杜家毫为湖南大学师生作思想政治理论课报告，勉励青年学子

为实现伟大复兴中国梦书写青春华章

本报12月5日讯 今天上午，省委书记杜家毫在湖南大学大礼堂为学校师生代表作了一场精彩生动的思想政治理论课报告，向大家宣讲党的十九届四中全会精神。他勉励广大青年学子，坚定制度自信，担负时代使命，在推进治理体系和治理能力现代化进程中书写青春华章。

省领导张剑飞、吴桂英参加报告会。

“无论是自然人文景观，还是历史文化底蕴，岳麓山大学科技城都是独一无二的；湖南大学是湖湘文化的重要传承地，能够在这样好的环境、好的平台学习工作，是一种幸福，也是一种幸运。”报告会伊始，杜家毫结合自己先后推动3个大学城建设的工作经历，阐述了教育特别是高等教育对于一个城市和地区发展的重要性；同时引经据典，解读了湖南大学与湖湘文化的渊源，给出自己对于湖湘精神的理解。他说，大家在岳麓山下度过4年或者更长的青春时光，不管是湖南籍还是非湖南籍，都受到了湖湘文化熏陶。只要把“心忧天下、敢为人先”的湖湘精神与以改革创新为核心的时代精神结合起来、传承下去，就一定能造就一大批国家栋梁之才，为实现中华民族伟大复兴的中国梦贡献智慧力量。省委书记一席开场白，迅速拉近了与同学们的距离，现场报以热烈掌声。

杜家毫重点围绕“坚持和加强党的全面领导”“坚持和完善中国特色社会主义制度”“坚持和完善社会主义基本经济制度”“发展社会主义民主法治”“坚持‘一国两制’和推进祖国统一”等5个方面，从中国近代史和中共党史说起，结合国际国内形势，用一个个生动事例、一组组详实数据，回顾总结了我们党领导人民走过的艰难曲折和取得的辉煌成就，系统阐述和深入解读了党的十九届四中全会精神。

杜家毫说，省第十一次党代会描绘了建设富饶美丽幸福新湖南的愿景，确定了“五个强省”目标。大家在一生中最美好的年华躬逢盛世，有幸亲身参与和经历“两个一百年”奋斗目标的伟大历史进程，是难得的人生际遇。希望大家坚定理想信念，练就过硬本领，坚持砥砺奋斗，注重立德修身，在实现中华民族伟大复兴中国梦、推进国家治理体系和治理能力现代化、建设富饶美丽幸福新湖南的征程中书写新的青春华章。

■记者 贺佳 周帙恒

图片·新闻

颜色一变 冬味更浓

12月5日，长沙市芙蓉路。仿佛一夜之间，今年迟迟没有变色的银杏树终于变成了金黄，与道路两旁的常绿植物相映成趣。

实习生 肖琦玮 记者 王珏 摄影报道

地方人大设立常委会40周年

省人大代表刘准：“多重身份”助力脱贫攻坚

今年是地方人大设立常委会40周年，12月2日开始，省人大常委会组织人民日报、湖南日报等中央、省级媒体前往衡阳、娄底、怀化、湘西州、株洲、长沙、岳阳等地开展集中采访活动。

12月3日，记者跟随采访团来到衡阳县西渡镇梅花村采访。如今的梅花村在省人大代表、村支部书记刘准的带动下，村民年收入可达2.6万元。

2009年，在广东从商的刘准回到家乡梅花村，当起了种粮大户。一年后，刘准带头创建了衡阳县富农优质稻种植专业合作社，2013年，刘准当选为省人大代表；2016年，刘准还成为了梅花村的村支部书记；2017年，刘准又在自己牵头成立的合作社建立了人大代表扶贫基地，截至2019年，该合作社帮扶了208户661个贫困人口。

“‘多重身份’不仅让我可以及时对群众的意见作出回复，也可以收集不少群众建议。”刘准说。几年来，他先后撰写提出了多个议案建议，受到上级重视。

据了解，衡阳市各级人大代表结合自身优势，采取多种措施帮助贫困户脱贫。目前，全市共建立了119个代表扶贫工作基地，辐射带动8911户、30890人脱贫。

■见习记者 周可 记者 丁鹏志

查处涉黑涉恶腐败和“保护伞”问题4.35万起

中央纪委国家监委通报参与“打伞破网”专项整治工作成效

按照党中央关于在“不忘初心、牢记使命”主题教育中开展专项整治的部署，中央纪委国家监委机关配合中央政法委，参与对黄赌毒和黑恶势力听之任之、失职失责甚至包庇纵容、充当“保护伞”问题的专项整治，并牵头其中的“持续深入推进‘打伞破网’”工作任务。各级纪检监察机关高度重视专项整治工作，立足职责定位，攻坚克难，精准发力，取得阶段性成效。自2019年8月专项整治开展以来，全国纪检监察机关共立案查处对黄赌毒和黑恶势力听之任之、失职失责甚至包庇纵容、充当“保护伞”问题7766起，处理党员干部和公职人员1.29万人，给予党纪政务处分8866人，移送司法机关1298人。人民群众获得感、幸福感、安全感明显增强，经济发展环境进一步优化，全面从严治党进一步向基层延伸，党的执政基础进一步夯实。

推动扫黑除恶专项斗争“打伞破网”向纵深发展。专项斗争以来，全国纪检监察机关共立案查处涉黑涉恶腐败和“保护伞”问题4.35万起，处理党员干部和公职人员4.97万人，给予党纪政务处分3.45万人，移送司法机关6016人。截至10月底，全国共打掉2535个涉黑组织，1723个背后查出“保护伞”，占比68%。

以严肃追责问责督促履职尽责。专项整治以来，全国纪检监察机关共立案查处对黄赌毒和黑恶势力听之任之、失职失责问题2532起，处理党员干部和公职人员5853人，给予党纪政务处分3440人。

扎实开展以案促改，标本兼治、综合治理。坚持以案明纪，以打促建，打防并举。专项整治以来，中央纪委国家监委公开曝光6起为黄赌毒和黑恶势力充当“保护伞”典型案例，各省级纪委监委通报曝光典型案例103起，释放有“伞”必打、一查到底的信号，充分发挥警示震慑作用。

■据新华社

链接

周松柏受贿、隐瞒境外存款案常德开审

本报12月5日讯 今日，省直机关工委原委员、省委离退休干部工作委员会原副书记周松柏受贿、隐瞒境外存款案，一审在常德市中级人民法院开庭审理。

常德市检察院指控：2002年至2018年，周松柏利用职务便利以及职权或者地位形成的便利条件，直接或通过其他国家工作人员职务上的行为，为相关单位和个人在工程项目承建、职务提拔晋升、扶持资金申报、个人就业等事项上提供帮助，收受相关单位或个人所送财物，共计折合人民币3880余万元。2016年至2017年，被告人周松柏指使亲属在香港开设账户，存入690余万港元，未依照国家有关规定申报。

周松柏当庭表示认罪悔罪。该案将择期宣判。

■通讯员 燕岩山 左龙 记者 杨昱

评论

“智能客服”，还是“智障客服”？

如今，很多企业都采用了智能客服，但由于技术发展水平有限和管理不善等原因，智能客服常常不能顺利解决用户的问题。很多时候，智能客服还给人留下了“兜圈子”“冷冰冰”的印象。调查显示，91.9%的受访者使用过智能客服，57.9%的受访者直言智能客服答非所问，49.3%的受访者认为智能客服会用固定的话术应付人，解决不了实际问题。（12月5日中国青年报）

不知道有多少人在使用“智能服务”时产生过抓狂的心理，它对你的一些问题丝毫不能理解，只是一遍遍僵化地回答重复的话语。“当我输入了很长一段话描述问题，智能客服只马上回复一句‘不好意思’。”你急着解决问题，可它只会让你浪费时间，也因此，统计显示，近六成网友认为智能客服“无能”。

分析一下目前“智能客服”的技术原理就不难发现，其实它只不过是一套数据集纳、词库触发以及列表检索系统。也就是将一些常见的问题及答案进行汇编，然后通过“关键词”触动预设信息的分配派发。可以想见，这种僵化的预设性回答能在多大程度上有针对性地、智能地回答客户提出的问题。它最多只能理解客户话语中包含的“关键词”信息，经过触发之后给出已经预设好的答案，但这个答案或许根本不是客户想要得到的答案。甚至由于不少企业采用了智能客服，人工客服便很难接通甚至根本不再设置人工客服，导致用户遇到问题很难得到及时解决，费时又闹心。

不可否认，智能客服现在在各行各业的运用确实降低了人力成本，也在很大程度上提升了服务效率，客服智能化也必定是未来的发展趋势。但是，企业在提供智能化的服务时，不能仅仅建立一个“智能客服”便了事，而不去管它是否能解决客户的问题。服务智能化的目的是什么？就是高效地解决实际问题，否则就不能称为智能。同时，优质的客服质量也能增强企业与客户之间的黏性，如果服务够好够高效，客户体验感佳，那么自然也会给公司带来正效应，否则，客户必定以脚投票，下次不会再选择这家公司的产品。

之所以“智能客服”像“智障客服”，究其原因还是企业为成本考虑，目前市场上极少商家会为自己深度定制一个相对完善的智能服务系统，大多数都是购买通用版软件，往里面填“关键词”，这对于一般的信息咨询来说或许勉强可以应付，一旦超过这个范围，尤其是面对消费者投诉维权时，就不行了。

然而，随着移动互联网的发展，电商崛起，越来越多的交易活动将在线上完成，无论是购买产品，还是事后服务、维权，人们都需要更为细致的服务，人为设定的问答库“以不变应万变”的回答模式，只会给用户带来困扰，给企业带来差评，长此以往，还会破坏行业生态，阻碍电商的进一步发展。

■本报评论员 张英