

【一家言】

别急着画圆

◎李中言

岁末年尾,许多单位开始盘点一年的工作。一年忙到头,到底忙了什么、忙得怎样?来一次盘点,看看哪些政策举措落地生根了,哪些工作还欠火候,看看哪些事干成了,哪些事还没有干完或干成。有些工作能够画圆固然不错,但有的事没有做完也属正常,重要的是把差距找出来,及时回炉补课、抓紧落实。

但有的单位不是这样,而是急着画圆,时间一到就草草收兵。须知,总结盘点是做好工作必不可少的一环,不仅是梳理思路,把握规律性认识的必由之路,也是提振信心、增进力量、打开工作局面的有效举措。抓工作必须加强回顾盘点、总结提升,只有多看“好在哪、差在哪”、多思“为什么、怎么办”,才能找准问题短板,明确努力方向,牢牢掌握推动高质量发展的主动权。

能够画圆的工作,大多是一些要办的具体事。而那些基础性工作只有进行时有完成时,一环扣一环、年尾连岁首,不是今天抓了明天就可以不抓,今年做了明年就可以完工,而需要长期抓、持续抓、反复抓。实践证明,只有反复抓,各项制度才能得到执行,各项工作才能有效落实;只有反复抓,才能改变干部的不良习惯,提高大家的职业素养与能力;只有反复抓,才能让规章制度得以固化,并逐步得到优化与发展。

因此,盘点工作时,关键在找差距、揭伤疤、补短板,多从主观方面找原因,以积极主动的态度面对现实,全面剖析反思,总结成败得失,有问题的拾遗补缺,有不足的补火加温,有遗憾的回炉返工,将盘点过程中推行的好方法、取得显著成效的好举措,加以提炼、完善,固化为制度规范,紧盯不放。决不能有任何松口气、歇歇脚的心态,必须坚持目标导向、结果导向,全面强化“抢”的意识、“拼”的精神、“攻”的姿态、“进”的势头,一锤接着一锤敲,不破楼兰誓不还,不达目的不罢休。

一项工作完成得好不好,必须从成效中去检验和衡量。工作“做完了”不等于“做好了”,写好“后半篇文章”才是关键。这就需要各级领导干部靠前指挥、靠前指导,既当“指挥官”又当“战斗员”,重要任务亲自部署,关键环节亲自把关,落实情况亲自督查,持续跟踪、持久问效;努力打破思维定势、跳出固有的路径依赖,用改革的思维和创新的手段寻找破解难题的“钥匙”,变“催着干”“推着干”为“争着干”“比着干”,推动各项工作提标、提速、提质、提效,确保政策在基层落实,成效在基层显现。

“不求近功,不安小就。”新征程上,我们要增强持续奋斗的定力和不骄不馁的韧劲,始终保持对目标的清醒、对事业的执着,以锐意进取、永不懈怠的精神状态和敢闯敢拼、一往无前的奋斗姿态,客观审视既往,科学谋划新篇,行而不辍、不弃微末,在新时代不断创造新的更大成绩。

【街谈】

智能客服“不智能”问题亟需解决

◎余明辉

“对不起,您这个问题太深奥啦!”“我没有听清,您可以再说一遍吗?”……随着人工智能技术应用日益成熟,部分商家为降低用工成本,纷纷上线智能客服,或将在线客服“智能化”。然而,不少人都遇到过“听不懂人话”的智能客服,“鸡同鸭讲”“答非所问”“原地绕弯”……既浪费了时间,又无法解决问题,令消费者们纷纷“抓狂”,不少所谓“智能客服”甚至成了消费者维权投诉的障碍。

时下,在网购退换货、手机换套餐、机票退改签、银行办业务等众多消费场景中,智能客服的身影随处可见。据《2023中国智能客服市场报告》显示,中国智能客服行业以智能客服软件为主导,约占市场份额的80%。2022年中国智能客服市场规模达到66.8亿元。预计到2027年,市场规模有望增长至181.3亿元,智能客服的发展和普及速度由此可见一斑。

但与此同时,我们也必须看到,答非所问或循环重复、转人工客服困难等智能客服“不智能”问题,乃至智能客服冒充人提供客服“忽悠”消费者等情形也并不鲜见,颇受消费者诟病。从相关报道和消费者的“吐槽”等都不难看出,时下的一些智能客服之所以出现“不智能”的问题,一个重要原因就在于一些经营者购买和使用的智能客服机器人系统版本低,或者干脆是“伪智能”,技术水平低下,语义理解能力不足,达不到客服工作要求,更无法满足消费者的实际需要。也有一些经营者缺乏足够的服务意识,相关配套服务滞后,更有甚者把智能客服作为挡住消费者与其沟通和联系的壁垒。

提供售后服务是经营者的法定义务,经营者理应提供便利的沟通方式,听取消费者对其提供的商品或者服务的意见,并方便消费者与其沟通。智能客服是社会和技术进步的产物,经营者在利用技术手段减少重复性劳动,提高服务效率的同时,也应注重与消费者有效沟通,切实解决消费者的实际问题。不能以智能客服为幌子,人为制造沟通障碍,阻隔消费者与经营者联系,回避应尽义务和责任。

治病究根,对症下药。要想解决智能客服“不智能”的问题,就需要针对问题产生的根源把脉问诊,铲除深层病灶。一方面,相关经营者需要明白,做好让消费者满意的客服,才能带来持久的客流。在经营活动中,要切实转变经营思维,做好客户服务,在智能客服设备的购买、使用和维护上,尽可能使用真正能够满足消费者需求的智能客服,同时配置必要的人工客服,作为智能客服的有力补充,尽量满足消费者的多样化需要。另一方面,相关职能部门也要做好有效的宣传引导和执法监督,倒逼相关经营者重视智能客服建设,从制度上把经营者的服务意识切实提升上来,为消费者提供更个性化、人性化的服务。

北疆观察

让诚信在北疆大地熠熠生辉

◎安华祎

传承好中华美德,树立好内蒙古讲诚信、守信用的正面形象,需要全区上下起而行之,把诚实守信记在心上、抓在手上、体现在行动上,共同赓续诚信血脉、推进诚信建设

直爽、豪放的传统,把2400多万内蒙古人民讲诚信、守信用的形象立起来。”传承好中华美德,树立好内蒙古讲诚信、守信用的正面形象,需要全区上下起而行之,把诚实守信记在心上、抓在手上、体现在行动上,共同赓续诚信血脉、推进诚信建设。

诚信,是安身立命的根本准则,也是高质量发展的基本保障。当前,内蒙古正紧紧围绕高质量发展这个首要任务,凝心聚力办好两件大事,一往无前闯新路、进中游,亟需把诚信建设摆在重要位置,以不断优化的诚信“软环境”,推动经济社会高质量发展。要把诚信建设与完善

现代市场体系、推动转型升级、创新社会治理、转变政府职能结合起来,贯穿到经济社会发展各领域,在治理重点领域,解决突出问题上求突破,在激励守信、惩戒失信上见实效,加强诚信教育,激活诚信意识,提升全社会的信用水平,努力形成良好的社会风尚和社会秩序,让讲诚信、守信用成为全社会的蔚然风尚。

信用的种子如何生根?诚信的力量何以生长?对政府而言,诚信是执政之要,要“言必信,行必果”和“新官必须理旧账”,从完善机制入手,立足当下、着眼长远,健全守信践诺机制。对企业而言,诚信是黄金资产,要坚持以诚信

业、信誉至上、履约践诺,靠信誉打造品牌、占领市场,赢得发展优势。对个人而言,诚信是高尚品德,要重信守诺,坚守做人做事的道德底线,真诚做人、守信做事,让诚信成为不懈追求和自觉行动。凝聚众智、集聚众力,让“诚信光荣、失信可耻”的氛围浓起来,不断提升全社会的诚信意识和信用水平,诚信的光芒才会一直闪耀。

诚信为本金不悖。今年,内蒙古印发《内蒙古自治区关于构建诚信建设长效机制全面推进社会信用体系建设高质量发展的实施意见》,从5个方面、27个领域提出了各地各部门的具体任务及保障措施。全区上下立即行动起来,在落细、落小、落实上下功夫,齐心协力让诚信变为有形的资产、成为深入人心的习惯,让诚信的力量在北疆大地不断攀升,我们的家园一定会更加美好,我们的发展也一定会更有力量。



从严打击

中央网信办近日印发通知,在全国范围内启动为期1个月的“清朗·网络戾气整治”专项行动,聚焦网络戾气容易滋生的重点环节版块,从严打击恶意攻击谩骂、挑起群体对立、宣泄极端情绪等突出问题,坚决惩治一批违规账号、群组 and 网站平台,有力遏制网络戾气传播扩散。

新华社发 王鹏 作

【洞见】

织密青少年防范网诈“防护网”

◎潘铎印

作为互联网“原住民”的青少年群体一方面得益于网络技术发展给学习生活带来的巨大便利,另一方面也受到网络给身心健康带来负面影响。

青少年涉世未深、心智不成熟、辨别能力较弱,容易掉入电信网络诈骗的陷阱甚至被诱骗参与犯罪。防范花样翻新、无孔不入的电信网络诈骗黑手伸向青少年群体,整治危害青少年身心健康的各种乱象问题,为青少年营造清朗网络空间,既是相关部门的工作重点,也是社会各界的共同期待。

互联网不是法外之地,加强网络监管,要给网络通上法律的“高压电”,架起打击网络诈骗的“高压

网”。凡是敢在互联网上向青少年伸出诈骗黑手的都要予以严厉打击。针对校园贷、培训贷、游戏诈骗、追星诈骗、福利活动诈骗、网络刷单诈骗等对青少年“特别定制”的诈骗类型,各地网信、公安、检察等部门要拿出“魔高一尺,道高一丈”的打击态度,依法严厉打击侵害青少年权益的违法行为,以“零容忍”态度整治损害未成年人身心健康和合法权益的网络乱象。各网络平台作为信息发布的最前线,要不断完善青少年模式,通过技术手段及时监测平台信息,对于可能涉及诈骗的“黑手”尽早发现、及时斩断,为青少年健康成长保驾护航。

【来论】

把一刻钟生活圈建成老百姓“幸福圈”

◎龙敏飞

一刻钟便民生活圈承载着人民群众对美好生活的向往与期待。一刻钟便民生活圈的两端,一端是社区居民,另一端则是个体工商户和小微企业。如何平衡好两端之间的关系,如何让两端更加舒适、完美地匹配起来,是打造一刻钟便民生活圈的重要内容。可以说,一刻钟便民生活圈是保障和改善民生、恢复和扩大消费的重要载体,也是连通经济社会微循环的“毛细血管”,其重要价值与意义不言而喻。

眼下,一刻钟便民生活圈的试

点与建设工作正如火如荼地进行着,社区居民也能感受到实实在在的利好,这是可喜的进步。但是,这距离公众的期待、距离发展成熟,依然还有较大的提升空间。一刻钟便民生活圈不仅涉及到衣食住行用等方面,还涉及到教育、医疗、娱乐、健身、养老服务配套设施,是一项浩大的工程,不可能一蹴而就。同时,打造一刻钟便民生活圈也是一项技术活、专业活、精细活,需要各相关方都付出积极的行动与努力。

坚持“问需于民、问计于民”的原则。生活圈里面缺什么、需要什么,要弥补什么短板,生活在其中的人最有话语权。因此,那在一刻钟便民生活圈打造的过程中,就应该充分征求他们的意见建议,做好调查研究工作,获得第一手资料,并尽可能地融入到后续的政策完善中,不断给居民们带来更完善的生活业态、更多元的消费场景,让居民们的获得感、幸福感和安全感更强,从而享受便捷、舒适、温暖的都市生活。

一刻钟便民生活圈的事千头万绪,涉及千家万户。加快建设一刻钟便民生活圈,不仅要解决“有没有”的问题,更要解决“好不好”的问题,只有努力把“问需于民”“需求清单”化为居民们的“满意清单”,才能真正将其打造成“幸福圈”。

有人说,世界上最厉害的东西是“时间+复利”。因为每天进步1%,一年之后的结果便是起初的37.78倍。一点点改变,一天天坚持,迟早会带来质的飞跃。时间不会辜负奋斗者流下的每一滴汗水,所有的拼搏奋斗都是在为更美好的明天筑基。持之以恒、坚持不懈,脚踏实地、埋头苦干,必将大有作为、干有所成。(哈丽琴)

共有精神家园

不积跬步 无以至千里

【出处】(战国)荀子《荀子·劝学》

【原典】

积土成山,风雨兴焉;积水成渊,蛟龙生焉;积善成德,而神明自得,圣心备焉。故不积跬步,无以至千里;不积小流,无以成江海。骐骥一跃,不能十步;驽马十驾,功在不舍。锲而不舍,金石可镂。

【释义】

《劝学篇》是《荀子》的首篇。本篇围绕“学不可以已”这个中心论点,大量运用设喻,系统阐述了学习的理论和方法。荀子否认“天生圣人”的说法,认为人只要努力学习,“积善成德”,就可以进入圣人的思想境界。接着,进一步论述:“故不积跬步,无以至千里;不积小流,无以成江海。”古代举足一次为“跬”,举足两次为“步”,“跬步”形容很微小的距离。这句话的意思是说,不积累一步步的距离,就无法到达千里之远的地方;不积累细小的流水,就不可能汇聚成江河大海。这是从反面设喻来说明积累的重要性。经过这一正一反的设喻,学习要注重积累的道理便不言而喻。

再长的路,一步步也能走完;再短的路,不迈开双脚也无法到达。人们常常敬佩、羡慕在事业上取得成功的人,然而怎样才能取得他们那样的成就?“千里之行,始于足下”,只有从点点滴滴做起,一步一个脚印,慢慢积累,才能实现从量变到质变的飞跃,达到自己预期的目标。

【启悟】

万事从来贵有恒。从“合抱之木,生于毫末;九层之台,起于累土”,到“不积跬步,无以至千里;不积小流,无以成江海”,再到“为山者,基于一篑之土,以成千丈之峭;凿井者,起于三寸之坎,以就万仞之深”……古人起于自然界观察到的现象上升到哲学的高度,总结阐释出“积累”和“坚持”的道理。启发我们,只有注重点滴之功,积少成多、集腋成裘,才能成山之高,就海之大。

古今之大事,都难以毕其功于一役。成功者之所以成功,是因为他们更有更加坚定的恒心 and 更为执着的毅力,矢志不移地坚持下去。杂交水稻之父袁隆平一生致力于解决粮食增产问题,几十年如一日风雨无阻地奔走于田间地头,让中国人的饭碗牢牢端在自己手中;“独臂焊侠”卢仁峰执着追求技术革新,攻克99次坦克焊接难题,以匠人之心铸国之重器;治沙标兵殷玉珍咬定目标不放松,以不获全胜不收兵的毅力搬走“穷沙窝”,在毛乌素腹地打造出“绿色王国”……

道虽迩,不行不至;事虽小,不为不成。无论是修身、治学还是做事、创业,都必须勤而行之、坚持不懈,才能达到目的。正所谓,“善不休则渊深,斧不止则薪多。”锚定目标,以日拱一卒的功夫、善作善成的毅力,一步一个脚印往前走,即使再远也终将抵达。个人如此,国家和地区亦然。中华民族伟大复兴,绝不是敲锣打鼓就能实现的;内蒙古办好两件大事、实现闯新路进中游的目标,也不是轻轻松松就能达成的。只有不吝汗水扎实干、尊重规律科学干、凝心聚力加油干,绵绵用力、久久为功,才能把宏伟蓝图变成美好现实。

有人说,世界上最厉害的东西是“时间+复利”。因为每天进步1%,一年之后的结果便是起初的37.78倍。一点点改变,一天天坚持,迟早会带来质的飞跃。时间不会辜负奋斗者流下的每一滴汗水,所有的拼搏奋斗都是在为更美好的明天筑基。持之以恒、坚持不懈,脚踏实地、埋头苦干,必将大有作为、干有所成。(哈丽琴)