

# 加快网络建设 提升服务质效

新时代 新担当 新作为  
大家谈

## 一把手依赖症当止

李瑛

据媒体近日报道,有的干部将一把手的关键性异化成唯一性,患上了一把手依赖症。无论大事小事、责任内外,一律要一把手发话才去解决,如若一把手不过问,要么层层上报、要么一拖再拖。

比如记者跟随某县委书记下乡暗访,发现道路被压坏、公园椅子坐着会晃等问题后,县委书记随即电话调度有关部门,很快,这些早已存在的问题就得到了解决。又如某企业负责人说,去年,他跑一个清洁供暖项目,遭遇县区部门工作人员各种推脱,无奈之下,他去找一把手,结果事情很顺利就办完了。

道路损坏、公园椅子摇晃,交通、市政部门在熟悉了解情况后,理应主动作为,把损坏的路、摇晃的椅子维修好,方便老百姓的生产生活。一个清洁供暖项目,本不应该放行,决定权是法律法规,而不是一把手。但总有少数党员干部,领导不发声就不办事,这是很

不应该的。

仔细想想,少数党员干部患上了一把手依赖症,一方面暴露出他们的为民服务意识、纪律规矩意识、岗位职责意识都很淡薄。无论是领导干部还是工作人员,都应秉承为民服务宗旨,按照部门职能职责做好工作,如果事事都要一把手过问才去办,那就是一种渎职行为;另一方面也暴露了一些地方权责不够明确、不够清晰,责任压得不紧不实,给少数党员干部提供了推卸责任、得过且过的空间。

习近平总书记指出:“治理一个国家、一个社会,关键是要立规矩、讲规矩、守规矩。”地方和部门一把手的作用至关重要,但不是党员干部不作为的挡箭牌。无论大事小事,无论什么项目,如果符合政策规定,是分内之事,相关部门就应该积极办理,而不是一味等着一把手发号施令。

## 读懂反腐热词背后的民意

杨泽杞

近日,云南“十大反腐热词”网络评选活动结果出炉,“清廉云南”建设”以得票第一成为最热词。从上榜名单看,新鲜出炉的云南“十大反腐热词”,具有鲜明的本土辨识度,充分展现了云南纪检监察工作的亮点和特色。

“清廉云南”建设”成为榜首热词,一方面与云南省纪委监委近年来开展的“清廉云南”建设活动有关;另一方面则充分反映了人民的态度和期待。近年来,云南党风廉政建设反腐败斗争成效显著,坚决肃清白恩培、秦光荣、仇和等流毒影响,全省政治生态不断修复净化,步入了由乱而治、因治转好的全新阶段。云南人民肯定这些成效,同时也期待更加风清气正的政治生态,为干事创业、幸福生活提供

优良环境。

事实上,“清廉云南”建设”不仅是一项活动,更是一个政治生态持续净化修复的过程。过去一段时间,云南经济社会发展上出现的不少问题,都与政治腐败直接相关,尤其是一些“塌方式”腐败,更让人触目惊心。可以说,要发展就要先反腐,政治越清明,经济社会发展才会越顺畅、越有活力,也才会真正赢得民心,团结一致向社会主义现代化建设新征程持续迈进。

民心所向就是努力方向。期待全省各级纪检监察机关读懂“反腐热词”背后的民意,目标不变、力度不减,一刻不停推进党风廉政建设和反腐败斗争,以更大成效回应群众的期待。

## 三迤新语

### 严抓考勤要有分寸

戴先任

近日,网上热传一份某企业《关于违反员工行为规范的处罚通报》截图。通报文件称,根据相关规定,员工在办公区域禁止从事与工作无关之事,但在8月30日至9月3日期间,总部针对非工作人员流量信息进行统计排查后,发现部分员工在工作区域内占用公司公共网络资源从事与工作无关事宜。

该企业统计员工“非工作流量”,是为了防范员工上班“摸鱼”,类似现象并不鲜见。比如有的企业规定员工上班时间内两次上厕所罚款;有的公司通过手机App进行考勤,员工随时随地都可能受到监控……

事实上,企业对员工工作时间进行监管,这是在履行自己的管理责任,但企业

也要拿捏好分寸,不能因此越了界。像上述这家企业统计员工“非工作流量”,很容易被质疑侵犯员工的合法权益。另外,这样的做法更像是一种下策,通过严密监控开展管理工作,反倒会让员工失去认真工作的动力,这样的管理方式得不偿失,可以说是抓错了管理的痛点。

类似问题暴露了职场中普遍存在的劳动者弱势、用人单位强势的失衡现象。劳动监察部门要加强对用人单位的监管,对于侵犯劳动者合法权益的企业,要予以及时而有力的惩戒。而对企业来说,让员工上班不“摸鱼”,能够全心投入工作,眼界和格局都要更开阔一些,要跳出严抓考勤的管理思路,建设积极向上的企业文化,让员工能够与企业一起成长,实现共赢。

### 智能客服并不万能

王琦

网购退换货、手机换套餐、银行问业务……几乎你能想到的所有客服场景中,背后都有智能客服的身影。然而,智能客服头顶“智能”光环,却常常被吐槽“听不懂人话”,服务效果大打折扣。

智能客服成本低、反应快,24小时在线,能够及时解决一些常见的简单问题,但稍复杂的问题就难所问,套路死板,不仅没有提高沟通效率,反而给消费者的负面情绪火上浇油。而同时,要想找人工客服却不容易,有些企业将人工客服选项隐藏极深,需要多级目录寻找;有些企业甚至不设人工客服。

企业应厘清客服的真正意义,其不只是为解决客户问题而存在,还应该是企业和消费者沟通的桥梁,是企业收集消

费者喜好和产品问题的重要渠道。消费者通过客服解决产品问题,企业通过客服发现产品问题,进而提升产品质量和服务质量。如果企业将消费者问题简单抛给智能客服,堵在繁复的沟通路上,其实也是将自身问题堵在了路上,如此必然会给企业形象带来伤害,对于企业是不利的。

智能客服并不万能。企业应提高服务意识,智能、人工客服两手抓。一方面要提高智能客服“智商”,丰富算法数据等;另一方面要加大人工客服投入,建立便捷的人工客服选项渠道,与智能客服之间的切换渠道,让智能、人工客服相辅相成,共同为消费者带来更好的消费体验。

## 微看点

### 为家庭教育提供法治引导

《人民日报》:家庭是社会的细胞,办好家庭教育,关乎孩子健康成长,也关乎国家和民族的未来。习近平总书记指出:“家庭是人生的第一所学校,家长是孩子的第一任老师,要给孩子讲好‘人生第一课’,帮助扣好人生第一粒扣子。”前不久,十三届全国人大常委会第三十一次会议表决通过家庭教育促进法。这是我国首次就家庭教育进行专门立法,是大力弘扬中华民族家庭美德的法治体现,为促进未成年人健康成长和全面发展提供了法治保障,树立起重视家庭教育的鲜明价值导向。法律的生命在于执行,解决家庭教育问题,立法迈出了关键一步,接下来要切实抓好落实。比如,政府各部门共同管理模式下,如何分工明确;家庭教育指导机构如何正常运转;家校沟通过程中,矛盾处理机制怎样建立。相信随着家庭教育促进法的贯彻落实,家庭、学校、社会各方将会更好地形成合力,为未成年人全面健康成长保驾护航。

### 真之不存 美将焉附

《光明日报》:近年来,滤镜技术在电视剧拍摄和播出中的运用越来越广泛。滤镜不仅美化画面和外貌完美无瑕的人物,更应给人以赏心悦目的观剧体验,但却日渐成为被诟病的对象。观众对滤镜滥用的不满,直接原因是画面的失真。在滤镜的“美颜”滤镜下,画面中正常的光线、阴影、轮廓被抹杀了,所有角色的皮肤都嫩白透亮,五官轮廓不清。艺术是对生活的反映,艺术之美,植根于其所反映的生活之真,而滤镜的过度使用,即使电视剧的画面脱离了剧情设定,也脱离了生活真实。与演员真实的皮肤状态一起被掩盖的,还有真情投入的表演技巧,尤其是充满张力的眼神和微表情。这种细节所带来的表现力和感染力,是高饱和的美颜镜头无法呈现的。高级的质感和引领潮流的审美风格,只能建立在真实的质感基础上。滤镜等技术手段的运用,应当是锦上添花,而非画蛇添足。 本报记者 余国鹏 整理



网络建设如何助力我省乡村振兴工作?全省5G网络覆盖情况如何?为什么客服电话常打不通?怎样治理骚扰电话?11月18日,中国联通云南分公司副总经理温涛率队做客“金色热线”,就群众关心的热点问题进行解答。

### 加强创新

#### 助力推进乡村振兴

“十四五”时期是推进农业农村现代化的关键时期,云南联通将如何打造信息化先导优势,助力全省乡村振兴工作?

今年6月,中国联通举行数字乡村推进会,发布了《中国联通数字乡村白皮书》和数字乡村产品手册,这既是履行央企担当,助力实现乡村振兴的具体行动,也是顺应时代

趋势、奋力推进全面数字化转型的务实举措。”温涛介绍,中国联通向全社会承诺实施四个创新工程来助推乡村振兴,一是实施“千兆网络新基建”工程,推动乡村新一代信息基础设施建设,消除城乡数字鸿沟;二是实施乡村治理新平台工程,推出中国联通数字乡村服务云平台,在智慧党建、乡村组织、政务在线、平

安乡村、村务管理等方面提供综合服务;三是实施数字应用新服务工程,积极提供数字化治理服务、产业服务、民生服务、属地服务的解决方案,做农民身边的数字技术服务专家;四是实施“三农”合作新生态工程,积极联合各类优秀合作伙伴,提供金融补贴、特色农产品直供采购、新农人特色培训等,加速农业农村

数字化、智能化改造。

“云南联通公司将以数字技术持续赋能我省乡村基础设施建设、治理模式创新、生产方式升级、生活方式改善,不断拓展数字乡村建设成果,助力全面推进乡村振兴。”温涛说,截至目前,云南联通已经与143个乡镇共789个村签约,覆盖了8.8%的行政村,覆盖常住人口252万人。

### 提速降费

#### 满足客户多样需求

随着5G基站的不断建成,不少市民更换了5G套餐,但用户反馈的问题也越来越多。

市民王女士年初变更了手机套餐,如今想换回原来的套餐,营业厅的工作人员却告诉她无法办理这一业务。

“由于资费快速迭代,联通公司当前已经下架了所有3G套餐,所以工作人员只能建议用户使用现有的4G、5G套餐。”云南联通公司市场部产品经理孟哲说,客户也可以使用相同价位的5G套餐,获得的流量也比原来要高得多。

王女士则提出,之所以想再次变更套餐,就是因为现有的5G套餐流量太多,根本用不完,想把流量的费用改成通话时长。

“我升级了联通的5G套餐,平常在

昆明市区内都挺好用的,但周末回老家海口镇信号就没有了。”昆明市民宋女士认为自己没有随时随地享受到5G套餐的高速网络。

云南联通公司网络事业部网络规划中心经理周游说,工作人员通过现场测试发现,海口镇片区没有布控5G信号。当前,确实存在城区有5G信号,但是出了县城以后信号不好甚至没有的情况。

宋女士还提出,以前也用4G网络,但现在从5G跳到4G之后,网速反而没有以前那么快。是不是云南联通公司为了推广5G套餐,故意降低了4G网络的速率?

“云南联通公司不会去做侵犯消费者权益的事情。”温涛回应宋女士的质

疑表示,网络建设需要较长时间,中国联通和中国电信通过共建共享的方式,在全国已经建设了70万个5G基站。云南联通在全省建设并开通了1.38万个5G基站,完成了各州(市)府、县、乡(镇)的5G室外连续覆盖,部分重要区域如机场、高铁站、大型商场及写字楼的室内覆盖,全省5G网络已经初具规模。目前,云南联通已启动2022—2024年5G规划工作,预计在明年底实现全省除偏远(如行政村、自然村)的5G网络全覆盖,同时对于城区深度5G网络覆盖,也将新建低频5G网络进行补充,但在这个过程中,确实会不可避免地出现一些地方网络没有到位,影响用户体验的情况,希望广大客户能够理解。

就一些用户提出的关于使用5G感

觉并没有比4G快多少的问题,温涛也进行了解答:昆明市5G速度比4G提高了10倍以上,使用5G理论上体验应该更好。但是5G只是提高了通信速率,如果网站的处理能力没有提升,那么用户的体验也得不到提升。

对于客户提出更改套餐的问题,云南联通公司市场部总经理李岳辉说,云南联通正在不断丰富5G套餐种类,满足不同客户群体的需求。如果客户觉得现在使用的套餐流量过多,可以通过降低套餐费用来解决。云南联通首先会充分保障用户自主选择权利,同时会认真做好提速降费的工作。现有的5G套餐与过去同等价位的老套餐相比,包含的流量更多、语音也更多,其实比原来的套餐更加优惠。

### 回应关切

#### 着力优化提升服务

“云南联通客服电话经常打不通,是不是区分了VIP和非VIP客户?”网友反映。

“10010打不通的问题主要出现在月初、月末扣费或话费收取后,客户咨询问题比较多,短期内话务集中,导致拨打困难。”云南联通公司客户运营中心副总经理王星表示,针对这一问题云南联通一是将加大力度宣传推广手机App、微信公众号查询话费业务。二是将集中进行客服电话系统升级改造,打造智能化平台,可以更清晰明了地解答用户话费咨询等问题。针对老年人习惯人工服务的情况,营业厅店长会专门

为老年客户建一个网络群,定期邀请老朋友到营业厅进行交流。

“请问云南联通有没有适合盲人用的套餐?对于残疾人是否有资费优惠?”张先生打进热线咨询。

李岳辉介绍,中国联通统一实施了适老助残服务方案,一是推出了老年人套餐,最低价位为35元,包含500分钟语音和5G的套内流量,用超的流量按1元1天1GB计费。500分钟以外的通话,按照每分钟1毛计费。残疾人凭相关证件,可以享受套餐折扣;二是利用AI技术,为老年人、残疾人提供导航服务。广大老年人、残疾人可以通过手机

App、云南联通的企业微信、拨打10010等方式了解适老助残套餐的相关情况。

对老年人使用套餐,温涛也给出了建议:“云南联通为保障用户基本权益,推出了一款8元的套餐,就是用多少算多少。如果老年人的消费量确实很低,就建议使用这一款自由式消费套餐。”

“我常收到垃圾短信和骚扰电话,运营商能不能为客户进行屏蔽?”李先生打进热线咨询。

“移动互联网时代,人们使用短信和电话功能的频次明显降低,但不少用户收到的垃圾短信和骚扰电话反而更

多了,这成为了很多用户头疼的问题。”云南联通公司信息安全部总经理童晓涛介绍,为有效应对这一问题,云南联通升级建设了新的垃圾短信拦截平台,今年以来已经拦截垃圾短信1700多万条。同时,还通过不断引入大数据和人工智能技术,建立电话分析、拦截和关停平台,为客户减少垃圾短信和骚扰电话量。

童晓涛表示,用户在收到垃圾短信和骚扰电话后,可以拨打10010,登录云南联通微信公众号和App进行举报,经过核查后联通公司会按照规定进行处置。 本报记者 李翥坚

**下期介绍**

上线单位:云南省公安厅治安管理局总队  
上线时间:11月25日 12:00-13:00  
参与方式:  
云南广播电视台:  
0871-96100 0871-68881890

云南日报、云南网:  
http://www.yunnan.com  
收听收看:  
云南广播电视台新闻频率(FM105.8, AM576)每周四12:00-13:00直播

云南日报每周《观点视点》版专题刊载  
云南广播电视台公共频道(YNTV-6)每周  
日22:25《金色热线·追踪》播出  
云南网(www.yunnan.cn)每周四同步开播,  
往期节目滚动展播。

## 云岭论坛

# 绿色云茶应作好“有机”文章

余国鹏

近日,《光明日报》以《一片树叶“造富”彩云之南》为题,报道了茶叶产业在云南的种植、加工、销售等发展历史。茶叶在助力脱贫攻坚,推动高原特色农业现代化中的积极作用,尤其在全民普遍关注大健康背景下,以绿色生态见长的云茶得到人们更多的关注;无独有偶,农业农村部网站近日公布了第三批农民专业合作社典型案例,打好农民合作社、家庭农场典型案例,打好生态品牌、创优绿色产品的云南省芒市同心茶叶专业合作社名列其中。

茶出云南。作为世界茶树的起源地和最早的茶文化发祥地之一,云南高度重视茶叶产业的可持续发展,省级层面陆续制定出台《云南省茶叶产业三年行动计划(2018—2020)》《云南省茶产业发展行动方案》《关于推动云茶产业绿

色发展的意见》等政策文件;2020年,省委、省政府作出加快构建现代化产业体系的决定,在万亿级支柱产业高原特色现代农业中,茶叶是首个特色优势产业。这些高位统筹文件的不断推出,释放出云茶将坚定走绿色、生态、有机路径的强烈信号,尤其是在脱贫攻坚、打造绿色“三张牌”的背景下,云茶产业有了新的发展方向、新的成长空间,资源禀赋和自然条件优势迅速被激活,转化为看得见摸得着的发展优势。

在全省上下共同努力下,2020年,云南茶叶面积达720万亩,总产量47万吨,有机认证茶园面积82万亩,有机产品认证数量1014个,面积和产品认证数量均居全国第一,成为中国有机茶第一省。

“中国有机茶第一省”,响亮的品牌后面,蕴含着云南对于高原特色农业产业现代化的思考和选择。众所周知,对生态有机品质的追求,往往意味着生产方式的改变和产量的减少,在市场认可度不统一的情况下,有机跟非有机一个价,或者有机产品有价无市,其导致的结果是生产资料的浪费和农户收入的降低,这将对茶农带来打击,影响他们继续走有机生产方式的积极性。但同时,发展绿色有机茶产业,云南的特色优势和未来路径清晰可见,只有坚持绿色生态发展路径,云南高原特色现代农业才能不断挖掘潜力,增强魅力,而随着我国第一个百年奋斗目标实现,人们对绿色、健康、生态等生活品质的追求越来越高,绿色食品大有可为,生态农业天地广阔。

打造绿色有机云茶品牌,政府及相关部门的引导和支持至关重要。从《关于推动云茶产业绿色发展的意见》等文件中,我们可以看到“支持绿色、有机茶园基地建设”“支持茶叶绿色加工”“支持打造茶叶绿色品牌”等频频被提及,被认证为绿色、有机茶园、茶叶初制所、茶产品等,将给予资金、平台、推介等方面的支持。政府支持有力,茶农心里就有底,加上茶企、农业合作社等中间环节的引导推动,云茶产业焕发出新的生机活力。

“人生开门七件事,柴米油盐酱醋茶。”茶不仅是生活所需,更包罗万象,蕴含着生活品位和文化价值。沿着绿色有机的发展方向,云茶产业才能不断做大做强,也一定能够做大做强。

# 唤醒文物离不开科技赋能

胡蔚

国务院办公厅日前印发《“十四五”文物保护和科技创新规划》并要求各地各部门认真贯彻执行。将《“十四五”文物保护和科技创新规划》上升为国家级专项规划,体现了党和国家对文物事业发展的重视。

文物是中华民族璀璨文明的载体与见证,具有十分重要的历史文化和现实价值。做好文物保护利用,是历史赋予我们的时代责任,需要不断创新方式方法,提升文物保护利用的能力和综合效果。《“十四五”文物保护和科技创新规划》的出台,是文物事业发展五年规划首次从部门规划上升为国家级专项规划,其把科技创新摆在显著位置,着力通过科技赋能、智慧助力,推动

新时代文物事业蓬勃发展。

文物是不可再生资源,一旦损毁将难以恢复,甚至会造成无法弥补的损失。保护是文物事业发展的前提与基础,数字化采集与管理,实现永久性保存,为文物研究、利用等提供原始数据;可以利用高光光谱成像仪等高科技设备,对文物质地结构等进行无损检测分析,更深层挖掘文物本体价值;可以借助三维建模、3D打印等技术,为文物修复提供有力支持,最大程度恢复文物本来面

貌。在科技赋能下,文物保护能力不断增强。

科技手段可以给文物保护带来巨大帮助,各地各部门要通过政策支持、资金倾斜,加大基础研究、推进“产学研用”融合等措施,在文物科技技术方面实现突破、加强应用。

文物中蕴含的文化内涵和时代价值,是滋养人们精神文化世界的宝贵养料,要通过运用互联网、大数据等平台,利用5G、3D、AR、VR、人工智能等现代数字技术,为文物展示打造更多新形态。新冠肺炎疫情发生以来,各大博物馆纷纷推出云展览、云直播、云考古等手段,打破空间和时间限制,从多维度展示绚丽多姿的文物风貌,更好满足

人民群众的精神文化需求。与此同时,文博机构的智慧化、数字化改造也在加快脚步,具有更强沉浸感、更多体验性的文物展示项目不断涌现,对文物背后的故事、承载的历史、蕴含的精神进行更深入的挖掘阐释,将文物利用推上新台阶。

做好文物保护利用,就是要让收藏在博物馆里的文物、陈列在广阔大地上的遗产、书写在古籍里的文字都活起来、生动起来,为全社会提供丰富的历史文化滋养,这离不开科技的支持。要真正把科技创新规划落到实处,用心用情守护好一件件珍贵文物,更好发挥文物资源以史育人、以文化人的作用,让中华文明绵延不绝传承不息。

本版主编:云南日报理论评论部  
邮箱:yihui7777@163.com spyndaily@126.com  
更多理论评论文章请扫码