

提升“流量经济”应多点逆向思维

陆仁

春回大地，万物复苏，正是赏花观景、休闲旅游的好时节。近段时间以来，一些地方油菜花、桃花、樱花、梨花等竞相开放，成了网红打卡地，人流如织，呈现一派繁荣景象。赏花“流量经济”的集中爆发，也不可避免地带来景点管理和公共服务等方面的问题。如何让“流量经济”变成“留量经济”？多点逆向思维，或许是一条出路。

传统的旅游产品供给，一般遵循的是立足地方资源禀赋、“有什么给什么”的思路。在注重“流量经济”的当下，这种固有的观念和模式，需要改变。如何求变呢？就是改换思路，从市场的需求出发，以需求引领供给，变“有什么给什么”为“要什么给什么”。

比如，东钱湖的旅游开发。这些年，属地和有关方面投入不

少，但最近两年，点上的“爆红”，却只是利民村的一棵梨树，多少有些让人意外。每年一到梨花盛开季，人多车堵，当地村民多有怨言。管理部门想了不少办法，可效果总是不尽如人意。从根本上解决这个问题，就不妨换一换思路——既然梨花如此受欢迎，那我们能否多开辟一点类似的场景？东钱湖有“西子风范，太湖气魄”之美誉，环湖岸线和古村落众多，有针对性地设置一些打卡点，应该是有条件的，而且投入不会太大。

“流量经济”，是一种与游客观感紧密关联的经济形态。“流量”的集聚和流失，某种程度上依赖于公众的口碑效应，也就是我们常说的“用脚投票”。因此，有了好的产品，还得有好的服务。服务跟不上，“流量”也难以持久。要想做大“流量”，必先做优服务。淄博的“烧烤经济”、哈尔滨的“冰雪经济”、天水的“麻辣烫经济”，主打的就是一个优质服务品牌，走

的就是一条“宠客”的亲民路线。

管理与服务上的逆向思维，需要改变对路径的依赖，注重换位思考，从游客的体验出发，强化管理的调度和回应机制，优化服务的标准和流程，寓管理于服务之中，并以服务水平来检查管理成效。说得再直白一点，就是要以游客的满意度为“第一标准”，及时改进我们的管理和流程。针对公共服务方面的短板，既要注重“事后补救”的质量与效率，更要善于将服务的关口前移，主动加强预测、分析、研判和查漏补缺，在工作上再“夯实一层”。

“流量经济”的培育，离不开市场营销，但市场营销，同样需要逆向思维。强调这一点，是因为过去有些地方，注重“大手笔”“大投入”“大制作”，砸进去的钱不少，效果并未达到预期。互联网时代，市场营销的平台，呈现多元化趋势。有的时候，有些看似“高端化”“大策划”的营销方式，激起的不过是“浪花朵朵”；反倒是一

些“小切口”的制作和“小场景”的推出，卷起的是市场的“波涛滚滚”。淄博烧烤的出圈、天水麻辣烫的走红，就是很好的例证。这需要我们反思。

生活中，有很多事情，大了、空了、虚了、概念化了，离公众就远了。“流量经济”的营销和宣传，要少些“高大上”，多些“接地气”。适应新的市场需求，适应新的传播规律，敏锐地抓住那些能够打动人心的“小热点”“小场景”，或许就会带来意想不到的收获。旅游产品营销如此，城市的营销也是如此。

思路决定出路，用心才能走心。把“流量”变成“留量”，是有很多文章好做的，就看有没有这种意识和本领了。



服务企业需求 要眼到、心到、手到

新华时评

姚玉洁 桑彤

营商环境之于企业，如同空气、水和阳光之于生命。政府和职能部门要从管理型向服务型转变，做到“无事不扰、有求必应”，要蹲下身子，放下架子，对企业做到“三到”——眼到、心到、手到。

眼到，就要看实景、察实情。只有扎根一线，才能找到营商环境“堵点”。眼到，必须摒弃“样板间式调研”“打卡式调研”，丢掉“脚本”直奔基层，不仅要去看亮点、看成绩，更要看问题、看困难。开门办事的窗口，要善于多看一眼、多问一句，为企业多想一点、多指一步，精准服务。

心到，则要设身处地，急企业所急、想企业所想。

缺资金，如何去融通？少技术，如何去攻关？乏人才，如何去培育？这些都需要政府与企业“共情”，把企业的事当作自家的事，靠前服务，变被动为主动，

从“人找政策”转向“政策引人”，减少企业感受和政策条文之间的“温差”。

近日，上海提出“企业看不懂的政策不是好政策”“涉企文件要明明白白清清楚楚，尽量不要用‘等’字”……这些提法引发企业强烈反响，让政策暖意畅通地传递到市场末端环节。

手到，在于要有行动，看准了就干。

千言万语，实干为要。优化营商环境既要从大处着眼，更要从小事入手。为企业松绑、为创新除障、为发展铺路，需要政府各部门干在实处，落于细处。文件出台，要让企业看得懂、用得上；优惠政策，要让企业“免申即享、直达快享”；政策执行，要落实回访制度，打通反馈环节。

党员干部既要有一盘棋”的全局观，也要有“功成不必在我”的政绩观，更要有“一竿子插到底”的执行力。

眼到、心到、手到，背后的初心一以贯之，就是实事求是，以发展为本。各级政府要以心贴心，让群众办事省心、企业投资放心、市场经营舒心，让全社会感受到优化营商环境的春风暖意。

人们热议“孙亚龙确诊中风”其实是自我警示

罗志华

近日，36岁的前英雄联盟职业选手、主播孙亚龙因身体不适进入医院抢救，引发社会广泛关注。此后他更新微博透露病情，坦言自己确诊中风。孙亚龙表示，“医生说我这毛病是50岁以上人得的，我得就离谱，大概因为疲劳过度，常熬夜，心力交瘁”。此后，话题“孙亚龙确诊中风”冲上微博热搜第一（4月9日光明网）。

此事引发广泛关注，与孙亚龙具有较高的社会知名度有关。作为游戏选手和游戏主播，孙亚龙因在比赛中取得的战绩广为人知，尤其受到年轻人追捧。而人们关注此

事，很大原因是对于中风年轻化趋势感到困惑。

中风属于典型的老年病，36岁的孙亚龙确诊中风，颠覆了民众对这种疾病的传统认识。老年人担心中风，主要担心一旦“瘫在床上”，就会成为家庭的拖累。年轻人要走的弯路还很长，对相关并发症的担心势必更为强烈。

其实，不仅中风如此，高血压、糖尿病等多种常见老年病，也呈现年轻化趋势。国家心脑血管病联盟发布的《中国中青年心脑血管健康白皮书》显示，我国大约每6个心脑血管疾病患者及高风险者中，就有1个是“90后”。不仅统计数据体现这一趋

势，民众也不乏切身感受，像“女孩熬夜10年长出老年斑”“19岁男孩被诊断为阿尔茨海默病”等病例时有耳闻。

“孙亚龙确诊中风”，不仅再次彰显老年病年轻化趋势，而且集中展现了导致这一变化的主要原因。担任游戏选手和游戏主播，需要长时间面对电脑，久坐、熬夜、缺乏运动、点外卖等，均习以为常。孙亚龙的生活方式具有代表性，是当代年轻人日常生活的一个缩影，他被确诊中风，对具有相同生活方式的人是一种警示。

当前“脆皮年轻人”成网络热词，“边作边养”的生活方式在年轻群体中很盛行，年轻人花式养生让推拿门诊一号难求，这些现象说

明，健康问题已受到年轻人的高度关注。一代人有代人的健康困扰，疾病谱变化并不能说明普遍健康状况不如过去。尽管如此，年轻人慢性病发病率升高等，的确是亟待化解的健康新困扰。

孙亚龙患病既有其自身原因，但也不缺乏共性。久坐多运动、与手机和电脑保持适当距离、避免熬夜、酒食摄入确保适度等，是我们应该从中吸取的教训。促进健康离不开社会的支持，体育锻炼要有更多场地和时间，健康的生活方式也应该有更多去处。只有顺应发展趋势，探索互联网时代的健康促进方式，才能避免类似疾病成为民众尤其是年轻人的困扰。



追回违规费用1039万元 高质量监管实现全省领先 鄞州蹚出省级医保基金试点“新路子”

又是一年医保基金监管集中宣传月，作为事关人民群众健康的“救命钱”，如何守护好医保基金，再度成为热议话题。作为拥有115万参保群众，778家定点医药机构，年均支出33亿元医保基金的“医保大区”，鄞州通过压实制度、鼓励社会督查、引入智能监管三套举措，蹚出了一条医保基金监管“鄞州路”。

检查定点医药机构330家，处理不合规机构115家，追回违法违规费用1039万元，医保监管执法案例入选国家优秀案例……凭借这套方法，鄞州区作为全市唯一，成功入选省医保基金监管基层综合治理试点。

李睿清 郭官洲 陈聪 本文图片均由通讯员提供

压实制度 让违规行为无处遁形

定点医药机构数量占全市20%，拥有全市最多的定点医疗机构和零售药店，面对大量医保基金使用主体，鄞州区采用“协议管理+行业自律+查漏补缺”的形



参保人就诊后，登陆“医鄞保点评”系统对医院进行点评。

式，压实医保基金监管责任。

一方面，鄞州区医保部门建立起“量化评估”体系，对排名前5%的优秀医疗机构和前三名的优秀零售药店降低检查频率，对排名后20%的医药机构列入重点监管清单，增加检查频率。

另一方面，鄞州区医保部门建立起定点单位分类，医保医师积分制“1+1”管理模式。“发现两定机构存在虚构服务等情形，或医师累计扣分达到12分的，我们会与其解除服务协议。”鄞州区医保局相关负责人说，全区已有1.3万名医保医师、医保护士加入管理体系，18名医保医师被扣减年度积分，5家机构被解除服务协议。

同时，鄞州区形成以1家公立医疗机构、1家民营医疗机构、1家连锁药店为主导的“1+1+1”行业自律体系。

作为零售药店行业的自律“牵头人”，海王星辰大药房总经理段芝玲表示，公司每月都会根据医保部门发放的目录，锁定药品价格；每月会为药师和新员工，组织1-2次关于规范使用医保的培训；成立行政质量部门，部门工作人员每月需走访零售药店，检查医保基金使用是否规范。“自开展自律工作以来，我们在鄞州区的门店没有发生过一起医保违规事件。”段芝玲说。目前，鄞州区已形成3份医保行业自

律公约，曝光典型案例26例，各定点机构主动退回医保基金165万元。

有了监管制度，鄞州还首创“医保问诊室”，通过开展医保基金使用情况“体检”，建立医保基金使用线上答疑群，将违规风险扼杀在“摇篮”。针对体检中发现的违规程度轻、主观恶意弱、造成影响小的定点医药机构，经过定期培训，且复查合格后，可免于处理。目前，全区已有100家定点医药机构开展医保问诊服务，发现问题40项，均已整改到位。

社会督查 让大众变成医保基金守护者

守护救命“钱袋子”，责任应该落哪方？在鄞州，随着首笔1000元的医保基金举报奖励金发放到账，群众成为“钱袋子”的守护者。

根据群众提供的线索，鄞州区医保部门成功查处一口腔机构为非医保定点单位进行医保核算，并追回违法违规金额6万余元。为鼓励群众参与医保基金监管，鄞州区医保部门根据省里规定，制定了《鄞州区医保基金举报奖励管理暂行规定》，细化了奖励标准、奖励条件、奖励程序，明确了领奖流程，开辟兑付渠道。“畅通举报渠道，落实奖励制度。希望能通过这种方式，营造出人人参与基金



鄞州区医保局开展医保定点零售药店行业自律交流。

守护的社会氛围。”鄞州区医保局相关负责人表示。

考虑到鄞州区医保基金监管存在“主体多、体量大、链条长”等监管难点，鄞州区医保部门还在全市率先组建起社会监督员队伍，聘请人大代表、政协委员、群众代表等26人，负责明察暗访、联合巡查、宣传教育等工作。

在此基础上，鄞州区推出由区医保局、镇街医保协作区、村社医保工作站、医保基金社会监督员为主的“四级协同、五区协作”管理模式，将全区各镇、街划分为五个医保协作区，每个协作区包含4至5个镇、街道，通过协作区内监督力量、社会资源共享共用，形成“行政监管+基层治理+社会监督”的监管格局。

去年年底，鄞州区医保局又推出医保基金网格化服务管理模式，将全区24个镇街（园区），385个村、社区，2039个网格点纳入医保基金监管网格，要求网格员承担医保基金违规使用线索收集、医保政策宣传解答、定点机构日常巡查等工作。通过该模

式，医保部门已收集到6条线索。

智能监管 让医保基金的流向有迹可循

摄像头实时对比，刷脸通过方可结算，发现问题自动提醒……在鄞州区中河街道的一家药店，“天眼”系统成为守护医保基金的“新防线”。“过去人证对比靠人眼辨认，但因为照片久远或模糊，准确性难保障。现在有了这套系统，不仅能精准比对，还能无感秒速核验。”该药店店员王先生表示。

这家药店是鄞州区医保基金智能监管的缩影。面对海量结算数据，鄞州区医保部门联合公安部门和电信公司，将全区定点零售药店远程监控系统连接到医保智能监管平台。通过对比拍摄画面与后台数据，实现对人证不符、超量配药、违规诊疗等问题的监管和提醒。目前，这套系统已审核就医购药行为2016万次，智能提醒269万余次。同时，鄞州还在全省首创医保“大众点评”——“医鄞保点

评”，让市民成为医保基金安全的“吹哨人”，也通过技术倒逼定点机构规范医保基金使用。

市民可结合就医购药经历，对机构医保基金使用规范、药品耗材充实程度、异地就医便利性、收费规范、就医权益保障等模块打分。结果以“红黄蓝绿”四色展现，并展示在定点医药机构页面。系统内还设置“现场拍”功能，允许群众通过照片、录音等证据精准投诉。目前，该系统已覆盖全区定点医药机构，超10万名群众参与点评，处理投诉48条。

在医保基金安全宣教方面，鄞州区建立“智慧大脑”，并制作“医保老娘舅”等12部关于医保基金合理、规范使用的科普短片。“看看视频能学会怎么用医保卡，对我们老年人来说蛮好的。”前不久，在宁波第六医院候诊的李大姐就为医院大屏播放的科普短片点赞。据悉，目前已有40余家定点医药机构和19个镇（街）公共事务服务中心连接“智慧大脑”系统，相关教育片已被播放2万次。