进口等环节能够把住质量关，在食品生产加工、餐饮服务等环节能够按标准规范使用食品添加剂、杜绝滥用，就能够确保食品添加剂安全，进而确保食品安全。

揆诸市场，食品添加剂的主要“病症”是滥用——超范围、超限量使用，以及以化工产品等非添加物质冒充食品添加剂。产品，还存有在食品添加剂生产、进口等源头环节把关不严，食品添加剂质量不达标等问题。正是这些问题给食品添加剂注入了“水分”，让食品添加剂变了味，越过了食品安全红线，给消费者的健康带来了威胁。

治理食品添加剂滥用，就是要把握食品添加剂中的“水分”挤出来，把食品添加剂关进标准的笼子，圈在法律红线之内。食品添加剂涉及很多环节，也涉及很多部门。六部门印发的《治理方案》明确了治理目标、治理重点和责任分工，治理视野覆盖了食用农产品生产、化工产品和工业原料生产行业管理、食品添加剂进口申报、食品添加剂品种动态管理、食品添加剂生产使用监管以及食品生产、餐饮服务环节，旨在聚焦超范围、超限量滥用食品添加剂等问题，构建从源头到餐桌的全方位、全链条、全流程的治理体系。

滥用食品添加剂等问题具有很强的隐蔽性，内部人或知情人的举报则能为相关部门提供有价值的治理线索，让治理更高效、更精准。《治理方

案》明确鼓励社会各界加强监督，有助于挖掘治理潜力，提升治理的全面性、深入性。有理由相信，当内外监督形成合力，就能把食品添加剂滥用的生存空间压缩到最小，就能堵住食品添加剂滥用的通行路径，就能最大限度挤出食品添加剂中的“水分”。

民以食为天，食以安为先。六部门以食品添加剂滥用问题为“敌”，吹响了多兵团多阵地作战的号角，给食品添加剂监管注入了强大动能。期待治理形成长效机制，保持高压态势，有效遏制食品添加剂滥用问题，倒逼食品添加剂相关生产经营增强自律意识，守住底线，规范经营，给消费者带来看得见、吃得着的食品安全升级。如此，既有利于维护消费者权益，也有利于促进食品行业健康发展。

（据《北京青年报》）