

梦天升空,让浪漫照进现实

张萍

中国新闻专栏 之江观察

11月1日,梦天实验舱与空间站组合体完成对接。从“天宫”入梦到“梦圆航天”,中国人马上将在太空住上“三室两厅”,如何不令千万网友“想想就激动”。中国航天人用这一历史性的成就,为我国载人航天工程立项实施30周年献礼,宇宙级浪漫总能让人情感破防。

每逢航天领域大动作,一些航天领域的特有浪漫都会被翻出来,戳中人们的小心脏。比如“梦天”发射当天恰逢钱学森逝世十三周年纪念日,从2003年首叩太空到2009年,每位中国航天员从太空凯旋,都会

看望钱老。在这一天打响中国空间站“T”字基本构型的收官之战,被认为是航天人对钱老特别的缅怀和致敬。

比如与问天、天舟、嫦娥、玉兔等航天器命名一样,都来自中国传统文化典籍,“梦天”源自唐代诗人李贺的诗作《梦天》,他在《梦天》中描绘了梦游月宫、下望人间的奇特想象。

比如“梦天”发射现场,一位国科大杭州高等研究院特聘副研究员向女友跪地求婚,他向全世界宣布:“窄线宽激光器随梦天舱奔向新征程,我的生活也该步入新阶段啦。”

的确,航天事业如此浪漫,它是大地栖居者写在星空的诗行,是人类向古老宇宙发出的童真之问。航天人的浪漫,也深入骨

髓。“人类渴望的宇宙航行的时代真正开始了。”钱学森先生三十年前的一声感叹,一幅以群星为背景的宇宙探险图缓缓打开。

透过这些浪漫细节,我们看到人文与科学如此和谐地共生,相互阐释又相互赋能。同时真切地感受到,千年的怀想走进当代现实,飞天之旅走出坚实步履,靠的是科学对人文的支撑,靠的是一代代航天人的接续奋斗——宇宙级浪漫的柔软表达,来源于航天科技的硬核发展。

唯美的背后,总是写着一个个大大的“难”字。这次,梦天实验舱在数百公里外的太空,与空间站组合体上演“万里穿针”神技,这一“梦·天之吻”,被航天人称为“难”上加“难”。再难,也要搞出“金刚钻”。从东方红一号到北斗组网;从载人航

天到深空探测再到建造空间站,中国航天事业取得的一个又一个里程碑,哪一个不是成如容易却艰辛。

踏万难为不难的,是人。从杨利伟“觉得自己快不行了”,到大家熟悉的“感觉良好”“北京明白”,航天事业中的有名氏、无名氏,用极致攻关、牺牲奉献,共同创造了非凡业绩,共同写就了“两弹一星”精神、载人航天精神、探月精神、新时代北斗精神。

“不满是向上的车轮”。中国航天事业的高度不断被刷新,我们于其中放飞着浪漫的想象,歌颂航天人的付出,有幸见证一个航天强国的崛起,也无比清醒地认识到,星空浩瀚无比,探索永无止境。国家要强大,文明要演进,唯有永不停歇的科技创新与技术进步,才能让浪漫想象照进现实。

快评慢弹

“我知道我配不上发货,大家都发货了,不像我,连催的时候都小心翼翼,成了一只可笑的热场笑料。我也知道我配不上提早发货的门槛……”最近,双十一预售已开启,一些消费者与客服沟通、催发货的言语迅速“出圈”,引发热议,被称之为“发疯文学”。不同于以往热过的“废话文学”,“发疯文学”最重要的一个应用场景是:与客服的对话。跟客服扯皮争论好多天,一顿“疯话”输出,客服从一开始的智能客服的格式化标准回复,变成了人工回复,投诉问题立刻解决,这让不少网友惊呼“真的有用”。

这种话语方式,好玩之余也不禁让人感叹:做个消费者,真不容易。想想自己是不是有过这样的体验:你给运营商打电话,接待你的头一棒就是智能客服;你在平台客服投诉,它就推送一堆常见问题列表,点击后绕来绕去,最终还是没解决你的问题;你着急办业务,机器人却总是不紧不慢地给你念广告;还有不知疲倦的AI智能推销电话,在双十一前更是变本加厉地狂轰滥炸。你和电话那头谈了半天,才惊觉那不是真人。

客户服务是消费体验里重要的一环,而如今消费者面对的客户现状,被大家总结为:问不到的AI,找不到的人工客服。和人工智能客服对话,常会有一种快被逼疯的感觉。由此,一些消费者“以毒攻毒”“以疯治疯”,而高级一些的人工智能识别出人类情绪,才转向人工客服。“发疯文学”靠着情绪张力立显神效,不仅疏导了情绪,还能快速达成诉求,无厘头的“发疯文学”背后,其实是消费者的焦虑和无奈。

在用工成本不断提高的情况下,接入智能技术,已成大势。为何智能客服让人觉着是“智障”?这既源于技术上的不成熟,更在于商家对“服务”二字认识的不足。使用了人工智能客服,有些商家就做起了“甩手掌柜”。但是,商品是标准化的,服务却是多样化的。很多情况下连人与人的交流都无法解决问题,仅仅依靠智能客服显然更不可行。在没有人工客服的配合下,智能客服的缺点被放大,从而导致消费者越来越不认可智能客服,并由此陷入一个恶性循环。

显然,“发疯文学”只是好玩一时,很快便会烟花散去。但我们期待的是科技向善,科技发展是为了更好地造福人类,而不是给人类添堵。在享受人工智能带来的便利之时,也应预见未来它对社会秩序可能产生的冲击,既不能因噎废食,更不能放任自流。

技术升级让人工智能设备变“聪明”的同时,也要加大监管力度,用其所长,避其所短。比如,投诉咨询这类客服,人工客服不能缺位,智能客服与人工客服应当相互补充,而不是取而代之。对于一些特殊领域如金融安全、特殊群体如老年人,还应该设置一键切换人工服务的功能。同时,人工智能推销也不能毫无节制而成为骚扰,相关部门要提早介入监管,消费服务不能忽视消费者的基本权益和个体感受。

正视「发疯文学」背后的问题

陈进红

20年前“数字浙江”的构想

江坪

早在大约20年前的2003年1月16日,时任浙江省委书记习近平同志就全面阐述了“数字浙江”的构想。事情经过,在《习近平浙江足迹》中有详细记载。

那天,新落成的浙江省人民大会堂内,省十届人大一次会议开幕,既是省委书记又是代省长的习近平作政府工作报告。他说:“数字浙江是全面推进我省国民经济和社会信息化、以信息化带动工业化的基础性工程。”报告中,“数字城市”“电子商务”“加快建成全省信息应用体系主体框架”……一个个新词语和说法,传递出一个清晰的信号:未来,“数字浙江”将会成为浙江的一项战略性任务、基础性工作和主导性政策来布局实施。

什么是“数字浙江”?台下的人大代表大部分觉得,这个概念太新奇了。那时候,要说电脑,大家已经陌生了,但是论互联网,可远远没有普及。

近20年过去了。由当年的“数字浙江”建设发端,今天数字经济已成为浙江经济增长的引擎。2021年2月18日,省委召开全省数字化改革大会,全面部署我省数字化改革工作,提出打造全球数字变革高地,数字化改革成为浙江自主创新鲜明的底

色、闪亮的名片。

习近平总书记指出:“网信事业要发展,必须贯彻以人民为中心的发展思想。”“要适应人民期待和需求,加快信息化服务普及,降低应用成本,为老百姓提供用得上、用得起、用得好的信息服务,让亿万人民在共享互联网发展成果上有更多获得感。”如今,人民共享互联网成果已经在各个方面体现出来。例如,杭州万寿亭农贸市场为用户提供“宋小菜”APP下单服务,摊主徐宏齐以前凌晨1时就要到勾庄去进货,回来已经5时了,还要理货摆摊,一直忙到中午。现在,他可以在“宋小菜”上订货,一是方便,订的菜都会送到他摆摊的菜场附近,放在冷链小仓库里,推个小车去提货就行,不用再赶路去批发市场;二是省钱,菜品好,浪费少,省了来回跑批发市场的交通成本,再削去一些杂费,算下来比市场进货便宜10%至20%。

目前,我省各行各业运用“互联网+”已经非常普遍。试想连菜市场卖的菜农们都通过互联网改变了长期的生活习惯,并提高了效益,就更不要说义乌电商村的村民了,当然还有因为世界互联网大会而感受到翻天覆地变化的桐乡乌镇人民。

画中话



15分钟养老服务圈

老龄化已成为我国一个严峻的社会问题。“十四五”期间,我国将建设15分钟养老服务圈,健全居家、社区、机构相协调的照护服务体系,每年打造1000个全国示范性老年友好社区,在老年人出行、就医、消费和娱乐等方面全方位提供支持,并将全面落实老年人照顾服务项目,让老年人真正得到实惠。

·资讯·

平湖:多部门联动推进专项治理新能源汽车充电难

彭建伟

近日,在平湖市当湖街道东方绿洲小区西侧,20个电动汽车充电桩正式通电投入使用。“我们倒排工期,在保证质量的前提下,加快建设,比预期提前了近半个月。”项目施工负责人说。

东方绿洲小区是动迁安置小区。因车位不固定、产权不清晰等问题,此前新能源汽车充电桩迟迟没有安装。不少居民反映,没有充电桩,生活很不方便。前不久,平湖市纪委监委发布了有关新能源汽车充电桩专项治理专项治理的消息,小区住户抱着试试看的念头,拨打了求助热线。“没想到这么快就解决了,效率特别高。”东方绿洲小区居民李先生十分高兴。

近年来,随着经济社会的发展,新能源汽车的购买使用人数日趋增多。充电桩数量少、老百姓充电难等问题

日益凸显。“群众利益无小事!”平湖市委市政府有关负责人说。为此,平湖将“新能源汽车充电难问题专项治理”列入今年漠视侵害群众利益问题专项治理工作清单。为确保专项治理取得实效,平湖专门成立由分管副市长任组长的工作领导小组,明确由发改局牵头协调、纪委监委负责跟进监督。

精准破难,方向需明。为加快解决新能源汽车充电难问题,平湖开展了系统、深入地排摸。“全市公共充电桩建设基础尚可,但现有设施利用效率不高、布点规划覆盖面不全、老旧小区充电桩建设需要规范等问题比较突出。”平湖市发改局有关负责人说,针对发现的问题,平湖立即制定出台专项治理工作方案,明确治理的主要目标和具体措施,并将工作任务细化分解至各镇(街

道)。与此同时,平湖市发改局联合纪委监委建立起督查督办、整改联动等机制,督促相关职能部门各司其职,密切配合,有针对性地加快整改,截至目前,已督促整改问题50多个。

多部门联动,破解充电难。针对老旧小区充电桩建设流程不规范问题,建设部门制定出台新能源汽车充电设施建设管理流程;对于非新能源汽车占用公共充电桩车位,综合执法部门进一步加大执法力度,先后查处违法案件9起,有效提升现有设施的利用率;充电桩需加强投资建设运营,平湖供电部门充分发挥充电网建设主力军作用……

自专项治理开展以来,平湖加快推进充电桩基础设施配套优化完善。眼下,在高速服务区、主城区公共停车

场、客运站和重点景区等重点区域,充电桩基本实现全覆盖,数量充足运维良好,硬件与服务基本能够满足车主需求。数据显示,截至目前,平湖全市共有公共充电站42个、充电桩452根,并建成平湖首座液氢油电综合供能服务站,可同时满足氢燃料电池车与电动车的需求。



平湖市新能源汽车充电专项治理工作督查组实地察看小区地面车位充电桩电缆铺设情况 彭建伟 摄

清流入村景更美 西湖区创建杭州首个农污“零直排村”

周静 毛桂龙 郑铃

金秋时节的铜鉴湖畔,碧空如洗,白云轻飘,层林尽染,美不胜收,引来无数游人前来打卡。但很少有人知道,湖区西南角的地下还“藏”着湖埠村农村生活污水治理设施。

与人们印象中不同的是,该处理设施不但没有异味,还藏在了地下,地上布满绿植、休息圆凳和鱼池景观等。终端处理后的尾水随着自动喷淋浇灌周边绿化植被,尾水池里还养着小鱼。整个处理设施看起来如同江南水乡村院式景观建筑,与铜鉴湖美丽的湖光山色融为一体。

湖埠村农村生活污水治理设施是西湖区以杭州市农村生活污水治理“强基增效双提标行动”为契机,积极推进农村“零直排村”创建工作实践的缩影。为进一步推进农村生活污水治理闭环,实现从“有”到“好和美”的转变,去年以来,西湖区以“五全”理念即“污水全收集、雨污全分流、处理全达标、资源全利用、监管全智慧”为引领,先行先试,在湖埠村积极开展“零直排村”创建工作,形成农村污水治理整体解决方案,实现农村地区“生产、生活、生态”三生融合的理念。

今年9月,该村经过市建委专家组评定,成为杭州市第一批第一个农村生活污水“零直排村”。

在具体创建工作中,西湖区研究

制定“零直排村”建设行动方案,邀请第三方技术力量全面普查湖埠村市政排水设施现状。该区通过实地排查等多种举措,全面查清村庄区域内各类产业污水源、农户三水接入等情况,建立数据档案清单,编制完成排查成果报告。通过先进的检测手段,对全村雨污主管、支管进行一次“健康”体检,制定了针对性修复措施。此外,西湖区还将一些农污治理成果及政策文件分享给当地的党员群众,调动老百姓支持农污治理工作热情,增强治水、护水、爱水的主人翁意识,建立可持续发展的长效管理机制,巩固治水成果。

同时,西湖区针对湖埠村污水终端“小、松、散”的现状,通过“五合一”改造,在远离农户居住区域重新选址将湖埠村污水终端集中一处,终端工艺采用了新型MABR工艺技术,确保了噪声、臭气、水质符合标准。终端处理后产生的尾水就地回用到铜鉴湖周边的绿化,运维废弃物则集中运送至双浦镇废弃物处理中心,实现了尾水、有机废弃物的资源化利用。

生态兴则产业兴,环境美则家园美。在湖埠村农污“零直排村”创建的过程中,西湖区以“打造共同富裕示范区首善之区”为目标,探索“绿水青山”与“金山银山”的转化通道,激发乡村振兴新动力。

农污治理 杭州样板



双浦镇湖埠村农污处理设施 (图片由西湖区住建局、双浦镇人民政府提供)

余杭五常街道:“码上政策”精准助企直达快享

宇文列锦 王燕敏

“在企业码五常专区‘码上政策’专区简单回答了几个问题,没想到就能找到政策申报的要点,助企服务员还专门上门服务指导,让我们顺利完成了今年的国科小申报,真是太方便了!”杭州乐町科技有限公司负责人说。

近日,余杭区科技局发布了国家科技型中小企业申报的通知,五常街道通过“线上”企业码五常专区+“线下”助企服务团力量,向辖区60家符合条件的科技企业开展政策的精准推送和辅导,最终有近50家企业成功完成申报。依托企业码五常专区,五常街道以数智赋能,进一步提升政策推送的精准度、知晓率和覆盖面,全面助力辖区中小企业纾困解难。

精准匹配,实现“政策找企”。企业码五常专区平台创新构建一键企业画像模型体系,对辖区1.8万家企业赋



五常街道助企服务员走访服务企业 (图片由余杭区五常街道办事处提供)

予定性标签和定量评分,根据企业标签与政策标签匹配结果,将各类政策分类精准推送至对应类别的企业,全方位提高政策推送精准度和时效性。

精准自评,助企“申报无忧”。通过企业码五常专区,企业可一对一进行政策精准自评,根据评测结果,了解自身匹配情况以及不足,也可以为

来年申报提前做准备,同时还可以进行线上、线下即时咨询,帮助企业提高政策申报的成功率。同时,街道上线开放的政策知识库查询系统,打造平台“线上+线下”一站式政策服务体系。

精准服务,构建“服务闭环”。通过“点对点”推送政策、“面对面”解决实际问题、“零距离”提供服务,五常街道切实做好政策推送、政策兑现、问题协调解决等工作,建立企业分类分级服务流程,为企业把脉问诊、解决问题。今年以来,五常街道共举办各类政策宣讲会30余场,走访服务企业2438家次,收到企业服务需求1096条,问题解决率高达95%。

下一步,五常街道将充分发挥数字化改革成果,以数智赋能发展,“线上+线下”齐发力,不断更新迭代助企服务手段,以企业更快更好发展来助力经济社会高质量发展。