

# 实干创新向未来

王 伟

岁月不居 2021年掩卷 时节如流 2022年开篇。

2021年 极具意义 极不平凡 我们亲历了党和国家历史上具有里程碑意义的大事。这一年 以习近平同志为核心的党中央团结带领全党全国各族人民 隆重庆祝中国共产党成立100周年 胜利召开党的十九届六中全会 深入开展党史学习教育 百年成就振奋人心 百年经验启迪未来 顺利开启全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军的新征程 构建新发展格局迈出新步伐 高质量发展取得新成就。这一年 还有很多难忘的中国声音、中国瞬间、中国故事。在飞逝的时光里 我们看到的、感悟到的中国 是一个坚韧不拔、欣欣向荣的中国。

2021年 在国家局党组和省委省政府的坚强领导下 山东烟草商业系统开始了向高质量发展第二次转型升级。这一年 山东烟草商业系统强化顶层设计 推动高质量发展的路径更加清晰 着力夯基固本 推动高质量发展的基础持续巩固 把保持经济平稳运行和良好市场状态摆在优先位置 严格落实常态化疫情防控措施 推动高质量发展的内外部环境不断优化 扎实履

行核心职责 推动高质量发展的成效初步显现。这一年 全系统以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导 坚持稳中求进工作总基调 以党史学习教育凝心聚力 以完整准确全面贯彻新发展理念把舵引航 推动高质量发展 推进高效能治理 造就高素质队伍 破题起势 实现了十四五 良好开局 为保证财政收入、促进经济发展、稳定社会就业、助力脱贫攻坚、支持乡村振兴、保障消费者利益等作出了全方位贡献。

走过收获满满的2021年 迎来希望满满的2022年 岁月的和谐美妙乐章 要在接续奋斗中谱写。

2022年 正值《中华人民共和国烟草专卖法》实施30周年、山东省烟草公司成立40周年之际 走好新的赶考路 更需保持越是艰险越向前的英雄气概 保持敢教日月换新天的昂扬斗志 负重攻坚 进一步把工作做实、做真、做细、做精 全力推动向高质量发展第二次转型升级 以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

以实干向未来 保持 求真务实 的工作作风 接续奋斗。无数平凡英雄拼搏奋斗 汇聚成新时代中国昂扬奋进的洪流。新时代是奋斗出来的 保持真抓实干、

锐意进取、争创一流的作风和品格 是发展的需求、群众的期盼 更是新时代的召唤。要牢记 从哪里来、往哪里去 把使命和责任扛在肩上、记在心中、付诸行动 在推动高质量发展中展身手、有作为 把蓝图化为现实。

以创新向未来 保持创新突破的工作追求 接续奋斗。不日新者必日退。只有守正出新 发展才会始终保持强劲而蓬勃的生命力。过去的一年 十四五 顺利接棒 十三五 起步开局呈现新气象。但今后面临的考验依然艰巨 需要继续保持创新精神 摒弃陈旧观念、突破思维定势、破除经验主义 敢于打破常规、敢于超越常规、敢于创新发展 为走好自我创新、自我超越的发展道路提供源源不断的动力。

新的一年依然任重道远 必须乘势而上、再接再厉 把满足人民对美好生活的向往作为工作目标 让发展成果惠及更多群体。



## 微议录

### 算法不应该 是“算计之法”

近日 国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、国家市场监督管理总局联合发布《互联网信息服务算法推荐管理规定》(以下简称《规定》) 《规定》明确了算法推荐服务提供者的信息服务规范以及用户权益保护要求 并再次强调 不得利用算法实施垄断和不正当竞争行为。对此 您怎么看?

据中国经济网



原 色作

#### □将权力还给用户

算法推送有关规定近日出台 大数据应用问题再次引发热议。视频平台能够根据用户观看各类视频的停留时长判断其喜欢什么视频 购物软件能够根据用户的购物喜好推送同类或周边产品 看似方便的算法推送 其实暗含对人们隐私的窥探。

笔者认为 用户拥有同意或拒绝被采集数据的权利 同时也拥有选择是否接收推送信息的权利。在注册应用软件时 这两项应该被列为选择项 且后期可以随时更改 将权利还给用户。此外 法律法规应进一步明确 用户数据属于隐私 不可随意被复制、传播 以免被不法分子利用。此外 还应建立推送内容审核机制 约束平台的推送数量 并判断推送内容的合理程度。

算法推送本是大数据的一项应用 合理应用能够造福于民 无序滥用必将作茧自缚。

王 鹏 (惠民县局)

#### □营造规范健康的发展环境

算法推荐一方面满足了人们多元化、个性化的信息需求 另一方面也充当了网络空间中信息生成和分发的 编辑 角色。网络平台运营者应承担更坚实的责任 严守相关法律法规 以向上向善的价值观念规范和指引算法推荐的应用。

当为人们使用互联网提供便利的算法变成 算计 时 加强监管以防技术被滥用就势在必行。滥用算法会扰乱正常的信息传播秩序、市场秩序和社会秩序。有关部门对挑衅意识形态安全、社会公平公正和网民合法权益的做法 必须加以整顿 促使其回归正确轨道 更好地为经济社会健康发展服务。期待《互联网信息服务算法推荐管理规定》的发布 能使算法技术在尊重用户、造福社会的前提下实现规范健康发展。

刘 毅 (威海市市区局)

#### □推动数据治理体系完善

数字化时代下 由大数据衍生出的算法技术迅速发展。而与此同时 算法推荐信息服务的出现让数据监管治理面临着前所未有的挑战。生活中充斥着大数据算法的精准推送 大数据的身影可谓无处不在。

当前 我国已经进入数据强监管时代 信息安全治理在未来将成为政府部门常态化的工作内容。如今企业对数据的利用 已经成为数据治理的重要内容 在数据监管领域越来越受到有关部门重视。只有不断加强数据监管 推动数据治理体系完善 才能让企业将数据资源应用到 正途上 在数据时代的 快车道 上行稳致远。

王文静 (昌邑市局)

#### □让算法应用有章可循

很多时候 用户在浏览信息、订阅业务时 平台似乎总能 猜 中其喜好 各类推广内容也会很合时宜地出现 精彩贴心的内容让人深陷其中、欲罢不能。但同时 虚假宣传、价格欺诈往往也如影随形。这背后折射出的是用户数据的不当利用。

数据杀熟 侵犯了消费者的知情权、公平交易权等 而在与商家的博弈中 消费者一定程度处于弱势。想要避免用户被 算计 规范健康的数据生态不可或缺。对此 完善制度建设具有长远意义。任何行为都应制度化去规范 然后持续地健全完善。如此一来 才能使制度更加科学、合理、可行 继而形成完备的体系。

如果构建起成熟的法律法规体系 比如对数据应用权限和范围进行明确界定 提高罚金等 让数据应用主体意识到 黑箱算法 可能产生的高昂违规成本 其不当行为自然会减少甚至消失 从而有效预防和制止数据算法领域的不正当竞争 从源头上维护用户合法权益。

王云飞 (日照岚山区局)

#### □念好大数据算法 紧箍咒

大数据虽好 但若被滥用或变成资本逐利工具 就会异化变质。因此 必须念好大数据算法 紧箍咒。一是不断完善相关法律法规 进一步加强监管 维持最基本的市场公平。二是结合《个人信息保护法》等相关法律法规 确保用户个人信息不被非法使用 让手机不再不经许可掌握 读心术。三是防止资本利用大数据无序扩张 最终形成垄断 破坏市场秩序。

总之 事物是处于永恒运动发展中的 新事物的发展和完善需要一个过程。我们应该用发展的眼光看问题 对于新事物要给予更多包容 同时采取更加及时全面的措施助推其完善 使其更加符合民众利益维护和社会发展的需要。

陈 静 (潍坊寒亭区局)

## 一家之言

### 亮出党员身份是一种担当

王 栋

近日 一则视频引发多家央媒转发评论 游客的车在新疆某景区被困于泥潭 经过路的牧民搭救后脱困。游客想付钱以表感谢 牧民婉言拒绝并亮出胸前的党员徽章。这名党员就是有着24年党龄的牧民阿布都加帕尔。

没有高调的表态 一切都是发自内心的自然流露 信仰的力量在祖国边陲显得如此温暖人心又令人震撼。在阿布都加帕尔看来 为民服务是应该的 无关于何人何事 何时何地。党员 是一种标签、一个身份。关键时刻 敢于亮出党员身份 体现了一名党员的自信与担当。中国共产党人的初心和使命就是为中国人民谋幸福 为中华民族谋复兴 敢于亮出身份才能更好明白自己 是什么 进而厘清要 干什么。

敢于亮身份是做合格党员的第一步。达成身份认同 才有使命认同。亮明身份就是要让自己始终牢记初心使命 通过自我加压 提出更为严格的要求 做到每日三省吾身 时时刻刻严于律己 面对困难敢于做先锋、当表率 带领职工群众砥砺前行。

亮明身份后 就要敢于接受群众监督、经受工作实践的考验。要持续提升自我素养 在 学、思、践、悟 中自我完善、自我革新、自我提高。人在事上练 刀在石上磨。要积极参与重大工作、重点项目 不断磨练自己 敢于啃最硬的骨头、挑最重的担子 在岗位工作中锤炼党性、增强能力 练就一身过硬本领 亮 出敢于牺牲、甘于奉献的崇高境界 让群众切实感受到党员的先锋模范作用。

亮身份还要善于亮奉献。要将亮身份当成一次心灵洗礼 牢固树立群众事无小事的理念 立足岗位实际 切实为群众解难题、办好事 用无私奉献为党增光添彩。

一名党员就是一面旗帜 无论在哪个领域 只要亮出那一抹红 就能感召和带动一批人。牢记党员身份 不忘初心使命 这面旗帜才能永远立在人民心中。

(烟台牟平区局)

### 适老化服务，少些傲慢与偏见

李 扬

近期 B站(指哔哩哔哩弹幕视频网站)UP主(视频博主)导演小策发布的短视频《梦如夏花》火了 目前累计播放量已突破500万次。短视频由歌唱组合凤凰传奇与广场舞的大爷大妈共同出演 既励志又催泪。实际上 在这位UP主的大多数作品里 大爷大妈才是主角。就在很多年轻人觉得老年人已经跟不上时代步伐时 他用自己的镜头让老人们在欢笑中与时代接轨。

而在另一档喜剧综艺节目的一个适老化主题短剧中 老年人为了跟孙辈聊天 报班 学习各种网络用语。该作品演出效果不理想 甚至被指出剧本是站在年轻人视角揣测老年人的行为 不贴合老年人的真实诉求。

通过一正一反两则事例 笔者不禁联想到目前相关部门和单位在证件办理、日常走访等环节推出的适老化服务。如果服务中少些 我觉得你需要的 傲慢与偏见 多些 你需要我 就去做的 真诚 想必能得到更多老年人的点赞 与他们携手共享改革发展的红利。

摒弃 傲慢与偏见 要在思想上少些 想当然。日前 有专家指出 越来越多的以低龄老人为主体的新老群体通过虚拟或现实的多种途径建立起家人、同事、同学之外的第四社交圈。第四社交圈的出现 只是当代老年人生活方式改变的一个缩影 他们中的很多人已不再是一切向下一代看齐 有了更多个性化诉求。在适老化服务中 不能 想当然 地认为他们基础差、不知变通 并以此判断老年人想要什么、喜欢什么 而应贴近他们 倾听他们的诉求 真正 平视 而非 俯视。

在充分了解诉求的基础上 应在服务中开展相应的适老化改造。体制机制不可或缺 无论是办证服务流程、日常走访流程 还是办证窗口服务台的高度、办证大厅台阶的高度等细节 都应形成有总纲有细节的适老化服务规章 融入日常工作机制中。在此基础上 应以老年人体验为主 探索线上线下、软硬件融合的服务模式。此外 还应及时关注老年人的服务诉求 依托大数据为其 画像 及时更新服务内容。

服务是人与人之间的互动 适老化服务 更呼唤能够换位思考的 温度。这种温度 不存于那种高高在上的帮扶式服务中 而是潜藏在服务的人文关怀里。在办证过程中特意放慢语速、向老年零售客户普法时提前制作好字号加大版宣传材料、在推广适老化App时制作以图片为主的操作说明 行业一些单位基层服务人员的暖心举措 正是这种温度的体现。这种温度 总是藏于一个个细节中 是转变服务思维 服务机制入脑入心的必然结果。

总而言之 适老化服务归根结底要由老年人来享受 像他们对待年纪尚幼时的我们一样 摒弃 傲慢与偏见 多些耐心和感同身受 才能真正让服务落到实处。



## 画中话



原 色作

《十四五 职业技能培训规划》(以下简称《规划》)日前正式发布。《规划》明确提出 十四五 期间 我国将组织实施政府补贴性培训达7500万人次以上 其中农民工职业技能培训3000万人次以上 新增取得职业资格证书或职业技能等级证书的人员达到4000万人次以上 其中能够达到高级技工、技师、高级技师的高技能人才达到800万人次以

上 新增公共实训基地200个。

技能是强国之基、立业之本。职业技能培训是提升劳动者就业创业能力、缓解结构性就业矛盾、促进扩大就业的重要举措。十四五 时期大规模多层次开展职业技能培训 必将铺展 技能中国 宏图。

据光明网

### 以速度提升服务温度

沈 潼

北京市市场监管局网站近日公布的《12345热线服务与管理规范》征求意见稿提出 12345热线电话应15秒内接听 连续24小时内呼叫接通率应大于或等于95% 12345网络平台受理时 受理时间应不超过2小时。

15秒内接听 是有关部门办事效率提升的体现 也是其为民服务理念的一种彰显。

近年来 政务热线在加强公共服务中起着越来越重要的作用。通过政务热线 市民能够快速了解办事信息 提出自身诉求 少跑冤枉路 有关部门能够广泛倾听群众心声 为其提供更有针对性的帮助。确保15秒内接听 看似只是个小细节 却可以让热线真正保持 热度 更好地成为连接政府和群众的 连心桥。

由此 笔者联想到一些企业推出的 智能客服。同样是面对群众诉求 一些智能客服听不懂问题关键词、答非所问等问题频现。一个咨询电话 往往在智能客服 温柔 的语音中经过几番周折也很难得到明确答复 要想接通人工客服更是要经历漫长的等待。如此一来 群众的耐心磨没了 对企业的信任也耗尽了。出现这样的情况 技术方面的问题固然有 但究其根本 主要还是没有把群众需求放在第一位。

群众问题无小事 小小的服务热线 展现的是为民服务的态度。

近年来 随着政务服务水平的不断提升 门难进、脸难看、事难办 的情况得到了有效改善。一些地方推出的 接诉即办 制度 更是让群众的心事、烦心事、揪心事实现了 马上办。

值得注意的是 受理群众诉求 既要有速度还要有温度。及时接听、接办只是第一步 更重要的是接听、接办后能否 件件有落实、事事有回音。

对此 有关部门或企业应不断完善工作机制 确保问题得到及时妥善解决。针对群众提出的问题、反映的难事 要尽快明确责任主体和解决方案 能马上解决的 第一时间处理 不能马上解决的 统筹多方资源、聚合多方力量 尽量满足群众诉求。

此外 还应进一步延伸服务触角 把实事办到群众心坎上。比如 结合群众反映比较集中的问题 通过一线调研、数据分析 深挖问题根源 未雨绸缪满足群众诉求 由 接诉即办 向 未诉先办 迈进 对于已解决的问题 实行持续跟进制度 定期开展 回头看 避免问题反弹。

服务水平怎么样 关键看解决问题的实效。从15秒内接听的迅速反映 到及时解决问题、落实诉求 都对有关部门的服务意识和效能提出了更高要求。毕竟 只有不断端正服务态度 奔着问题去、迎着问题上 把群众的诉求往快里办、往实里办 才能真正让群众满意 给人民生活带去更多温暖。