ZHENGZHOU DAILY 郑州日报
2023年1月30日 星期一 责编 杨怀锁 校对 曾艳芳 E-mail:cpypy@163.com

积极创新市域社会空间治理路径

曹蕗蕗

党的二十大报告明确提出："加快推进市域社会治理现代化，提高市域社会治理能力。""市域"是一个带有显著空间边界意涵的概念。"推进市域社会治理现代化"目标具有鲜明的时代性，是我国经济、社会、科技等领域发展到一定阶段后，对治理格局、治理模式和治理手段的积极调适和科学部署。将"市域"作为基本空间治理单元，有助于深入推进国家治理体系和治理能力现代化。在空间治理理论看来，"空间"是一个兼具"客观实体"和"主观互动"的载体。它不只是物理学意义上的客观存在，更是人类社会实践的特殊社会产品。"空间"所承载的文化认同、社会团结、资源配置、心理感知等内容，也是市域社会治理的重要领域。因此，深入挖掘和创新空间治理研究可促进市域社会治理现代化，主要表现在以下四方面。

构建文化认同空间

特定地理空间一般会同特定人群的经历、相关历史和某种文化相关联。因此，在日常社会生活中，空间不只是作为物理环境意义而存在，还包含主体意识、集体记忆和文化认同等深刻内涵。

由山脉、河流等自然边界所形成的市域空间，往往具有相似的传统习惯和文化特征，有利于凝聚文化认同和构建共同体意识，对促进市域空间社会治理具有重要价值。首先，为提高市域社会治理水平，可塑造具有市域特色的文化场所和精神地标。这就需要充分挖掘能够引起群众自豪感的历史文化和唤起群众集体意识的风土人情，建设完善地方历史博物馆、文化公园、纪念广场、教育基地等公共空间场所，并积极组织开展兼具"本土特色"和"时代特征"的文化艺术活动，发扬爱国、诚信、友善、廉洁、公正等优秀传统文化，更好发挥道德教化和凝聚人心的作用。其次，加强市域地方特色制度规范建设和宣传。传承创新当地群众普遍认同的乡规民约，并根据实际情况，将其纳入市域法律规范体系，为攻克市域社会治理难题提供有针对性、务实有效的法律依据。加大市域法规政策宣传力度，深入挖掘当地优秀法治人物事迹和感人法治故事，充分利用诉讼服务中心、企业、学校、社区等单位宣传栏进行宣传，增强群众法治意识，凝聚群众社会认同，促进市域自治、德治和法治深度融合。

营建公共互动空间

每个社会成员都存在于空间位置上，空间能够生产社会关系，也能被社会关系所生产。作为空间治理理论重要组成部分的"街道眼"理论指出，人行道等便于人们近距离接触的规划设计能够增加居民在公共空间的逗留时间，促进其交流互动，建立更加亲密的社会关系，共同成为街道上的"眼"，形成一种自然监视力量，推动公共空间环境安全稳定。

为此，市域社会应不断破除市域现实空间和网络空间的"边界"和"藩篱"，搭建更多的"桥梁"和"通道"，织密织牢社会关系网络。第一，科学规划建设居民互动空间。充分利用和改造闲置或低效公共空间，建设修缮小广场、小花园、小凉亭和座椅等可供休憩的公共基础设施，以及便于健身活动、儿童游乐的休闲娱乐活动场所，增加居民相互见面、沟通交流的机会，密切邻里关系，凝聚社区认同，逐步形成"邻里守望"的良好格局。第二，构建"大平台+小圈子"网络互动空间。一方面，在市域层面建立集信息查询、身份认证和包含社保、医疗、就业等便民服务功能的"大平台"，并根据群众实际需求不断完善，让群众切实感到网络平台务实好用、操作简单；另一方面，以小区、楼栋为单位建立微信群等网络空间"小圈子"，引导居民在网上进行友好交流和互动，营造互帮互助的良好氛围，不断提高集体协商、决策和管理能力。

打造资源空间配置体系

在空间治理理论看来，权力资源常常以某种具体空间姿态呈现出来。空间姿态不是"平"的，而是有"高低差"和"势能差"的，这种"差"便形成了资源流动的动力。

如果能够充分利用空间位置、空间布局、空间结构等空间因素，将资源配置在亟须进行治理的区域领域，则能有力提高市域社会治理水平。第一，深刻认识市域"承上启下"的空间区位特征。市域处于宏观和微观的转承位置，处于国家治理的中观层面。同县域相比，市域面临的风险挑战更重大、更复杂，掌握的权力资源也更丰富、更多元，能够更有力地贯彻落实党中央大政方针和决策部署。同省域相比，市域对辖区内的基层情况更了解，部署指导更直接，管理监督更有力，能够更有效地将风险隐患控制在一定时空区域内。为此，宜系统认识和科学把握市域各个空间治理问题和规律，强化前瞻思维，善于在不同类型地域空间中发现潜在风险和苗头性问题，统筹调动和动员企业、行业协会、社会组织等多元社会治理资源，采取有针对性的措施和手段破解风险隐患难题。第二，集中优势权力资源防范化解市域空间重大风险挑战。市域范围内的一些重点产业、重点单位、重点区域往往存在较大风险隐患，这就需要在相关区域领域布局优势资源，充分运用市域相对完备的立法和行政权限，创新制定有针对性和可行性的地方性法规政策，建立完善常态化、长效化重大风险防范化解机制，坚决把重大矛盾风险化解在市域空间范围内，防止外溢、扩散、上行。

提升市域空间形象品质

空间形象会显著作用于人们的心理感知。整洁有序的市域空间形象使人产生一种治理能力强、管理水平高的印象，能够有效抑制违法犯罪行为的发生；反之，混乱无序的市域空间形象则给人一种治理水平低下的心理感知，极易滋生社会安全稳定问题。正如破窗理论所指出的，社区中有窗户破损而长期失修，会给人一种混乱无序的空间印象，并可能导致该社区成为违法犯罪分子侵袭的目标，造成严重安全隐患。

因此，全面提升市域空间形象和品质，以空间形象治理带动社会治理水平提升，对提升市域社会治理现代化水平意义重大。首先，大力整治市域空间违法违规行为。充分整合公安、城管、市场监管、市政等各方力量，深入整治城中村、城乡接合部、老旧小区等治安形势复杂、矛盾纠纷突出的区域，有力打击治理公共空间乱搭乱建、各类交通工具乱停乱放、公共基础设施年久失修、架空线缆散乱掉落、街道墙壁乱涂乱画和张贴"小广告"等问题，坚决消除市域空间中可能存在的"灰色空间"，营建安全、整洁、有序的市域空间形象。其次，全面提升市域空间安全防控水平。加大市域公共空间视频监控系统建设和整合力度，探索建立视频监控"空中巡逻"机制；优化城乡警务巡逻模式，有效提高群众见警率；广泛动员企业、社会组织、社区居民积极参与社会治安治理志愿服务工作，让广大群众感到市域公共空间"有人管、管得好"，不断提高群众的安全感和幸福感。

简言之，空间治理对市域社会治理创新具有较强的适配性和可行性，宜充分挖掘和剖析空间同文化认同、社会团结、资源配置、心理感知的互构关系，科学规划、布局、建设和完善市域多维空间，切实将"市域社会治理"作为国家治理的战略支点，为更高水平、更有效率、更可持续的"中国之治"奠定扎实基础。（作者单位：中国人民大学公共管理学院）

稳就业是巩固脱贫攻坚成果关键

赵 梅

近日，来自国家乡村振兴局的数据显示，2022年，全国脱贫劳动力务工就业规模达到3278万人。经过各方面共同努力，我国脱贫攻坚成果得到巩固拓展，与乡村振兴有效衔接。

"种地一年不如打工一月"，这是过去在农村经常听到的一句话。西部地区土地贫瘠，种地收入微薄，外出务工只要勤恳工作，就能稳稳妥妥拿到工资，保持比较稳定、可观的收入。要巩固脱贫攻坚成果，就要多措并举、多点发力，持续加大就业帮扶，稳定农村劳动力就业。

首先，就业帮扶是增加脱贫户收入的重要途径。全力确保农村劳动力特别是脱贫劳动力稳定就业是巩固脱贫攻坚成果的重中之重。各地应加强劳务输入大省的协作，持续以"点对点、一站式"方式输转各类务工人员。同时，进一步深化已开展劳务品牌的合作和推介活动，不断探索扩大输转就业新渠道，并加强外出务工人员动态监测和跟踪服务，稳定就业岗位，维护合法权益，让务工人员留在当地。此外，要深入挖掘省内劳动力资源，引导更多城乡劳动力在省内有序流动。

其次，让就业工厂发挥更大作用。在脱贫攻坚实践中，扶贫车间为不能外出务工的妇女、老人提供了就业岗位，发挥了巨大作用。在推进乡村振兴的关键时期，一批有规模、运营好、效益稳的扶贫车间转型升级成了乡村就业工厂。各地要在乡村就业工厂的可持续高质量发展上发力，解决当地优势资源和特色产业发展中存在的问题，引导就业工厂在生产规模、技术水平、产品升级和市场营销方面不断优化，以更完备的自我造血能力、过硬的产品质量，不断提高市场竞争力，不断扩大规模。要让扎下根、能发展、进入良性轨道的乡村就业工厂不断释放动能，帮助更多农村留守劳动力在家门口就业，提高收入，防止返贫。

最后，要做好脱贫家庭新成长劳动力和兜底保障人群的就业。技能是农村劳动力稳就业的制胜法宝，要通过开展就业促进行动，引导农村脱贫家庭新成长劳动力接受职业教育和各类技能培训，并结合实际需要开展康养、电商等技能培训，以及托育、护理、康养和家政等民生领域紧缺职业的技能培训，让更多脱贫家庭年轻劳动力以"一技之长"获得稳定的就业岗位。同时，保持乡村公益性岗位规模和吸纳脱贫人口就业数量只增不减，及时做好人员退出和补充调整，空缺岗位优先安置弱劳力、半劳力和无法外出、无业可就的脱贫人口。在农村生产生活、交通水利、文化旅游、林业草原等基础设施项目中，优先吸纳当地脱贫群众和低收入人口参与建设，有效扩大就业容量。

总之，只有把脱贫劳动力稳岗就业摆在更突出的位置，保证就业帮扶政策高质量落实，才能巩固脱贫攻坚成果，让乡村振兴见实效。

乡村旅游应破解千村一面

王春萌

随着疫情防控政策优化调整，乡村旅游成为春节假期的出行热点。浓浓的乡土味中饱含年味、家味，让越来越多的人愿意在假期离开城市、返乡归田，或是感受热闹的集会、画年画、贴春联，或是感受青山绿水、鸟鸣啾啾，原生态乡村游备受青睐。

据悉，近年来国家培育了一批乡村旅游目的地，6000多个省级、千余个国家级乡村旅游重点村镇和世界"最佳旅游乡村"组合在一起，形成乡村旅游发展格局，基础设施不断完善，服务质量不断提升，成为人民美好生活的新供给和全面推进乡村振兴的新力量。不过，在春节期间乡村游持续走热、亮点频现的同时，仍暴露出不少问题。比如，有些地区乡村旅游开发缺乏整体性、生动性，人工雕琢痕迹明显，乡村特有风格流失；有些地区产品单一，缺少伴生、衍生产品；还有些地区照搬照抄、毫无新意，景区信誉度下降，游客流失率上升。

应认识到，随着人们更加注重健康生活方式、更为迫切地亲近自然，乡村旅游消费迎来新的发展机遇期。各涉农景区、乡村旅游特色村应针对不同节假日，从产品、营销等方面做好计划安排，尤其要增强旅游综合产业化意识，合理布局不同景区的文娱设施，以当地民族、民俗文化等原汁原味的乡土气息为依托，围绕新春游、民俗游、亲子游、休闲游等，培育新业态，开发新产品，满足游客个性化、品质化需求。还要进一步优化提升乡村人居环境，完善民宿、农家乐、采摘园、游乐园等文旅经营主体的功能设施，不断提升服务品质。

千篇一律的乡村旅游很难给人留下深刻印象，如果只是"爬爬山、赏赏花、吃吃饭"，长此以往容易失去生命力，无法满足游客日益增长的多样化、差异化需求。应通过积极探索和建立智慧乡村管理机制，提高乡村旅游组织化程度，打造系列品牌，实现"一村一景"，把乡土优势转化为经济优势、发展优势。比如，眼下周边游、短线游是最先复苏的市场，可针对目标客户群定向营销策划，或增加民俗迎春、灯会庙会等活动，提高旅游的趣味性和互动性，或开发夜色旅游项目，在休闲放松中传递节庆喜悦，或增加剪纸、灯彩、年画等与年节相关的传统工艺品供给，营造浓厚的节日氛围。有条件的地区要加强宣传，全面展现新年气息，让游客在"云端"感受年味乡村味，唤起游客童年记忆，营造放心、舒心、开心的旅游环境，让游客来了不想走，走了还想来。

消费体验创造新卖点

李 丹

当前，消费者更加关注产品使用的舒适度，关注售前售中售后全过程消费体验。不管是产品生产者还是销售者，只有让服务更走心，塑造独一无二的消费体验，才能成为吸引顾客的卖点。

春节前给家里老人选购礼物，惊喜地发现一款老年陪伴机，内容海量、一键即听，非常方便，解决了老年人"太难不会用""网络老连不上""想听的找不到""带出门听不了"等一系列尴尬。有买家表示，这款老年陪伴机声音洪亮，自带网络卡不用调整WiFi信号，插上手机卡还可以接打电话。还有买家说，之前买过智能音箱给妈妈，但功能太复杂了操作不了，只能当摆设。今年换成这款老年陪伴机当新年礼物。

在当前经济快速发展和居民收入不断增加的前提下，人们已不再把目光单纯投向商品价格和质量，而是更加关注产品使用的舒适度，还有售前售中售后全过程中的消费体验。这不仅要求生产者不断提升创新研发水平，生产出更适合消费者需求的商品，而且还要求销售者充分关注市场反应，关注消费者的消费体验。

尤其是电商市场不断扩大的情况下，我们要关注电商售前售中售后全链条的服务质量和水平，杜绝那些"人工客服答非所问""退货换货百般推诿"，甚至以"呼死你"威胁买家修改差评等现象。俗话说，顾客就是上帝。不管是产品生产者还是销售者，只有让服务更走心，生意才能越做越大。

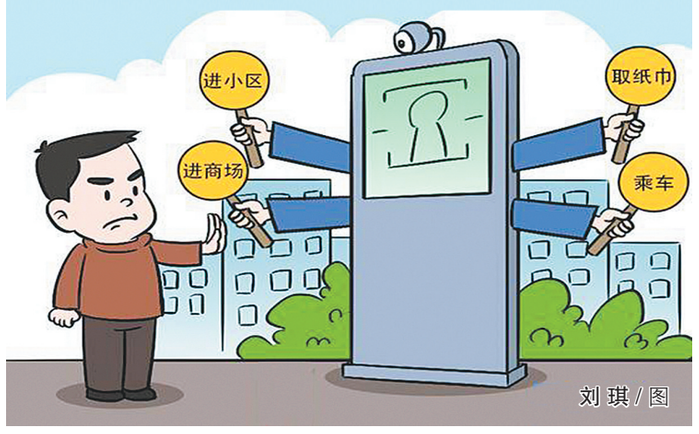
党的二十大报告提出，着力扩大内需，增强消费对经济发展的基础性作用和投资对优化供给结构的关键作用。中央经济工作会议指出，今年的经济工作要把恢复和扩大消费摆在优先位置。其中还特别提到了支持养老服务等消费。国家统计局发布的数据显示，2022年，全国居民人均可支配收入36883元，比上年名义增长5.0%，扣除价格因素，实际增长2.9%。人们手里可用于消费的钱越来越多，对消费场景、体验提出高质量要求，将促进实体经济的繁荣。

在创新消费场景的过程中，越来越多的商家更加注重关心消费者的消费体验。在不少实体体验式业态中，有的企业推出停车、找店、排队、观影等智慧服务。随着数字化科技不断进步，实体场景与技术相融合，给顾客带来全新的消费环境和购物体验，甚至通过搭建各种场景、平台，为消费者创造出值得回忆的感受，塑造出独一无二的消费体验。这些都将成为吸引顾客的卖点。

技术进步并不能代替商家创新服务的主观努力。曾经风靡一时的"海底捞"式服务，等位时享受按摩、擦鞋和美甲，消费者想打包剩余西瓜却惊喜获赠一整个西瓜，如今已被消费者视为平常。

从内心把顾客当上帝，研究他们所想，满足他们所需，才是商家长盛不衰的关键。

该为人脸识别划"红线"了



刘 琪/图

用规范网络道德评判 助推网络道德建设

邓 鹏 赵学坤

网络道德评判，是指网络主体以网络为媒介，依据相关标准，对网络活动或事件进行价值判定的一种特殊道德实践活动。规范网络道德评判，推动网络空间道德建设，是文明用网和文明上网，加强网络文明建设的必然要求。因此，网络空间道德建设，要以规范网络道德评判为着力点，塑造社会协同、公众参与的新格局。

其一，健全网络道德评判的价值标准，强化网络空间道德建设的价值基石。党的二十大报告明确指出，要建设具有强大凝聚力和引领力的社会主义意识形态，牢牢掌握党对意识形态工作领导权，全面落实意识形态工作责任制，巩固壮大奋进新时代的主流思想舆论，加强全媒体传播体系建设，推动形成良好的网络生态。

理直气壮，明确网络道德评判的道德标准。网络空间不是道德"飞地"。各级党委在网络宣传思想工作中，要大力弘扬社会主义道德观，以社会主义核心价值观为引领，强化网络道德认同，指引网络道德实践；要守正创新，善用网言网语讲好网络道德标准的大道理，增强网络空间道德标准的亲和力、吸引力和感染力。

建章立制，确立网络道德评判的法治标准。道德是内心的法律，法律是成文的道德；德润人心，法安天下。道德建设离不开法治保障，近年来，网络空间法治标准不断得以完善，内容也更加具体。例如，针对网络空间跟帖评论行为，国家互联网信息办公室新修订《互联网跟帖评论服务管理规定》，并于2022年12月15日施行，其中明确规定，针对发布违法和不良信息内容的跟帖评论服务使用者，要依法依约采取警示提醒、拒绝发布、删除信息、限制功能、暂停更新、关闭账号、禁止重新注册等处置措施。

其二，严格网络道德评判的关键环节，优化网络空间道德建设的基本规程。从行为基本流程分析，网络道德评判主要包括动机、手段和效果，推动这三要素协调联动，对维护网络空间道德至关重要。

在动机上谋求惩恶扬善，树立正确的善恶观。动机是进行网络道德评判的开端，直接反映行为发出者的道德修养。网络主体若动机不纯，企图以非道德评判方式获利，会引发网络乱象，破坏网络生态，甚至危及国家网络安全。因此，无论有何种习惯、喜好等主观因素，网民都要自觉加强自律，努力提高辨善恶、断是非的能力。

在手段上追求公平正义，采用恰当方式方法。网络道德评判作为言论自由在网络空间的延伸，网民享有发声权利，但必须得体，合法合规。作为网络道德事件发布者，尤其是具有一定动员力的评判主体，一定要依据实情进行道德评判，不得捏造或歪曲事实；作为网络道德事件评判者，尤其要注重包容理解、用语文明、理智发声，不得逾越网络空间行为的法律法规。

在效果上寻求激浊扬清，形成强大的向心力。效果是网络道德评判影响力的直接体现，应当作为衡量其是否符合网络空间价值标准的依据。面对纷繁复杂的网络道德事件，网民要积极抵制不良内容，通过正确的评判发挥道德监督作用，抨击恶与"伪善"，推进其他网络行为主体的道德进步，推动网络生态持续向好，壮大网络空间正能量。

其三，防范和化解网络道德评判风险，净化网络空间道德建设的实践场域。网络道德实践涉及面广，净化这一场域，需要多部门协同联动，加强舆情跟踪研判，妥善处理恶意网络道德评判造成的不良后果，努力营造良好舆论环境。

刚柔并济，采用科学合理的网络治理措施。一方面，基于网络道德评判内容多样化特征，应当坚持"柔"性治理。要充分尊重网民表达权，以正面激励为主，引导开展深度讨论与理性评判，对符合网络道德评判价值标准的言论采取置顶等形式，引导网络参与主体良性互动。另一方面，针对一些网络道德评判带来的负面效果，应坚持"刚"性治理，对恶意网络道德评判进行依法惩处，警示其个人言行不能触犯法律法规，推动评无"定法"，但要"守法"。

精准施策，加强网络社交平台的运营管控。网络社交平台要确保网络事件的真实性，新闻报道等的全面性、客观性，避免因"热度至上"而信息失真。对网民发布的道德评判言论，严格执行先审后发制度，并建立健全跟帖评论实时巡查、应急处置等信息安全管理制度。各类平台要承担起自我管理责任，提升对相关热点事件评判内容审核的时效性，维护好风清气正的网络空间环境。

以快制快，提高重大网络舆情的处理效率。相关部门要及时对传播速度快、负面影响大的网络道德事件进行调查，开展积极有效的舆论引导；要加强信息公开力度和回应效度，推动网络道德评判建立在事实之上，让不实言论不攻自破；要充分发挥主流媒体主阵地作用，不断增强其新闻舆论传播力、引导力、影响力、公信力，做好舆论引导。

其四，引导网络道德评判主体的行为，美化网络空间道德建设的网络环境。网络空间道德建设，需要网民发挥自身积极性、主动性、创造性，共同助力网络生态治理。

加强网络道德与法治教育，提升网民法治和道德素养。加强网民素养教育，既要发挥好家庭、学校、社会的协同育人合力，创新方式方法，加强对全民道德和法治教育的力度；又要发挥好思政课主渠道和主阵地作用，用好大思政课，借助大中小思政课一体化建设，根据不同学段学生的认知，增设网络空间道德素养、法治素养等教学板块，普及《网络信息内容生态治理规定》《互联网跟帖评论服务管理规定》等网络相关道德和法规，提升网民上网和用网等素养。

建立新技术的道德评估制度，加强网络行业的自律。要针对新兴网络社交平台、各类公众账号等，建立健全信息安全管理制度，严禁发布、传播有损网络道德的信息；要加强行业经营自律，各级各类网络行业要严格遵守《互联网行业从业人员职业道德准则》等规定，唱响主旋律，传播正能量，弘扬真善美，理性表达诉求，兼顾网络道德评判的经济效益与社会效益。

推动实施网络内容建设工程，营造清朗的网络空间。要大力弘扬中国特色社会主义文化，推动中华优秀传统文化的创造性转化、创新性发展，大力发展社会主义先进文化，积极推动革命文化有效融入各类网络作品中去，强化网民的道德认同，逐渐形成崇德向善网络氛围；要鼓励网络空间信息的生产者和传播者，创新性采用网络电影、网络音视频、网络动漫等多样化形式，寓教于乐、潜移默化地引导网民践行正确的网络道德观念，在网络空间明大德、守公德、严私德；要凝聚起社会参与网络空间道德建设的合力，积极传播符合道德评判要求的价值观念，驱动网络空间道德的健康发展。（作者系天津市中国特色社会主义理论体系研究中心天津工业大学基地研究员）

地址：郑州市中原区博体路1号郑州报业大厦 邮编：450006 广告经营许可证：郑市监广发登字〔2019〕01-004号 郑州报业集团印刷厂（地址：郑州市管城区金岱产业集聚区鼎尚街15号）56558100 零售1.50元