

基层“痛点”就是整治“靶点”

吴储岐

赴基层调研搞层层多人陪同；违规开展达标、签订责任状等活动……日前，中央层面整治形式主义为基层减负专项工作机制办公室会同中央纪委办公厅对3起整治形式主义为基层减负典型问题进行通报，再次释放出为基层减负工作要紧盯突出问题一抓到底，把基层“痛点”作为整治“靶点”的强烈信号。

把基层“痛点”作为整治“靶点”，是问题导向和目标导向的有机统一。坚持问题导向，才能确保“靶点”不偏离方向；坚持目标导向，才能确保“痛点”得到有效解决。今年春晚小品《花架子》中，从临街店铺玻璃脏了要擦玻璃，到每周擦一次玻璃，再到每天擦一次玻璃，讽刺的就是基层工作中“层层加码”的现象，这正是让基层干部苦恼的“痛点”。近年来，各地积极探索破解“层层加码”的有效途径，浙江省推行“基层点单、部门上菜”改革，打破传统任务下达模式，让基层单位依据需求自主选择上级支持项目；江苏省建立“任务

清单”制度，明确各级部门职责边界，有效避免了职责不清、多头指挥的问题……如今，不少基层干部感慨：“现在每个部门该干什么清清楚楚，多个部门要求我们做同一件事的情况大大减少了。”

把基层“痛点”作为整治“靶点”，需要坚持实事求是的原则。只有用好调查研究这把“金钥匙”，才能打开了解基层真实情况的大门，精准定位增加基层负担的“痛点”。以文山会海为例，是由于部门间职责不清导致沟通不畅，只能通过频繁开会、发文来协调工作？还是由于考核过度强调形式和痕迹，迫使基层干部完成大量文件材料？同一问题背后往往有不同成因，须在调查研究基础上具体问题具体分析，科学精准靶向施策。深入基层、心到基层，将“实”字贯穿为基层减负工作始终，才能把增加基层负担的“病灶”挖出来、“病根”祛除掉，切实提升基层治理效能。

还需看到，为基层减负是一个动态的过程，解决了一个“痛点”，可能会出现新的“痛点”，必须不断校准“靶点”。前

段时间，湖南省益阳市资阳区的基层干部被政务APP过多、工作群组繁杂、打卡任务频繁等问题困扰。资阳区纪委监委全面摸底排查清理“僵尸群”，取消多个APP的硬性打卡任务。但随着整治工作的推进，新的“痛点”也会显现。一些基层干部反映：“虽然工作群和APP打卡少了，但由于数据不能共享，一些业务在不同部门系统仍需重复录入，增加了新的工作量。”于是，资阳区纪委监委迅速调整“靶点”，跟进督促相关部门强化数据赋能，并设立基层减负监测点，防止问题反弹。由是观之，用发展的眼光看问题，在解决反复发生、久治难绝的问题上多想办法、持续用力，才能实实在在为基层真减负、减真负。

整治形式主义为基层减负是一项长期而艰巨的任务，不可能一蹴而就，也不会毕其功于一役。对准“靶点”、解决“痛点”，持之以恒、常抓不懈，才能持续推动整治形式主义为基层减负工作取得新成效，让基层干部有更多时间和精力抓落实、促发展。

雪落群山静 心暖前路宽

王欣悦

故事：

前不久，山东司机李师傅驾驶大货车在重庆城口县行至半山腰，因道路艰险、积雪路滑，急得直抹眼泪。此时，重庆人张林聪和朋友正好路过。问明情况后，张林聪毫不犹豫施以援手，帮李师傅驾驶货车安全抵达山脚。这一过程被镜头记录下来，引发众多网友点赞。

点评：

群山间，蜿蜒的盘山公路上，一场因积雪路滑而引发的小插曲，变为温暖人心的动人乐章。

“勿以善小而不为”，张林聪的行动正是这句千古名言的生动注脚。他没有被山路的陡峭和积雪带来的危险吓倒，也没有因为素不相识就选择袖手旁观。从帮货车掉头，到让李师傅坐朋友的车，再到独自驾驶货车下山，他的一举一动都传递着善意。

其实，张林聪的乐于助人并非偶然，2008年他在福建打工时还曾救过落水女孩。守望相助、扶危济困的传统美德，彰显于危难艰险时，也流溢于生活细微处。张林聪的善行义举，让“帮一把”这样朴素而可贵的想法熠熠生辉。

在快节奏的现代社会，人们往往行色匆匆、擦肩而过，但陌生并不意味着冷漠。张林聪挺身而出，不仅化解了李师傅的燃眉之急，更为社会注入了一股正能量，激励更多人在他人遇到困难时毫不犹豫地伸出援手。“哥们给你点赞”“重庆大哥好样的”“雪天路滑，幸好有你”……张林聪的故事在网上传开后，无数人被这份善良触动，内心深处的善意被激发。更多普通人认识到，每个人都有能力为他人点灯撑伞，在助人的同时收获内心的丰盈。

这样的凡人善举，在生活中并不少见。善行激发出的“涟漪效应”，也真实存在于我们的日常里。深夜的国道车流拥挤，河南安阳的王辉夫妇发现前方一辆货车冒烟起火，驾车狂追5分钟，拦停货车，告知火情，避免了事故的发生。候车大厅熙熙攘攘，一名乘客突然倒地不起，四川大学华西第二医院ICU的护士夏明娅挺身而出紧急施救，为这名乘客赢得了宝贵的生命“时间窗口”。当一个人传递了爱，收获爱的人就可能传递更多的爱。正能量因而得到传播，社会因而更加和谐。

有人问，在人烟稀少的山路上帮助陌生人，是否担心潜在风险？张林聪笑称，“都说重庆人耿直，我也比较乐于助人”。一句话，彰显了城市的温度和胸襟。重庆，这座充满烟火气的城市，孕育出热情豪爽、乐于助人的地域文化，也浸润出“该出手时就出手”的山城性格。回想2022年夏季，面对肆虐的山火，重庆的一队队越野摩托车骑手自发组成志愿服务队，赶赴一线支援、跟大火抢时间。发生在重庆的一幕幕，给人以启示：城市的魅力，不仅在风物之美，更在于其蕴含的独特人文精神、人间真情。

雪落群山静，心暖前路宽。物质富足、精神富有，都是中国式现代化的追求。每一次善举，都像一颗爱心种子，在人们心中生根发芽，进而更好关心他人、奉献社会。当善举成为一种自然而然的生活方式，友爱成为人际交往的基本伦理，社会便在这种正向力量的推动下，沿着和谐与美好的轨迹稳步前行，为我们带来更多温暖。



基层环保治理 “疲劳综合征”

随着绿色发展理念的深入人心，生态环境治理现代化水平不断提升，一批突出生态环境问题得到解决，生态功能区、自然保护区、大江大河等重点区域的生态环境明显改善。与此同时，老百姓对生态环境的关注度越来越高，要求也越来越高。在压茬推进各地生态环境保护督察问题整改的同时，面对集中爆发的环境治理任务，一些地方在基层环保治理中患上“疲劳综合征”。

新华社 商海春 作

智能客服不是“已读乱回”

陆夷

“您好，很高兴为您服务，我是智能客服……”近年来，随着智能客服越来越普遍，很多“不智能”、“去人化”甚至“爱骚扰”的客服，令消费者困扰不已。

退改一下车票电影票、更换一下手机套餐、咨询一下银行业务……如今，智能客服在我们日常生活中的各种场景中已经司空见惯。这一方面有效节省了人力成本，延长了服务时间，但另一方面也让“已读乱回”问题日益凸显。比如，有的智能客服耗时时间长，一个提问接一个提问，就是说不到点子上；有的理解能力差，说了几遍还是听不懂，像“对牛弹琴”；有的回复千篇一律，无论面对什么问题都是机械化、模板式回答；还有的一转到人工就是繁忙或者无休止地等待……这样的服务水平，很难称之为智能，甚至“越问越气”，极大影响消费体验。

如今，“人工智能+”发展突飞猛进，智

能客服的推广应用无疑是大势所趋。有数据显示，相较于传统的人工客服，智能客服至少能够降低30%以上的运营成本，预计到2026年人工智能将帮助全球客服中心降低800亿美元以上的劳动力成本。关键在于，能不能有效响应用户需求，售后服务能不能得到应有保障等问题，不应无解。目前来看，囿于技术、成本等条件，很多商家采用的智能客服仍旧停留在智能问答系统的水平，其底层运行逻辑是一个文本交互系统，只会按照知识库中的标准答案向客户推送。由此，注定了很难满足消费者个性化、多元化的诉求。

甚至还有一些智能客服，美其名曰咨询、回访，却是在变相推销，让用户不胜其扰。根据江苏省消费者权益保护委员会发布的《2024年三季度投诉和舆情分析报告》，直播带货、微短剧人工智能服务等领域成为消费者投诉热点，不仅服务效果不理想，而且通过永不断续的呼叫系统，换着花样的来电号码、阻不断的防拉黑手

段，频繁轰炸消费者，严重侵害消费者的合法权益。从全国范围来看，具有一定的普遍意义。

无论是智能客服，还是人工客服，服务应始终“在线”。截至2024年12月，我国网民规模达11.08亿人，互联网普及率达78.6%；网络支付用户规模达10.29亿人，网络购物用户规模达9.74亿人。如此庞大的用户基数，也意味着需要强大的服务资源保障。只有让客服更智能、更友好、更有温度，才能营造良好的消费环境，增强用户的获得感幸福感。更不用说，面对老年群体、青少年群体等，更应想方设法以有效响应提升服务效率，不能只有“智能”名义，而让服务“形同虚设”。

换个角度来看，其实不是所有机器服务，都能叫智能客服。在不断改进当前智能客服的设计和流程，合理设置人工客服比例的同时，从长远来看，智能客服相关的技术与服务标准方面的制定，也可尽早提上日程。