

打通服务群众“最后一公里”关键在“精准”

□本报评论员 郭振清

据《人民日报》11月24日报道，吉林省公安厅等11个省直部门共同磋商出具证明的依据，探索建立信息交换机制，给不该要的证明“除根”。原来全省公安派出所当年“被要求”开具的证明有51种，在这次清理规范中一次性“砍掉”42种，只保留9种，总量减少82%。

过多过滥的各种证明一度成为令广大百姓头疼的难题，社会舆论高度关注。一段时间以来，各级政府部门为此展开了大力清理，采取各种措施简化程序、方便群众。但仍有不少“证明难题”一直除不净，还在困扰着群众的工作生活。

上述报道中吉林省化解“证明难题”的有效做法，给予其他地方的启示在于，要想真正

化解“证明难题”，彻底打通服务群众的“最后一公里”，关键在于工作和服务的“精准”。

所谓精准，就是看问题、研究问题要找准症结，解决问题要对症下药，对症施治。这样，方能从根源上化解难题。比如，上述报道中吉林省公安厅有关负责人说：“清理证明，关键要解决谁要、该不该要的问题。”证明过多过滥，病根在各部门和单位的“需求侧”。倘若不清理那些不合理的“证明需求”，不对那些乱要证明的单位“开刀”，而只停留于砍掉“供给侧”即公安机关提供的证明，其结果必然是：要证明的还在要，开证明的却“依新规”不给开了——被夹在中间的群众办事就更难了。这是导致一些地方原本方便群众的举措最终变味为“为难”群众的重要原因。

不少事关民生的问题存在多年，各方一直在呼吁改革，但效果并不理想，包括不合理证明之类的社会治理难题，往往卡在“最后一公里”。这里面的关键就在于，一些地方和部门缺乏问题意识，面对问题找不到症结，因而解决问题抓不到要害，工作部署和举措缺乏精准性、目标性，甚至“东一榔头、西一棒槌”，客观上使相关举措沦为“形式服务”和“便民秀”。

实践证明，要打通服务群众的“最后一公里”，关键在精准。把握好这个关键，切实做到服务精准，需要各地各部门在贯彻落实中央的政策方针和改革举措过程中，始终坚持问题导向，注重实际，立足实际，从实际出发，只唯实，不务虚，放下架子，沉下心来，

深入到群众中间，把自己置身于现实问题中，了解群众的真实意愿，体验群众的真正难处。唯此，方能真正触摸到矛盾的节点，找到问题的症结，找到“七寸”。在此基础上，以直面问题、敢于担当的精神和魄力，制定出台有针对性的改革措施，真抓实干，使改革措施“精确制导”、“准确打击”，化解难题于无形，真正实现改革的便民、利民、惠民。

服务群众的“最后一公里”，表面看是距离，实质是隔阂，不容小觑。其中涉及广大党员干部和行政机关工作人员对群众的感情问题，涉及服务的思想意识问题，更涉及工作的路数和方法问题。期待更多的地方和部门在打通服务群众“最后一公里”的过程中，涌现出更多的精准之举、成功之举。



“一人户”

据央广报道，我国如今有超过5800万人一个人生活，单身家庭数量相当于全国总家庭的14%，而上海市每四户就有一户为“一人户”。独居老人增加、单身青年独居群体日益庞大，是“一人户”数量持续上升的主要原因。

随着近年来人口迁徙、跨城工作、多代家庭及成员减少等原因，独居的人越来越多，有未婚青年，也有“空巢”老人，还有很多受过良好教育、经济实力强的中年人崇尚独居，等等。独居人群数量上升，对传统的人际关系认知或许会造成一定程度的冲击，但这是城镇化进程中一种无法回避的现象。如何在完善相关服务上，让“一人户”过得更好，也许是人们更应该关注的事。

□赵春青/图 嘉湖/文



“捐赠过剩”呼唤信息共享平台

□张枫逸

2007年，四川攀枝花市米易县得石镇中心校在网上发帖，希望网友能为孩子们捐赠一些御寒衣物，很快，爱心衣物就从四面八方寄来，为学校解了忧。8年来，学校收到的衣物越来越多，让学校犯了愁。（见11月24日《华西都市报》）

早在去年7月，校方就在网上发布了带公章的情况说明，希望爱心人士暂停对该校的衣物捐赠，不少媒体也对此做了报道。但似乎并没有什么效果，今年学校又收到了数十

吨衣物。

爱心诚可贵，但过剩的爱心也会让受助对象遭遇幸福的烦恼——学校储藏室的衣物堆到了天花板，镇邮政所的营业大厅几乎被包裹占满。全校只有260多个孩子，这些衣服完全用不完，想转捐给其他需要的地方，但昂贵的邮费令这个山区学校无法承担。

这种“捐赠过剩”的尴尬，是典型的信息不对称造成的。学校的求助帖子是8年前发出的，当时不少家庭贫困的学生到了冬天缺衣少食，但近年来当地居民经济条件好转，孩子们已经不再需要捐赠的衣物了。而

当年发出去的那条帖子，至今仍然在网上不断传播，不明就里的网友还会照样献爱心。

消除信息不对称，单靠求助者出面说明作用甚微。国外学者做过一项实验，受众第一时间接受的信息，想要得到有效清除，至少需要数倍于第一信息的信息量。网络上，学校呼吁停止捐赠的消息，远远比不上当初求助帖子的扩散范围，甚至，校长在电话里婉言谢绝捐赠，还遭到斥责“不要在网上发啥帖子！”

目前，衣物捐赠主要都是民间自发，具有一定的盲目性，往往根据网上许多已经过时

(上接第1版)

手机安全软件统计的流量与运营商的统计为何有差异？中国电信内部人士介绍，手机安全软件是根据检测手机网卡产生的数据流来统计用户消耗的流量，运营商是根据基站等运营商自己的系统进行统计。两者之间存在一定的误差属于正常，如果差异过大，则有可能是一方出了问题。

近期，浙江省质监局、计量科学研究院通信参数实验室进行了通信流量检测试验，以验证运营商对流量测算的准确性：在三台多制式无线通信上网流量监测器中插入三大运营商SIM卡，下载同一文件，测试结果显示：流量检测数据偏差值为0.1%-0.15%。

河南联通公司网络与信息安全副总工程师宋凤忠表示，运营商内部有非常严密且精准的计费和财务报表体系，造假在行业里无异于自绝后路。

实际上，国内和国际上的通信运营商目前普遍采用了华为等公司统一标准通信流量计量硬件设备。“国内外该类设备的技术规格是统一的，运营商想单独造假‘偷’流量从技术角度基本不可能。”华为公司一位高级工程师告诉记者。

业内人士表示，通信运营商的通信计费和测量是一套非常庞大且严密的系统，牵一发而动全身。为了“偷”用户一点流量需耗费大量的经济成本去更改整个系统和设备，运营商没必要去花如此高昂的成本。

让流量跑得快成APP通病

网络安全专家裴智勇表示，除个别大流量“偷跑”事件外，其实流量非正常消耗已成智能手机通病，每天都有大量流量在不知情下流失。

流量偷跑问题与手机系统也有关。360手机安全专家买昭一丁表示，安卓系统对应权限是开放的，它允许多个程序同时运行，即

让流量跑得快成APP通病

使在用户退出该程序后，该程序还有可能在后台运行并消耗流量。

一名不愿透露姓名的APP从业者坦言，希望流量跑得快已是行业通病。这直接导致很多正常的、非恶意APP软件在制作过程中，设计了在安装时或之后“套取”用户手机后台使用权限，尤其是安卓系统下，很多软件都会在用户不知情、关不掉的情况下，肆无忌惮地更新、下载以增加流量消费，其中不乏很多知名APP软件。

庞大的利益驱动着APP制作们处心积虑在做好正常APP业务的同时也惦记着用户的流量。如今，手机APP非正常消耗流量的情况越来越普遍，这可能是大家觉得流量跑得快的主要原因。”裴智勇说。

而那些“大流量偷跑”的元凶是真正的恶意程序。360互联网安全中心数据显示，2015年第三季度安卓平台新增恶意程序主要是资费消耗，占比为53.1%；其次为恶意扣费41.5%和隐私窃取3.6%。资费消耗类恶意程序主要通过私下拨打电话、发短信、频繁联网等方式耗用户的流量和话费，是用户较难察觉的一种恶行。

“恶意资费消耗软件也形成了一个产业链，有的软件制作为了增加下载量，通过植入用户手机后台的恶意木马自动下载手机软件，造成用户流量不知不觉间大量消耗。”买昭一丁说。

360手机安全卫士监控数据显示，平均毎部智能手机每天偷跑流量约2.33M。“按照工信部最新公布的数字，今年1到10月移动流量平均资费为80元/G，据此保守计算，安装了360手机安全卫士的近6亿用户，每年因流量‘偷跑’而额外付出的流量资费就将近400亿元。”买昭一丁说。



地下管线有“户口”

据澎湃新闻报道，日前，江苏南京给城市地下管道进行了全面排查和“体检”，并正在将管道数据登记录入信息系统。同时，自主开发的地下管线管理APP也已经出炉，道路施工方可随时用手机进行查看。

近年来，城市地下管道被挖破而引发的事故频发，究竟哪里有管线，具体位置在哪，建筑施工方时常搞不清楚，即使知晓管线的存在，所掌握的信息往往也不够精准。如今南京市为地下管线“上户口”，是个不错的办法。期待APP能实时更新管线变更情况，保证数据的真实准确，让地下管线信息真正“活”起来。

免费流量可别领

“点击链接有免费的流量领……千万别进去”——据《新快报》报道，近日，公安部治安管理局官方微博告诫大家，此类做法其实是“广告公司想筛选哪些手机号是有效的”，一旦用户输入了手机号码，便上了钩。

点击链接领奖品、回复短信查积分、输入号码领流量……面对这样的“贴心”服务，不少人觉得并没有被要求输入银行账号、密码或者证件号码等身份信息，应该没有太大的风险，可事实上，不法分子窃取信息的伎俩越来越隐蔽。这也提醒大家，天上掉馅饼的事儿真没有，面对类似情况，还是要坚守防线，少一些好奇，多一分质疑。

多交一元才能存？

排队到银行窗口，递上卡和3000元存钱，工作人员却说存“整钱”得用自动存款机，在窗口“得带点零头”才行——据《新文化报》报道，吉林长春市民郭先生遇到这样的“奇葩”行规，无奈多掏出1元钱，在窗口存了3001元。

从银行的角度来说，柜面只办理“零存”业务的规定，自然有对储户进行合理分流、促使储户充分利用ATM机、减少储户排队时间等方面的因素，但都排队到跟前了，却坚持要储户掏出点“零头”，却也未免太教条了。到底，提升服务质量，银行还是要多为储户着想。

□韩韫超

的信息寄出包裹，很难做到有的放矢、合理分配。捐赠过剩并不是受助者不再需要，只是结构性过剩。全国现有832个贫困县，在得石镇中心校为多余的衣物发愁时，仍有一些贫困山区的孩子们穿着单衣过冬。同时，这种点对点的自发捐赠还存在一个问题，爱心人士捐出的物资，很多时候并不是对方所需要的。比如，得石镇中心校收到的包裹中，除了孩子的衣服外，还有多件成人的，但孩子们穿不了。

要解决捐赠过剩问题，需要有关机构或民间组织建立起信息共享平台，及时更新求助和捐赠信息、指导分配捐赠资源、删除已满足需求者的信息，从而实现爱心和需求的无缝对接，将温暖送给真正需要的地方。



加强APP市场监管，促进信息消费更加透明

独立电信分析师付亮认为，消费者普遍觉得现在流量越跑越快还有几方面的原因：一是随着4G流量资费下降，用户资费敏感度减弱，常开数据服务，有WIFI时也懒得切换的现象增多，导致使用流量明显增加；二是随着4G网络覆盖越来越好，更多的用户更换为4G手机，原本因为页面打开速度慢而随时中止、跳转的现象减少，用户消耗流量有所增长。

此外，新型应用铺天盖地。手机里各类型APP功能在不断翻新，很多以前手机上处理不了的业务，如今动动手指即可办理，给消费者带来更好的智能生活体验，流量消耗也在不断增长。

对于运营商“一投就买单”的现象，付亮认为，表面看解决了问题，但被大家理解为“理亏”。运营商一味赔偿并不能解决问题，有必要成立专门团队，研究流量走向及流量变化，调查流量增加原因，运营商要做好流量经营，从用户角度出发为其节省流量。

李铁军认为，为维护消费者权益，应加强对恶意APP软件制作的查处和打击力度。目前，不少“黑客”制作恶意软件，已形成有规模的黑色产业链。同时，各个安卓应用商店、平台管理依然存在漏洞，监管机制不健全。

国家信息化专家委委员宁家骏表示，监管部门和运营商都需要通过体制和机制的创新，将信息领域的监管和监督公开化，使老百姓的信息消费更加透明；国家网络安全形势严峻，加强智能应用APP市场的管理和监督势在必行，让流量消费更透明、顺畅，提升消费者信息消费体验。

(记者：高亢 罗政 詹婷婷 王贤)
(据新华社北京11月25日电)

北京“迁府”写入市委全会决议

市属行政单位2017年将迁入通州

本报北京11月25日电（记者郭强）今天闭幕的北京市委十一届八次全会的决议中，明确北京市将“集中力量在通州建设市行政副中心”。市委关于该市“十三五”规划建议中提出，确保到2017年市属行政事业单位整体或部分迁入通州区有实质性进展。

11月24日、25日，北京市委召开第十一届委员会第八次全体会议，审议通过了《中共北京市委关于制定北京市国民经济和社会发展第十三个五年规划的建议》。会议提出，推动“十三五”时期北京经济社会发展，要有序疏

(上接第1版)

面对挑战和危险，郝春雨迎难而上，凭借多年磨砺的过硬技能和心理素质，将电缆与插头稳稳地焊接到了一起，周边的舱板毫发无伤，没有一点点余物掉入卫星。从业二十多年来，郝春雨多次出色完成类似的紧急任务，获得国家多位航天权威专家的称赞和信任。

27岁被破格评为青年技师，28岁成为航天科技集团公司五院最年轻的中青年技能接班人，33岁被评为高级技师。多年来，她先后

解非首都功能，着力优化提升首都核心功能，集中力量在通州建设市行政副中心，严格控制人口规模，加快治理交通拥堵，加强城乡基础设施建设，提升精细化管理水平。

《建议》提出，集中力量在通州建设市行政副中心，坚持高起点规划、高水平建设，突出行政公职能，配套发展文化旅游和商务服务。抓紧行政办公区建设，确保到2017年市属行政事业单位整体或部分迁入取得实质性进展，带动其他行政事业单位及公共服务功能转移。

会议还强调，要深入实施创新驱动发展

战略，加快建设全国科技创新中心，积极培育经济发展新动力，激发经济增长新潜力，推动京津冀协同创新共同体建设和产业对接协作，要加快推进生态文明建设，加大环境污染治理力度，扩大环境容量生态空间，提高绿色低碳循环发展水平，健全生态文明制度体系，推进京津冀生态环境协同治理。要立足于建设以首都为核心的的世界级城市群，强化规划统筹引导作用，坚持按功能分区引导发展，构建结构合理的城镇体系，促进城乡发展一体化，着力形成平衡发展格局等。

回顾过去二十多年的成长和荣誉，她说：“我只是千万平凡操作岗位上的一名普通工人，忠实地履行自己的职责，做自己该做的事。”或许，正是这种简单而朴素的信念，成为她为祖国航天事业“守望星空”的力量源泉，推动她一步步取得今天的成绩。

凭借多年的积累，她带领团队不断实践摸

索，创造性地应用“红外热熔技术”“线接器的分体压接”等方法，成功解决工艺可靠性难题，顺利实现批量化生产，并将加工时间从2个半小时缩短到10天左右，成功实现了国产化任务。

郝春雨多次出色完成类似的紧急任务，获得国家多位航天权威专家的称赞和信任。

27岁被破格评为青年技师，28岁成为航

天科技集团公司五院最年轻的中青年技能接

班人，33岁被评为高级技师。多年来，她先

后

吉林永吉：电力先行助推地方经济发展

蓝图，先后向省电力公司争取了永吉一次变、口前西二次变、66千伏升开、搜登站、官地变电站5个新建项目，投运后可满足未来5年到10年的用电需要，对服务地方经济发展、增强区域负荷转带能力、提高电能质量起到至关重要的作用。

用心服务，奉献社会。吉林市宇丰米业有限公司是现代农业示范区万昌先导区内最大的现代农业经营主体，看着企业今天的变化，宇丰米业董事长杨雨峰说：“这都离不开电力企业的大力支持，供电企业这个‘先行官’的很称职！”过去宇丰米业厂区所在的万南线路老化，线径细，遇到恶劣天气经常跳闸，供电可靠率低，对企业生产用電影响较大，也在一定程度上制约了企业发展。考虑到宇丰米业生产用電需求及对地方经济发展的带动

作用后，国网吉林永吉县供电公司将于宇丰米业厂区所在的万南线路改造列入农网改造工程项目，新建12米杆塔143基，架设120导线7.2公里，改造后的配电线路供电半径缩短，线路规划更加合理，供电可靠率大大提高。多年来，该公司领导班子始终坚持统筹为先，加强组织领导，打造重点工程，坚持安全为基，严格现场管控，打造平安工程；坚持和谐为本，强化协调沟通，打造民心工程。据统计，2013年至2015年，该公司累计完成电网建设投资1.95亿元，结合农网改造工程，进行低电压治理，新建及改造台区144个，改造10千伏线路96.71公里，完成了中新食品区66千伏线路迁改、抗洪保电、冀东水泥、铁路大学等大型项目建设工作、完成“十三五”技改项目储备41项，总投资4432.5万元。

《指导意见》明确，从健全评审体系、优化评审条件、完善评审标准和建立长效机制等方面完善基层卫生专业技术人员职称评审工作。职称外语成绩可不作为申报条件，对论文、科研不作硬性规定，可作为评审的参考条件，引导医生回归临床。同时，强调评审指标

不再将论文、外语作为职称申报的“硬杠杠”

两部门发文引导医生回归临床

本报讯（记者王维砚）近日，人力资源和社会保障部、国家卫生计生委联合印发《关于进一步改革完善基层卫生专业技术人员职称评审工作的指导意见》，提出不再将论文、职称外语等作为职称申报的“硬杠杠”，引导医生回归临床。

要“接地气”，结合基层工作实际，依据医疗卫生机构功能定位和分级诊疗的要求，对县级医疗卫生机构和乡镇卫生院、社区卫生服务中心的卫生专业技术人员的评审标准