

四川省岳池县整治矛盾纠纷信息录入乱摊派、“月通报”问题 化解纠纷岂能“定量”摊派？

本报记者 李凯旋

干部状态新观察·为基层减负赋能

四川省广安市岳池县，高温多日，但该县朝阳街道麻柳桥社区副书记王伟中的干劲没受影响。在社区干部的调解下，常年物业纠纷不断的祥成家园小区，终于迎来了新物业公司。

“居民们对原本的物业公司不满意，但对新选择的公司又达不成一致。”这件事王伟中和同事们忙活了几个月，由社区负责在全市公开选聘物业公司，所有业主投票做决定。中选的新公司答应先做出效果再收费，大伙拍手叫好，王伟中颇有成就感。

回到家，翻翻工作笔记，他开始在“随手调”APP上记录这次矛盾纠纷调解的细节。

2014年起，专为调解人员设计的“随手调”APP开始在四川各地推广，主要由村（社区）干部录入纠纷类别、调解过程、当事人基本信息等内容。利用该APP，基层干部工作留痕，复盘更加方便，还减少了纸质报表填报；上级部门则能及时掌握数据、分析研判辖区矛盾纠纷形势，尽可能把问题化解在萌芽状态。这是实实在在的好事。

但从2023年1月以来，王伟中和不少基层干部都发现，好事变了味儿，因为化解矛盾纠纷的工作开始“定量”了。

岳池县综治中心向全县27个乡镇（街道）下达了使用“随手调”APP录入矛盾纠纷信息年度任务，并每月印发一期工作通报，提醒各镇街录入任务数、完成数等情况。任务数简单以辖区建制村数量为依据，乡镇一级“接单”后，继续摊派给村一级。任务较多的乡镇，一年要录入700多条信息。

王伟中每月被分到3条的录入任务，“说实话，数量并不算多。”他所在的麻柳桥社区位于城区，人口较多，矛盾纠纷本就多发，有时节假日也得四处奔走调解。但王伟中心里别扭：“调解是个走心的活儿，任务数摊派下来，就容易变成‘走量’，觉得别扭。”

与王伟中不一样，52岁的朝阳街道杜家桥村党支部书记汤其蓉则苦惱得多。

“录入一条案例，还要要求写篇几十上百字的‘小作文’说明来龙去脉。”汤其蓉是本村人，担任村干部将近20年，更是乡亲们眼里的“知心人”“明白人”，调解矛盾纠纷很有办法。村里事多是家长里短，比如王家怀疑有人偷鸡，李家庄稼被压。“拉着当事人聊聊，一会儿就把矛盾说开了，录入花的功夫没准还比调解多呢！”汤其蓉手机用得不熟，有时不得不带个年轻村干部帮着操作。

杜家桥村老人多，平日邻里互爱，连续几个月都没有矛盾发生，汤其蓉反而为难了。“每月2条的任务是硬指标，上哪儿去‘找矛盾’呢？”汤其蓉坦言，只能回忆以前调解的案例录入，但事件与时间对不上，难称真实；为完成任务，虚报、编造的情况也有发生。

“当时APP使用率低，县里希望督促基层干部记录、复盘，多掌握矛盾纠纷情况。”岳池县综治中心负责人谢红梅告诉记者，此前甚至出现县里已掌握到重大矛盾纠纷，基层却没有相关记录的现象。“但必须承认，我们也不想通过下达任务、提高数据让此项工作走在全市前列，得到上级认可。”谢红梅说。

制定任务数量时，岳池县参考了近年来全县年度矛盾纠纷调解数据，但因对各村的人口结构、民风民俗缺少调研，出现任务脱离实际的情况。“本来希望通过工作通报压实属地责任，并未对没完成录入任务的乡镇扣分，但这种简化化的工作方式还是造成了层层摊派加压。”谢红梅坦言。

去年4月，四川省将岳池县综治中心相关情况作为整治形式主义为基层减负典型问题通报。当地深刻检视问题，整改随之开始。

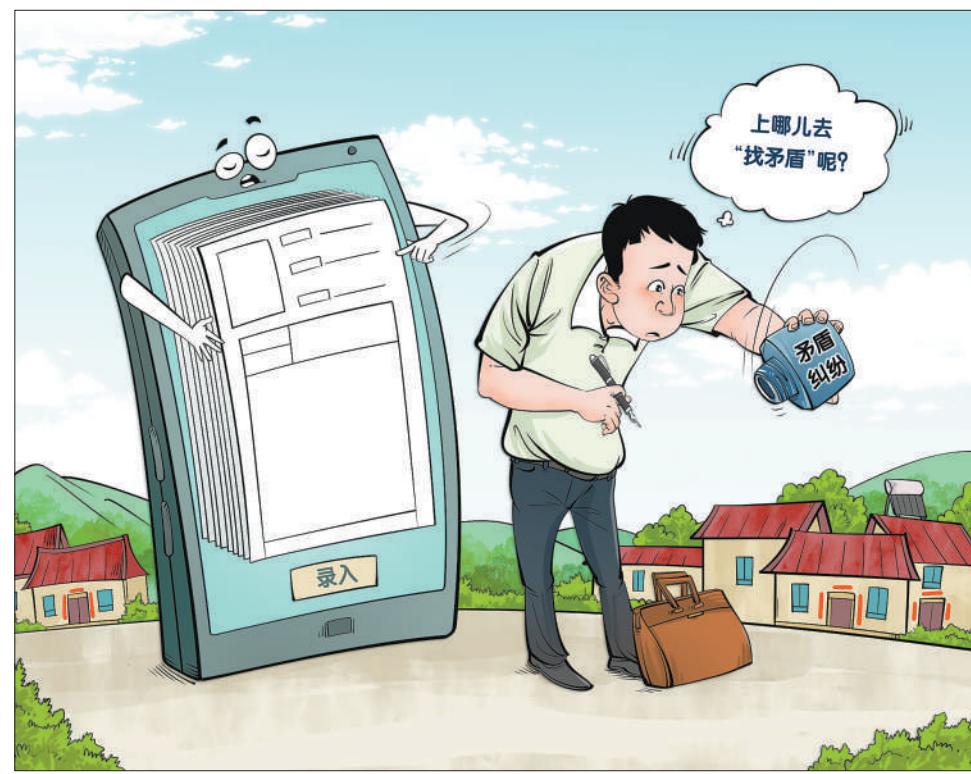
“我们不再将‘随手调’APP录入任务作为每月完成指标。”岳池县委政法委专职委员刘海兵介绍，现在工作重点放在细化录入规范、做到实事求是上。整改后，虽然录入数量减少，但剔除了为完成任务编造、凑数的案例，“有效录入”反而多了。刘海兵说：“如今县里掌握的情况更真实，这也是我们真正想要的。”

举一反三为基层减负，岳池县委政法委印发工作提示，进一步取消了原本每月要求上报的矛盾纠纷形势分析报告等，有事则报、无事不报。

汤其蓉的眉头展开了。“出现一桩问题就解决一桩，基层工作靠的是真诚、踏实。”令她困扰的报表、任务少了，精力可以更多放在服务乡亲的身上。

王伟中的思想也转过了弯。“没有了‘走量’的要求，有多少调解多少，化解不了的及时上报。”他现在自觉地将工作情况录入APP，顺便归纳同类问题的处理经验。

岳池县综治中心的工作方式也发生了不小的变化。“基层面对‘疑难杂症’力不从心，需要上级部门帮助协调。”谢红梅今年已经参与了多起复杂矛盾的解决。从“面上安排”转向“全程参与”，县乡两级综治中心联动全覆盖收集矛盾风险、共同化解。



曹一绘

针对工作中出现的摊派、通报评比等形式主义共性问题，广安市政法系统全面自查自纠，共发现类似问题5个，明确整改措施5条，目前已整改到位。依托综治中心规范化建设，广安市调整优化各级综治中心职能职责，建立入驻部门职责清单和事项流程图，完善矛盾风险排查、研判预警、跟踪督办、调度会

商、回访问效等工作机制6项，以制度规范促进形式主义问题源头防范。

“改进调解工作的初衷是为了尽可能减少纠纷，但简单采用系统数据作为评价工作成效的依据、进而摊派任务，更像在鼓励纠纷发生、凸显成绩。”刘海兵反思，“不能再让形式主义误了走心服务。”

编辑手记

莫让“花架子”误了干实事

赵晓曦

干事创业贵在实。基层干部竭尽所能为群众办实事，力求见实效，形式主义的“花架子”却让他们事倍功半——本可以全身心巡逻走访、化解纠纷，却不得不抽出时间精力在APP里打卡、上报；本应该在农田里、楼宇间调研需求，却不得不花功夫拍照、留痕。这些“花架子”让基层干部疲于应对，影响了办实事的效果。

基层工作干得好不好，并不在于台账记得好不好，并不取决于“零报告”还是“多报

告”，而是源于是否做到对群众需求的关切和回应。干好有用的事，少做无用功，莫让“花架子”误了干实事。

怎样打破数据壁垒、压减表单数量，让基层干部不再绕着表格转？如何确保会议、文件“短实新”、指向明，真正助力解决实际问题？让督检考“瘦身”的同时，怎样提质才能确保考得科学、考出实绩？解决好这些问题，能为基层干部腾出更多的时间和精力，让他们更好把工作做到点子上。

浙江杭州钱塘区推动检察服务下沉一线

检察助企防范法律风险

本报记者 刘军国

“我们可以通过‘营商环境检察e站’直接向检察院反映问题、预约课程，这对企业规范经营、防范风险是实实在在的助力！”杭州奥泰生物技术股份有限公司法务负责人潘海洁说。

潘海洁通过生物医药产业人大代表履职码进入“营商环境检察e站”小程序，向浙江杭州钱塘区人民检察院预约了一场“涉企高发易发刑事案件实案评”课程。

钱塘区汇聚了700多家规上工业企业，智能汽车、生物医药、集成电路、新材料、航天航空等五大主导产业快速发展，

法治服务需求日渐旺盛。如何让法治服务的“供给”更精准地匹配产业发展的旺盛“需求”？

钱塘区人民检察院联合区人大，创新推动“营商环境检察e站”与“车药芯化”产业人大代表联络站“双站融合”，以“线上+线下”方式，联动打造集线索收集、诉求反馈、法治宣传、矛盾化解、监督履责于一体的“人大+检察”基层服务平台。通过“双站融合”平台，钱塘区人民检察院能够第一时间收集企业诉求和监督线索。

“侵权公司虽然被立案调查，但是其

依然在市面上销售侵权商品！”钱塘区一家新材料企业商业秘密被侵犯，迫切希望停止侵权。钱塘区人民检察院联合相关部门推动诉前调解，促使侵权企业签署竞业禁止协议并提前3个月退出侵权领域，提前14个月向被侵权企业赔付3000万元。

钱塘区人民检察院还将法治服务融入人大代表履责日程。今年以来，依托“双站融合”平台，“菜单式”收集产业人大代表、企业员工法治需求40余项。

同时，联合区人大、工商联、产业平台，创新采用线上直播、案例讲述会等形式，开展专业法律辅导，惠及数百家产业链企业。

“双站融合”既打通了产业人大代表履责直通检察机关的渠道，也畅通了检察干警与产业一线的联系。我们将持续整合资源、聚合力量、融合工作，不断以高质效检察履职护航法治化营商环境。

钱塘区人民检察院检察长吕静说。

中共党史研究

中共中央党史和文献研究院主管、主办

2025年第3期(总第291期)要目

本刊专稿

坚持历史思维——学习习近平总书记关于党的历史的

重要论述

深耕红色文化沃土 推动新时代党史和文献工作

高质量发展

“第五届全国党史和文献论坛”发言摘要

…… 李文堂 赵志敏 李文阁 王文斌 刘荣刚 姚丙华 宋学勤

习近平新时代中国特色社会主义思想研究

习近平文化思想的生成逻辑、理论贡献和鲜明特质

…… 樊锐

精神上的独立自主与社会主义文化强国建设…… 李梦云 余其安

专题研究

国际共运视域下中共旅欧组织对无政府主义者的

争取与斗争

第二次国共合作背景下中共对英国的认识、政策及其影响

(1937—1940)…… 温程

“群众性”武器：敌后抗日根据地手榴弹的制造…… 陈钊

上海基本建设用地检查中的退地问题(1959—1963)…… 包树芳

改革开放史研究

国际货币基金组织中的中国代表权问题(1971—1980)…… 许琳

地方党史研究

陕北地方政府财政危机与苏维埃革命…… 李哲

学科建设

中共党史研究中的“事”与“理”…… 周良书

青年论坛论文选登

中共上海区委与一九二六年夏季内外棉纱厂罢工…… 衣慎思

党史资料

大革命时期中国青年军人联合会的历史考察…… 黄卓贤

中国远征军入缅援英及反攻缅北、滇西与敌血战，鼓舞抗战斗志

山河显影

1941年12月8日，日军偷袭珍珠港，太平洋战争爆发。次年1月，日军登陆缅甸，进攻仰光。应英方请求，中国派遣远征军紧急入缅支援英军对日作战。在中国远征军第1路副司令长官杜聿明的率领下，第5、第6、第66军共10个师10万余人入缅作战。

1942年4月16日，日军一部攻占仁安羌油田，将英缅军第1师及坦克营一部包围。为援救英军，远征军第113团奉命驰援。18日拂晓，第113团发起进攻，激战至中午将日军击溃。至19日14时，收复油田区，解救被围英军7000余人、汽车100辆，战马1000余匹，被俘英美传教士、新闻记者等500余人。此役，远征军击毙日军1000余人。

此后，由于战局变化，中国远征军分批撤回国。近半年间，中国远征军转战1500余公里，虽未能挽回缅甸防御战的颓势，但中国远征军首次出国与盟军协同作战，为世界反法西斯战争作出了重要贡献。

(本报记者徐雷鹏整理)

缅公路，中国远征军与英、美军队联合发起对缅北、滇西日军的反攻。10月14日，中国驻印军新编第38师击破日军第18师团防线，攻取新平洋，进入缅北。1944年初，攻占坚布山隘，逼迫日军残部向孟拱河谷撤退。随后，中美突击支队继续挺进，经过两个多月苦战，于8月4日占领密支那。

与此同时，中国远征军强渡怒江，1944年5月下旬越过高黎贡山，进至瓦甸、江苴以东之线。6月至9月，进攻并占领松山。9月14日，攻克腾冲。11月至次年3月间，连续攻克龙陵、八莫、南坎、腊戍等重镇。至此，缅北滇西战役结束。

缅北滇西会战历时一年半。中国远征军攻克日军盘踞的缅甸北部大小城镇50余座，收复云南西部失地8万余平方公里，打通了西南国际陆路交通线，给日军以沉重打击。

(本报记者徐雷鹏整理)

图①：中国远征军行进途中。

图②：中国远征军向山上冲锋。

图③：中国远征军向腾冲城内的日军进攻。

以上图片均为腾冲市委宣传部提供

“我想退款！”“我不满意内容！”“请转人工客服！”……在上海工作的李女士连续发送了十几条请求，试图联系人工客服，申诉一门她刚购买不久的课程存在虚假宣传。系统的AI客服回复却始终冷冰冰——“您好，请查看课程简介哦”“课程属于虚拟商品，暂不支持退款”。

李女士说，这一刻，她不是客户，更像是在与一台自顾自说话的机器“搏斗”。

最终，她输入“我要投诉”几个关键字，AI才终于“松口”：“请稍等，正在为您转接人工客服。”但排队人数有10多人。李女士等了半个小时，问题才终于由一名真正的客服人员来处理。

在AI客服广泛使用的今天，这样的经历并不罕见。越来越多消费者发现，想“找个人说话”正在变得越来越难。不少企业在转人工客服之前设置多轮引导式提问，不断推荐模板回复，或者将“转人工客服”隐藏在多级菜单之后，增加消费者转人工客服的难度。

“怎么又多了一项投诉？”一家设计师香氛品牌的外包客服团队负责人杨先生很是头疼，投诉数量和团队的工作绩效直接挂钩。“出于成本的考量，客服人员的数量是按照日常规模来配置的。”杨先生给记者算了一笔账，100人的团队每天刚好能处理3000到5000个订单咨询。“但遇到节假日，订单量可能突然增加3倍，这100人肯定顾不过来，我们只能靠AI挡住前面的咨询流，把有限的人工资源留给紧急的问题。”杨先生说。

上海市消费者权益保护委员会副秘书长唐健盛说：“当前AI客服更擅长处理流程化、结构化的问题，处理复杂问题的能力不足，无法感知到消费者的愤怒、焦虑等情绪，对于一些模糊语意的理解能力差。”唐健盛建议，企业在“人机协同”方面下功夫，明确设立人工客服入口，当AI无法解答时，应主动弹出“转人工”按钮。此外，企业也要建立合理的考核制度、薪酬与价值对等机制，加大在客服人才方面的保障力度。

“百名红通人员”周静华被引渡回国

本报北京7月24日电 (记者赵成)近日，在中央反腐败协调小组国际追逃追赃工作办公室统筹协调下，经中泰执法司法合作，“百名红通人员”周静华从泰国被引渡回国。这是开展“天网行动”以来第六十三名归案的“百名红通人员”。

周静华，女，1969年9月出生，“百名红通人员”第二十六号，原中国云铜(泰国)投资开发有限公司副总经理，涉嫌贪污犯罪，外逃后负隅顽抗、拒不归案。2012年9月，国际刑警组织对周发布红色通报。在中泰有关部门配合下，双方开展执法司法合作，于2025年7月将周引渡回国。

中央追逃办负责人表示，周静华归案标志着亚洲地区“百名红通人员”清零，彰显了我们维护人民利益、捍卫法律尊严的坚定决心和顽强意志。我们将不断加大反腐败国际合作力度，有逃必追、一追到底，尚有一人在逃，就决不收兵。

本版责编：季健明 徐雷鹏 曹文轩

