

城市的温度藏在“事事有回应”的细节里

本报评论员 陈曦

纸……往后翻,桩桩件件,都附上了图书馆的回应。很多留言下面,除了馆方的回复,还有其他读者参与讨论、提供思路,留言簿上有问有答、有来有往、有商有量。

小小留言簿承载着图书馆与读者的“双向奔赴”,也凝结着公共服务的智慧。这本留言簿何以引发关注?答案藏在细节里。一方面,馆方是真的欢迎大家提建议——起初留言簿被放在服务台,后被调整到楼道角落,让读者却掉心理负担,自如吐露心声;另一方面,馆方是真的想解决问题——发现新的留言后,工作人员会转给业务部门研判处理、做出回复,即便是小朋友夹杂着错字的稚嫩留言,也事事有回应。为了回应读者关于饮用水水质的质疑,图书馆直接贴上数页检测报告。

毫无疑问,当留言簿上的感受被看见、被尊重、被回应,就会鼓励更多读者畅所欲言,形成正向循环,打造出共建共治共享的良好氛围。图书馆相关负责人在接受采访时说:“市民提了意见,被好好答复,是再正常不过的事情。”那么,“再正常不过的事情”却引来众多网友关注,这值得思考。

一段时间以来,人们向相关部门反映诉求往往面临两个问题:有没有地方提意见?提了意见能否有回应?如今,反映意见的渠道变得越来越畅通。很多政务服务大厅、博物馆、景区等公共场所都会设置留言簿,或是在线上开通意见箱。从更大范围来看,近年来,各地的12345热线、领导留言板等平台的建设颇有成效,它们成为市民反映“急难愁盼”的便捷入口,成为有关方面倾听民意诉求的重要渠道。

那么下一步,如何用好这些平台,以“有所为”回应群众“有所盼”,就很重要。显然,在这方面,一些地方还有改进的空间。例如,不少场馆的留言簿沦为摆设,其中只有市民单方面的建议和吐槽,鲜少见到官方回应,甚至很少被翻开;个别地区的便民服务热线长时间占线、排队,有的在打通后遭遇态度冷漠敷衍、互相推诿扯皮,本来简单的问题被一拖再拖……这些不担当、不作为的形式主义做派,无疑会挫伤群众提出建议、参与公共生活的积极性。

诚然,出现这种情况的原因是多方面

的。“不回应”“踢皮球”是态度问题,“拖着不办”“办得很慢”或许出于有些问题的成因较为复杂,需要多方沟通协调,推进起来费时费力。也不排除城市管理中确实有些难以调和的问题,兼顾不同人群的差异化需求并不容易。在这方面,有的地方对于暂时无法满足的诉求会说明情况,给出背后的考量和顾虑,通过详尽的解释争取理解。这种认真的态度和做法是推动城市更有温度、公共服务更有品质的重要力量。

一座城市的魅力不仅在于有多少高楼大厦拔地而起,更在于个体诉求能否得到倾听和满足,在于人们能否感受到尊重和温暖。“民生之大”是由一件件具体甚至琐碎的小事构成的,唯有公共服务部门肯下“绣花功夫”,事事从群众的角度出发,始终把群众感受放在心上,群众的获得感、幸福感才会更强,“城市,让生活更美好”才会更加可感可及。

希望更多地方能读懂百姓对更高水准公共服务的期待,从细微处下功夫,不断提升服务水平,将公共服务的“问题清单”变为“满意答卷”。

社评

中国新闻名专栏

一座城市的魅力不仅在于有多少高楼大厦拔地而起,更在于个体诉求能否得到倾听和满足,在于人们能否感受到尊重和温暖。希望更多地方能读懂百姓对更高水准公共服务的期待,将公共服务的“问题清单”变为“满意答卷”。

据澎湃新闻报道,上海市虹口区图书馆的留言簿近日“火出圈”。翻开它,上面的字迹时而工整时而凌乱,讨论着图书馆的温度、打闹的孩子、饮用水的水质、厕所的卫生

景区限时拍照,优化体验的办法再多些

王宇

据“光明日报”微信公众号报道,近日,很多游客发帖点赞江西婺源篁岭景区推出的打卡点限时拍照措施。网友发布的视频显示,一名工作人员站在打卡点前,手持计时器进行人工计时。打卡点前的墙边挂有文字提示:因打卡排队人数较多,请您将打卡拍照时间控制在一分钟以内。还有网友称,景区“计时小哥”不仅严格执行限时规则,还会帮忙拍照,指导打卡姿势。

一直以来,热门景区打卡点经常挤满了拍照的游客。为了“出片”,有的游客在打卡点长时间停留,找姿势、换服装,调参数,还有的游客找摄影师团队跟拍,一行人直接霸占最佳摄影点位。如此,不仅浪费了其他游客宝贵的时间,还极易引发等待群众的焦躁情绪,一旦双方发生冲突,游客体验感下降的同时,也让景区秩序受到影响。

针对这一旅游痛点,景区开出了限时打卡拍照的“药方”,值得肯定。这样一来,游客的排队时间可被预期,人群在指挥监督下有序流动,周转加快,有效提升了游览效率。这一举措之所以受到好评,还在于其中的“刚柔并济”。比如,该规定主要针对人流高峰期,若现场没有游客排队,则不会强制计时;“计时小哥”不仅是秩序的维护者,也是服务的提供者,“情绪价值”拉满……充满人情味儿的举措背后,是景区从粗放管理到精细服务的理念之变。

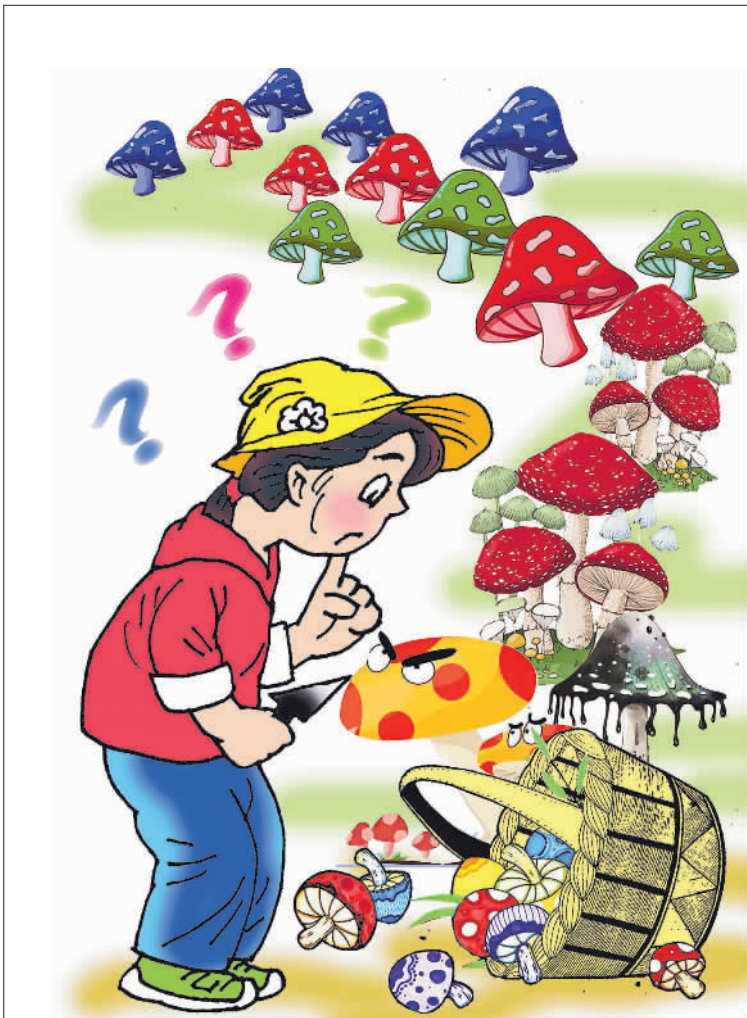
游客扎堆打卡拍照,表面上看是秩序问题,实际上却体现了“游客对拍照打卡的同质化需求”与“优质景观稀缺性”之间的深层矛盾。因此,若想从源头解决这一问题,需要一套更具前瞻性的“组合拳”。比如,景区可在热门打卡点周围设置多角度拍摄位,或开发更多有纪念意义的打卡点,分散单一点位人流压力;再比如,优化景区格局,将热门打卡点与商业区、其他景点自然衔接,避免人流在原地滞留过久;开发形式多样的活动,为游客带来层次更丰富的体验,游玩重心自然就从“拍摄”转移至“感受”。

在文旅消费火热的当下,景区之间拼的不仅是景色,更是服务的品质。期待更多景区能以人为本,细节至上的智慧与温度,渗透进游览的每一个环节,让游客乘兴而来,尽兴而归。

孔德淇

“我教你写作,我想学习陶艺和瑜伽,互相免费,时间自由……”据近日《光明日报》报道,不知从何时起,“技能交换”的风潮悄然席卷社交平台。没有金钱交易,全凭兴趣联结,这种“以所长换所需”的模式,不仅让知识技能流动起来,更勾勒出当代青年的生活新态度。

技能交换之所以走红,是因为戳中了年轻人的痛点与“痒点”。想培养新爱好,付费课程动辄几千元;想拓展社交圈,却苦于没有共同语言。而技能交换像一把钥匙,同时打开了两扇门,既能解锁新技能,又能认识



图说

“打野”

据8月24日新华社报道,今年夏天,“到大理苍山采蘑菇”成为网红项目,收费从几十元到数百元不等,吸引大量游客进山寻找、采摘。部分游客的无序滥采和破坏性行为,正对苍山生态构成威胁。目前,当地政府表示将推动问题彻底整改、见底清零。

找蘑菇、挖蘑菇、拍蘑菇、扔蘑菇……这样的体验活动真的好吗?大量人员浩浩荡荡进山挖掘,其中暗含两种风险,一是安全隐患,很多有经验的当地人都无法分辨某些有毒的非食用野生菌,导游为众人随意“科普”后,一旦有人带回家食用,后果不堪设想。二是生态安全威胁,各类野生菌被采挖和随意丢弃、植被遭到踩踏或“掘地三尺”,这可能导致某些野生菌种群消失,影响森林生态系统。近年来,类似进山挖野菜、找蘑菇等“打野”活动在社交平台风靡一时,其产生的危害和潜在的威胁均不容小视,这亟待有关方面尽快想办法遏制。

李法明/图 嘉潮/文

提升网约车司机获得感,降抽成只是开始

何勇海

据8月23日《北京日报》报道,滴滴、T3、曹操等网约车平台近日宣布调低抽成比例。滴滴出行发布公告称,今年年底前,平台将把每笔订单最高抽成上限从29%降至27%,超出27%的部分随单返还。T3出行表示,平台抽成比例最高不超27%,今年年底前,抽成比例在26%至27%间的订单数量占比从21%降至17%。曹操出行也在公告中宣布,APP、小程序订单抽成比例上限将由原来的22.7%下调至22.5%。

多家网约车平台下调抽成比例,是对困扰司机已久的高抽成问题的及时回应。这两年,网约车行业人员饱和、竞争激烈,而平台抽成却越来越高,此外,还要向司机收取技术服务费、信息服务费、营销推广费等,导致司机的利润空间不断被压缩。同时,网约车平台为吸引乘客,推出了各类打车优惠,其中很

大一部分也要分摊到司机头上。因此,不少司机的收入呈现下降趋势,关于网约车“价格低、抽佣高”的投诉不断。

司机收入日渐走低,服务水平也就跟着下降。一段时间以来,疲劳驾驶埋下安全隐患、车辆清洁不及时导致乘客体验差等问题屡被曝出。去年底,“越来越容易打到臭车”的话题还冲上热搜。对此,很多司机诉称,现在单量少、成本高,平台抽成也很高,为了多跑单,不得不选择在车上睡觉、吃东西。高抽成等问题,不仅让网约车司机面临经济上的挑战,也会影响到其工作的价值感和幸福感。

2024年初,交通运输部公布民生实事工作方案,在“开展交通运输新业态出行服务质量提升行动”中提到,持续规范交通运输新业态企业经营行为,全面落实从业人员权益保障,改善从业人员工作条件 and 环境,降低网约车平台过高抽成。今年以来,多地发布了网约车经营服务管理实施细则,进一步明确了

网约车平台在司机权益保障上的责任。可以说,此次网约车平台下调抽成比例,是政策驱动、市场竞争与用户诉求共同作用的结果。从短期看,平台的利润或许会减少,但换个思路想,司机收入增加后,职业稳定性和服务品质将进一步提升,乘客将获得更好的出行体验,进而形成消费黏性,这有利于平台的长期健康发展。

当然,让网约车司机更有获得感,降低抽成比例只是个开始。在推动抽成机制更加合理、公开、透明的同时,网约车平台还应不断优化司机收入结构,通过奖励、补贴、保底等多种方式,提升司机收入的稳定性;通过服务分级制度,让优质司机获得派单优先级,实现多劳多得、优劳优得;完善风险兜底机制,增加保障的广度和深度;更应坚决杜绝订单层层转卖、各平台层层抽成等现象。说到底,进一步优化利益分配机制,平衡各方诉求,才能推动形成司机收入有保障、用户出行有品质、平台发展有未来的多赢局面。

被理解的温暖,也让社交恐惧在共同的热爱中渐渐消融。

技能交换并非新鲜事物,但在今天能成为风潮,离不开时代土壤的滋养。社交平台的便捷性,让“找同好”不再困难;年轻人对精神富足的追求,让非功利性学习成为刚需;而“反内卷”的心态,更让年轻人渴望在竞争之外,找到一片能自由生长的空间。

当然,技能交换也面临一些现实问题。有人担心教学水平参差不齐,有人顾虑时间匹配难,还有人遇到过只索取不付出的情况。从这个意义上说,该模式需要在实践中不断完善,也需要参与者真诚沟通、全情投入,让自愿、平等、尊重成为默契。

技能交换是年轻人用热爱编织的社交网络,是用巧思点亮生活的智慧。这股风潮里,藏着当代青年动人的特质:他们不抱怨资源有限,而是用创造力盘活拥有;不沉溺孤独,而是用真诚联结彼此;不在焦虑中迷失,而是在热爱里扎根。愿更多人加入这场“以热爱换热爱”的游戏,让技能流动成河,让生活更加美好。



名称之变折射育婴理念之变

胡欣红

据光明网报道,近日,有网友发文称,北京朝阳大悦城商场将母婴室更改为育婴室,宝妈和宝爸都能用,该措施引发网友热议。评论区有网友补充道,北京惠多港购物中心除了母婴室外,还设有专门的“父婴室”。此前,上海、深圳等地商场设立“父婴室”也曾引发热议。

在国家大力推进生育友好型社会建设的当下,母婴室已在公共场所日渐普及,但“父婴室”确实不多见,令人眼前一亮。“父婴室”的落地,首先是对“未被言说的需求”的回应。一直以来,母婴室门口“男士免进”的标识,让不少亲力亲为的“奶爸”遭遇“无处落脚”的尴尬。这种尴尬,本质上是公共服务对“父亲带娃”这一场景的忽视。而如今,看似微小的空间改造,不仅填补了公共服务的空白,也是文明向细微处渗透的有力证明。

从更深层次看,“父婴室”的意义远不止提供一个空间,它也在重申“育儿是父母双方共同的责任”。现实中,“带娃是妈妈的事”的刻板认知,将育儿责任过多压在女性肩上。而“父婴室”的出现,传递出对“共同育儿”的支持和鼓励。

或许有人觉得,一间“父婴室”的作用有限,改造公共育儿空间也并非“紧迫之事”。但文明的进步,恰恰藏在这些“不紧迫”的细节里。“父婴室”不是对母婴室的替代,而是对育儿场景的补充;不是对“母职”的削弱,而是对“父职”的唤醒。如果越来越多的商场、车站、医院能跟上这种“空间革新”,固有观念就会在潜移默化间松动,“共同育儿”便不再是口号,而是可触摸的日常。小小的“父婴室”,装下的不仅是孩子的尿布与奶粉,更是一个社会对平等、包容与关怀的追求。

生育友好,从来不是抽象的政策名词,而是由无数个“让育儿更轻松”的细节构成。当公共服务能考虑到父母双方的需求,当男性参与育儿的客观条件被“拉平”,不仅能减轻女性的育儿负担,更能让家庭感受到社会的支持,这也会转化为育龄群体面对生育决策时的信心和底气。

媒体声音

◇线上秒开方药要保证用药安全

近期,部分平台处方药销售乱象引发关注。购药人无需出示有效处方,只需自行勾选或添加线下已确诊疾病,补充说明使用过该药且无过敏史等不良反应,即可完成问诊开方。

《经济日报》评论说,线上购药涉及多个部门,权责划分较为复杂。一旦出事,部分药品网络零售企业认为自己凭单销售,将责任推给互联网医院,互联网医院认为自己凭处方销售,又将责任推给平台注册的“多点执业医师”。一些平台认证的医生可能是兼职、挂靠,甚至是AI机器人,收入与开方数量挂钩,加剧了乱象。长期来看,还需建立医师线上诊疗专业资质和能力认证体系,构建互联网诊疗健康生态。

◇伪专家伪名人闹剧何时休

深圳、广州警方近日先后发布警情通报,分别对涉嫌假冒退役少将、中科院院士等身份的阮某平和涉嫌假冒国务院参事、抗美援朝老兵等身份的余某翔依法采取刑事强制措施。

光明网评论说,对于有所谓大头街者“来者不拒”,盲信盲从,“帽子”崇拜的心理是核心。牵涉其中的机构或个人,有的是心知肚明,有的则“宁可信其有,不愿信其无”,他们或是希望这些“帽子”为自己站台,或是幻想“帽子”能带来资源或机遇。可以说,头街崇拜的社会心理与相关制度漏洞,都为闹剧的发生提供了土壤。闹剧何时休?归根结底,还是要铲除滋生它们的土壤。

◇儿童骑行营? 岂能如此想走就走?

据报道,目前自行车骑行低龄化现象日益突出。不少家长带着不满12周岁的孩子上路骑行,一些骑行社团还专门开设“亲子骑行营”“独立骑行营”,安全风险不可小觑。

北京日报客户端评论说,何以低龄骑行仍有发生?不乏家长心存侥幸,认为孩子打小会骑车、技术很溜,或是认为自己陪伴,或是加上某些骑行社团一通忽悠,便放松了安全要求。殊不知,开放道路充满了不确定性,孩子们控制能力、反应能力等尚未成熟,很难应对突发复杂情况。作为孩子的第一责任人,家长们着实应绷紧安全之弦。给儿童骑行画好安全“红线”,也需要全社会共同发力。(陈曦 整理)