

让“进入”更友好

——智能技术应用观察之二

湖南日报全媒体评论员 朱永华

从自动驾驶汽车穿梭于城市街道，到智能家居让生活变得温馨便捷，再到AI医疗辅助医生精准诊断，智能技术极大提升了人类生产效率、丰富了人类生活体验，展现了一种前所未有的力量。

然而，正如一枚硬币的两面，智能技术的广泛应用也伴随着挑战与“不适”，尤其是对传统社会结构的冲击与重塑。为此，让智能技术以更友好的姿态进入社会、减少“不适”的副作用显得尤为重要。

应该说，对于进步的新生事物，人们是普遍持欢迎态度的，毕竟现代人有了远胜于前的认知。但是，对于具体行业和个人来说，负面的改变总会引发本能的排斥。而如果能合理地规束新技术，平衡好技术进步与社会福祉之间的关系，就可以使新技术呈现更多“友好”、“减少”、“野蛮”。

政府应扮演好“引路人”的角色，通过制定科学合理的政策体系，引导智能技术健康发展。例如，实施职业教育与培训项目，帮助传统产业工人转型为掌握新技能的人才，从而缓解技术替代带来的就业压力。我国国民经济和社会发展规划对新兴产业、高新技术产业的稳步发展作出了战略性安排。德国“工业4.0”战略中则明确提出了“教育与培训2020”计划，旨在培养适应未来工业需

求的技能人才。今年上半年，我省6所高校相继设置人工智能专业，就是为适应新技术应用、满足新兴产业发展需求的主动作为。此外，要充分考虑到各个社会群体不同的接受度，做到有序“进入”。比如我国针对多个智能化程度较高的行业出台了相应的“适老化”措施，为一部分掌握新知识技能不足的弱势群体提供了“绿色通道”。

企业应积极承担社会责任，将技术创新与人文关怀相结合。在追求经济效益的同时，企业应关注技术应用对社会的长远影响，通过技术创新创造更多高质量的就业岗位，而非简单替代人力。

例如，阿里巴巴等互联网企业通过搭建电商平台，不仅促进了商品流通，还带动了数百万小微企业和个体户的创业就业，展现了智能技术促进社会包容性增长的潜力。

智能技术的加速发展和普及势不可挡。它是“天使”还是“刺客”，决定性因素是与之相遇的人。所以，每个人都应积极适应变化，不断学习新知识、新技能，提升自身竞争力。在智能时代，终身学习已成为个人成长的必修课。通过终身学习，我们不仅能够应对技术变革带来的挑战，还能在智能技术的辅助下实现个人价值的最大化。

从化解“空调装而不用”看基层治理

然玉

近日，广西桂平市纪委监委通过督促指导相关学校使用公用经费分年度、分批次回购并支付空调电费，解决了空调装而不用问题。

此事一波三折，凸显了大众诉求的多元性和基层治理的复杂性。完整复盘其来龙去脉，可以说是一个“发现问题，解决问题，又制造了新问题，最终综合调处解决问题”的过程。

中小学教室安装空调，不存在“该不该”的争议，关键还是得看经费。很多地方财政拨款、统一采购，自然就不存在什么问题。真正棘手的，还是如桂平市这种情况，“学校无经济能力承担”。在这一背景下，当地想到了一个创造性的解决方案，那就是先让第三方公司出资安装空调，后续通过向学生“分期收费”的方式，让相关公司回本、盈利。从商业运作角度来看，这一举措实现了空调效用的当下化，同时做到了成本的长长期摊薄，也算是灵活务实了。

而从实际反馈来看，这一看似取巧的做法，还是遭遇了非议。一些家长通过各种渠道举报“学校违规收取空调费”，相关管理部门接到投诉后，调查发现“空调费”并不在“公办学校教育收费项目清单”上，故而认定其

属于乱收费并责令“全额退还”……就事论事，这一处理也是依法办事，没有任何不妥。只不过，其连锁反应却是一石激起千层浪：第三方公司因“收费回收成本”之路被堵死，索性就停用了空调。于是乎，又导致学校空调“装而不用”。

局面僵持，学校空调“装而不用”，这明显是多输局面。要破此局，仅凭个别职能部门孤立、机械地“照章办事”，恐怕无济于事。最终，当地纪委监委将此问题列入推进集中整治“履职清单”后，通过督促教育、财政等部门协调立场、联合行动，拿出了解决办法——“使用公用经费分年度、分批次回购并支付空调电费”。该方案一方面保障了公平，保护了民营企业的合法权益，避免了其陷入“血本无归”的困境；另一方面，也改善了学生的学习环境，回应了民众关切。

一个空调引发的连环局，所启发的还是基层治理对于全局观与系统论的思考。依法依规办事，与实现民生福祉的实质性改善，理应是统一的而非背背离的。每每遇到一团乱麻的困境，不妨多些贯穿始终的视角，多些跳出层峦看全盘的智慧。

（作者系媒体人士）



“七天无理由退货”规则遭滥用 商家叫苦不迭

《法治日报》记者采访了解到，高企的退货率已成为一些电商平台的突出问题。依据《消费者权益保护法》，除特殊商品外，经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由。然而，有的消费者为了获取不当利益，

在网购中肆意利用“七天无理由退货”等规则“薅羊毛”，令一些商家叫苦不迭。

受访专家认为，电商平台和监管部门应积极完善政策、加强监管、提升技术，共同维护公平、健康、有序的网络购物环境。

图/朱慧卿 文/石水

越开放越city

徐建辉

国家移民管理局15日发布公告，即日起，在河南郑州航空口岸实施144小时过境免签政策。截至目前，我国已有37个口岸实施144小时过境免签政策。

144小时过境免签政策实施以来，为外国友人提供了更充裕的时间来感受中国的风土人情、领略中国的文化魅力。他们不再是匆匆过客，而是有机会深入城市的大街小巷，与当地居民交流互动，亲身体验中国的发展与变化。这种“眼见为实”的体验，打破了以往的刻板印象和偏见，让更多外国人能够真正认识一个真实、立体、全面的中国。当他们发出“好city呀”的由衷赞叹时，我们看到的正是开放政策所带来的积极影响，是中外交流与理解的加深。

如今，这一政策再扩容，可以说是大势所趋、人心所向。继续开放，是对时代发展趋势的顺应。当今世界，经济全球化深入发展，各国之间的联系日益紧密。封闭只会导致落后，开放才能带来进步。144小时过境免签政策的扩大，有助于吸引更多国际人才、资金和技术，促进国内产业的升级和创新。同时，

也为我国企业“走出去”创造了更有利的条件，推动了国际贸易和投资的自由化、便利化。

扩大开放是提升国家软实力的重要途径。一个国家的实力，不仅体现在其经济实力和军事实力上，更体现在其文化影响力、价值观吸引力和国际形象上。当外国友人在中国的土地上感受到友好与包容，体验到丰富多元的文化，他们会将这种美好的印象传递给更多人。

144小时过境免签政策的扩大，有利于吸引更多外国游客前来，促进国内旅游业发展，带动相关产业繁荣，创造更多就业机会，让人民在开放中享受到实实在在的益处。

当然，要让144小时过境免签政策发挥更大作用，还须进一步优化政策实施流程，提高通关效率，确保外籍游客方便快捷地享受到免签政策带来的便利。应加强对外籍游客的服务保障，提供多语种服务、旅游咨询等增值服务，让他们更好感受竞相绽放的中国“city”魅力。

（作者单位：安徽省淮南市政务中心）

“来电显示”偷偷收费，谁在装睡？

王瑜

近日，有中国移动用户向澎湃质监观投诉平台反映，查询手机账单时意外发现，他和家里两位老人至今每月都被收取6元“来电显示”增值业务费。社交平台上，也有不少网友表示并不知道来电显示费已取消，每月仍被扣除6元费用。

事实上，“来电显示费”早已是过去式。中国移动在2016年就已公开宣布停止销售来电显示收费资费，并表示会持续与部分使用老套餐的客户积极沟通，在3-5年内逐步取消来电显示费。然而，陈先生的案例却显示，这一承诺并未完全兑现，尤其是对于那些仍在用老旧套餐的用户。这不仅让人质疑运营商的诚信，更暴露出运营商在服务管理和用户沟通上的缺失。

在运营商公开承诺取消来电显示费用的背景下，为何还会有这样的“隐形”收费？对此，中国移动的回应显得颇为无力。他们表示，这些费用是基于用户选择的老旧套餐收取的，而这些套餐在没有用户同意的情况下不能擅自更改。这种解释显然是在规避责任，将问题的根源归咎于用户的“自主选择”。然而，用户选择套餐时是否充分了解了所有条款和隐藏费用？运营商是否在用户选择套餐时尽到了充分的告知义务？这些都是值得深思的问题。

更令人失望的是，当用户尝试取消来电显示费用时，却被告知必须更换新套餐才能实现。这无疑给用户带来了额外的麻烦和不便。事实上的其他优惠并不能成为运营商持续收取来电显示费用的理由。用户应该享受到的，是明明白白的消费，而不是被隐藏在复杂套餐条款中的“隐形”收费。

根据《消费者权益保护法》，消费者有权知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况。然而，在此事件中，消费者的知情权显然被侵犯了。为此，相关部门应加强对电信服务的监管力度，确保运营商遵守相关法律法规，切实保障消费者的合法权益。

（作者单位：河南省漯河市郾城区疾控中心）

长沙市天心区

融合党建进小区 服务民生零距离

张福芳 李蔓蔓

“一到夏天，电量就不稳，有时空调都用不上”“小区的垃圾房经常散发恶臭”“隔壁邻居总是喜欢往楼道里扔杂物，堵塞消防通道”……

民生无小事，面对纷繁复杂的群众呼声，如何疏通“堵点”，回应“急难愁盼”，化解群众心结，谱写好基层治理这篇“大文章”？

长沙市天心区以融合党建为抓手，聚焦小区这个城市基层治理最小单元，紧紧围绕“小区安则基层安，小区和谐则社会和谐”的工作思路，让组织在小区延伸、难题在小区化解、资源在小区投入，以党建引领小区“微治理”，助推城市基层治理和服务效能大提升。

做实“三长制”，覆盖小区治理“最后一米”

“远亲不如近邻”是一句广为人知的俗语。眼下，用“远亲不如近邻”形容片组邻“三长”联系服务群众工作十分贴切。

2023年以来，按照省委组织部关于全面推进“三长制”工作，搭建“片—组—邻”架构，织密基层组织体系的安排部署，天心区委组织部积极行动，在全区范围内全面推行“三长制”，通过健全体系、明确要求、建强队伍、完善机制，充分发挥“三长”尤其是邻长的“前哨”和“探头”作用，在邻长和群众间搭起一座连心桥，打通服务群众“最后一米”。今年7月，天心区统一选树优秀“三长”代表182名。

金盆岭街道狮子山社区华官小区通过2022年既有小区改造，已经让居民自治及民主决议大小事渗透到每个楼栋、每户家庭。在此基础上，小区推行“三长制”，选出23名邻长，轮班值守，打通群众诉求通道。



2024年7月，天心区文源街道对优秀片组邻三长进行表彰。（文源街道供图）

前段时间，小区居民反映最多的格子房、群租房等隐患问题，邻长收集问题，社区反馈街道，街道与区住建局、区城管执法大队、区消防救援大队等部门沟通协调召开研判分析会，共同制定整治方案，开展联合整治行动，将问题及时化解。

该社区的开发公司小区建于上世纪八九十年代，属老旧小区。小区以“辣利婆”队伍为基础，挖掘培育出了一支由党员、志愿者、群众组成的33人的邻长队伍，发挥“邻长”就近优势，日常“串门”拉家常、专门“入户”解心结。前不久，居民反映小区电动车增多，但充电桩少的问题，邻长接单后反馈到片长，片长反馈社区，目前社区已设置7个电动充电桩，有效规范电动车停放，减少安全隐患发生。

“今年我们通过‘示范带动整体’，‘三长’工作已覆盖12个小区，9153户。”金盆岭街道党工委相关负责人表示。

为出行不便老人办理退役军人优待证、高龄补贴，协调铺就居民幸福路，驾驶私家车驱车200余公里护送失独夫妇顺利“安”家……在暮云街道卢浮社区，邻长们热心助人的故事不胜枚举。

“7栋顾某在雨花区提交了办理退役军人优待证的相关资料，但因身体原

因不方便来回跑，请社区协调下看是否能帮忙联系办理。”卢浮社区鑫鑫苑苑小区退休党员、邻长石利平了解到辖区居民顾某的诉求后，第一时间将情况反馈给网格员。

经卢浮社区与雨花区原户口所在地社区、街道取得联系后，石利平实时跟进办证进度，很快把“退役军人优待证”送到了顾某手中，解了顾某的难。

“三长制”联点入户，有效补齐了社会治理力量不足、效果不优的短板，为全面建强集约共享的党群服务阵地，吸引更多年轻人、白领职工走进党群服务中心，近日，天心区青园街道青园社区推出“青邻·夜校”品牌项目，把夜校办在党群阵地上，持续提升服务能级。

建设“小社群”，增添小区治理“最美纽带”

“走，上夜校去。”最近，“白天上班，晚上上学”成为天心区不少上班族最时髦的夜生活方式。

为全面建强集约共享的党群服务阵地，吸引更多年轻人、白领职工走进党群服务中心，近日，天心区青园街道青园社区推出“青邻·夜校”品牌项目，把夜校办在党群阵地上，持续提升服务能级。

“青邻·夜校”属于公益性课堂，其中，既有国学讲堂、芳邻“悦”读书会等18项免费课程和服务项目，另外还开

设了微视频制作、园艺养护、成人健美、少儿体适能、美术培训等9大精品课程，由社区争取到最普惠的价格，满足居民多元需求，丰富居民业余生活。

“社区夜校依托于街道基层党校，是充分延伸党员教育触角的重要一环，让党员教育向下延伸至党支部、党小组，向外延展至居民群众，更好发挥组织群众、宣传群众、凝聚群众、服务群众的职能。”天心区委组织部相关负责人表示，党员群众、居民代表，既是夜校的服务对象，也是夜校和社群活动的发起者和推动者。

“我们将‘青邻·夜校’作为党建引领小区治理的重要载体，利用‘小课堂’撬动‘大治理’，在党群干群之间架起一座‘连心桥’，在夜校开办和社群扩张过程中，壮大基层治理的队伍，寻找社区领袖、能人，引导居民共同参与小区治理。”青园街道党工委相关负责人表示。

比如青园社区在牵头组织夜校的同时，就积极挖掘和培育各小区现有的活跃的社群组织，如满庭芳家园太极拳队、青园有色小区合唱团、“青·丽”退休艺术团等14个团队，让居民群众在小区内就能找到志同道合的伙伴，融洽小区氛围。

先锋街道嘉和社区则以其独特的社群文化，绘制出一幅色彩斑斓的社区治理画卷。多样化的社群生活不仅丰富了居民的精神世界，更在无形中促进了社区治理。

社区居民周海英发起“靓姐”帮帮团志愿服务社群，定期看望和照顾小区内的残疾困难群众，为他们送去温暖关爱；党员李跃齐发起“艺韵嘉园”文艺宣教社群，在凝聚文艺爱好者的同时，积极宣传党的政策和方针，还自编自演了一系列具有时代特色的文艺作品，提升了社区的文艺氛围……

今年以来，天心区各社区在街道党工委指导下，以兴趣、文化、公益等为纽带，成立各类社群，让越来越多的社区居民从个体转变为共同体，助力社区这一美好家园建设。

建强党组织，凝聚小区治理“最广力量”

“我们小区的垃圾站终于修好了，现在倾倒垃圾没有很大的响声，也没有任何异味跑出来，周边的环境都干净了……”近日，天心区桂花坪街道银桂苑小区一体式垃圾站经升级改造后正式启用。此次改建，是银桂苑社区“党建引领物业小区治理”工作开展以来，切实打通为民服务最后一公里的一个开端。

近年来，银桂苑社区坚持党建引领小区治理工作，大力推进小区党组织、业委会、监事会、物业公司良性互动形成有效合力、协同共治，提升城市治理现代化精细化水平。

在银桂苑小区水改过程中，成立以小区党支部成员为主的水改联合工作组，专门负责水改组织协调工作。水改过程中，面对居民多元的诉求和想法，社

区党委利用“桂花议事堂”居民议事平台，秉承“众事众商”原则，在20多场议事会推动下，最终让全体业主达成共识，确定最终水改优化方案。水改工程启动以来，小区投诉和12345热线减少90%。

暮云街道高云小区是一个老旧农民安置小区，建设年代较早，文体生活配套设施和公共空间不足。居民平日聚集、闲聊都选择在某个楼栋的屋檐底下。社区就势利用惠民资金在楼栋屋檐底下打造了四处“民情铺子”，创建“屋檐下的微党课”“书记听我说”民主协商平台，打通了党员参与社区、楼栋公共事务的渠道，拉近邻里距离，党员带动居民邻里共同研究小区共治事项，推动解决小区很多微治理问题。

如今，在天心区，小区党组织有效覆盖面积不断扩大。目前，全区已成立小区党组织426个，按照楼栋、片区划分党小组685个，挑选骨干分子和党员家庭确立党员中心户近2000户，基本实现了党的工作在小区全覆盖。

不仅如此，按照“有能力、有威望、有公心、有热情”的“四有”标准，天心区从小区党员中遴选能力突出、热心负责的同志担任党支部书记或委员。比如，青园街道湘园社区湖光山色小区党员徐小英是一名儿童读物编辑，平常就从事教育工作，善于做学生的心理辅导。针对小区陪读家庭多、就读学生多的特点，社区党组织邀请其参与小区党支部的筹建，并将其推选为小区党支部委员，专门负责组织小区内的就读学生开展活动。

在一系列举措推动下，高质量党建在天心凝聚成强大合力，为全力建设“智慧天心、融城核心”贡献源源不竭动能。



天心区青园街道推出“青邻·夜校”项目。图为老师正在教书法课。（青园街道供图）