

# 提高领导干部运用法治思维解决问题能力

忠一平

习近平总书记强调,各级领导干部要提高运用法治思维和法治方式深化改革、推动发展、化解矛盾、维护稳定能力,努力推动形成办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好法治环境,在法治轨道上推动各项工作。

法治,是城市治理的基石和保证,是城市软实力的重要体现。近年来,北海市委、市政府坚持以法治思维和法治方式谋划推进工作,一体推进法治北海、法治政府、法治社会建设,取得显著成效:北海市获评平安中国建设示范市,在自治区组织的营商环境评估中连续七年排名第一;在全市首创涉法涉诉信访联动化解监督工作机制,成立涉法涉诉信访积案化解工作专班,成功化解了一批疑难积案,2024年信访量同比下降14.49%,各类矛盾纠纷调处率达98.9%。特别是围绕法治政府建设,进一步完善国家工作人员学法用法制度,推动各县区各单位制定领导

干部应知应会党内法规和法律法规清单,实现100%全覆盖,各级干部法治观念显著增强,为经济社会高质量发展提供了坚强保障。

“奉法者强则国强,奉法者弱则国弱。”领导干部作为推进法治建设的“关键少数”,其运用法治思维解决问题的能力,直接关系到党的执政根基和国家的长治久安,关乎社会公平正义与和谐稳定。面对新形势新任务新要求,领导干部必须持续提升法治思维能力,不断夯实法治北海建设基础。

提高法治思维能力,必须进一步严格规范执法。法规制度的生命力在于执行。近年来,市委、市政府完成3批次40个权力集中、资金密集、资源富集部门的制度机制“留、废、改、立”工作,完善了一批“立得住、管长远”的工作机制,为严格规范执法提供了制度保障。要把机制执行情况作为执纪监督的重点内容,确保领导干部依法依纪办事。要全面提高执法人员素质能力和执法水平,避免因执法不规范、效率不高造成群众损失。结合基层干部清廉为民行动,进一步规范基层

执法队伍建设,强化执法监督,做到执法为民,提升执法效能。

提高法治思维能力,必须进一步保障公正司法。要把化解涉法涉诉信访积案作为公正司法的重要手段,对存疑或复杂信访案件实行全量审查,出具专业审查结论,把化解方向,提出针对性建议。对存在执法司法问题或瑕疵的案件,依法启动纠错程序,努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义。要加快数字赋能,以“高质量办好每一个案件”为核心,以数据要素驱动为主线,以人工智能辅助为抓手,构建数智“办案+监督+管理”新格局,全面提升司法办案质效和公信力。

提高法治思维能力,必须进一步促进全民守法。要持续强化领导干部学法用法培训,进一步健全国家工作人员学法用法制度,加强领导干部对法律知识的掌握,提升运用法治思维解决问题的能力。重点加强行政执法队伍应知应会法律知识学习,组织法律知识测试。开展形式多样的普法活动,通过知识竞赛、文艺创作等群众喜闻乐见的方式替代传统宣传标语,真正把法治思想宣传出去,增强社会公众法治意识,营造全社会尊崇法治践行法治的良好氛围。

时评拾萃

## 把企业负担减到实处

据《人民日报》报道,各部门到重点企业考察前,要先打报告,得到批准才能去,原则上不得要求企业负责人陪同;对信用较好、风险较低的企业,降低抽查比例……前不久,浙江长兴县发布企业减负16条意见,多措并举减轻企业生产经营各项负担,持续优化营商环境。一项项精准的“小调整”,反映出建设服务型政府的积极作为。以“有求必应”保障企业发展,以“无事不扰”呵护市场向好,改革措施持续优化细化,值得点赞。

点评:进一步为企业减负松绑,具有很强的现实意义。这些年,着力改进和完善行政执法,规范权力运行的实招出了不少,各地营商环境也在持续优化,但不少企业依然面临繁重的考察调研接待任务。越是百强企业,越是专精特新,面临的此类任务越重。把企业负担减到实处,要主动作为,坚持问题导向、效果导向。更好为企业减负,关键在提升治理效能,学会做减法、抓统筹,把“多头折腾”变为“协同增效”。减负的深层逻辑,是观念更新、角色转变。如果政府部门只把走访检查当成任务,不帮助解决困难和问题,企业感受到的就更多是压力和负担,而不是服务和支持。唯有调整观念,方能让干部的辛苦度转化为企业的获得感。政府行为越规范,市场作用就越有效。多一份“无事不扰”的清醒,少一些“临时起意”的打扰,企业将有更多信心和精力逐浪弄潮。

## “一票游多日”折射旅游业向链式经济转型

据《北京青年报》报道,这个“五一”假期,游客发现很多景区有了新变化。现在国内许多景点都开始实行“一票游多日”的制度,即购买一张门票后,可以在规定的时间内多次到景区内游玩,打破了传统门票“仅当日有效”的惯例,满足了人们深度游玩的需求。这表明,一些景区正探索从传统的“门票经济”向多元化的“链式经济”转型。

点评:在过去,国内景区景点普遍实行的是门票当日有效制度。如今很多综合性景区规模庞大、景点众多,对很多游客来说,要想在“仅当日有效”提供的几个小时内游玩,只能是走马观花式的浅旅游,旅游体验效果自然打了折扣。景区实行“一票游多日”,可以让更多游客放慢脚步,细心享受旅游带来的美好体验,这让旅游服务更人性化。景区用“一票游多日”激活“链式经济”是适应经济发展趋势的必然之举。事实证明“门票经济”是相对落后的经营模式,不仅不利于景区进一步发展,而且影响旅游市场蛋糕做大做强。而替代“门票经济”的最佳模式之一就是“一票游多日”,给游客创造更好体验,为景区拓宽增收渠道。当前,越来越多的游客对深旅游有需求,越来越多景区也开始围绕深旅游发力。当深旅游成为趋势,景区“门票经济”改革势在必行,激活旅游“链式经济”也是必然。希望更多景区运营者看到新趋势,及时调整“门票经济”思维,通过门票让利来换取更大的旅游红利。

## “无理由”并非“无条件”

据《工人日报》报道,不久前,笔者在北京一家“线下无理由退货示范店”体验了一次无忧退货——只要小票齐全、吊牌没拆、不影响二次销售,收银台的退货流程与购人时间等“丝滑”。随着推荐性国家标准《售后服务 无理由退货服务规范》正式实施,“无理由退货”将成为更多实体店的服务“招牌”。

点评:解决“退货难”,不是小事,它关乎消费者“后悔权”的保障。鼓励实体店“无理由退货”,是提升消费体验、激发市场活力的重要举措。不过,“无理由”并非“无条件”,一场消费行为中,商家拿出诚意,消费者也须有诚信。通过完善信用制度、健全申诉渠道、优化退货细则等,能够防止少数消费者“钻空子”“薅羊毛”,保护商家的合法权益。而线上交易中,消费者“所见”不一定是“所得”,这也是为何网购商品“无理由退货”是强制要求。近日,多个电商平台宣布对“仅退款”规则进行调整,保障商家公平经营,防止出现商家钱货两空的情况。线下鼓励“无理由退货”,线上优化退款规则,制度和规则适时调整,是有关部门和平台企业在消费者与商家间的精细平衡,为的是营造更加公平的市场环境、更为舒心的消费体验。这样,商家做生意少顾虑,消费者购物有保障,线上线下都将持续释放消费潜力。

## 男性确诊子宫肌瘤,医学论文怎能“雌雄不辨”

据《新京报》报道,近日,一篇题为《针对性护理干预在子宫肌瘤围手术期的情绪和生活质量临床应用效果》的论文引发广泛议论。该论文称“选取了子宫肌瘤患者80例,对照组患者中,男27例,女13例,观察组患者中,男28例,女12例”。该论文作者为山东大学齐鲁医院妇科董某某,于2017年6月发表在《实用妇科内分泌》电子杂志。

点评:子宫肌瘤是一种源于子宫平滑肌组织的良性肿瘤,仅发生于女性。男性既无子宫,自然不可能罹患此病。如此低级的错误,即便非医学专业人士也能轻易识破,竟能顺利通过严肃学术杂志的同行评审,并在学术期刊上发表,令人质疑论文的真实性与审稿流程的严谨性。《实用妇科内分泌》是由中国医药科技出版社主办的国家级医学期刊。不禁要问,这篇论文是如何经过层层把关在这样一本权威学术期刊上出发的?医院证实论文存在学术不端问题,医院及期刊都应当采取撤稿、追责等措施,以维护学术公信力。齐鲁医院作为作者所在单位,在现有调查处理基础上,还有必要回答几个问题,包括论文是否真实反映临床研究?研究数据是否存在伪造或篡改?作者是否借助不正当手段发表论文?均需以“零容忍”的态度,调查清楚并公之于众。学术研究的核心在于求真,而非应付考核。此事不仅要有严厉的事后处罚,更应推动学术界反思,如何在优化评审机制、防范数据造假等方面,切实加强监管、提升透明度。也唯有如此,才能避免类似闹剧重演。

## 畅游北海

王威/图 山鱼/文



今年“五一”假期,北海市文旅市场表现亮眼,累计接待游客296.43万人次,同比增长22.98%;实现旅游收入27.47亿元,同比增长23.86%。银滩景区人气爆棚,“潮”雕灯光秀成为网红打卡点;涠洲岛推出海岛音乐会和海上运动项目;金海湾红树林举办百家文化体验活动;园博园夜间火壶、打铁花表演吸

引众多游客观赏。此外,侨港风情街特色美食和曲湾村艺术休闲项目也广受游客青睐。有诗曰:

银滩潮涌客如云,  
光影交织夜色新。  
最是侨港烟火气,  
风帆浪板溯潮春。

时事漫画

## 在中国式现代化浪潮中激荡青春强音

罗世豪

五四青年节承载着深厚的历史底蕴与时代使命。习近平总书记强调,“青年一代有理想、有本领、有担当,国家就有前途,民族就有希望”。这一重要论述深刻揭示了青年成长与国家发展的紧密联系,激励着新时代青年积极投身中国式现代化建设的伟大实践,在各领域各方面工作中挺膺担当,展现青春的朝气锐气。

青年成才,则牢固根基。回溯历史,从五四运动中高举“德先生”“赛先生”旗帜的进步青年,到改革开放浪潮中勇立潮头的创业先锋,一代代青年以青春之力托举国家发展,为实现中华民族伟大复兴注入源源不断的活力,推动社会在创新与奋进中阔步前行。

青年拼搏,则宏图可期。北海是西南地区发展前沿的桥头堡,党的十八大以来,广大青年在加快推进北海高质量发展道路上始终不负使命。从铁山港(临海)工业区为重大项目建设奔波的青年干部,到北海高新区敢想敢闯的科技创业者,到银滩景区提供贴心服务的青年志愿者,到合湛高铁建设现场挥洒汗水的青年建设者……无数青年正以实际行动汇聚磅礴的青春力量。他们的奋斗让民族复兴蓝图加速照进现实,也让五四精神在珠城大地焕发新时代表生。

青年善技,则可占先机。当下青年正身处数字化、全球化浪潮,科技飞速发展,社会变革日新月异。北海工业发展势头强劲,新经济、人工智能、低空经济等新兴产业方兴未艾,AI技术赋能千行百业。青年唯有不断学习

新知识、掌握新技能,积极进取创新,才能在时代洪流中站稳脚跟,以敏锐思维和果敢行动抢抓发展先机。

青年勤奋,则可铸佳绩。古往今来,勤奋始终是成功的基石。对青年干部而言,勤奋意味着珍惜每个学习和实践的机会,无论是基层调研还是处理文件,都要全心投入,以勤勉态度积累经验、提升能力,在平凡岗位创造不凡业绩。

青年明识,则信念如炬。人在迷茫时倍感煎熬,若无坚守一生的信仰和方向,犹如黑夜中摸索前行。青年干部要将马克思主义理论与实际工作紧密结合,才能在复杂环境中保持正确政治方向,把握从稚嫩到成熟的转机。

青年笃实,则可担千钧。实事求是青年奋进的底色。党的十一届三中全会以来,党中央确立的实事求是思想路线为青年提供了行动遵循。在北海向海经济发展中,青年科技工作者在海洋生物、新材料等领域刻苦钻研;在乡村振兴的道路上,返乡青年用电商架起农产品外销桥梁;在生态保护一线,青年环保卫士为守护碧海蓝天默默付出。这些实践表明,新时代青年正以“功成不必在我,功成必定有我”的担当,将个人理想融入国家发展大局,在践行新要求中实现自我价值与社会价值的统一。

青春逢盛世,拼搏正当时。当前正是推进中国式现代化建设、谱写北海向海经济发展新篇章的关键时期。让我们不驰于空想,不骛于虚声,脚踏实地求学做事,在新时代铸就青春伟业,奏响激昂的北海强音!

## 「知产」变「资产」,激活创新「一池春水」

张忠德

张忠德

据《北海日报》报道,近日在我市相关部门推动下,一家科创企业凭借3件专利成功获得200万元“桂惠贷”。这是北海市首笔不附带其他抵押物的知识产权质押贷款业务。这一突破性实践,不仅破解了企业“担保难”困境,更证明当“知产”具备金融属性,创新活力就能转化为发展动能。

在传统信贷体系中,厂房、设备等有形资产一直是融资“入场券”,这让轻资产科创企业常面临“有技术无抵押”的窘境。北海首笔纯知识产权质押融资的落地,是对传统金融观念的一次革新。金融机构不再紧盯企业“固定资产账本”,而是聚焦其“创新能力清单”。工商银行北海分行接受专利质押,既是对企业技术含量的专业评估,更是对“创新驱动发展”理念的践行。这种将“沉睡”专利变为激活资金的“金钥匙”,为科技型中小企业核心竞争力提供了市场化定价可能。

该业务的成功落地,是政府、银行与企业三方协同的结果。政府部门不仅传达政策文件,更主动作为,化身“融资红娘”,带银行上门服务,量身定制融资方案。“问题导向”的服务思维,打破了政企信息壁垒,让政策直达市场主体痛点,体现了政府服务的高效与贴心。

近年来,北海通过引入第三方评估机构、完善质押登记流程等举措,构建起“评估—质押—融资—处置”全链条服务,“政府搭台、市场运作”的模式,既防范金融风险,又激活创新主体融资潜能,实现多方共赢。数据显示,北海市知识产权质押融资规模从2020年1350万元增至2024年4.06亿元,5年增长28倍,惊人增长背后是创新生态的持续优化。当“知产”成为融资“硬通货”,更多资源流向科技创新领域,中小企业因此受益。这种模式不仅缓解企业短期资金压力,更传递明确信号:创新投入具有资本增值属性,技术积累能形成融资优势。

如何进一步提升知识产权金融属性?一方面需拓展质押标的范围,从专利向商标、版权等延伸,构建多元化质押体系;另一方面要完善知识产权流转市场,建立高效价值评估和处置机制,让金融机构“敢贷愿贷”。更重要的是通过政策引导,推动“知产质押”与产业基金、风险投资等形成协同效应,构建全周期创新金融服务链,让每项专利都可能成为融资支点,每次创新都能获得资本加持。

从“知产”到“资产”的跨越,本质是对知识价值的尊重与激活。北海实践证明,只要打破思维定式、创新制度供给,无形智慧结晶完全能成为有形发展基石。期待更多“知产抵押”案例涌现,让创新真正成为驱动经济增长的“硬核”力量,为高质量发展描绘更具活力的蓝图。

一事一议

## AI客服需要添加“人情味”

路迪

当人们需要帮助时,最迫切的需求是什么?是快速、有效的解决方案。无论是拨打110报警还是120急救,接线员的核心要义都是“说重点”,避免无效信息耽误最佳时机。然而,在现实生活中,许多AI客服系统却反其道而行之,在用户最需要帮助时制造了更多麻烦。

今年初,市民李女士家中冰箱突发故障,冷冻食材融化,情况紧急。然而在拨打客服热线后,她却陷入了“请按1”“请按2”的语音迷宫。分神操作时,忘记关闭的咖啡机不停溢出液体,场面一片狼藉。电话那头,冰冷的机器提示音仍在机械重复:“请按7”。

这个“崩溃瞬间”正是当下AI客服弊端的缩影。技术进步本应提升服务效率,但冗长的语音导航、循环的按键选择,难以接通的人工服务,无疑是在用户焦虑情绪上“火上浇油”,最终影响效率,起到反作用。

这种现象绝非个例。据监管部门及行业协会报告显示,“转接人工客服困难”已成为服务投诉焦点。工信部2023年数据显示,该问题在电信服务投诉中占比达17.8%。中消协调研指出,近半数消费者遭遇过AI客服推诿问题。

当前,AI客服系统的问题根源在于“以流程为中心”的设计思路,过度强调“标准化”,忽视人的复杂性,紧急情况下,用户需要的是理解与支持,却被迫面对机械应答,复杂流程实质提高了投诉门槛,变相转嫁服务责任。不可否认,AI客服确有其优势:24小时在线、“情绪稳定”。但服务的本质是“服务客户”,不能只关注“解决问题”,更要考虑“如何恰当解决问题”。

根据帕累托法则(80/20法则),80%的服务可通过标准化流程解决,但20%的紧急情况需要人工介入。因此,建议企业简化非必要环节,减轻用户操作负担;设置“紧急通道”,通过关键词识别快速转接人工;运用情感计算技术,在用户焦虑时自动升级服务;取消强制评价,采用事后调研;学习急救系统经验,在保持效率的同时体现人文关怀。

新技术发展一日千里,AI客服不应是冷冰冰的“流程机器”,而应是解决问题的“智慧助手”。同时,在标准化与个性化、效率与共情之间找到最佳平衡点,找准服务的科技人文关怀,唯有坚守“以人为本”,方能让技术进步真正赋能美好生活。

热点锐评

导向述评