

念好作风建设“三字诀”

何昭宇

党的作风就是党的形象,关系人心向背,关系党的生死存亡。“坚持推进作风建设常态化长效化”是习近平党建思想的内涵要义之一,是我们党历经千锤百炼而永葆生机活力的经验总结。

新时代以来,党中央从制定实施中央八项规定开局破题,党风政风焕然一新,社风民风持续向好。作风建设永远在路上,永远没有休止符,一刻也不能松懈。习近平总书记深刻指出:“关键是要在抓常、抓细、抓长上下功夫。”

抓常,就是经常抓、见常态。

前不久,中央纪委国家监委公布了2026年7月全国查处违反中央八项规定精神问题汇总情况。当月,全国共查处违反中央八项规定精神问题2.7万余起,批评教育和处理3.4万余人,这是连续第155个月公布月报数据。

习近平总书记曾引用“快活三里”的故事。“快活三里”是泰山半腰的一段平路,游客喜欢在此歇脚,挑山工却不敢停留太久,怕腿“发懒”,难上“十八盘”。作风建设如同登山,人到半山路更陡。紧要关头,精神一旦懈怠,思想一旦放松,“四风”问题就可能卷土重来。

风气养成重在日常教化,作风建设贵在常抓不懈。把作风建设时刻摆上位置、有机融入日常工作,做到管事就管人,管人就管思想、管作风,才能让崇廉拒腐的价值理念逐渐成为深入人心的思想共识,让优良党风风化风成俗。

抓细,就是深入抓、见实招。

中央八项规定实施后第二天,习近平总书记到原第二炮兵机关视察,特意叮嘱不要封路,坐的车和社会车辆一起走;党的十八大后首次离京考察,习近平总书记下部队视察,到水兵餐厅,拿着餐盘同战士们一起排队打饭菜,一张桌子吃饭。

后来,提起这两次考察,习近平总书记语重心长:“虽然在我们看来这是小事,但战士们会认为这是大事,甚至是他们终生难忘的事情。作风好不好就体现在这些细节当中,广大官兵就是通过这样一点一滴的事情观察我们。”

抓细体现认真,认真才能具体,具体才能深入。

细节之所以重要,就是因为其连着民心、系着党性。重温习近平同志在《之江新语》中写下的话,启示更加深刻:“小事小节是一面

镜子,能够反映人品,反映作风。小事小节中有党性,有原则,有人格。”

抓长,就是持久抓、见长效。

“我们抓八项规定、抓作风建设,为什么要扭住不放?就是要落到地,巩固下来,长效化,那么成绩就很了不起,才有集中精力办一些新的事的前提条件。”

久久为功,靠的是向制度建设要长效。党的十九大、党的二十大后召开的第一次中央政治局会议,都列有审议《中共中央政治局贯彻落实中央八项规定实施细则》的议程。

绳锯可断木,滴水能穿石。2025年国家统计局调查显示,95.5%的受访群众对中央八项规定精神贯彻成效表示肯定,92.2%的受访群众对党风政风转变带动社会风气好转的效果表示满意。这是人民群众给我们党投下的信任票。

中央八项规定是“长期有效的铁规矩、硬杠杠”。新征程上,保持打攻坚战、持久战的决心和恒心,锲而不舍落实中央八项规定精神,推进作风建设常态化长效化,我们定能以优良作风凝心聚力、真抓实干,不断开创事业发展新局面。

(来源:人民日报)

监督就是最大的支持

洪畴

行政诉讼俗称“民告官”,很多人一听说就摇头。老百姓觉得告不赢,行政机关觉得丢面子,法院觉得难处理。近日召开的第七次全国行政审判工作会议传递出一个清晰信号,行政审判不是给谁难堪,而是通过公正监督,让政府更值得信任。

长期以来,许多人存在着一种误解,认为监督行政机关就是跟政府过不去,支持政府就是少判它输。这种非此即彼的思维,恰恰忽略了法治政府建设的核心逻辑。行政审判的首要职责,是审查行政行为是否合法,保护老百姓的合法权益。如果法院碍于情面对违法行政行为“放一马”,短期看似乎是维护了某级政府的脸面,长期看却会削弱群众对政府的信任,损害党和政府的公信力。反过来,法院依法判决实施违法行政行为的行政机关败诉,表面上是“不给面子”,实质是在帮政府纠错,倒逼执法规范化,防止小错酿成大患。因此,严格公正地监督,才是对政府最大的支持。

从老百姓角度看,行政审判是他们对抗不公正待遇的重要出口。征地拆迁补偿不公、行政处罚程序违法、政府信息公开被推诿,这些事落到任何人头上,都难免心生怨气。如果法院不能依法依规审查行政行为,公民的诉求就失去了理性解决的渠道,怨气难平,就可能催生极端行为。从这个意义上说,行政审判不仅是民生问题、法律问题,也是政治问题。

会议还提到一个细节,要推动行政裁判标准向行政复议、行政执法传导。这句话背后的信息量很大,它意味着行政审判不仅要个案纠错,还要通过裁判明确规则,让行政机关知道红线在哪里、正确的程序该怎么走。一个典型的行政判决,可以成为成千上万执法人员的“活教材”,避免同类错误反复发生。这就是“监督促进依法行政”的实践路径。

当然,行政审判不能止于判案。会议要求法院分析案件反映的普遍性问题,促推有

关方面依法规范履职。比如,某地大量出现同类行政处罚行为被诉,法院在审理中发现执法标准混乱,就可以通过司法建议、联席会议等方式推动行政机关统一尺度。这种“由个案到类案”的工作方法,可以从源头减少行政争议。

老百姓需要什么样的行政审判?其实很简单,敢判、判得公平、判了有用。敢判,就是不畏压力,依法审理;判得公平,就是事实认定清楚、法律适用准确;判了有用,就是裁判结果能真正纠正违法行政行为、保护百姓权益,而不是一纸空文。这三点,恰恰是此次会议强调的严格公正司法的应有之义。

行政审判的价值,在于当普通公民与公权力发生冲突时,有一个让人信服的裁判。这个裁判越公正,政府与群众的距离就越近,法治政府的根基就越牢固。

(作者单位:安徽省宣城市中级人民法院)
(来源:人民法院报)

智能客服要“协同”有方

林楠楷

我国首个聚焦人工客服与智能客服协同机制的国家标准《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》,自9月1日起实施。该国标构建了覆盖服务全流程的人工与智能客服协同规范,为各类组织提升服务质量提供指导。

当前,生成式人工智能技术(AI)正加速融入消费生活各类场景。AI客服凭借全天候响应、低成本的优势,已成为经营者承接日常咨询、应对服务压力的重要工具。然而在技术红利背后,消费者的体验却频频打折。一些商家刻意设置多层跳转等障碍,将人工入口藏得七拐八绕,让消费者难以接入人工服务,困在与机器人的对话循环中。有的消费者与AI客服协商出的方案,找人工兑现却遭否认,由此引发不少消费纠纷。

上述国标顺应服务智能化转型趋势,聚焦人机协同核心痛点,开出针对性“药方”。比如,要求设置人工服务入口,且入口必须清晰、醒目,不得层层隐藏,保障顺畅衔接。同时,强调重视客户体验,明确复杂问题要及时流转人工,按问题复杂度、客户意愿等分配智能客服或人工客服,人工客服优先处理复杂、涉安全等问题。这些规定有助于引导经营者平衡降本与服务质量,遏制AI客服应用过程中不实承诺、人工客服接入难等乱象,让智能客服“协同”有方,切实保障并优化客户服务体验,促进全行业向规范化、智能化、人性化升级。

作为推荐性国家标准,上述国标虽不具备强制执行力,但无疑给了经营者和消费者更明确的预期。标准的有效落地,既靠经营者自觉,也离不开有效监督。相关经营者应强化责任意识,加强审核和管理,确保AI客服提供的信息与商品服务实际情况、价格费用、活动规则等保持一致,并提供便捷有效的人工客服和纠纷解决渠道;监管部门要参照国标督促落实,让标准转化为消费者的真实体验。消费者也要理性认识AI的辅助属性,对重要信息注意核实。

无论技术还是服务,核心都是以人为本。上述国标将这一理念转化为标准化的实践指南。而面对AI在消费领域应用带来的新情况新问题,有关部门有必要持续完善相关规范,结合不同服务类型和应用场景,进一步明晰服务提供者、经营者等主体的责任边界和治理要求,推动形成权责清晰、规范有序的人工智能消费服务环境,让百姓消费更放心、舒心、安心。

(来源:法治日报)

钟代笛：让群众在家门口获得法律支持

记者 张博 通讯员 沈丹华

近日,重庆市沙坪坝区回龙坝镇聚龙城社区和顺茶馆,茶香袅袅。全国人大代表、民进重庆市委副主委、重庆大学教授钟代笛,与沙坪坝区检察院检察官一起,面对面倾听来访群众诉求,并见证了重庆市检察机关首个民事支持起诉联系点在此揭牌。

钟代笛长期关注民生与法治议题,深知对农民工、老年人、残疾人等特定群体而言,“不敢诉、不能诉、不会诉”是维权路上的最大障碍。钟代笛了解到,该联系点采取“定期驻点+按需约访”模式,由资深检察官轮值,与12309检察服务中心衔接,聚焦农民工讨薪、老年人追索赡养费、残疾人维权等民生痛点,提供法律咨询、线索受理、证据收集指导等“一站式”服务,并帮助协调法律援助资源。

通过沙坪坝区检察院民事行政检察官的介绍,钟代笛了解到一组数据:今年以来,该院已办理各类民事支持起诉案件70件,帮助农民工追讨欠薪、老年人追索赡养费等120万余元。更让他感慨的是,检察机关不仅通过支持起诉帮群众解诉讼之难,更主动发现审判、执行环节存在的问题,以检察建议、抗诉等手段督促纠正。

谈及如何放大联系点作用,钟代笛提出三点建议:一是建立健全诉前线索摸排、诉中证据协助、诉后跟踪回访的全链条支持体系;二是推动支持起诉与人民调解、法律援助等机制深度融合,凝聚特定群体权益保护合力;三是总结推广相关经验,让更多基层群众在家门口就能找到检察服务。

“联系点虽小,却让司法救济更加可感可及。”钟代笛表示,他会持续关注这项工作,推动让更多群众在家门口获得法律支持。

(来源:检察日报)

商业实景直播要守住肖像权边界

牛秀敏

肖像权的保护不因“在公共场所”就打折扣。商家直播可以拍自己、拍产品、拍环境,但镜头一旦对准路人,就要尽到提醒义务。

商业实景直播如今已成为不少商家引流带货的重要方式,餐饮门店、旅游账号纷纷把线下场景“搬”进直播间,镜头悄然对准消费者,不知情的路人被动成为“背景板”。记者调查发现,在一家餐饮店,主播守在近一人高的三脚架前直播,镜头径直朝向店内,进出门店的客人被清晰纳入画面,现场没有“正在直播”的提醒标识。在一家熟食售卖窗口,排队的消费者选购商品的过程被手机直播。旅游直播同样如此,主播将手机架在热门景点街头,镜头朝向密集人流,本人坐在画面之外讲解旅游产品(据9月14日《北京日报》)。

拍顾客上镜侵犯肖像权吗?这个问题不能一概而论,但从目前不少商家的行为来看,侵权的风险着实不小。

食客、游客身处餐厅、景区等公共场所,并不代表自己同意出现在直播间当“流量素材”。民法典规定,未经肖像

权人同意,不得制作、使用、公开肖像权人的肖像。值得注意的是,肖像权侵权认定不以营利目的为前提,商业直播也不属于可以不经肖像权人同意就可以使用其肖像的法定情形。商家借助主场便利,将镜头对准餐厅、景点持续拍摄,把顾客当“背景板”引流,正是在未经肖像权人同意的情况下使用他人肖像,实质上是利用他人的形象为自己谋取商业利益。

问题在于,这种侵权往往发生在被拍者并不知情的前提下,即使发现了,维权成本也较高,很多人选择不了了之。但很少有人追究不等于没有侵权,商家不能因消费者的沉默来逃避责任。

当然,商家做直播揽客本身是正当的经营自由,实景直播也为不少中小商家打开了引流通道。问题不是能不能直播,而是如何合法有序直播。关键就在于,镜头要守住边界。

合法直播的路径并不难找。一方面,要让人知情。在店内或拍摄区设置清晰的“正在直播”提示标识,写明

影像用途,尽到告知义务,让消费者知道自己在什么场景下被拍、拍摄内容怎么使用,从而在知情的前提下自主选择;另一方面,尽量把镜头对准商品、菜肴或风景本身,而不是对准顾客或游客。确实无法避开人群时,可以对背景人群进行虚化处理。这些措施成本不高,却能保证商家在获取直播收益的同时守住基本权利底线。

除了靠商家自觉,直播平台的责任也不能缺位。平台审核内容时,不能只盯着有没有违规商品或不当言论,还应及时识别并有效管理此类直播侵权问题,对未履行告知义务的直播及时提醒、关闭或要求商家整改,而不是收到相关举报后才被动处理。

直播是趋势,商家做直播也是经营自由,但这都不意味着可以拿他人的肖像权去换流量。镜头对着谁,不只是构图问题,更是经营者把顾客放在什么位置的问题。商家要想生意做得更久、更稳,就必须学会尊重他人合法权益,不能为了一时流量透支消费者的信任。

(来源:检察日报)