

# 城管的“背包”里装着精细化治理的诚意

本报评论员 韩福超

“像路面凸起的地钉、松动的广告牌，当场就能磨平、固定。”据6月20日《工人日报》报道，今年3月起，四川省巴中市启动“城管”项目——城管队员背着印有“城管服”字样，装有铲子、卷尺、噪声测试仪等工具的双肩背包，走街串巷去“上班”。这一工作模式旨在破解城市管理粗放、问题积压、治理效能不高等难题，从“被动处置”向“主动服务”转变。自启动以来，巴中市综合行政执法系统通过63名“背包城管”，收集一线民生诉求近6000个，绝大多数已解决。

巡街途中随手消除安全隐患、现场倾听居民诉求、就地化解轻微占道纠纷、帮办代办政务事项……据报道，当地城管工作过去以接诉响应、街面巡查为主，遇到问题先上报再解决，处理周期较长；现在，“背包城管”背着工具走到城市大街小巷、社区小区，把城市治理问题化解在一线。其最直观的突破是实现了治理端口前移，让城管工作超越了纠错惩戒、事后执法的单一维度，覆盖维修、劝导、答疑、帮扶等更多领域，从而实现多方共赢——群众得到更多实惠，城管执法人员职业获得感更强，城市治理更有精度和温度。

一个装有各种实用小工具的双肩背包，也装进了一座城市推进治理精细化的满满诚意。这其实是当下我国城市治理转型的一个缩影。近年来，多地涌现出一批亮眼的基层

治理创新实践，治理重心持续下沉、服务端不断前移、处置流程不断优化、治理主体不断扩容等是其显著特点。

比如，一些地方推出“背包警务”服务，民警背包上门提供信息采集、矛盾调解、证件办理等，将服务窗口搬到群众家门口；一些地方利用AI升级城市“智”理，通过AI技术快速识别堆物堆料、设施破损等问题，为背街小巷治理“把脉开方”；一些地方利用快速小哥、外卖骑手覆盖面广、机动性强的特点，鼓励他们通过“随手拍、随时报”参与基层治理，成为城市管理的“眼睛”和“耳朵”。此外，诸如“街巷长”“网格化”“街乡吹哨部门报到”等概念，也越来越为人们所熟悉，折射出多地城市治理正在向现代化和精细化演进。

通过升级技术手段、激发社会参与扩大治理“半径”，通过服务理念升级、工作方式改进缩短与群众的服务距离，这是提升城市治理水准、回应群众对宜居城市和美好生活期待的必然。2025年中央城市工作会议明确指出要“创新城市治理的理念、模式、手段”，要“转变城市工作重心，更加注重治理投入”。各地实践正在给出答案，诸多创新探索背后

是治理重心逐渐从“管住人”转向“服务人”，从“坐等诉求”转向“主动寻需”，从“单打独斗”转向“共建共治”。其核心是对“人民城市人民建，人民城市为人民”的践行。“我们多走一步，群众就少操一份心”——“背包城管”队员的话，恰是对“人民城市”理念的生动诠释。

城市治理现代化、精细化程度的提升，也面临着一些现实挑战。城市规模扩张带来治理体量的持续增大，民生诉求日益多元，安全风险点多面广；数字化赋能的过程仍存堵点，部门协同壁垒尚未完全打破，基层人员力量、经费保障等难以匹配精细化治理的需求。如何理顺权责关系、优化资源配置，持续完善治理体系，考验着城市管理者的智慧。

治城之道，贵在亲民；善治之举，始于微末。一座城市的文明与口碑，不仅在于主干道的鲜亮亮丽，更在于背街小巷无隐患、居民烦忧有人管。发动多元力量，织密治理网络，推动刚性管理向柔性服务转变，其最终指向的或许不是管住了什么，而是解决了什么、赋予了什么、温暖了什么，这应该是城市治理的更高境界。

## 社评

中国新闻名专栏

一座城市的文明与口碑，不仅在于主干道的鲜亮亮丽，更在于背街小巷无隐患、居民烦忧有人管。发动多元力量，织密治理网络，推动刚性管理向柔性服务转变，其最终指向的或许不是管住了什么，而是解决了什么、赋予了什么、温暖了什么，这应该是城市治理的更高境界。

“像路面凸起的地钉、松动的广告牌，当场就能磨平、固定。”据6月20日《工人日报》报道，今年3月起，四川省巴中市启动“城管”项目——城管队员背着印有“城管服”

## AI赋能文旅，游客体验是关键

徐建辉

据6月21日《人民日报》报道，近日，多地智慧旅游又有新亮点。贵州的“黄小西”、浙江的“杭小忆”、江苏的“下扬州”……在手机上搜索这些文旅小程序，就能获得一位“有问必答”的“数字导游”。

一部手机、一个小程序，正在悄然改变人们的出行方式。风口之下，我们更需冷静思考：AI+文旅的融合点与落脚点究竟是什么？

AI赋能旅游，必须以便利游客出游、提升旅行体验为中心。贵州“黄小西”融合多平台数据，实现了从“人找服务”到“服务懂人”的转变。黄山通过分析游客行为数据，提前预测客流高峰，优化摆渡车调度。这些探索之所以值得肯定，恰恰因为它们把技术用在了刀刃上，帮游客少花时间找路，多花时间感受风景。

同时，我们也需警惕AI+文旅的跑偏风险。景区上线AI导游，别仅仅是跟风炫技，这其实对导游服务的精准性、及时性提出了更高要求。要避免一些景区将“数字导游”当成“二次消费”入口，如果问个路还会先弹广告、查个餐厅先被推荐套餐，可能会为游客添堵。此外，也要防止打着AI旗号过度收集个人信息，让游客隐私频频“裸奔”。

AI赋能文旅，首先得让游客“用得上、用得好”。如“下扬州”小程序在建设初期就制定了信息安全三大体系总体策略，强化风险识别和预警能力，保护用户隐私。这说明，技术跑得快，安全这根弦不能松。游客需要的不是花哨的“科技秀”，而是真正懂他、帮他的“数字伙伴”。

更深层看，AI+文旅的价值还在于推动产业从门票经济走向综合消费经济。如黄山通过全链条数据对接，把吃、住、行、游、购、娱串成一条线。这背后是服务逻辑的转变，从“我有什么你来看”变为“你想看什么我来配”。评判AI+文旅的标准，不该是技术有多炫，而是游客的一句“真方便”。

眼下，AI大模型应用爆发式增长，AI赋能文旅的过程必须严格遵守法律法规，尊重社会公德和伦理道德，让技术回归服务本位，让游客体验成为关键标尺。期待在AI的帮助下，更多游客能少些焦虑多些从容，每段旅程都能更省心安心，从而实现智慧文旅的持续健康发展。



图说

## 贴心

据6月20日新华社报道，今年“五一”假期，湖北武汉地铁梨园站内的“无人行李箱”走红，被网友点赞“这样的城市好有安全感”。端午假期，梨园站再度迎来大客流，和当初游客自发靠墙堆放行李不同，如今站内有了专属存放区，新增了监控，还有民警定点值守。

武汉地铁“无人行李箱”最初出圈的关键词是“信任”“默契”“治安靠谱”。这一次，赢得点赞的是公共服务的精细化。从“游客自觉”到“城市自觉”，从“无人看管”到“专人值守”，当地精准捕捉到出游痛点，完善公共服务，稳稳接住了群众需求。近年来，越来越多的地方练就一双“慧眼”，及时发现并化解群众的“急难愁盼”。如一些地区的“小巷公交”开进狭窄街巷，打通城市交通“毛细血管”；有的地区推进“随手拍”与“速整改”，鼓励市民对城市生活提要求……这些细节生动诠释着治理的智慧与温度。期待更多地区“问需于民”也“问计于民”，不断推进“城市让生活更美好”。

李法明/图 陈曦/文

工人日报 网评

### “智驾≠代驾”还要说多少遍？

龚先生

广东陈女士一行三人乘坐某平台顺风车时，发现司机长时间开启智能驾驶，双手脱离方向盘玩手机，先后6次打瞌睡。

近来，司机使用智驾系统导致安全风险或酿成事故的报道不时出现，越来越多人开始理性地认识到：技术可以减负，却不能代劳。

在智能驾驶领域，技术进步的初心，应是在充分保障安全的前提下解放人，而非无原则纵容人的懈怠。在尚处技术发展过渡阶段的“人机共驾”期，行业如何客观呈现技术优缺点而非制造不切实际的信任，相应的制度建设、司机素养提升等又该如何与时俱进，这或许是此番事件背后更值得思考和解决的深层问题。

网友跟帖——

@半半：人命关天，岂能儿戏！

@悦读：辅助驾驶还没安全到可以“大撒把”的时候。

阅读全文请扫码“工人日报e网评”

## 别让“必出片”偷走旅行的本真

张玉胜

日前，中国青年报社社会调查中心联合问卷网，对1501名受访者进行的一项调查显示，90.7%的受访者感到当前“旅游必出片”现象普遍，63.3%的受访者坦言旅途中过度关注拍照效果，忽视景色本身，43.9%的受访者陷入“拍完即走”的快餐式旅游模式。（见6月18日《中国青年报》）

没出片等于白来一趟？当旅行重心全被压在“出片”二字上，我们不禁追问：旅游究竟是在看世界，还是为朋友圈打工？

笔者看来，“旅游必出片”背后有三重认知陷阱。一是把“记录”异化成“表演”。取景框成了“囚笼”，人在现场心却在揣测朋友圈会收获几个赞。千里迢迢赶来，却错过了街角的晚风、小吃摊的热气、同行人的笑闹，这些无法被精修的瞬间才是旅行给我们的真正馈赠。

二是误把“网红模板”当作“必看清单”。不少游客绕开风景却绕不开打卡点，“拍完即走”成了流水线式旅游。算法不断推送的同质化经典机位，让旅游变成一种对他人经验的复制粘贴，因此往往失去了那些独一无二的邂逅与惊喜。

三是低估了“不完美影像”的情感分量。一张没调色、没对齐构图的合影之所以动人，是因为它锚定了那一时刻游客真实感受到的温度，而非它够不够格“上热门”。

旅行的意义不是向他人证明“我来过”，而是在途中与自我、自然和世界对话。跳出“出片”怪圈，我们需调整自身的心态与行为。首先，重塑记录与感受的平衡。不妨尝试“限时拍照法”，迫使自己在快门前思考画面的意义，或采用非视觉记录手段，如录音笔采集市集声、用速写本勾勒建筑轮廓等，建立更立体的记忆档案。

其次，要拥抱“反向旅行”与沉浸式体验。可尝试放下攻略与相机，不设目的地地开启旅行，用脚步丈量城市，用五官感受环境。那些无须修饰的真实旅途——古迹带来的震撼、美食带来的愉悦、自然带来的平静，往往比点赞过来的滋养心灵。

此外，也要正确看待社交平台。相比朋友圈的点赞互动，旅途中那些真实感受，才是永远留在记忆里、更能滋养心灵的养分。

## 27位茶农20位是演员？直播“助农”岂能成造假“坑农”？

张西流

据6月22日央视报道，近期，有消费者反映称，一些销售普洱茶的网络直播间已然成为营销作秀骗局的高发区。各种号称出自名山名寨、几百元一斤的古树茶，几十元乃至十几元一片的珍藏版饼茶比比皆是。一些主播张口就是“正宗核心产区、纯料古树、收藏保值”，都是货不对板的普通茶叶，甚至打着“助农”旗号雇佣演员扮演茶农带货，某直播间里在场的27位茶农中，有20位都是演员。

古树茶凭借独特风味成为直播助农爆款，本是拓宽茶农增收渠道的利民载体。然而，一场场虚假营销不仅欺骗消费者，更挤压了正经茶农的生存空间，让初心向善的直播支农，沦为收割流量、坑害农户的造假闹剧。

造假古树茶直播已形成完整灰色产业链。主播团队远赴茶山摆拍，将普通茶叶包

装成百年古树茶，动辄以极低价格抛售天价名茶，靠信息差制造物美价廉假象。镜头里朴实的茶农有不少都是临时演员，定价、话术、货源全由运营团队把控，本地茶农仅有微薄分成，甚至被迫压低茶叶收购价。守着古树茶园、踏实做茶的农户，反倒因成本高、不擅炒作，产品陷入滞销，出现“劣币驱逐良币”的行业困局。

虚假助农直播，至少会造成三重伤害。对消费者而言，高价买到以次充好的茶叶后，维权取证繁琐，权益难以保障。对茶农而言，虚假古树茶透支古树品类口碑，一旦信任崩塌，真正的古树茶销路或将受阻。对直播助农业态来说，助农本是平台扶持乡村产业的正向赛道，造假泛滥会消解人们对乡村直播的善意，损伤电商赋能乡村的发展根基。

这一乱象的根源，在于平台审核不严、违法成本偏低。部分平台只看销量流量，对茶叶产地、原料等级、主播身份等缺乏实质性核验；线上取证难、跨区域执法周期长，不法

商家更换账号、私域引流持续作案，惩处力度不足以形成震慑。

守护直播农本色，需平台、监管、行业协同发力。平台压实主体责任，完善农产品溯源体系，要求古树茶售卖者上传茶园资质、原料检测报告，严查演员扮农户、虚构产地等虚假场景直播，对屡次售假账号永久封禁。市场监管部门要有针对性地开展茶叶直播专项整治，依据反不正当竞争法、广告法严惩以假充真、虚假宣传行为，落实退一赔三处罚，斩断造假产销链条。行业协会不妨建立古树茶分级标准，推行产地认证标识，引导茶农抱团合规经营，靠品质赢得市场。此外，还需畅通维权渠道，简化消费者举证流程，降低农户维权门槛。

古树茶承载的是茶农生计与地域特色，不容虚假营销肆意消耗。唯有扎紧监管篱笆，抬高造假成本，守住诚信经营底线，才能杜绝山寨古树茶乱象，让直播平台真正成为茶叶出山、农户增收的阳光通道。

## 当挺身而出被恶意揣测，后果会怎样？

胡欣红

据6月21日红星新闻报道，近日，江苏苏州一家烤鱼店里，一名女顾客异物卡喉，情况危急。后厨的刘师傅听闻险情后，急忙接力施救，最终帮顾客顺利脱险。视频传到网上后，一些网友却质疑刘师傅故意不穿衣服、借机贴近女性占便宜，逼得带伤救人的刘师傅专门录视频自证清白，展示腹部未愈合的热油烫伤，解释情急之下来不及穿衣，施救时烫伤水泡因受力而破裂，事后还专门前往医院处理伤口。

一场救人善举竟演变成救人者被迫自证清白的闹剧，这般“按键伤人”荒唐又寒心。

事急从权，以所谓“体面”“分寸”的道德洁癖苛求危急时刻的施救者，本身就不可理喻。紧急情况下，分秒之差就是生死之别。刘师傅在后厨因原有大面积烫伤无法穿衣，听到呼救时满心只有救人。海姆立克法急救需从背后环抱、用力冲击被救者腹部，躯干接触在所难免。此番情景下，岂能用日常社交的男女边界标准，去审判生死一线的急救现场？

这类苛责施救者的网络暴力并非孤例，暴露出一种危险的“完美施救”逻辑。发生在广西高速路上的一场车祸中，主动上前开门、呼喊支援的过路司机，被指责“只会动手不动手”，却鲜有人提及车门锁死、贸然砸窗恐造成二次伤害的现场困境；上海某商户托举救

下悬空在扶梯上的女童，却因托举臂部的标准施救动作，被扣上“揩油”污名……具体情节虽不尽相同，但“键盘侠”的套路如出一辙，即拿着放大镜在善举中挑所谓的瑕疵，用脱离现场的完美标准审判挺身而出的普通人。

危急时刻苛求完美施救，本质上是在伤害社会的互助生态。当救人需要自证清白，当挺身而出有可能被恶意揣测，在下次遇到险情时，人们是否会产生“多一事不如少一事”的自保心态？当这种心态日益普遍，或将无人敢对陌生人伸出援手。生命安危面前，世俗礼节、性别避嫌都应当让步，“救人不避嫌”理应成为社会共识。施救过程中无法避免的肢体接触、无暇顾及的外在体面，都应当被更好地包容和理解。

善意不该被无端解构，见义勇为者更不该独自承受网络流言的伤害。针对造谣、恶意揣测、人身攻击的网暴言论，《网络暴力信息治理规定》划定了清晰红线，侮辱、诽谤他人者，须依法承担赔礼道歉、赔偿损失的民事责任，若情节严重还将受到治安处罚乃至刑事责任追究。平台要压实主体责任，建立网暴实时识别、快速处置机制，及时清理恶意评论、限流极端账号，为遭受非议的施救者提供网络保护。网信、公安部门要完善溯源追责机制，打破“法不责众”的治理困境，让“按键伤人”付出代价。普通网民也应正确看待施救者的不完美，多些共情理解，少些道德审判，声援被网暴的施救者，不让善意孤立无援。

“君子坦荡荡，小人长戚戚”。刘师傅表示，如果再遇到类似情况，他还是会及时救人。做人做事，问心无愧就好。而如何升级相应的规范和惩戒手段，坚决对“键盘侠”说“不”，则是法治社会的重要课题——这不只是给见义勇为者一个说法，也是清朗网络空间、营造和谐社会的应然之举。

## 媒体声音

### 诚信计量，让菜篮子“秤”心如意

近日，市场监管总局出台我国首个集贸市场计量信用评价规范性文件，明确从单纯的“管秤具”变成“管商家、管信用”。

“新湖南”客户端评论说，秤具今天调准、明天作弊，监管难免陷入“查时合格、查完复原”的拉锯战。新出台的制度安排，将失信成本大大提高——不再是罚钱了事，而是整个市场的信用等级的逐渐降低，后续面临的可能是公开曝光和退市风险。当“缺斤短两”真正成为商户不能碰、不敢碰、不想碰的禁区，公平交易便获得了制度层面的刚性守护。守护集贸市场的公平交易，就是守护百姓的“菜篮子”。

### 万元可获获奖名次，“症结”到底在哪

一些中介机构通过“挂名”和“项目整体售卖”的方式，明码标价出售一些国家级大学生赛事奖项，称拿不到奖可以退款。

“光明论”微信公众号评论说，花钱就可以成为国奖获得者，从而换取保研资格，这让真正投入科研的学生的发展空间遭受挤压，是“劣币驱逐良币”，还会侵蚀赛事评审的公信力，扰乱健康的科研竞争环境。通过买“挂名”奖项来换取保研资格加分，是一种供需逻辑的产物。真正改变这种状况，竞赛本身的公信力以及学校人才培养模式，都当有根本性改变。否则，“买奖”就将继续成为一个相互“配合”的游戏。

### 谨防变味的“素质拓展基地”

近日，贵州一21岁男子发帖称，自己因熬夜被父母送进重庆一素质拓展基地进行“矫正”，其间还受了伤，被限制人身自由8天，引发广泛关注。

澎湃新闻评论说，成年人被迫拉去“矫正”，不是简单的教育观念、教育方式的问题，而是涉嫌违法乃至犯罪的严重问题。所谓的“素质拓展”“成长基地”很可能演变成体罚、虐待、殴打、拘禁，这对合法的、规范的培训机构可能造成一种污名化。治理“暴力矫正”乱象，家长的明辨是非和边界坚守也很重要，一些行为不符合家长预期的孩子未必是病了，而是“家长以为孩子病了”，该调整的是家长的心态与观念。（嘉潮 整理）