

AI 赋能政务,提速莫忘“人文温度”

□顾杭娟

江海锐评

近日,南通市城市运行管理服务平台成功引入DeepSeek-R1/V3系列大模型,为公众服务带来了全新升级,这无疑是政务拥抱科技的一次积极尝试。随着全国多地政府纷纷宣布接入,DeepSeek“朋友圈”持续扩容,人工智能技术正以惊人的速度重塑政务服务模式。

人工智能是新一轮科技革命和产业变革的重要驱动力量。传统政务服务场景中,公文起草、审批、流转消耗大量行政资源。而AI通过自然语言处理与知识图谱技术,能够精准处理海量数据,迅速实现了自动化审批、智能查询、在线咨询和科学决

策等功能,大大提升了公众办事的效率,“数据多跑腿,群众少等候”从愿景变为现实。随着AI技术全面融入政务系统,我国政务服务正从“加速度”迈向“一网通、秒响应”的智能新时代。

政务服务一头连着民生冷暖,一头系着政府公信力。在AI政务的探索之路上,我们绝不能只盯着技术带来的便利和效率,而忽视民众在办事过程中的切实感受。很多时候公众不仅希望AI能把事情快速处理,还渴望得到情感上的共鸣和人文上的关怀。尽管AI在公文生成、数据处理、安全管控等标准化、程式化工作中大大提高了工作效率,但也存在无法实现的政务服务场景,如通过面对面走访,以嘘寒问暖的共情,在特定群体中构建起有温度的社会支持网

络;在突发事件发生时,综合权衡政策刚性与群众实际诉求,做出符合当时情境的决策等。DeepSeek技术本身还在发展完善之中,作为生成式AI模型,输出的结果可能存在看似合理但不符合实际的情况,政策咨询场景中可能会出现偏差。

因此,AI不应只是数据驱动的算法,更应成为温暖人心的情感纽带。技术进步的终极目标,是让每个人都能平等地享受科技红利。在AI赋能政务的浪潮中,如何在技术革新中融入些人间烟火气,成为政府必须直面的课题。一方面,技术赋能标准化场景。充分发挥技术优势,释放“效率因子”,提高AI在规范化、重复性高的场景中的运用,如证件办理、信息查询等。另一方面,探索个性化人机协同模式。尤其是在老年人、残障人士等特殊群体服务中,不

能简单地将技术“一刀切”。保留人工窗口、提供“适老化”操作界面、设置语音辅助功能等举措,都是确保技术普惠而非排斥的必要手段。在此基础上,还应完善算法机制筑牢公平底线。AI算法的透明性与公平性也是不容忽视的关键问题。数据偏见可能导致决策偏差,进而损害公众权益。因此,政府必须建立严格的算法审查机制,确保AI决策的公正性和可解释性。同时,需要革新理念消除“数字鸿沟”。技术层面的创新离不开治理理念的升级,政府应加大宣传与教育,提高公众对智能服务的认知与接纳度。

未来已来,AI政务运用的潜力还远未释放,我们期待的是AI政务能更多实现与人文关怀的双向交融,让每一位公民既能感受到科技的高效脉搏,也能触碰到政务服务的温暖底色。

观点声音

2025年全国两会落幕,新的征途启程。从两会的大事小情中,看到一个怎样的中国? 一个细节,令人印象深刻。习近平总书记参加江苏代表团审议时,听了南京市第一医院副院长张俊杰代表用新技术为患者重建“心门”的故事后,深情勉励大家:“要继续往前跑,一定会做得更好。”“往前跑”,一往无前的方向。“做得更好”,矢志不渝的目标。在今年全国两会的首场“代表通道”上,第一个发言的是小米集团董事长雷军,刚刚从民营企业座谈会上涨了信心,随即在全国两会的舞台上向大家传递,其中的关键词就是“科技创新”。难怪有人表示,两会的经济主题记者会,快变成科技主题记者会了。从中,一个日新月异的中国不言而喻。今年政府工作报告,在去年实现经济增长5%的基础上,把今年的预期增长目标又定在5%左右。从中,不难发现一个砥砺前行奋进的中国。每一个百分点都来之不易,每一个小数点更要全力以赴。“经济体量大,向前发展就需要更大的推动力。”财政政策“更加积极”,货币政策“适度宽松”,就业、产业、区域、贸易、环保、监管等政策握指成拳,目的都是服务于高质量发展大局,完成经济社会发展预期目标任务。科技、经济、教育、健康、民生……归根结底,更大的经济体量、更优的发展结构、更美好的生活品质、更可感的光明前景,所有这一切,都意味着一个“确定的中国”。不仅造福人民,更惠及世界。既立足当下,也指向未来。

——人民网《从全国两会看“确定的中国”》

《哪吒之魔童闹海》登顶全球动画电影票房冠军,再次见证了影视精品 的强大感染力、凝聚力。相较而言,集结了约3500部新作、满怀期待迎战“史上最卷”春节档的微短剧,则是“门前冷落”。2025年,向着规范化、精品化不断蜕变的微短剧行业如何开新局? 2024年中国微短剧市场规模首次达到504亿元,成为推动我国影视文化产业高质量发展的驱动器。微短剧凭借“短平快”的创作特征和“强情绪”的传播逻辑,迎合现代观众的快节奏生活,让观众在零散时间里,快速获得娱乐满足,实现了市场爆发、行业升级、扬帆出海等多重价值。但微短剧良莠不齐,泥沙俱下的现象始终存在,剧作套路化、内容悬浮无根、夸张猎奇、色情擦边等情节令人担忧,小额高频、诱导充值等消费模式也引发质疑。为此,国家广电总局持续出台相关政策,对微短剧的片名、备案、审核等进行规范,并牵头启动“微短剧+”行动计划,以“跟着微短剧去旅行”“跟着微短剧来学法”等创作计划促进微短剧市场高质量发展,赋能千行百业。随着各类影视精品集中涌现,更多平台参与竞争,加之行业本身高度类型化、剧情同质化带来的审美疲劳,强刺激的边际效应递减,观众的情绪阈值越来越高,短視頻行业很快将面临新一轮调整和洗牌。继续拼流量? 无非是一场零和博弈。转而拼资本? 到最后可能一地鸡毛。押注大明星? 目前看似收获甚微。只有回归现实生活的轨道,扎根当代大众的文化语境,走进普通人的内心深处,才能走通、走好属于自己的发展之路。让悬浮的情节落到真实的土地上,将镜头从霸总、豪门转向身边普通人的生活,善于捕捉生活中那些动人的微光,“微力量”才能走向长久。

——人民日报《让悬浮的微短剧落到真实的土地》

“一纸书来只为墙,让他三尺又何妨”,清代文华殿大学士兼礼部尚书张英的回信,让张家与邻居吴家化干戈为玉帛,张家主动退让三尺,吴家深受感动,也退让三尺,六尺巷的故事一时传为佳话,并广为流传。六尺巷虽窄,其蕴含的“以礼为先、以让为贵、以和为贵”的理念却闪耀着恒久的智慧,具有跨越时空、历久弥新的魅力。今天,六尺巷经验被引用到司法调解之中,“听、辨、劝、借、让、和”的六步调解法有效引导矛盾双方相互礼让,在化解矛盾、凝聚共识等方面经受了实践检验,得到了群众认可。2023年11月,“新时代六尺巷工作法”获评全国新时代“枫桥经验”先进典型,为基层治理创新写下了生动注脚。“新时代六尺巷工作法”以传统礼让故事为切入点,在基层治理工作中不仅弘扬了“谦和礼让、以和为贵”的传统美德,更是将这一精神与现代法治理念相结合,夯实社会治理的文化根基。而且,这种工作方法图用柔性方式化解矛盾,讲究情理、法并用,全方位、全领域、全过程运用调解方法。比如,在社区调解中倡导“得理可让人”,在诉讼调解中遵循“强者先让”原则,通过多元联动、发挥合力,显著提高了矛盾纠纷的调解成功率。此外,“新时代六尺巷工作法”还强调前端预防、前置服务、前哨预警等“六前”治理,拓展了传统的工作模式,充分发挥党建引领、网络服务、全员参与、群力预防等多方面作用,是对基层治理模式富有创新性的成功探索。中华优秀传统文化是新时代基层治理中的重要资源,我们要更好予以挖掘、提炼,筑牢乡村治理的时代根基。比如,各地要对本地的文化内涵特质做好甄别提炼,促进其中的有益元素与现代文明要求、现代治理规则有效结合;从体制、机制上做好中华优秀传统文化的传承和保护性开发,搭建平台,打通渠道,拓宽乡土文化资源的多元化传播路径。此外,还需积极吸纳乡土文化资源传承者、乡村致富带头人、法律明白人等各类人才参与乡村治理,在纠纷化解、扶贫助困、建言献策等村庄事务中发挥他们应有的作用,更好地促进乡风文明、治理有效。

——光明日报《传统文化赋能基层治理》

近日,全国人大代表、安徽省农业科学院副院长赵皖平建议“餐厅明确标注预制菜”的消息引发广泛关注。全国政协委员、中国农业科学院蔬菜花卉研究所研究员李宝聚也提出,餐饮经营者有义务在菜单中明确标注预制菜品与现制菜肴的区分,建议食品卫生监管部门将预制菜标识管理纳入常态化监管体系,保障消费者知情权。近年来,预制菜作为一种新兴食品形式,在餐饮行业中迅速崛起。其高效、便捷的特点,恰好迎合了快节奏生活中人们对饮食便利性的需求。然而,部分消费者对其安全性、新鲜度以及口感也心存疑虑。事实上,预制菜本身并非洪水猛兽。相反,它是食品工业进步的产物,只要符合国家标准,其安全性、卫生性是有保障的。以方便面为例,作为一种广义的预包装食品,它早已被大众广泛接受。可见,消费者并非完全排斥预制菜,而是希望在消费过程中拥有更多知情权和选择权。外出到餐厅就餐,消费者追求的是“锅气”,是现炒现做带来的新鲜感和独特风味。这种需求无可厚非,但并不意味带着预制菜就没有市场,在某些场景下,预制菜甚至具有不可替代的优势。如在外卖行业中,预制菜的高效性和稳定性为消费者提供了快速、便捷的饮食解决方案。消费者懂得预制菜方便快捷的好,同时也希望明确知晓自己所消费的菜品是否为预制菜,从而做出符合自身需求的选择。无论是出于对健康的考虑,还是对口味的追求,这种知情权都应得到保障。餐厅明确标注预制菜就不失为一个好的解决办法,这其实也是餐饮行业升级服务理念的一次契机。大方向亮明身份,预制菜才能更好地赢得消费者的信任,实现产业的可持续发展。

——工人日报《大大方方亮身份,预制菜才能赢得更多信任》

管好体重,共赴“健康之约”

□刘曦

今年的全国两会民生主题记者会上,国家卫生健康委员会主任雷海潮花了7分钟谈体重管理,并表示将持续推进体重管理年行动,普及健康生活方式。很多人没想到,在全国两会这个重要场合,在时间有限的记者会上,体重管理的话题竟然如此“抢镜”。

在很多人的认知中,体重是审美问题,至多也是私人健康问题,何劳国家亲自“出手”? 甚至有人笑言“我胖我有理,又没吃你家米”。其实细细想来,把体重管理纳入民生议题是合理的。数据显示,慢性疾病已成为我国国民健康的“头号杀手”,不仅影响个人生活质量,也极大消耗社会医疗资源。而体重异常,正是导致一系列慢性疾病的“元凶”。现代社会,快节奏生活方式、食品工业发展、城市规划特征等因素,深刻影响着人们的生活方式。而当超重率、肥胖率持续攀升成

为普遍现象甚至成为一个公共卫生难题,将其单纯归咎于个人意志显然也有失公允。解决这个公共难题,还得跳出个体视角,从公共议题中找答案。因此,国家着手实施并持续推进“体重管理年”行动,正是体现了对人民群众健康福祉的长远考量。

应该说,很多人对“肥胖”其实一直都是存在防范和警惕意识的。但是,其发端更多是“容貌焦虑”而非“健康焦虑”,这无疑有些本末倒置。现实中,与“体重”相关的产品,包括药品、健身房、减重课程等等,基本都是基于“身材叙事”。商业化的“减肥”,与社会性、科学性的“体重管理”,显然不是一个概念。甚至为了快速减重、塑形,各种“功利做法”“危险操作”层出不穷。如吃减肥禁药、违规施行吸脂术切胃术,甚至吃蛔虫卵或泻药,或做断肢增高手术等匪夷所思的减肥方法也

时有耳闻。体重管理不能任由机构误导和个人摸索,而是需要通过科学的方式来替代盲目控制体重。

推进体重管理工作的特殊性在于,它既不能依靠行政命令强制干预,也不能完全交由市场机制调节,而是需要政府、社会 and 个体共同努力,构建系统的社会支持,为体重管理营造良好的环境。政府应扮演好政策引导者和环境塑造者的角色,完善食品营养标准,增加全民健身设施,普及健康科学知识,为健康生活方式尽可能创造条件。近期,“国家版”减肥指南闪亮登场,为体重管理提供有力支撑。这份指南不仅有权威食谱,还细化到全国各个地区,可谓干货满满,让广大“胖友”欢欣鼓舞;国家出手了,这次减肥一定行! 全社会也要培育健康的体重管理文化,推动体重管理科普宣教进家庭、进社区、进学校、进机关企事业单位、进商超、进

餐馆食堂等,逐步扩大体重管理知识普及的覆盖范围,让合理膳食、科学运动成为生活时尚,使体重管理转化为每个人的内在自觉。其实,从网友在新闻发布会直播间的踊跃留言就可以看出,群众参与体重管理热情很高、期待很多,许多留言如“期待双休”“规范吃播”“在线等官方教程”,也颇具代表性和启发性。体重管理不是秤上简单的加减法,而是一种细水长流的健康生活方式。每个人都是自己健康的第一责任人,更好地管住嘴、迈开腿,养成健康的饮食、运动习惯,不仅能很好地控制体重,也能让精神面貌焕然一新。

中国式现代化是全体人民共同富裕的现代化,只有拥有健康的体魄,才能更好地参与建设,享受现代化成果。推进全民参与、人人受益的体重管理,也将为经济社会发展提供更加坚实的支撑。

有话直说

如何提升基层减负获得感

□张敏琦

“有了组织选派的机关干部帮会答疑,群众信服,我们工作也好开展。”随着业委会、物业代表和党代表达成一致意见,南通市崇川区新城桥街道朝晖社区很快完成公共维修资金统筹账户拆分,顺利解决达龄电梯的维修问题。去年以来,我市持续推进“市县干部在乡村”挂职行动,围绕解决基层人少事多、“小马拉大车”等突出问题,统筹安排97名市、区机关干部到街道、社区吃劲岗位上“驻点服务”,推动各级力量、资源、服务、管理向基层下沉、向一线倾斜。

给基层减负,决不是一道简单的减法算术题。那些占用基层干部大量时间、耗费大量精力的“无用功”背后,既有形式主义、官僚主义作祟的作风问题,还有问责、评价、激励、考核等制度不尽完善的问题,更有治理方式单一、治理手段落后的问题。基层是直面群众、直面矛盾的第一线、最前沿,基层单位是服务群众、推动治理的主力军。要聚焦基层“该干什么活、能办什么事、应承担什么责”,切实“为车减负”,让治理有的放矢、有效提升。要减少事项流程,将基层发展规划与全局发展目标统筹起来,将基层发展实际与上级工作要求结合起来,制定履职事项清单,并强化督促检查评

价,确保减事不减责、减量不减效。基层治理,关键靠人。要建设一支数量充足、能力过硬、经验丰富的基层治理队伍,源源不断为基层治理注入强大动力。从经验多、本领强的干部中统筹选派一批,从素养高、技术好的专业技术人员中择优选取一批,从愿奉献、有精力的党员中激励鼓励一批,全面充实基层队伍。同时对各地区各部门进行科学合理的统筹安排,完善权力清单,厘清工作职责,坚决防止只讲问责、不讲服务,只压担子、不问条件,只给压力、不管保障的现象,不能让基层的“责任状”变成上级部门的“免责单”,在资金、项目等方面向基层倾斜,增强基层自主权,避免因资源不足增加负担。

还要坚持各界参与,积极引导区域内企业、社会组织、群团组织等各类社会力量加入基层治理队伍,搭建沟通交流平台,充分发挥各自优势作用,为基层治理提速提能。坚持技术助力,立足大数据、云计算、区块链等先进技术,结合区域情况推动智慧化一体化平台建设。而解决文山会海、过度留痕、考核过多过频这些具体问题,不可能一蹴而就,一劳永逸,只有建立长效机制,注重长期效果才能防止“一阵风”式的减负。



趁“火”打劫 须防范

近一段时间,DeepSeek等AI软件火了,对赋能未来发展既是机遇,亦是挑战。防范仿冒软件、App和AI换脸视频等蒙骗,也成为打假的新内容。为此,广大市民既要提高警惕谨防上当受骗,也要与时俱进掌握新知识。王非凡画

树木认养重在认后管养

□寒塘

与城市共建绿色家园的重要途径,是人与自然和谐共生的生动体现。

然而在现实中一些地方,或多或少存在“认多管少”“认而不养”等现象。一些被认养的树木,有的枝杈横生无人修剪,有的杂草缠身不见打理,“认养牌”在日晒雨淋中褪了颜色……这般景象,让人不禁要问:树木认养,难道仅仅就是交了认养金、挂个牌子、拍张合影、发个朋友圈了事? 尤其值得注意的是,在流量为王的时代,“打卡式环保”正在消解生态建设的严肃性。在一些社交平台上,网红们纷纷晒出“我的树”定位,却无人关心树木后续生长情况如何。这种浅层参与不仅浪费公共资源,更培养出“支付即环保”的认知误区,让本应扎根大地的绿色公益事业

产生了不该有的形式主义“泡沫”。因此,为破解“认养易养护难”困局,真正充分发挥树木认养的社会价值,需要聚力认后管养,持续投入真功夫,走技术创新、政府、市场、社会协同治理的破局之道。

在互联网时代,通过数字化工具、智能设备和数据应用,能够构建更加高效、透明、有互动性的生态参与体系。比如,有些地方通过“认养云服务”平台,实现线上选树、支付、证书发放等全流程数字化,能降低参与门槛并提高认养活动的透明度。利用物联网设备(如摄像头、传感器)对认养树木进行生长监测和反馈,认养者可远程观察树木状态,同时鼓励认养者提交养护建议或观测数据,能有效增强参与感。根据认养者需求,比如亲子教育、特殊纪念日等

定制服务包,提供诸如“成长树”的成长阶段视频类、果实定期配送等,能增强认养者与树木的情感链接,让认养体验更有获得感。

在树木认养过程中,除了用技术创新的活水洗灌责任意识幼苗,更需要政府、市场、社会协同治理。通过政府制度设计、市场技术赋能、公众深度参与,形成“政策引导—市场驱动—社会响应”的协同治理闭环,实现生态保护、经济发展与社会价值的有机统一。还可以由政府、企业、公众三组建监督委员会,对认养资金的使用进行全流程监管,这种透明化的管理能让公益回归本质,让每份善意都能找到落地生根的土壤,让每棵被认养的树木都能在持续高效的呵护中舒展新芽、茁壮生长。

热点快评

回春大地,又值第47个植树节到来,各地掀起“树木认养”的热潮。近日,我市住建局也启动2025年度树木认建认养活动,开放400株树木和8100平方米公共绿地空间,其中还有5株银杏古树是首次向市民开放认养。

面对公众开展“树木认养”活动,具有多维度的意义。这既是一项具有生态价值的环保行动,直接助力城市绿地建设,有利于增加植被覆盖率,改善空气质量与生态环境;又是兼具融合文化情感意义、教育意义、社会效益于一体的社会实践,是个人

3月12日是我国第47个植树节。在国家林草局召开的新闻发布会上,北京市有关部门透露,自全民义务植树运动开展以来,北京已有超过1.1亿人次通过各种形式履行义务,植树2.2亿株。从开展义务植树前的1980年到2024年底,全市森林覆盖率达12.83%提高到44.95%。为方便市民在履行植树义务的同时助力花园城市建设,相关部门进一步拓宽了义务植树参与方式,新版尽责形式拓展为8大类47种,新增了“花园场景营建类”9种尽责形式。花园城市是国际一流的和谐宜居之都建设内在要求,是全域森林城市、公园城市的赓续发展,是建设美丽中国的北京方案。发动全社会共建共治共享花园城市,完善全民义务植树机制,引导居民参与小区、阳台、屋顶绿化的建设和管理,是北京花园城市建设浓墨重彩的一笔。打造森林环抱、公园相伴、花园融城、和谐宜居的生态之都,不仅需要构建布局均衡、功能丰富、特色明显、通达便利的全域公园体系,也需要更加有效引导居民参与小区、阳台、屋顶绿化的建设和管理。为了打造人人是园丁,处处是花园的城市画卷,北京精心组织家庭园艺嘉年华品牌活动,推出了品类丰富的家庭园艺产品,并借助市民花园节,开展社区微花园建设,让市民亲手将身边闲置空地打造成鸟语花香的“金角银边”,既美化了社区环境,还增强了居民的环保意识和社区凝聚力。从传统的自然美景到实用性、功能性与趣味性融合,从单一的人们追求多维度的体验,花园不仅是城市中的一道亮丽风景线,更成为人们追求高品质生活的重要载体。北京已经锚定到2035年,建成天蓝、水清、森林花园环绕的生态之城,彰显自信与多元包容魅力的文化之城,生活更方便、更舒心、更美好的和谐宜居之城的奋斗目标。而拉近市民与花园城市、拉近市民与共建共享绿色福祉是必然选择。只要人人都出一把力,“家中有绿、推窗见绿、出门即景、鸟语花香”的美好图景必将在我们手中变为现实。

——北京青年报《打造花园城市需要更多方寸新绿》