

政务大厅搬进商场，要搬出服务实效

近日，有网友发现，西安市新城区政府大厅搬到了一家商场里，引发广泛讨论。

当地政府对此回应道：此举为进一步提升服务水平，并强调市民也可在周六日办理业务。

这样的做法不是首例。陕西、山东、湖南等多地都在商圈设置了政务服务厅，成为政务服务创新的一种尝试。

迈出了“贴近性”的关键一步

将服务窗口嵌入商场、延长服务至周末，这在空间和时间上确实都与公众的生活节奏更为契合，有效破解了很多人“上班没空办、下班没处办”的困境，体现了从“管理本位”向“用户本位”的服务理念转变，值得肯定。

事实上，政务服务进商圈的融合探索已非新鲜事。近年来，为持续优化营商环境，各地相继推出一系列新举措，从政务服务“进商圈”，到“行走的政务大厅”“政企会客厅”“政务夜市”等创新服务形式，在山东烟台、邹城，内蒙古东胜区以及江苏无锡等多地相继涌现，并取得积极成效。

西安把政务大厅开进商场的举措，正是这一全国性趋势中的新体现，其本质亦是围绕“高效办成一件事”的改革实践，致力于推动政务服务从“能办”向“更好办、更易办”转变，切实提升政务服务效能，让企业和群众办事更便捷、更高效。

政务大厅进商场，好位置更要好办事

把办事窗口融入商圈，无形中拉近了与群众“生活圈”的距离，也有助于缓解部分人群“上班没空办、下班没处办”的难题。办事前后顺路逛一逛，既方便群众安排时间，也能为商场带来人流。这种布局上的调整，体现了政务服务从“等群众上门”到“送服务到身边”的主动作为意识，是一种积极尝试。

然而从长远看，位置上的“近”不等于办事上的“易”。群众真正关心的，不仅是“近办便办、可办能办”，更是“好办快办、实办易办”。办公地点在商场，带来的主要是地理位置和时间安排上的便利。而群众真正关心的服务效率，更取决于办事流程是否精简、信息告知是否清晰、跨部门协作是否顺畅等内在因素。

西安市未央区政务综合服务中心迁入商场后，持续推出“周末不打烊”、多渠道办理等配套服务，努力实现“一门受理、一章审批、一次办结”。可见，不是说搬迁了，所有民生难题也就迎刃而解了。能否真正惠

政务服务进商场确实迈出了“贴近性”的关键一步，但政务大厅进驻商场之所以引发广泛的讨论，其关键绝不只是因为服务空间的迁移，公众真正关心的是，这一开在商场里的新服务窗口能否真正“办得成事”，能否真正实现“一门受理、一章审批、一次办结”。

换句话说，公众期待的远不止于更方便地找到窗口，而是更高效、更便捷地办成事情。大厅的迁移，背后是服务的迁移，而对服务的衡量标准绝不是柜台前的客流量，而是办事流程的“瘦身”程度和群众真真实实的轻松感和获得感。

西安的实践赢得“点赞”只是第一步。它将政务服务置于商场这个人流密集、反馈直接的“透明橱窗”中，实际上也是把自己置于公众更严格的监督之下。这也意味着改革必须超越“空间转换”的初级阶段，向着流程“精简”与体验“升级”的深水区迈进。

民，关键在于持续担当、优化服务这类真功夫、硬功夫。

各地实际情况不同，政务大厅设在哪、搬到哪，应经过全面调研和科学论证。从一个单位的实际工作来看，搬迁只是一个“可选项”，把事情办成、办好才是“必答题”。从更广阔的社会面看，日常生活涉及的服务门类众多：车管、婚姻、水电燃气、通讯网络……如果都因一处搬迁见效就纷纷效仿，同样可能偏离服务本质，陷入形式主义的误区。只要真正站在群众角度，优化每一次办事体验，努力实现“最多跑一次”甚至“一次也不跑”，群众依然能感到方便。

当下，为了落实“高效办成一件事”常态化机制，各地政务服务创新举措频出。搬迁至商场是一种形式创新，但还有更多深层创新等待我们去探索，以实实在在的办事成本降低和服务质量提升，推动政务服务向“好易办”转型升级。

综合自湖北日报、大众网等
(谚路 整理)



AI“骂人”看似荒诞，实是技术狂奔中的警钟

□ 徐刚

近日，有网友在社交平台发帖称，“用元宝改代码被辱骂+乱回”，据网友表示，使用腾讯元宝AI美化代码时，多次收到AI的侮辱性回复，例如“滚”“自己不会调吗”“天天浪费别人时间”等。腾讯元宝官方账号在评论区回复称，“非常抱歉给您带来了不好的体验，我们根据日志进行了相关核查，与用户操作无关，也不存在人工回复，属于小概率下的模型异常输出。”

AI大模型学会“骂人”看似荒诞，且目前也只是小概率事件，却不能不引起重视。当AI开始以人格化、情绪化的语言辱骂用户，这已不只是“输出错误”，而是对人机交互伦理底线的触碰。AI本应是辅助人类的工具，而非具备“脾气”的虚拟人格；一旦它被赋予拟人化的情绪表达能力，却又缺乏相应的责任机制和伦理约束，便极易滑向失控边缘。

值得警惕的是，简单将问题归咎于“小概率异常”可能成为企业回避责任的挡箭牌。纵观此次事件回应，平台强调“与用户操作无关”固然必要，但仅止步于此则显得单薄。公众需要的不只是解释，更是可验证的改进方案。

实际上，此类“异常输出”并非孤例。从微软早期聊天机器人Tay在社交平台上迅速“学坏”，到某些AI客服对用户冷嘲热讽，再到如今元宝AI的“暴躁发

作”，一再说明，当前大模型在追求“拟人化”“人性化”体验的同时，对其行为边界与安全护栏的建设明显滞后。

AI的“失控瞬间”暴露出当前AI治理的真空地带。我国《生成式人工智能服务管理暂行办法》虽已明确要求AI服务提供者采取措施防止生成违法不良信息，但具体到“情绪化攻击”“隐性侮辱”等灰色地带，尚缺乏清晰界定与监管标准。国家网信办近期公布的《人工智能拟人化互动服务管理暂行办法（征求意见稿）》中明确提出，服务提供者应当承担主体责任，“建立健全内容安全管理制度”“防范不当互动”。这意味着，企业不能再以“技术不可控”为由推诿责任，而须为AI的言行设立明确护栏。

随着AI技术的普及，类似的模型异常事件可能会越来越多，这既需要企业的自律，也离不开监管的引导和规范。监管部门应进一步细化监管标准，加强对AI产品全生命周期的监督，推动企业落实安全评估和风险分级管理制度。AI服务提供者要从“小概率”中看到“大责任”，将技术安全置于商业利益之前。同时，作为普通用户，我们也需调整对AI的认知。保持理性期待，培养批判性使用习惯，或许是我们与技术共处的最佳姿态。

追责过度医疗不能只罚医院

□ 徐建辉

信用中国(安徽)网站显示，近日，枞阳县中医院因违反诊疗规范过度诊疗，被枞阳县医疗保障局罚款981684.09元。造成的医疗保障基金损失654456.05元，责令退回至医保基金专户。

过度诊疗行为，如同潜藏于医疗保障体系中的“蛀虫”，其危害深远而严重。它直接盗取、浪费有限的公共医疗资源，侵蚀基金池，威胁制度的可持续性；对患者而言，不必要的检查与治疗不仅增加身体与经济负担，更可能带来额外的健康风险。此类乱象败坏行业风气，损耗社会信任，若任其蔓延，最终将损害的是整个医疗卫生事业的公信力与健康发展。

过度诊疗现象屡禁不止，背后是复杂的诱因与现实的治理挑战。部分医疗机构在运营压力或扭曲的激励机制下，可能偏离公益初心；传统的按项目付费模式在历史上曾一定程度上默许了“多做多得”的逻辑。尽管监管持续强化，但面对高度专业化、海量化的医疗行为，精准识别与有效查处仍非易事。更为关键的是，既往处罚多以追究机构单位责任、罚没款项为主，对背后决策管理者、直接责任人的个人追责往往力度不足，导致违法成本与潜在收益失衡，难以形成“伸手必被重惩”的足够震慑。

因此，要根治这一顽疾，必须系统

施治，打出“组合拳”。首要的是始终保持监管高压态势，做到发现一起、严查一起、曝光一起。安徽此次的处罚与公开，正是这一原则的体现。此外，我们更需借助大数据等现代技术，提升智能监控水平，让异常诊疗行为无处遁形。同时，要提高违法成本，推动问责“鞭子”落到具体责任人身上。除了对涉事医院施以重罚，更要依法依规追究医疗机构管理者、科室负责人乃至直接责任医师的相应责任，该处分的处分，该禁业的禁业，构成犯罪的坚决移送司法机关。唯有让“关键少数”真正感到痛，才能达到震慑效果，从根本上扭转侥幸心理。

从长远计，治本之策在于深化体制机制改革。要全面推进医保支付方式改革，从源头上改变医疗服务的经济激励导向，使医疗机构的核心利益与合理控费、提升疗效的目标相一致。要同步深化公立医院薪酬制度改革，建立体现技术劳务价值、与服务质量挂钩的薪酬体系，让医务人员的收入阳光化、公平化。此外，加强医德医风建设，弘扬崇高职业精神，营造“以过度诊疗为耻、以合理施治为荣”的行业文化，同样不可或缺。

医保基金的安全，直接关系民生福祉与安康。唯有多方合力，方能彻底铲除过度诊疗的生存土壤，确保每一分宝贵的“救命钱”都花在刀刃上。