



在互联网技术日新月异的今天，电信网络诈骗也突破了时空限制广泛传播。诈骗新“话术”、新套路迭代演进、层出不穷，呈现出智能化、跨境化、专业化、集团化、链条化、精准化等新特点，成为当前社会治理关注的问题。如何避免成为下一个受害者，是我们每个人都应当关注和思考的问题。

识别电信网络诈骗的常见手段

识别电信网络诈骗的常见手段是预防电信网络诈骗的第一道防线。诈骗分子通常利用受害人趋利避害和轻信麻痹的心理，以冒充身份骗取受害人信任，击破受害人心理防线。具体而言，以下电信网络诈骗手法较为常见。

一是通过各种诱惑性的中奖、返利、高额回报吸引用户的骗局。例如，网络刷单返利类诈骗因其返利周期短、引流成功率高，逐渐成为虚假投资理财、贷款等其他复合型诈骗以及网络赌博等其他违法犯罪的主要引流方式。再如，诈骗分子假扮投资导师、理财顾问，以发送投资成功假消息或“直播课”骗取受害人信任，或以有特殊资源、平台有漏洞可获得高额理财回报等理由骗取受害人信任。又如，诈骗分子假扮银行或金融公司工作人员，谎称可以“无抵押”“免征信”“快速放贷”，诱骗受害人下载虚假贷款APP或登录虚假网站，再以收取“手续费”“保证金”“代办费”等为由，诱骗受害人转账汇款。

二是通过冒充伪装成公职人员、亲友、机构单位等身份实施诈骗。例如，诈骗分子冒充“公安局、检察院、法院、社保、医保”工作人员，

通过电话、微信、QQ等与受害人取得联系，以受害人涉嫌洗钱、非法出入境、快递藏毒、恶意透支或账户异常为名进行威胁，要求受害人配合调查并严格保密。再如，诈骗分子利用受害人领导、熟人或家人朋友的信息“包装”社交账号，骗取受害人信任，再以有事不方便出面或接听电话等理由要求受害人向指定账户转账，并以时间紧迫等借口不断催促受害人尽快转账，从而实施诈骗。又如，诈骗分子通过在婚恋、交友网站用预先设计的“白富美”“高富帅”虚假身份骗取受害人信任，并长期经营与受害人建立的恋爱关系，随后以遭遇变故急需用钱、帮助项目资金周转等为由向受害人索要钱财，直至受害人发觉被骗。

三是通过客服退款、虚假网店以及各种虚假优惠信息实施诈骗。例如，诈骗分子通过冒充电商平台或物流快递企业客服，谎称受害人网购的商品出现质量问题或售卖的商品因违规被下架，以“理赔退款”或“重新激活店铺”为由，诱导受害人提供银行卡和手机验证码等信息。再如，诈骗分子在微信群、朋友圈、网购平台或其他网站发布“低价打折”“海外代购”“论文代写”“私家侦探”“跟踪定位”等广告，以缴纳“关税”“定金”“交易税”“手续费”等为由，诱导受害者转账汇款。又如，诈骗分子通过在社交、游戏平台发布买卖网络游戏账号、道具、点卡的广告，或免费低价获取游戏道具、参加抽奖活动等相关信息，以私下交易更便宜、更方便为由，诱导受害人绕过正规平台与其进行私下交易。

此外，常见的电信网络诈骗手段还包括：通过伪装成银行、电子商务等网站窃取用户账号密码等隐私的骗局；通过捏造各种意外不测、令用户

不安的消息实施欺诈；通过微信、微博等社交工具发布各种虚假活动，引诱用户参与的骗局；等等。

加强自我防范，提高防骗意识

防止电信网络诈骗，广大群众应提高警惕，加强安全防范意识。一是要克服“贪利”思想，不要麻痹轻信，谨防上当。面对中奖诈骗、虚假办理高息贷款或信用卡套现诈骗等信息，要多方分析识别真伪。二是要注重个人信息的自我保护，不要轻易将自己或家人的个人信息泄露给别人。对于紧急求助类的诈骗短信、电话，要仔细核对，不要轻易汇入犯罪分子指定账户。三是要多方调查印证。对声称银行卡升级、虚假招工、婚介类诈骗，要及时向本地相关单位和行业进行咨询核对。

如收到以加害、举报等威胁和谎称反洗钱类的陌生短信或电话，应不予理睬，必要时可以向当地公安机关等机构报告和核实。此外，切勿购买违禁物品。对于广告“推销”特殊器材、违禁品的短信、电话，不予理睬并及时清除，更不应汇款购买。对于要求先汇款后交货或要求预交定金、保证金、风险抵押金、公证费、手续费购物的陌生短信、电话，一定要小心谨慎，仔细甄别。对于来电声称是公安局、检察院、法院、银行等公务电话号码，务必多方印证，切勿惊慌失措、轻易相信，防止犯罪分子利用改号软件等手法冒充电话号码。

一旦遭遇电信网络诈骗，应及时收集相关证据并向公安机关报案，以便于公安机关及时掌握有关犯罪证据，开展串并案侦查以及及时破案，依法打击电信网络诈骗犯罪，最大限度地挽回被害人的损失。

及时收集相关证据向公安机关报案。一旦发现被诈骗，要尽快保留交易记录截图、录音等相关证据，立即向公安机关报案，提供详细的诈骗经过和相关证据，以便追究犯罪分子的刑事责任。达到立案标准的公安机关调查追回被骗款项。如果公安不予立案，可以直接联系法院申请诉前财产保全，要求银行冻结和本案有关的存款，然后提起民事诉讼要求返还，必要时可以寻求专业的法律援助。

向电信运营商提起侵权损害赔偿请求。消费者权益保护法第7条规定了消费者在接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利，第19条规定了经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷，有危及消费者人身、财产安全危险的应当及时告知并采取有关措施。电信运营商作为提供电信服务的一方，在向用户收取通信费用的同时应当提供安全可靠、合法的电信服务。受害人可以通过民事诉讼程序要求电信运营商承担相应责任，维护自身合法权益。寻求国家救助作为最终保障。根据反电信网络诈骗法第34条的规定，对遭受重大生活困难的被害人，符合国家有关救助条件的，有关方面依照规定给予救助。《最高人民法院关于加强和规范人民法院国家司法救助工作的意见》对当事人申请司法救助的具体情形予以规定，使司法救助成为社会保障制度的有机组成部分，保障党和国家事业健康发展。



数字化改革推动基层治理能力提升

□ 文丰安



“基层强则国家强，基层安则天下安”，基层治理是国家治理的基石，中共中央、国务院印发的《关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》，明确提出加强基层智慧治理能力建设，整合数据资源，实施“互联网+基层治理”行动，同时要求健全基层智慧治理标准体系，推广智能感知等技术。数字技术的广泛应用，能够通过自动化手段来提升基层治理效能，对于推动基层治理现代化发挥着重要作用。

近年来通过大胆探索、开拓创新，形成了不少基层数字化治理的经验。但同时，基层治理方面也存在不少挑战。部门间存在信息壁垒，各自为政，不愿将资源和信息共享，难以形成工作合力。上下联动不够顺畅，治理任务过多地转移到基层，形成“上面千条线，下面一根针”，基层治理的“碎片化”导致了治理体系结构和功能的失衡，进而限制了基层治理

主体的行动能力。社会结构的不断变化发展带来治理对象更趋复杂化，进而产生基层治理对象离散、无序和低组织化等。此外，虽有技术引入，但实际治理效果不理想、数据共享意识淡薄、“信息烟囱”出现。因此，要结合基层治理的具体情境，重塑基层治理的结构和功能。数字化技术将为基层治理困境的化解提供新的路径。

打破部门融通壁垒，构建综合数据共享平台。打造共建共治共享的社会治理格局意味着需要多元主体共同参与基层社会治理，而多元主体共同参与基层社会治理的实现，需要完善的数据共享机制。建立数据汇集整合、开放共享的信息平台是实现基层社会治理整体推进、重点突破的有效手段。“一体化”数据平台通过大数据手段采集、研判、共享信息等方式，及时处理基层社会治理的风险和矛盾，回应社会关切，解决群众困难。建立数据开放机制，积极推动公共数据信息的开放与共享，与社会、群众建立畅通无阻的数据输出与反馈系统，通过搭建综合数据平台，进一步提升基层跨部门、跨系统的能力，增强政府对数据统筹协调能力。提高“一体化”数据平台数据使用效

率，全面深入挖掘区域海量数据、实时更新数据和沉淀储备数据，提高社会治理部门对大数据的研究应用能力，提高数据使用效率。利用收集的大数据，打破人员、空间、时间的限制，提升政务数据信息的整合覆盖、分级管理、统筹利用和互认共享水平。

释放人工智能技术动能，构建全面智治社会模式。人工智能推动政府治理重心前移，智能感知、深度学习与智能算法的应用，可以更加主动预判、监测、处理日益增长的不确定性与风险，预测并尽可能避免灾害带来的影响，提升城市综合风险防治韧性。人工智能技术将持续提升交互性和个性化适应能力，根据不同对象的差异化特征，实现个性化的交流模式，满足不同群体的差异化需求。由于智能化技术在社会治理中的广泛应用，催生出新产品、新业态，智慧购物、智慧医疗、智能机器人等领域进一步提高纵深服务能力，智能交通、智能城市大脑等城市治理细分领域的智能化服务水平有效改善。人工智能技术将改进社会服务的使用体验，降低社会服务获得成本，打造更加完善的基层智能治理系统。

加快基层治理人才技能培训，提升基层治理数字素养水平。加大技术型人才投入与储备力度，着力健全人才培养与培训体系。积极加强对多元主体数字治理能力的教育培训，制定多元化数字能力培训方案，通过课堂、实践教学等方式提高社会治理人才队伍对数字化基础设施的应用、维护及后续开发能力。加大对有关人才的引进力度，扩大专业人才规模，增加专业性人才队伍，强化政府职能部门、高校、技术型企业等主体的协同联动，通过设立人才需求预测机制、人才引进机制、人才激励机制，确保将最新创新成果尽快地运用到基层社会治理中。探索将第三方专业机构纳入基层社会治理体系，基于其专业化的技术支撑、人才支撑，从治理机制创新、治理系统升级、治理模式转变等角度介入，发挥他们在基层社会治理中的作用。通过数字化改革，建立各方参与、充满活力的多元共治体系，健全党组织领导下的居民自治机制，发挥社会组织、群团组织等在基层治理中的重要作用，推动新就业群体积极融入基层治理。加快构建网格化集约管理、一体化联动共治的基层治理体系。



数字技术如何促进企业组织形态变革

□ 徐浩然 谢雨凤

当前，随着信息技术的发展，以物联网、云计算、人工智能、大数据、区块链等为代表的数字技术成为推动数字化转型的重要驱动力。

为了顺应新一轮科技革命和产业革命，数字技术重塑企业组织形态已经成为一种普遍趋势，但在实践的过程中，传统企业数字化转型还面临不少困难和挑战，比如，传统企业数字化转型中存在核心技术与服务供给不足、商业模式相对单一、智能化水平不高、供需不对称等问题，在一定程度上制约了企业数字化转型的进程。为了适应数字化技术的发展，传统企业需在数字技术支持下进行全方位改造，从而推动商业模式多元化、生产模式智能化以及组织模式柔性化。

数字技术促进商业模式多元化，**全时全域满足消费者个性化需求**。数字技术的发展使消费需求和生产端实现了更好对接，生产过程逐渐转变为以消费者为中心，由此出现了以满足消费者个性化偏好为目标的业主型企业。利用大数据技术捕捉到人的需求多样性，数字化平台提升商家与消费细分圈层、小兴趣社群的连接效率，以兴趣为导向的“圈层化消费”成为新的趋势。因此，在互联网时代，越来越多的业主型企业不断涌现。

业主型企业组织架构简单，投资者、业主和经营者都是同一个人，一般通过“数字助理”协助来维持日常业务运转，企业决策和业务运营具有高效性和灵活性，企业内部管理成本较低。由于数字技术的应用打破了时空界限，业主型企业可以通过数字平台精准对接客户需求，进一步拓展消费空间，提升消费体验。数字化产品的复制性比较高，不同产品之间关联性强，业主型企业可以开发多元业务，更快速推广新产品。利用大数据和人工智能等技术能够帮助业主型企业实现精准营销，企业利用大数据快速生成用户画像，再通过人工智能技术在不同的渠道和场景开展营销活动，触达目标用户群体。

数字技术促进生产模式智能化，**助力专精特新企业实现降本增效**。在数字化时代，数字化平台能够将需求侧和供给端紧密结合，实时掌握市场需求的动态变化。企业还可以利用云服务、物联网等数字化技术，减少生产环节中各部门的沟通壁垒，实现生产指令无时差传递，降低企业内部经营成本。

随着互联网购物平台技术的创新与发展，用户的消费决策更加专业和理性，激烈的产品竞争倒逼企业不断提高专业化水平，专精特新企业只有集中有限资源进行优势产品的研发与服务，营造品牌特色，才能提高消费者的产品忠诚度。例如，一些化工企业为了保持在合成材料领域的竞争优势，利用自身研产销一体化的优势，不仅努力提高EVA产品的品质，还不断加强产品售后服务，打造品牌优良口碑。同时，数字孪生可以应用于产品的动态虚拟模型建构，实现数字虚拟世界和物理真实世界的虚实映射、交互协同、实时联动。虚拟数字化模型将产品的各类物理参数以可视化的方式呈现，并在数字孪生空间进行仿真试验，大幅降低研发和试错成本；通过虚拟生产线的3D可视化效果，可以实时调整生产工艺，优化生产参数，对产品不断实现迭代、优化、升级，提高产品质量。基于数字仿真的“模拟择优”，大幅缩短新技术产品从研发、小试、中试到量产的周期，提高产品的精细化、新颖化，增强专精特新企业产品的市场竞争力。

数字技术促进组织模式柔性化，**赋能数字化企业实现资源整合**。传统企业由于采取自上而下的“金字塔”式科层组织结构，导致企业部门之间存在信息壁垒，协作能力被制约，以及权力集中在上层，下层决策空间小，员工创新潜力无法释放等问题。基于新一代信息技术的数字化企业组织管理具有赋能、共生、协同三个特征。

数字化企业组织管理模式逐

渐扁平化。数字化企业组织架构由原来纵向管理层级的形式转变为横向拓展，各职能部门的职责逐渐淡化。以自组织模式取代传统管理模式，通过扩大管理控制宽度，缩减层级链条。管理者由领导者变成赋能者，最大限度地发挥个人才智和潜能。数字化企业摆脱传统员工绩效考核推崇的外在激励，以员工实现自我发展为导向，促使个人目标和企业目标融为一体，做到权责结合。数字化企业利用数字技术打破企业不同部门、不同层级之间的信息孤岛、知识壁垒和技术壁垒，灵活组织团队发挥部门比较优势，充分激发企业各层级、各部门间的协作能力，使企业内部的沟通公开透明。通过协同办公平台重构虚拟办公场景，实现部门间的高效协同。在协同办公的模式下，提升企业管理效率。科技企业还推出线上办公室功能，模拟真实办公场景，从而实现了高效的数字化线上协同。由此，数字化企业组织管理模式逐渐网格化。数字化企业可以整合、协同、再分配其价值网络伙伴资源以及社会资源，推动无边界化组织的形成，形成“数字生态共同体”。数字化企业借助数字化平台展开沟通与协同，用新技术方式、新共享服务模式、新商业模式实现共生型组织中各个成员的成长，使数字化企业组织管理模式逐渐实现虚拟化。

