

市纪委监委：

推动公正文明执法 助力营商环境优化

●孙天牧 陈虎 张磊

“以前各个执法部门随时可能来检查，现在是各单位联合来检查，发现什么问题及时进行整改，这样我们有更多精力放在企业生产经营上。”日前，白城市纪委监委工作人员来到白城某燃气公司回访多头检查、多头执法问题，该公司负责人表示，确实感受到了明显的变化。

企业是国民经济的基本细胞，是经济增长的动力源泉。进一步规范涉企执法、监管行为，是优化营商环境、减轻企业负担，推动经济向上、结构向优、发展态势持续向好的必然要求。

市纪委监委将优化营商环境作为政治监督的重要内容，年初以来，认真梳理12345热线、“码上监督”等平台中群众反映较多的涉企执法问题。同时市两级纪委监委还会同司法、政数等专班单位成立6

个检查组，对市县两级行政执法部门1.5万余本执法卷宗开展“全覆盖”专项检查，同时推动涉企执法部门开展自查自纠，发现多头检查、多头执法、以罚代管、小罚重罚、执法不规范等11个方面158个问题。

“我们对发现的问题分类建立台账，涉及的问题边查边推动部门整改；涉及问题线索边查边移交相关部门快查快处，规范涉企执法，优化营商环境，维护企业和群众利益。”市纪委监委党风政风监督室相关负责人介绍。

如何能既依法有效监管，又最大限度减少对企业的干扰。市纪委监委机关立足监督职责，推动形成党委领导、部门主抓、监督协同、各方参与的工作机制，加强与司法、财政、审计、政数等监督主体之间贯通协同、联合发力，整治涉企执法监管突出问

题，让企业放心经营、安心发展。市司法局在全省率先印发了《白城市严格规范涉企行政执法检查实施细则》，旨在建立多元共治行政执法监督工作机制，规范涉企执法行为。

“细则一共包含9类28项，比如第3类合理确定行政检查方式，最大限度减少入企检查频次。第6项规定按照‘应联尽联’原则开展部门联合检查，减少入企检查频次，能通过书面核查、信息共享、智慧监管等方式监管的，不得入企实施现场检查。”市司法局相关负责人表示。

对于在排查中出现的各类问题，市纪委监委认真研判分析背后的原因，建立问题整改清单，给出工作建议，确保问题整改有序推进，同时以联席会议方式进行协商，研究拿出务实举措，向8个涉企执法部门面对面、点对点进行反馈，要求尽快制定完

实整改措施，明确整改时限、责任人，确保整改取得实效。针对一些对燃气企业具有监管权的部门在执法检查中缺少协作、存在多头重复检查问题，推动建立统筹协调机制，按照“应联尽联”原则开展部门联合检查，减轻企业负担。

今年以来，市纪委监委向涉企执法部门反馈问题158个，已完成整改120个，完善健全制度10个。同时，深挖查处背后的腐败和作风问题，截至目前，全市纪检监察机关在涉企执法领域共立案27人，给予党纪政务处分10人。

“我们将持续开展优化营商环境监督，严肃查处吃拿卡要、以权谋私、滥用职权等涉企行政执法腐败和作风问题，推动有关职能部门严格规范公正文明执法，助力营商环境持续优化。”市纪委监委相关负责人表示。

洮南：以“治”促“序”保畅通

本报讯（记者张赫）为提升城市建成区外围环境秩序，打造整洁规范的城市空间，日前，洮南市城市管理综合行政执法大队对城区外围开展了市容环境专项整治行动。

整治行动中，执法人员严格执行“定时、定点、定人”的网格化巡查机制，对责任区域实行全覆盖监管。发现建筑垃圾

及时清理；针对商户占道经营、杂物随意堆放等违规行为，坚持“宣传教育+整改规范”双管齐下，通过逐户宣讲市容管理规定，引导商户自觉落实“门前三包”责任，主动清理占道物品，规范经营秩序。

据了解，此次行动累计整改商户占道经营、占道修理、杂物堆放等违规行为180余处。

镇赉县：

构建全链条引才工作体系

本报讯（张磊 记者张赫）今年以来，镇赉县紧扣高质量发展需求，创新实施“高学历人才赋能工程”，以“三张牌”构建“精准招引——高效服务——产业转化”全链条引才工作体系。

打好“需求牌”，实现人岗匹配。组建专项工作组，深入100余家机关单位、重点企业，梳理形成涵盖社会服务、特色产业等8大领域的“紧缺人才需求清单”。围绕县域经济发展增长点，量身定制岗位150个，实现人才供给与发展需求深度契合。

打好“服务牌”，拓宽引才渠道。构建“线上+线下”立体化引才网络，依托就业平台、招聘

网站等渠道发布招聘公告，提升引才精准度。精简申报材料、压缩审批时限，为300余名考生提供“一站式”便捷服务。成功吸引吉林大学、东北师范大学等多所省内重点院校毕业生来到镇赉，形成青年才俊竞相奔赴的强磁场。

打好“升级牌”，助推产业发展。突出人才结构由“基础型”向“专业型”转变，各条线专业人才在推进教育科技人才产业一体化发展中大显身手，成为促进产业升级的“关键变量”和“核心优势”，为县域高质量发展注入强劲动能。截至目前，累计引进115名硕士研究生。

民警上门办证件 温暖送达百姓家

本报讯（何念 记者张殿文）“太感谢你们了，这么远还特意跑一趟，解决了我们家的大难题！”当镇赉县公安局东屏派出所民警为瘫痪在床16年的居民张某完成身份证换证采集时，家属握着民警的手激动地说。

此前，东屏派出所民警在走访中了解到张某因长期瘫痪，身份证即将过期，不及时换证将给张某的生活带来诸多不便。为解民忧，民警当即决定上门服务。

6月25日上午，民警携带设备驱车20公里来到张某家

中。考虑到其特殊情况，民警积极协调开通绿色通道。为采集到合格的证件照片，民警耐心调整拍摄角度，反复尝试，最终成功拍摄到符合标准的照片。方寸证件承载民生期许，20公里行程传递警营温度。

东屏派出所民警用实际行动打通了服务群众的“最后一公里”，让群众真切感受到公安服务的温度。镇赉县公安局将持续擦亮“暖心警队”服务品牌，让便民举措成为连接警民的“连心桥”，将公安服务的温暖送到群众心坎上。

保护古树名木 赓续历史文脉



▲树种：旱柳，杨柳科，柳属。
▲位置：中共辽吉省委旧址院内。
▲等级：三级古树，树龄153年。
▲状态：树高15米、胸径106厘米、冠幅15米；树高17米、胸径96厘米、冠幅18米。现为正常株，生长环境良好，现存状态正常。
▲古树历史：两株古树相伴而生，于1872年栽植。



▲树种：榆树，榆科，榆属。
▲位置：大安市太山镇解放村。
▲等级：三级古树，树龄151年。
▲状态：树高20米、胸径140厘米、冠幅22米。现为正常株，生长环境良好，现存状态正常。
▲古树历史：该树于1874年自然生长。

图文来源：

《白城古树名录》、白城市融媒体中心视觉工作室



为提高全民生态保护意识，日前，中国野生动物保护协会吉林白城护飞队志愿者携手镇赉县河长制办公室志愿者联合开展生态保护宣传，通过近距离的分享、交流，引导群众积极参与环境保护，自觉抵制破坏生态环境的行为。图为志愿者为市民讲解保护鸟类的重要性。

本报记者张殿文摄

S 视点

找人工客服，为啥这么难

●新华社记者 高亢 周思宇 于也童

“打客服电话就像闯关，它只会重复说‘好的’，却办不了事。”家住四川成都的王女士前段时间搬家后，想解除出租房缴纳电费关联的手机号，却因联系客服太费劲而一拖再拖。

不少消费者发现，现在打客服电话，想找到人工客服非常难，接电话的智能客服经常是“已读乱回”。智能客服日益普及，但消费者未必“买账”，该如何破局？

人工客服玩起“躲猫猫”

“以前打客服还能跟人说说问题，现在这些智能客服对老年人很不友好，电话里选项特别多，搞不懂也找不到活人帮忙。”重庆市民康奶奶告诉记者，她近期想报修电视，致电企业客服，选项过于繁琐还找不到人帮忙，特别无助。答非所问，找不到人工客服……不少消费者反映，一些在线和电话智能客服解决不了问题反而成了常态。

“我就想沟通一个售后问题。”北京市民小张给记者看她在淘宝上与客服长达三四页的对话，问题和需求说得很清楚，却一直是在“您当前的诉求是什么”之类的回复，更接不通人工客服。

“你有病吗！”小张气坏了，在表达了愤怒情绪后，人工客服才出来。

近日，记者实测了京东、优酷、饿了么等10余个App发现，这些App几乎都未设置一键转接人工客服的选项。某平台上，记者输入近10次“转人工”一直未能接通；有的客服中心入口设置隐蔽；有的客服电话需在强制听半分钟开场白后，经多次选择才能进入人工通道，一旦按错，就得返回重听一遍并重置……

人们苦“找不到人工客服”久矣。不少网友在社交平台上分享遇到“智障AI客服”的经历，甚至有网友研究出一套寻找人工客服的“攻略”——强调“3·15”“投诉”等关键词。有研究机构预测，中国智能客服行业2027年市场规模有望突破90亿元。但与行业蓬勃发展形成鲜明反差的是，消费者的满意度却持续走低：市场监管总局数据显示，2024年在电

商售后服务领域，“智能客服”相关投诉同比增长56.3%。

艾媒咨询2024年发布的《中国智能客服市场发展状况与消费行为调查数据》显示：无法解决个性化问题、回答机械生硬、不能准确理解提问的问题，位列用户投诉前三；有30.98%用户反映，智能客服无法照顾到老年人、残障人士等群体的需求。

智能客服“降本不一定增效”

智能客服越发普及，但消费者未必“买账”。技术创新为何没能带来服务体验的提升？

记者调研发现，多个平台对商家有回复时长考核要求。一名小红书商家透露，平台要求周会话量大于或等于200次、日订单量大于200单的商家，在早9点到晚11点期间，3分钟内回复率需大于80%，否则将进行扣除积分等惩罚。

考核严格，不少商家不得不将目光投向智能客服。在抖音电商平台售卖宠物用品的商户小朱给记者算了一笔账：雇佣一名客服，每月工资约4000元，而有的智能客服每月只需不到300元。

记者随机下载一款智能客服软件发现，其可接入千牛、拼多多等平台，软件月收费从258元到768元不等。一名业内人士给记者举例：某连锁干洗店使用智能客服后，人工客服从40人减至3人，节约了大量人力成本。

商家扎堆“上马”智能客服，但与此同时，不少智能客服软件并不“智能”。

记者采访了解到，目前，中小企业一般通过大公司的AI大模型接口，搭建自己的智能客服体系，或直接购买第三方产品，技术服务效能参差不齐。

近日，记者测试了多款目前市面上的智能客服产品，不少智能客服只会固定的“车轱辘”话来回应。“有的智能客服以字节为单位计费，平均一轮对话需要0.1至0.2元。”有商家告诉记者，出于节约成本的考量，小商家往往会选择价格更加低廉但能力较弱的智能客服。

广西天人人工智能应用技术服务股份有限公司联合创始人

张裕强表示，当前AI算法尚不成熟，而且很多企业仅向智能客服开放部分权限，多数仅限于回复信息。“就解决复杂问题的能力来说，目前智能客服与人工差距较明显。”

“消费者联络客服往往是一种宣泄式的交流，而智能客服机械式回复，可能激化矛盾。”信华信科技股份有限公司研究院院长孙伟宏说，尤其是老年人和特殊群体，对人工客服的需求度非常高。

“一项技术从出现到成熟，需要一个磨合和发展的过程。”孙伟宏表示，现在很多AI智能客服“一窝蜂上马”，企业往往忽视了用户体验的下降。

让AI与人工更好互补

“技术创新不能以降低服务质量，甚至变相回避提供服务为代价。”北京大学电子商务法研究中心主任薛军表示，消费者权益保护法规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受的服务的真实情况的权利；人工客服“躲猫猫”等现象，侵犯了消费者的知情权、选择权、求偿权等多方面权益。

“人工智能发展是大势所趋，智能客服与人工客服不该是‘非此即彼’的选择题，而应互为辅助和补充。”辽宁省重点新型智库政府治理研究中心特聘专家平健表示，购物咨询、酒店机票订购、预约挂号等需要快速处理、答案简单且大量重复咨询的领域，智能客服效率更高；但遇到复杂问题场景，如心理疏导、售后纠纷等服务，更适宜人工。

契合技术创新与服务质量之间的温差，各地在积极探索。近期，辽宁省沈阳市推出DeepSeek大模型接入的首批政务应用，市民拨打12345热线后，机器人可智能分拣工单，仅需10秒就能将诉求分派到对应办件单位。

“热线仍由人工提供服务，在医保政策等方面提供机器人解答服务，市民可自行选择。”沈阳市营商局副局长李犁介绍说，AI与人工互补推动政务服务效率提升。

“较理想的模式是‘人机协同’。AI先解决80%的标准化问题，剩下20%转人工，既省成本又不降低服务体验。”平健说。

“企业应充分调研用户需求，持续强化智能客服个性化服务的适配能力。”重庆大学新闻学院副院长曾润喜建议，针对老年人和特殊群体可设置一键人工或绿色通道。

张裕强认为，企业在严守安全底线的基础上，可适度拓宽智能客服的权限边界，积极促进形成服务效能提升和大众感受良好的双赢局面。

广西消费者权益保护委员会秘书长唐楚尧表示，消费者面对智能客服问题时，可留心保存通话录音、对话记录等证据；若与平台沟通无果，可拨打12315热线或通过“全国消协智慧315”平台等方式投诉。

（据新华社）