

# 用心用情解民忧 办好实事暖人心



话题

2021年,48家州(市)、厅(局)单位上线《金色热线》,接到听众热线电话和网友提问594个,上线单位处理听众投诉咨询问题答复率达到100%,经回访抽查,70%以上的问题得到解决……2021年12月30日,《金色热线》播出2021年度特别节目,邀请省人大代表、盘龙区教体局专职督学孔德勤,昆明市政协委员、民进昆明高新总支副主委、云南政协报社责任编辑宋卫极,对全年节目中的典型案例进行回顾点评,提出改进工作的意见和建议。

## 回顾一 农特产品如何走好品牌化发展之路

2021年6月,《金色热线》栏目记者在楚雄彝族自治州牟定县采访时发现,当地有多家腐乳企业的绿色食品证书即将过期,不少企业主非常着急,不知该怎么办。证书的续展认证,记者就此问题进行了采访,并把该情况反映到楚雄州人民政府。

“感谢《金色热线》栏目,帮助我们解决了在续展认证过程中遇到的一些困难,让我们在8月份顺利拿到了绿色食品证书。”云南阳泉生物科技股份有限公司总经理郑小波说,绿色食品证书代表了产品质量、产地环境等重要指标,是“牟定腐乳”的一大特色。如果此次没有顺利续展认证,食品生产包装都

需要重新更换,将是一笔很大的开支。一开始,企业在与楚雄州绿色食品发展中心对接时遇到了一些困难,《金色热线》栏目关注后,帮助企业对接相关职能部门、准备资质材料,多方协调帮助企业顺利完成了证书的续展认证。

“腐乳作为一种传统深加工农副产品,在认证年检和续展过程中有严格的标准和程序,相较于一般农产品,所需时间会更长,一些企业在申报过程中,可能对有些程序和要求不是很理解。”牟定县副县长刘昆介绍,当地政府了解到企业困难后,专门对这个事情进行了程序、标准上的对接,向相关企业下发了通知书,

明确告知绿色食品标志需每年进行年检、三年进行续展认证。在办理过程中,相关部门主动服务,打通不顺畅环节,提高工作效率,让企业便捷办理。“谢谢《金色热线》的监督,我们一定把听众朋友的期待变为实实在在的成效。”刘昆说。

成功拿到绿色食品证书,当地企业纷纷表示,将继续坚持“投入‘绿色’、加工‘绿色’、才能产出‘绿色’”的理念,持续提升绿色发展能力。据介绍,目前牟定全县已有34家企业、133个产品获得绿色食品认证,其中腐乳生产企业13家、认证产品84个,绿色食品认证数量连续多年排全州第一。

“推动农业产业发展,要做到一个品牌统领一个品类,一个企业带动一个产业,一个产业引领一个地方经济,最终形成共生共荣的品牌产业生态,从而保证农产品区域品牌的健康持续发展。”宋卫极委员说。

“我省提出了‘一县一业’‘一村一品’的发展思路,但目前来看特色品牌还没有完全打响,很多有明显地理标志性的农特产品还没有形成打通融合一二三产的品牌体系,包括文山三七、彝良天麻、昭通苹果等等。”孔德勤代表建议,各级政府推进打造“一县一业”“一村一品”工作中,要进一步加强科学引导、做好服务保障,努力做到特色真“特”。

## 回顾二 网络通信服务需跟上新时代要求

2021年11月,中国联通云南分公司上线《金色热线》,在直播过程中,听众周女士打进电话反馈了家庭宽带网络不稳定的问题。

“当时刚好在听《金色热线》栏目,运气比较好,热线电话一打就打通了。反映问题后,约好了师傅上门处理。”周女士回忆,公司客服与她沟通好调整宽带的方案之后,工程师孙师傅上门对家庭宽带进行了调试安装,之后还一起在

周女士家中网速慢的房间里进行了网速测试,并解释了可能导致家中网速变慢的原因。联通还专门向周女士介绍了联通App对哪些服务功能进行了优化改进,今后可以通过手机“点一点”获得更加便捷的服务。

“我觉得他们的服务还是比较到位的,是站在用户的角度来考虑问题。有了手机软件也更加方便,不懂的时候直接在软件上问,也可以直接约定好时间

上门服务。”周女士在回访中表示对处理结果很满意。

网络通信服务涉及社会的每一个体,做好服务工作、提升服务水平是根本之计。对此,孔德勤代表认为,做好新时代服务工作要有创新意识,未雨绸缪、主动出击,提前发现问题、解决问题,特别是涉及安全、反诈骗等方面更要加强工作力度。同时,要更加充分考虑广大用户的服务体验,简化业务办理流程,努力做到一

站式办理、一站式服务、一站式监督。

“做好服务,有两个关键词需要注意,第一是‘精细’,第二是‘增效’。”宋卫极委员认为,服务行业做好工作就是要做到求精求细,找准关键环节、薄弱环节,及时纠正、及时处理。另外,面对群众大量的服务需求,如果只讲质量,没有效率,大家也不会满足。广大服务部门、企业,要积极探索实践如何在人力资源有限的前提下做到高效的精细化服务。

## 回顾三 统筹协调好公共利益和个人利益

公共利益与个人利益发生冲突时,如何平衡解决?这是2021年12月的《金色热线》节目遇到的一个问题。

投诉问题的村民来自曲靖市富源县,他家的树木正好种在富源县富村供电所管辖的相关电力线路通道保护区内。由于树木生长过快,与导线安全距离不足,此前已经引发过停电。为了保证线路设备安全运行,根据《中华人民共和国电力法》第五十三条和六十九条的规定,富村供电所与当地村委会协调沟通后,对影响电力线路安全运行的树

木进行了清理。

富村供电所所长何志丹介绍,该电力线路于1992年投运,是保障富源县富村镇多个村委会5410户居民生产生活用电的唯一线路。相关法律法规明确规定保护电力线路、设施以及电力通道,但是日常工作中,供电所还是不得不随时面对老百姓建房、种树等活动与电力线路安全保障之间的矛盾。该期节目播出几天后,供电所积极与投诉村民进行了沟通对接,目前已解决了问题。

富源县供电公司总经理侯顺说,冬春

之际保障电力供应是各级供电部门工作的重中之重,对于富源县来说,特殊的地理位置导致雨雪、冰冻等恶劣气候对电力线路和设施的影响巨大。“2021年,针对跨越林区和群众生产生活区的线路隐患,我们已投入资金2600余万元,采取线路改道、新建线路以及绝缘改造等方式,努力解决相关隐患,并投入2万多人次开展线路运行维护改造工作,排查解决了隐患2600多项。”

一方面是公共电力保障和法律规定的,一方面是老百姓的切身利益,怎么

平衡处置?

宋卫极委员认为,在处理公共利益与个人利益冲突的时候,相关政府部门一定要摒弃“零和”或“非此即彼”的思维模式,在保证公共利益的同时,真诚尊重个人利益诉求,努力找到利益的最大公约数,尽力创造让大家都感到满意的一种结果。

孔德勤代表认为,要更加用心用力做好普法工作,注重以法治思维和方式解决问题。在政策、法规、制度出台后,一定要层层抓好普法、落实工作。

## 回顾四 疫情防控和生产生活“两手抓、两不误”

2021年11月,瑞丽疫情依然严峻复杂,德宏傣族景颇族自治州政府上线《金色热线》,就社会关注、群众关切的问题作出回应。

在瑞丽疫情防控最艰难的那段时期,云南省出台了5方面23条政策支持瑞丽经济社会平稳健康发展,这让瑞丽人民备受鼓舞。瑞丽市常务副市长尹中德介绍,在疫情管控方面,目前瑞丽市

边境立体化管控体系基本建成,物防技防融合初见成效。

在持续保障和改善民生方面,瑞丽市对集中隔离的密切接触者、次密切接触者按照隔离天数每人每天给予伙食补助,并提供了一批临时性公益性岗位,对无法返岗复工的部分人员和部分农户予以补助。目前,瑞丽市正抓紧解决群众的眼前困难和燃眉之急,已向抵

边村、社区、风控管理区域内符合条件的群众发放了第一批生活奖励,发放生活救济补助。同时,积极为受疫情影响的企业排忧解难,目前已采取了发放贴息补助、就业补贴等方式,帮助企业健康发展。

回顾2021年我省在统筹推进疫情防控和经济社会发展上取得的成果,孔德勤代表、宋卫极委员一致认

为,孔德勤代表表示,坚决管住边境、守好国门,才能为经济社会长远发展提供良好的环境。云南面临着艰巨任务,也取得了显著成绩,当前,越来越多的政策措施陆续出台,将有力回应各方关切,引导社会预期,增强市场信心,为云南省经济社会平稳健康发展打下坚实基础。

本报记者 瞿姝宁

## 云岭论坛

# 在融入交通大规划中抢抓先机

余国鹏

“十四五”规划开局之年,省委、省政府印发《云南省综合立体交通网规划纲要》(以下简称《纲要》)。《纲要》科学务实、气魄宏大,提出了到2035年的发展目标,即交通强国建设目标基本实现,形成高水平网络,提供高品质服务,实现高质量发展,陆路、空中、水上、枢纽协同融合,基本建成便捷顺畅、经济高效、绿色集约、智能先进、安全可靠的现代化综合立体交通网,并对本世纪中叶的发展目标进行了展望。

交通是经济社会发展的“动脉”。党的十八大以来尤其是“十三五”期间,云南基础设施建设实现历史性突破,综合交通运输发展实现从“基本缓解”到“基本适应”的重大转变,为云南在国家重大发展战略中的地位和作用,

为全省全面建成小康社会和经济社会持续健康发展提供了坚实的支撑保障。笔者记得2013年来云南时,从贵州毕节到昆明花了12个小时左右,让人疲惫不堪。如今,这段路已经全程通高速,而且有多条线路可供选择,自驾车只需要六七个小时,快递1天可达,家乡的一些亲戚也热衷于在假期中来昆明游玩。这是笔者对云、贵交通巨变的一点个人体验,但放眼云南全省,不断完善交通确实大大改变了各地发展面貌,方便了无数人的工作和生活。

如今,面对新的发展形势和运输需求,《纲要》着眼全局、放眼未来,科学规划综合立体交通网络化布局,将打造“2廊4带5轴”综合交通经济走廊、构建“55538”综合交通运输体系,完善面向南亚东南亚和环印度洋地区的运输网

络,其目的在于彻底解决我省综合交通运输发展不平衡、不充分、不协调的突出问题,充分发挥交通运输对全省经济社会高质量发展的支撑引领作用。《纲要》是到2035年云南交通发展的“大规划”“总设计”,各地要抓好贯彻落实,在这一大框架下更好谋划布局区域交通网络,为地方高质量发展注入更强劲的交通内驱力。

《纲要》具有鲜明的“内联外通”特征。“内联”即通过打造国内、省内综合交通运输通道和国内综合交通经济廊带、省内综合交通经济轴线,连接京津冀、长三角、粤港澳大湾区、成渝地区双城经济圈等国内重要经济区,覆盖全省各区域经济板块;“外联”即通过打造国际综合交通经济廊带,连接南亚东南亚国家主要城市,形成我国与南亚东南亚

国家之间的综合交通经济走廊。这是我省各地尤其是沿边地区的重大发展机遇,如果抓得住、抓得好,不少地方能直接从交通不畅、发展末梢变为交通枢纽、开放前沿。比如5条省内交通经济通道的东部通道,从昭通市到文山壮族苗族自治州,纵贯我省东部地区,将磅礴乌蒙变为千里坦途,在促进滇东北、滇中、滇东南地区协同发展的同时,也推动这一大区融入西部陆海新通道,有望成为云南建设面向南亚东南亚辐射中心的又一支撑。

《纲要》描绘了美好蓝图,指明了发展重点和方向,但具体各地能从中获得多少发展动力,考验着地方领导干部抓好机遇、转化机遇的能力和水平。期待各地早思考、早谋划、抓落实,着力将发展蓝图转化为实实在在的发展成就。

木须虫

# 偷拍低门槛倒逼防范高壁垒

近年来,摄像头的运用越来越广泛,很多人在家中安装了摄像头。然而,这一市场被一些不法分子盯上,他们利用黑客技术破解并控制家用摄像头,将监控摄像头改装成偷拍设备,出售扫描破解摄像头软件,或将摄像头偷偷安装到宾馆房间、出租屋等场所,并将偷拍到的隐私画面进行售卖牟利。国家相关部门近年来一直在不断加大偷拍及非法销售相关设备的打击力度,但由于违法成本低、传播渠道广、需求市场等原因,偷拍问题禁而不绝。

偷拍对于公民隐私安全的冲击是前所未有的。因为技术、经济门槛的迅速下降,隐私保护失却天然壁垒,固有的保护手段逐渐失灵;且在非法利益的诱导下,偷拍多发频发。如何有效防范

偷拍行为,恐怕不能止于犯罪的末端打击,还须前端多个层面作出调整。应聚焦偷拍灰色产业链的各个环节,对症下药,构筑更严更高的防范壁垒,多管齐下,提高公民隐私安全保护的稳固性、可靠性。

首先,从源头上规范视频监控器材的生产、营销与信息网络传播。偷拍泛滥与视频监控器材无序生产、销售有直接关联,特别是视频监控器材的微型化、智能化限制不足,并且在网络上无序销售,助推了偷拍偷窥的便利性。因此,相关部门有必要制定监控、拍摄器材设备的等级标准,对这些设备特别是对小微型智能监控设备的生产、营销、入网等,实行严格的许可制度以及技术安全管理制度,提高购买获取、使用、入

网门槛,对违反者重处重罚,让偷窥器材无“孔”可入。

其次,大幅提高偷拍偷窥行为的违法成本。目前对偷拍的处理,普遍适用的只有《治安处罚法》,违法成本明显偏低,哪怕情节较重,也只是十日以下的拘留。而一般情况下偷拍行为相当隐蔽,有不少还是通过网络技术入侵的方式,严重侵犯了被偷拍对象的合法权益,如果处罚较轻的话,法规的威慑力就不足。有必要加快推动偷拍偷窥行为的入罪入刑,让偷拍偷窥成为不能轻易逾越的红线。

再次,需强化第三方对公民隐私安全的保护。已生效的《民法典》对个人隐私权的保护作出了明确规定,宣示了自然人享有隐私权。偷拍相当多发生在旅

馆、浴室、商场更衣间等私密场所,按照《民法典》相关规定,经营场所应当对消费者的隐私安全承担保护责任,但具体的规定还有待细化。要将对消费者隐私保护的责任引入到行政监管中,倒逼旅馆、浴室、商场更衣间等场所建立反偷拍的检查和技术防范机制;此外,监控App是技术偷窥的高发地带,各类App平台应尽到隐私安全保护的义务,筑牢技术防护的防火墙。

最后,阻断偷拍侵犯隐私信息的网络传播。偷拍往往与网络涉黄的信息交易有密切关联,还应持续加大网络涉黄信息的监控、清理和打击力度,铲除网络涉黄土壤,依法从严惩处通过网络传播、交易涉黄和侵犯隐私信息的违法犯罪行为。

# “一日三省”当下不可或缺

高岩

曾子曰:“吾日三省吾身:为人谋而不忠乎?与朋友交而不信乎?传不习乎?”在曾子看来,反省是一种很好的修养手段,通过这种方法,人们可以找到自身的不足之处,并及时加以改正,提升思想修养和道德境界。“吾日三省吾身”,这句话在当前同样适用,尤其对年轻干部而言,非常值得借鉴。

“一日三省”看似简单,坚持做到却很难。对于一个人而言,最可贵的是认识到自己的错误并改之。年轻干部刚刚步入工作,正是施展一腔抱负的时候,养成“一日三省”的好习惯至关重要,要在反思中不断提升自身能力,提高为民服务水平。

一省责任。守土有责,守土担责,守土尽责。责任是每一位干部都不可回避的问题,想干事能干事还要能担事。基层干部要处理多方面的工作,涉及不同的领域,每一项工作背后都意味着责任。结束一天的工作后,应反思一下是否每项

任务都尽十分的努力去完成了,是不是有敷衍应付的部分存在,会不会产生不好的结果。干部干部,是为人民服务的,容不得半点疏忽,如果未做到尽责,不仅工作会出问题,人民也是不同意的。

二省成效。“不积跬步,无以至千里;不积小流,无以成江海。”工作的好坏总有考核标准,要想在最终的考核中取得好的成绩,就要干在平时,紧在当日。干部要注重平时成效的要求,对照目标任务,不折不扣和完成,有差距及时跟上来,冲上去,最终面对考核时便也会多些从容,少些紧张。

三省进取。反思的目的是为了发现不足,但仅仅发现是不够的,还需要进取。一日的工作也好,一阶段的工作也罢,其中必然有很多需要提升的地方。要想尽善尽美,别人有一个评判标准,自己也要有一套“度量衡”。这就要求广大党员干部自觉对照更高标准检视工作,争先创优,进一步提高干事创业水平,更好地为民服务。

# 述职点评不妨多点“辣味”

江文

岁末年初,各地各级党建述职评议考核全面拉开帷幕。对党建述职进行点评,其目的就是通过现场剖析,再结合平时的调查研究,对党员干部一年党建工作的总结,对党员干部在党建工作中的成绩,自然不能一笔带过;而对于存在的问题,也不能遮遮掩掩、文过饰非。各级领导在进行述职点评时,既要肯定成绩,也要揭伤疤,更要对症下药,让点评会场“辣味十足”。要在红脸出汗中,让党员干部既知足,也知足不足、不知足。

成绩不讲跑不了,问题不讲不得了。述职点评对缺点问题视而不见,只唱赞歌,这会令缺点问题失去整改的机会,使小问题成为大问题。各级领导干部在进行述职点评时,一定要敢于担当,敢于动真碰硬,敢于说真话,让述职点评带点“辣味”,确保真正达到“排毒治病”的效果。

## ■ 大观微议

# “流动有声”助推全民阅读

关育兵

据报道,日前,在江苏淮安,有轨电车变身“流动有声图书馆”,车内设40个二维码,乘客扫码后可免费听书。工作人员称共有两万多册图书,市民乘车就能享受“读书”乐趣。

阅读的人是幸福的。阅读的城市氤氲着文明的气息。科技的发展,正在深刻改变着人们的生活,包括阅读方式。在运动的环境下看书不是好习惯,但伴随科技所带来的便捷,越来越多人也正在形成新的阅读习惯,那就是听书。听书的好处,在于随时随地都可以进行,行走的间隙、坐车的时候,甚至手里做着一些其他事情的时候,都可以同时听书。

听书的好处,还在于便捷安全。对于一些看过的书籍,听书就是很好的温故知新;对于一些休闲类的书籍,听书并不

影响自己汲取营养……用耳朵就可以享受读书的乐趣,这是科技带给爱阅读者的福利。在疫情防控的当下,听书不需要和书本接触,显然也更安全。

倡导全民阅读,打造书香城市,方式方法是多元多样的。手捧一本纸质书籍,静静地阅读,应该得到支持;拿一个电子阅读器,随时随时翻阅,也应得到支持;营造有声阅读环境,让市民能在更多情境下听书,同样也应得到支持。只要市民愿意走进书的世界里,享受静谧的阅读时光,就都是书香城市建设的成功。

有轨电车变身“流动有声图书馆”,是淮安在营造书香城市上的创举,将激励更多淮安人爱上阅读,以流动有声的形式助推全民阅读,助力书香城市建设,也可以被更多城市借鉴。

# 外卖封签应成规范标配

张淳艺

浙江省市场监督管理局日前发布《浙江省餐饮外卖封签规范使用指引》(以下简称《指引》),明确对不使用“外卖封签”的商家可处最高500元的罚款。

近年来,类似外卖骑手偷食、裸露、掉色外卖等问题时见报端,引发社会广泛关注;食品配送过程中的污染问题,成为困扰监管部门和广大消费者的难点痛点。在这一背景下,外卖封签越来越得到推崇,对外送餐食外包装进行一次性封口,能有效防止运送过程中被人拆启或意外破坏。但一些商家担心增加封签会提高经营成本,延误出餐时间,所以积极性不高;还有的商家认为外卖本身已经封口,再加封签有些多余;此外,一些消费者缺乏食品安全意识,并不在意外卖是否有封签,也不会主动选择使用外

卖封签的餐饮企业。这些原因都导致了封签迟迟没有成为外卖标配。

《指引》的发布,让浙江省外卖封签不再只是商家的自选动作,而是成为规定动作。根据《指引》,对于未使用封签或封签不完整的外卖食品,配送人员有权拒绝签收,消费者有权拒绝签收,市场监管部门可以依法对商家处以200元~500元罚款。这一系列规定形成完整闭环,有力保障餐饮外卖的食品安全。

强制推行外卖封签,既是对消费者的负责,也是对餐饮商户的保护。不但可以避免食品配送过程中被污染和人为破坏,而且能够发生纠纷时认定各方责任提供证据。就此而言,各地应认真学习借鉴浙江省的做法,共同推动外卖封签成为食品安全的标配。

## ■ 微看点

### 强化人工智能安全治理

《人民日报》作为新一轮科技革命和产业变革的重要驱动力量,人工智能技术发展与应用拓展正在按下“快捷键”。2021年11月,习近平总书记主持召开的中央政治局会议强调,加快提升生物安全、网络安全、数据安全、人工智能安全等领域的治理能。这为推动人工智能健康发展提供了重要指引。人工智能为经济社会发展注入活力的同时,也带来了新的风险挑战,比如对个人隐私权、选择权的侵犯,以及窃取、篡改、泄露等非法收集利用个人信息的行为,等等。为此,迫切需要加快提升人工智能安全治理能,加强人工智能相关法律法规、伦理、社会问题等研究,建立健全保障人工智能健康发展的法律法规与伦理体系。



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

“平替热”是一种观念进步

《光明日报》近日,《消费日报》公布了2021年消费领域的五大热词,“平替”一词入选。攒钱、理性、囤货、断舍离等其他入选热词也与之密切相关。平替,顾名思义就是一种推崇平价替代品的消费现象。从买东西“只买贵的”,到开始理性思考“2000块的手机和5000块的手机到底有什么差别”;从一味追求“昂贵的完美”,到发现“用3块钱一个的香皂就能代替美肤蛋清洁洗”;从宁可透支消费也要保持“伪精致”,到越来越在乎产品的性价比……一些年轻人不再轻易为品牌溢价买单,不再一味追求奢侈品、网红产品,转而推崇平价替代品,更倾向于只买确实需要的,这种“平替热”无疑是一种消费观念上可喜的进步。

本报记者 余国鹏 整理