

# 让智慧城市更聪明更暖心

建设让人民满意的新型智慧城市,不仅要有破题解难的“智商”,也要有知冷知暖的“情商”

江南

以往去医院,停车的问题让人头疼,有时甚至“停车1小时,看病10分钟”。而在杭州,自引入城市大脑“医院周边治理应用场景”后,以地处闹市、毗邻西湖的杭州市第一人民医院为例,周边车辆平均等候时间已从90分钟缩短到最短3分钟。同样因为城市大脑的不断迭代进化,今年1月初,西湖景区停车场69根停车杆全部“下岗”,可以“先离场后付费”,而杭州全市“无杆停车”收缴率已达92.5%。难怪有市民感叹,杭州城市大脑,不光越来越聪明,而且更加知冷知暖懂人心了。

推进国家治理体系和治理能力现代化,必须抓好城市治理体系和治理能力现代化。从“数字治堵”到“数字治城”再到“数字治疫”,近年来,杭州积极推动新型智慧城市建设,在政务服务、交通出行、医疗健康、公共安全等方面取得显著成就和进展。2020年3月31日,习近平总书记在杭州城市大脑运营指挥中心调研时指出:“运用大数据、云计算、区块链、人工智能等前沿技术推动城市管理手段、管理模式、管理理念创新,从数字化到智能化再到智慧化,让城市更聪明一些、更智慧一些,是推动城市治理体系和治理能力现代化的必由之路,前景广阔。”习近平总书记希望杭州在建设城市大脑方面继续探索创新,进一步挖掘城市发展潜力,加快建设智慧城市,为全国创造更多可推广的经验。

如何继续探索创新?今年1月,杭州市提出了全面提升城市大脑建设水平和实际成效的5个“关键词”,除了要有“全域感知、深度思考、快速行动、确保安全”的“硬实力”,还要有“知冷知暖”的“软关怀”,在推动城市大脑应用场景提质

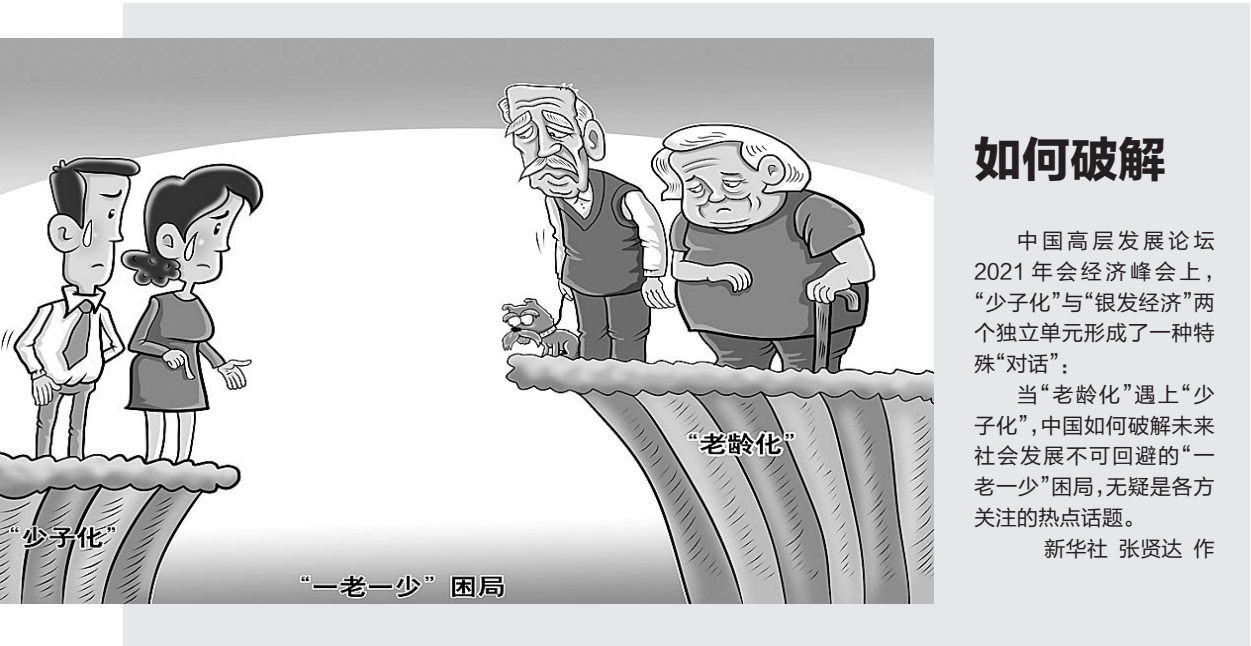
扩面的过程中,更多注入情感因子、注重人文关怀。

知冷知暖,体现在坚持问题导向、换位思考,把解决群众最关心、最直接、最现实的利益问题作为出发点,带着人性化的“温度”为群众解难题,最大程度提升群众的获得感、幸福感、安全感。比如,杭州近年来借助城市大脑,在全国率先实施“先看病后付费”“医后最多付一次”,率先创设“数字公园卡”、实现“20秒进入公园、30秒入住酒店”等,都是聚焦群众反映强烈的热点问题,回应现实关切,依托数字赋能予以创新破解。

知冷知暖,也体现为充分发挥数字赋能企业服务的乘数效应,在政府数字化转型进程中,主动靠前服务、发掘需求,让企业、投资者和员工感受到有温度的“亲”与“清”。去年7月以来,杭州依托城市大脑“亲清在线”平台,探索将“无感智慧审批”纳入智慧城市建设。“这个‘线上行政服务中心’,目标是实现‘零纸质’‘零人工’‘零时限’‘零跑次’的‘四个零’无感智慧审批,让企业和群众办事像网购一样方便。”杭州市行政审批服务管理办公室副主任施甜甜说,目前“亲清在线”上线惠企、惠民直达政策330条,累计兑付资金77.3亿元、惠及企业27万家。

知冷知暖,还应更多关注代际、群体等差异,让那些获取、理解和应用数字技术有困难的群体,能更好地跨越“数字鸿沟”。要着力构建智能便捷的数字公共服务体系,设计更多精细化、人性化的方式,让智慧城市建设发展的成果惠及更多群体,努力让每个人都能共享数字时代的发展红利。说到底,建设让人民满意的新型智慧城市,不仅要有破题解难的“智商”,也要有知冷知暖的“情商”。

(作者为《人民日报》浙江分社记者)



## 如何破解

中国高层发展论坛2021年会经济峰会上,“少子化”与“银发经济”两个独立单元形成了一种特殊“对话”:

当“老龄化”遇上“少子化”,中国如何破解未来社会发展不可回避的“一老一少”困局,无疑是各方关注的热点话题。

新华社 张贤达 作

## 多交几个能说心里话的基层朋友

知屋漏者在宇下,知政失者在草野

林上军

“要拜人民为师,甘当小学生,特别要多交几个能说心里话的基层朋友,这样才有利于了解真实情况,才有利于把工作做好。”这是习近平总书记在中央党校(国家行政学院)中青年干部培训班开班式上强调的一段话,其中“多交几个能说心里话的基层朋友”尤其触动人心。

笔者工作30多年,因工作关系接触过很多干部。不可否认,现实中有部分干部一定程度上存在与基层脱节的情况,在“多交几个能说心里话的基层朋友”方面做得还不够。

“多交几个能说心里话的基层朋友”不是任务,但干部要有这种意识。因为不放下架子,不跟基层群众交朋友、交心,基层群众有牢骚、有怨言,你就听不到;有的政策下去了,你不知道老百姓是哭还是笑。

“多交几个能说心里话的基层朋友”,关乎干部的形象问题、执政能力问题。战争年代,我们之所以能取得节节胜利,是因为我们的干部和人民群众是鱼和水、瓜和秧的关系,敌人陷入了人民战争的汪洋大海。如今,

我们奋进在全面建设社会主义现代化国家新征程上,如果不能继续发扬密切联系群众的优良传统,不运用好“与群众心连心、视群众如亲人”这一法宝,很多事情就很难办好,很多工作就很难做好。

“多交几个能说心里话的基层朋友”,还是寻找“真经”的重要途径。最近,笔者阅读习总书记在各地任职时一些同事朋友的回忆录,了解到他在基层如何与那些能讲知心话的朋友交往。今年春节前,笔者在某年终总结会上听一名领导干部说,我们现有的一些改革好点子、好方法,不是在办公室里研究出来的,而是来自基层的实践。一名退下来的老干部也曾告诉笔者,以往在工作中碰到解不开的疙瘩,他就到基层走访、调研,向基层干部群众请教,往往会豁然开朗。有知心朋友,才能知道谁在弄虚作假、谁在默默付出、谁在好大喜功。

知屋漏者在宇下,知政失者在草野。“多交几个能说心里话的基层朋友”是干部接地气、打根基的需要,是平易近人、谦虚谨慎的表现,是把握群众思想脉搏、赢得群众口碑的前提。真心实意拜人民群众为师,甘当小学生,只有好处,没有坏处。

## 不能让网贷乱象

## 通过App借款“还魂”

当App集中进入金融变现期,无论是监管者还是App用户,都要提高警惕,防止过去某些网贷乱象再次上演

丰收

开通借款功能,就送VIP会员——最近,不少人发现,手机中的一些App俨然都成了“金融App”,甚至打开个视频App,都以“VIP会员”为诱惑,鼓励用户开通借款功能。据媒体报道,眼下不只是视频平台,不少社交、打车、旅行等生活中各类App都已植入借款入口,常以小恩小惠引诱用户开通,却忽视其中隐藏的风险,甚至故意宣传“低利率”“下款快”。

种种迹象显示,越来越多的App推出了借款功能,并以各种方式推广鼓励用户借款。有机构发布的2020Q3用户流量价值Top 50 App排行榜中,33个App都上线了金融产品(主要是贷款产品)。据悉,有金融牌照的App,自己上线金融产品和借款功能;而无金融牌照的App,通过上线借款功能为其他有牌照的App导流来赚钱。

从积极角度来说,很多App开通借款功能,能促进竞争,方便用户借款缓解差钱压力,也能促进消费增长。但从另一角度看,有诱导用户过度借款、过度消费之嫌。过度借款,容易给用户带来债务压力和失信风险;过度消费,会对用户的消费习惯、消费持续性等带来不良影响。同时,不仅会给我国金融安全埋下隐患,而且还容易制造金融消费纠纷、暴力催收等社会问题。

“借款”功能之所以被众多App运营者看重,不外乎两个原因。一个原因是App进入了金融变现期。有人指出,这些App经过多年发展已经积累了大量用户,如今想通过用户借款为自己带来业绩。另一个原因是,经过严厉整治之后,P2P网贷机构已经从高峰时段的5000家基本上归零,P2P网贷机构全面退出让拥有金融牌照的App看到商机,试图接手前者留下的市场。

当App集中进入金融变现期,无论是监管者还是App用户,都要提高警惕,防止过去某些网贷乱象再次上演。App上面的借钱广告,大多宣称“审核快、放款快、低利率”,这与以前的P2P网贷乱象有些相似,审核快的背后可能有漏洞,容易引发纠纷;而低利率有可能存在虚假宣传。比如有App宣称最低年化利率只有7.2%,但用户填入信息后变成23.4%。

从监管角度来说,既要督促App运营商完善网贷审核机制,消除风险隐患,也要对借款广告加强监督,防止用户被虚假宣传误导。绝不能让之前上演过的P2P网贷乱象通过App借款“还魂”。作为App运营商,也要有规则意识和社会担当,不能为了商业利益扰乱金融秩序、制造信贷乱象、损害用户利益,否则App借款乱象很可能引发监管者对网贷的新一轮治理。

从App用户角度而言,面对蜂拥而来的App借款功能、相关诱惑,要保持理性。如果急需要用钱,非借款不可,可选择口碑较好的App借款。如果没有借款需求,则不要被忽悠、被诱惑,不能轻易过负债的生活。需要指出的是,App开通借款功能背后,实际放贷机构是否合规,包括是否有金融牌照,是否符合“地方方法人银行不得离开所属注册地开展互联网贷款业务”?

如果“App借款”存在违规之处,则应该坚决查处。总之,不能让P2P网贷乱象借App借款“还魂”,必须确保“App借款”合法规范。