

网上中国

比服务 拼体验 争用户

## 一个银行客户端能干百样事

本报记者 王晶明

## 为企业解燃眉之急

接到订单但有部分资金缺口，想要办理抵押贷款但在当地并无房产，浙江德尚机电设备有限公司负责人不久前遇到这样一个难题。所幸，利用工商银行金华分行推荐的“税务贷”，该负责人短短几分钟内便贷出200万元资金，解了燃眉之急。据了解，这款“税务贷”产品基于浙江省税务局提供的相关小微企业涉税信息，运用多维度数据，构建客户筛选、额度测算及风险监控模型，为符合要求的企业提供小额信用贷款。在四川省的工行雅安分行，以国家电网公司提供的企业用电数据为基础，结合多方面信用情况、开展额度测算和信贷审批的“电e贷”，为一些小微制造企业提供贷款支持。

这些产品通过整合资源，从数据收集录入到评价结果输出，全部由计算机算法完成。在手机或网上银行提交申请，全程线上办理，较之过去也更为快捷。这些都是银行业数字化转型的明显成效。

根据艾媒咨询《2021年中国银行业数字化转型赋能组织成长趋势研究报告》，银行机构信息科技总投入同比增长20%，在人工智能、大数据、物联网等领域加大技术投入与应用，银行业数字化转型进程持续加快。

## 下沉服务方便用户

中国银行于今年发布《金融场景生态建设行业白皮书》(以下简称《白皮书》)，其中指出银行业要构建好金融场景，也就是将金融服务下沉到相关非金融服务中，搭建一站式服务与极致消费体验。“相较于只能吸引具有特定需求用户的传统服务模式，场景化的金融服务赋予银行更多日常功能，将会吸纳大量用户使用。”苏宁金融研究院研究员黄大智告诉本报记者。

现在功能更加齐全的银行APP就是一个典型案例。客户在账户查询、转账支付、投资理财等基本操作之余，还能享受各类生活服务，比如缴纳水电煤及ETC等费用、为手机及校园卡充值，甚至是医院挂号和购买车票、机票，几乎所有需要支付费用的场景都被APP纳入其中，有的银行APP功能多达上百种。同时，由于银行用户群体还包括B端(企业)和G端(政府)，“以人为本”的场景化服务也正在逐步满足后两者需求。在辽宁省，振兴银行依托银联“云闪付”支付渠道，以移动支付为切入点打造的本地生活场景金融服务产品“银联兴生活”，正为众多小微商户和个体户带来利好。这款产品提供实时到账服务，还为商户补贴支付手续费，大幅降低经营成本，目前已有超万户商家接入，覆盖区域从沈阳市扩大至辽宁省内多个重点城市。

《白皮书》指出，中小微企业在生产组织运营、销

中国银行业大力加快数字化转型进程，银行APP成为连接客户的重要渠道和服务窗口。目前银行APP的竞争不再局限于单一的产品和功能，向着智能化、互动性、精细化等方面延伸，开始比拼服务和体验。中国金融认证中心发布的《2021中国数字金融调查报告》显示，今年个人网上银行用户渗透率为63%，银行业线上化发展已成趋势。



北京银行的一名工作人员正在介绍普惠金融APP的各项功能。

新华社记者 陈钟昊摄

售渠道触达、资金回流周期、融资成本及准入门槛等方面均属于弱势地位，因此要聚合其金融需求，通过场景平台提供普惠金融服务。

## 信息防火墙得筑牢

对于数字化转型加快推进的银行业来说，还需加强数据保护。由于数据从产生、记录、整理加工到使用过程中，有多个主体参与、经过多个环节和使用场景，且复制成本较低，因此有可能遭遇泄露、盗用，这将导致客户信息遭滥用、银行信誉下降。黄大智认为，银行要

在建立完善的数据管控流程上发力，合规使用数据，并在后续的数据维护、转移、销毁方面加以重视，这是包括银行在内的持牌类金融机构都要关注的问题。

银行要着力提高网络安全技术，积极探索技术保障手段，谨防诈骗人员假冒用户窃取信息、骗取服务。比如引入声纹识别技术，在初次办理业务时，使用麦克风、手机等方便操作的设备或当面或远程地获取用户声音片段，形成“声纹”数据，日后配合人脸识别等其他方式，对用户身份予以识别确认，能够有效防止诈骗。

技术的创新与进步可能会带来一些信息泄露风险，银行业要继续推进相关技术研发，与相关科技企业达成合作，弥补技术漏洞，为数据保护和账户安全筑牢“防火墙”。

云中漫笔

## 科技助力出行

武慧敏

电子驾驶证近日在全国全面推行，这意味着电子驾驶证与纸质驾驶证具有同等效力，司机在没有带实体证件的情况下，可以在线“亮证”，通过电子证件接受查验等。驾驶证电子化已经覆盖北京、上海、广州、西安等200个城市，5000多万名驾驶人领取了电子驾驶证。在前期试点和分批推广应用基础上，电子驾驶证开始在全国推广应用。

互联网平台服务日益完善，线上业务办理将成为常态，人们的出行生活将变得轻松便捷。除了全面推行电子驾驶证，二手车异地交易登记、“交管12123”APP核发货车电子通行码、交通事故证据材料网上查阅等公安交管便利措施也将同步在全国推行，既便利群众办事出行，也服务企业和服务行业发展。

科技日益升级，加之公众对更便捷、更美好、更安全的出行需求日趋旺盛，科技已经越来越多地融入人们的出行之中。群众体验到，网约车相关技术不断优化，改变了出行方式；多地地铁站智能服务机器人正式“上岗”，提供出行咨询、实地引领及运营提示等服务；“全境智能大屏”在全国百余城市落地，帮助数字化司机躲避拥堵……中国智慧交通布局正在进行体系化构建，通过综合技术、政策等方面的手段，建立起解决交通领域社会问题的人机混合系统。

推进智能出行、智慧交通远未达到终点，仍需多方合力推动行业发展。国家需要为智慧交通发展提供包容审慎的政策环境，为其发展保驾护航。同时，科研机构要做好信息储备、技术储备和人才储备，掌握国内外前沿技术发展动态，加强具有自主知识产权的核心技术研发，为未来交通做好智力储备。不仅如此，企业需抓住智慧出行发展的红利，在规范中促竞争，在竞争中赢得发展机遇。

科技助力出行，既是便民之举，也是经济发展之所需。通过5G、大数据、云计算和物联网等技术，优化现有交通系统，车、人、路在物联网架构下形成真正的互动，能为公众提供个性化的出行帮助。

## 坚决遏制庸俗暴戾语言

## 营造健康文明网络环境

本报记者 史志鹏

如今，不少网络语言已成为年轻人的常用语，其中有的生动活泼、富有创意，有的却低俗粗鄙。抵制低俗用语，净化网络环境，需要全社会的共同参与。为全面加强新时代语言文字工作，国务院办公厅印发《关于全面加强新时代语言文字工作的意见》，提出“坚决遏制庸俗暴戾网络语言传播，建设健康文明的网络语言环境”。

## 广泛传播创新新词

不同时代会产生不同的新词汇、新语言。随着互联网的普及，许多新词成为网络时代人们交流不可缺少的时髦语言。前不久，国家语言资源监测与研究发布“2021年度十大网络用语”。其中，人们耳熟能详的“觉醒年代”“破防”等词在列。从2012年起，“十大网络用语”评选活动启动。通过了解入选的年度网络用语，人们就能感受近年来中国的时代发展和社会变迁。

有网友评论说，“如果把语言比

作一条流动的大河，网络语言使这条大河流得更快。”网络语言经常自我更新，高度贴近普通群众的生活和心理，其中不乏生动形象、新鲜活泼、富有创意的词汇，不仅记录了时代风貌，也丰富了语言文字库。比如，2010年“给力”登上《人民日报》头版头条，2012年，《现代汉语词典》第6版新增“粉丝”“山寨”“雷人”等热词。

“如果不经常上网，你都不知道学生们在说啥。”从教20多年的王老师对记者坦言，网络语言的更迭速度太快了！她举了个例子，有几次批改作文，发现有学生使用了“yyds”这样的字母组合，上网查了才知道是表达赞美之情。

年轻人是创造、使用、传播网络语言的主力军。复旦大学中文系教授申小龙认为，网络语言是一种全新的、朝气蓬勃的语言文化现象，可以说是年轻人在虚拟空间上的“现代汉语”。网络语言不是几句网络流行语，而是在语音、词汇、语法上都具有特色的社会方言，那些鲜活贴切的表达恰恰体现了网友们的创造力。

## 共同抵制低俗用语

网络语言为平台赋能的同时，也带来了一些污染。长期以来，庸俗暴戾用语充斥网络，一些格调不高、品味低下的词语成为部分人的口头禅，令人反感，更引人担忧。

记者点开热门新闻、热门微博的评论区，一些低俗粗鄙的网络用语难免映入眼帘。资深编辑老杨告诉记者，现在每个人的文化水平、价值取向、认知水平不一，网络语言也难免鱼龙混杂。虽然不少平台建立了低俗内容屏蔽机制，但用户很容易通过谐音、字母缩写等方式避开屏蔽，继续发表低俗言论。

语言是文化的基础要素和鲜明标志。低俗的网络用语不仅会对社会语言生活产生不良影响，也将对汉语系统造成破坏。尤其需要注意的是，网络语言低俗化对青少年的危害性更大。语言承载思想，如果越来越多的低俗词汇根植于他们的语言词汇系统中，并且被挂在嘴边频繁使用，潜移默化中会污染心灵，不利于青少年的健康成长。

教育部发布的《中国语言生活状况报告》聚焦网站中的跟帖评论，对国内影响较大的30个网站评论板块中低俗词语的使用情况做了调查，发现网评中低俗词语使用已成普遍现象，几乎每100个词中就有一个低俗词。报告一经发布，便引发社会对网络语言低俗化倾向的关注，自觉抵制网络低俗用语、保护共同的精神家园逐渐成为共识。

## 携手保护清朗空间

近几年，政府有关部门出台一系列举措整治网上违规行为，包括开

展未成年人网络环境专项治理行动，力求营造清朗的网络空间。然而，在语言生活日益活跃的当下，促进网络语言的健康发展需要全社会的广泛参与。

政府部门要把好第一道关。国家层面应从规范语言文字使用的角度，认真研究网络语言的生成机制和对现实语言的影响，列出并不断更新网络低俗用语负面清单，定期做“大扫除”。在完善立法的基础上，有关部门要在低俗用语发布、传播等各个环节加强监管。

“网站、平台要建立常态化的信息审核、过滤和巡查机制，减少甚至避免不健康的语言文字传播出来。”老杨说。当前很多平台有用户投诉机制，他建议调动用户监督的积极性，发挥好该机制屏蔽庸俗暴戾语言的功能。

作为语言传播的重要桥梁，媒体在促进网络语言健康发展中有独特作用。虽然网络语言的传播效果较好，但对其也不可不分辨、听之任之。媒体从业者要示范引导规范的网络语言，坚决向低俗网络用语说“不”。“网络语言也是语言生活的重要组成部分，完全排斥它不现实也没必要，引导大家正确使用就好。”在王老师看来，每个人若能做到规范用语、文明讲话，低俗语言也就没有太大存活空间。“营造健康文明的网络生态对我们好，也是为下一代考虑，谁不希望孩子们能生活在一个健康向上的环境中呢？”



## 学AI乐趣多

安徽省合肥市第三十八中学近日举办校园科技节，内容包括机器人体验、“小发明小制作”比赛等多项内容，让青少年拓展视野，动手动脑，乐享科技乐趣，激发创新意识。图为同学们在观看AI机器人的表演。

蒋娟娟摄(人民图片)