

## 数智赋能，让公共服务实现“服务找人”

刘银喜 赵森

我国幅员辽阔，为破解公共服务可及性难题，流动公共服务的创新模式应运而生。从北疆牧区的流动警务室、流动小药箱，到偏远山区的巡回法庭，再到城市社区的流动诊疗站、流动办公桌，以及城市街巷的政务服务直通车等等，这些承载着民生关切的流动公共服务，长期以来都是政府延伸服务触角、保障基本民生、促进社会公平的有力抓手，有效缓解了公共服务“最后一公里”难题。

《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》明确提出在“十五五”时期要实现“基本公共服务均等化水平明显提升”。数字政府建设的深入推进，特别是数智技术的融合应用，正推动公共服务从依赖有形载体的“物理流动”，向以数据要素为核心驱动力的“数智流动”转型。这场变革不仅是技术工具层面的升级，更是公共服务理念与供给模式的系统性重塑。

数智赋能的首要突破，在于完成了公共服务从“人找服务”到“服务找人”的逻辑转换，将服务的发起端从用户侧迁移至治理侧，实现了“流动”方向的调转。传统模式下的公共服务流动，其本质是服务供给方在既定时间和空间范围内的有计划地“流动”。百姓必须主动认清自身需求，并努力适配服务提供的固定周期与移动路线，这是一种典型的“人找服务”逻辑。数智技术通过汇聚与分析全域数据，构建起持续感知社会需求的数字中枢，能够穿透个人显性表达的局限，前瞻性地洞察潜在、集中与演变的公共服务需求。这使得公共服务“流动”的启动指令，不再仅仅源于行政计划或历史经验，而更多来自数据模型对民生需求图谱的动态解析与预测。政府角色因此从被动的服务提供者，转型为主动的需求感知者与未诉先办的响应者。服务的“流动”由此转变为一种由

数据智能精准导航、主动向需求源头靠拢的“服务找人”过程。

以内蒙古边境管理区的“草原110”为例，这一特色警务模式创立之初依靠巡逻车、马背巡防，后来演进为集数字平台、智能研判、精准响应于一体的“数智流动”防控体系。牧民在遇到警情或需要帮助时，能一键发送位置、视频等信息至指挥平台，报警实现瞬间触达、精准定位。同时，“草原110”还整合党政军民资源，将警务服务、民生配送等主动延伸至牧民家中。

未来，数智如何更好赋能公共服务健康发展、精准服务均等化目标？

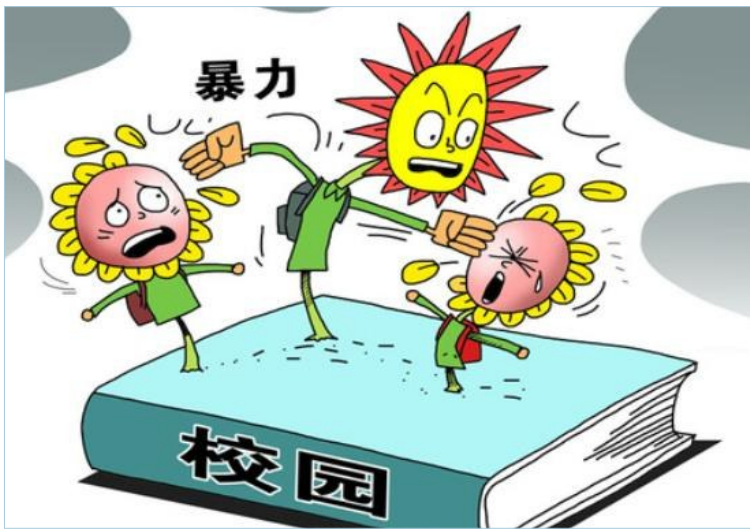
首先，须坚持以人民为中心的价值导向。所有技术应用应积极回应民众最关切、最现实的利益问题。在推动“服务找人”的过程中，注重技术敏捷与人文包容相结合，通过保留线下渠道、开发适老应用等方式，确保老年人、残疾人等群体获得便捷的公共服务。其次，

坚持整体性治理的推进路径。依托顶层平台深度融合，构建一体化公共数据平台与跨部门协同规则，实现跨层级、跨系统业务联动与数据共享，使数智赋能更充分转化为治理效能。再次，坚持高质量发展的内在要求。完善统一标准与安全防护体系，强化网络安全与隐私保护，在激发数据价值与严守安全底线之间取得平衡，夯实数据治理基础，以此支撑公共服务体系高质量、可持续发展。

从“物理流动”到“数智流动”的演进，清晰地勾勒出我国公共服务体系在数字时代的发展轨迹。这一发展以提升服务均等化水平为战略目标，以数字政府建设为支撑框架，不断推动公共服务生态更趋智慧和完善。展望未来，随着相关实践的不断普及和深化，数智赋能的流动公共服务将更加可及、公平普惠、精准高效，并为推进国家治理体系和治理能力现代化注入更多动能。来源：光明日报

## 年龄不再是“小霸王”的护身符

雨馨



新年伊始，两起未成年人打人事件引发全网关注。一则是3名15岁少年持械追打他人；一则是4名14岁女生霸凌同学还录制视频上传网络。依据年初施行的新修订的治安管理处罚法，这几个“小霸王”被拘留并处罚款，付出了应有代价。

此前，对于已满14周岁不满16周岁的未成年人，以及已满16周岁不满18周岁初次违反治安管理的未成年人，原则上不执行行政拘留。然而，这一原本体现对未成年人教育与惩戒相结合的原则，却被极个别“小霸王”恶意利用，严重挑战法律和良知底线。如今新修订的治安管理处罚法对未成年人执行拘留年龄作出调整，这释放出鲜明信号：法律对未成年人的保护，绝非无底线地纵容。严厉处罚，让施暴者直面行为后果、看清暴力代价，起到了极大震慑作用。

除了打破“年龄保护伞”，“校园欺凌”正式入法同样值得关注。这些年，校园欺凌事件时有发生，屡屡刺痛大众神经。但很长一段时间，部分老师及家长对于校园欺凌缺乏足够认知，视为“孩子间的打闹”，对其处

理也停留于批评教育，无形中助长了漠视规则的嚣张气焰。据媒体观察，校园欺凌往往具有持续性的特点，有的“小霸王”屡教不改、一错再错，欺负同学长达数年。如今，新修订的治安管理处罚法明确将校园欺凌定性为违法行为，殴打、侮辱、恐吓等行为不再是“闹着玩”。法律红线的清晰，无疑会从心理上打破一些孩子“年龄小不担责”的幻想。

真正的关爱不是无原则纵容，而是让孩子在规则中学会成长。一个明确“欺凌是违法”的校园，会让每个孩子都感受到公平与安全。新法动真格，还体现在从源头上厘清了校园欺凌的责任，明确规定老师、校长若隐瞒不报，将被依法追责。这一“硬杠杠”，倒逼学校从“和稀泥”转向“主动干预”，避免矛盾升级。当学校、警方、法律形成合力时，校园才能真正成为“安全港”。

惩罚不是目的，教育才是本意。新法给所有未成年人上了一课，它保护受害者不受伤害，也防止施暴者滑向深渊。让每个人知法、懂法、敬法、守法，这正是法律修订的意义之所在。

来源：北京日报

随着AI生成技术在电商领域的快速渗透，不少商家开始使用AI生成的图片、视频作为商品宣传素材，凭借精美的视觉效果吸引消费者下单。但这类商品宣传往往隐藏“货不对板”的问题——AI生成图过度美化商品外观、夸大功能细节，导致实物与宣传图差异显著。加之商品详情页缺乏真实信息披露，一定程度上损害消费者知情权和选择权，相关消费纠纷数量持续攀升。

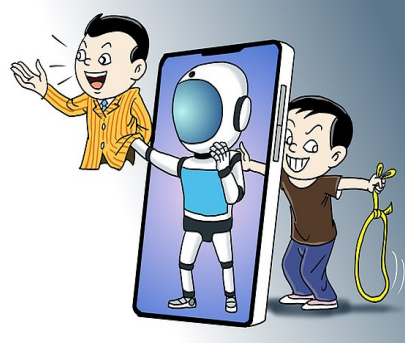
从短视频平台到外卖平台，再到电商平台，“AI照骗”一路侵袭，生存空间越来越大，给消费者带来的麻烦和困扰也越来越多。令人无奈的是，明明AI生成结果与实物往往大相径庭，可有的商家依然矢口否认使用该技术，甚至把“AI照骗”美化成“摄影技术好”。这种拙劣的谎言，暴露出一些商家使用AI营销时无所顾忌的“坦然”心态。

商家的心态说明，“AI照骗”在电商领域的生存环境很好，商家面临的违法成本不高、法律风险不大。实际上，目前还缺乏在电商领域调整规范AI生成技术使用的细则，电商平台还没有普遍建立有效识别、拦截、遏制“AI照骗”的监督机制，监管部门对这一乱象的关注和治理与消费者的需求还存有一定差距。这样的环境助长了商家使用AI生成技术的侥幸心理、投机心理。

商家不论使用何种技术、以何种方式宣传，均应守住以全面、真实、准确为核心的法律底线和诚信底线，均应保证商品宣传素材与实物相符。《消费者权益保护法》规定，经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。商家利用AI技术生成或修饰的商品图片、视频与实物存有实质性差异，且未显著标注AI生成标识，构成虚假宣传，侵犯了

## 不能让“AI照骗”在电商平台大行其道

李英锋



消费者的知情权。同时，这种行为还会在电商平台产生劣币驱逐良币的后果，破坏公平竞争的市场环境。

对此，监管治理也应升级。相关部门有必要依据《人工智能生成合成内容标识办法》进一步完善电商领域AI生成技术的使用细则和标准，针对使用AI技术轻微修饰、中度美化以及深度生成给出分级甄别办法，明确禁止性情形，拉出AI生成负面清单，划清AI生成法律底线。此外，须强制要求商家对AI技术参与的商品宣传素材进行显著标识，并清晰界定商家越界营销行为的定性依据与处罚路径，进一步压实电商平台及监管部门的监督主体责任。

在此基础上，电商平台应提升技术能力，建立针对AI生成技术应用的自动识别机制，确保识别效率和成功率，如发现商家有使用AI生成技术却未显著标识或者符合禁用情形、踩踏了其他法律底线，则采取强制标注、限制流量、下架商品、封限账号功能等措施，并报告监管部门，形成“识别—处置—报告”的全流程监管链条。

监管部门应通过多种渠道广泛收集问题线索，依法查处曝光商家利用AI技术虚假宣传、欺骗消费者的行为，让商家付出较高的法律代价，并辅以失信惩戒措施，倒逼商家增强自律意识，恪守法律底线。唯有商家均秉持诚信原则，严格规范地运用AI技术，方可为消费者构建更为真实且可信的消费环境。

来源：北京青年报