

既有目标意识 也有阶段意识

近段时间,民生领域出现不少新变化,让更多人切实感受到“身边的改革红利”。

比如,以前去药店买药,常要“货比三家”地跑,如今,依靠药品比价小程序,参保人动手指,就能买到更实惠的药品。

又如,职工基本医疗保险个人账户跨省共济有了经办规程,医保个人账户成为“家庭健康金”。

再如,超60个城市调整优化住房公积金政策,涉及贷款额度、提取范围等方面,更好满足人们居住需求。

稳扎稳打向前进,一步一步向上攀,一系列惠民政策带来看得见的变化,让人倍感暖心。从中,也能感悟做好民生工作的智慧:既有目标意识,锚定改善民生的大方向不动摇,尽力而为;也要有阶段意识,量力而行,不好高骛远,成熟一个推进一个,实施一项做成一项。

安全生产容不得半点含糊

福建泉州晋江市一鞋厂7月9日发生火灾,造成重大人员伤亡。今年以来,国内发生多起重大生产安全事故,教训深刻令人警醒:务必时刻绷紧安全生产这根弦,深入排查整治各类风险隐患,抓实抓细安全生产措施落实,坚决防止重特大事故发生。

今年3月以来,泉州已发生多起厂房火灾事故。6月,中央安全生产考核巡查组对福建进行明查暗访,并在通报中明确指出,有的部门和企业安全生产红线意识树得不牢,部分行业领域非法违法行为突出、安全风险防范仍有短板漏洞,安全监管执法还存在宽松软虚等情况。

任何事故的发生都不是偶然,事故背后必然存在大量隐患和不安因素。消防设施老化破损,却依旧心存侥幸加码生产;纸面上专职安全员如数枚举,现场检查却人不对岗;整改记录写着“隐患均已整改”,施工现场却依旧“带病运行”……记者此前跟随中央安全生产考核巡查组在全国多地检查发现,一些企业对隐患问题视而不见,甚至对安全管理弄虚作假。

部分企业重效益轻安全、重迎检轻落实,将安全生产视为“应付检查的任务”而非“生存发展的根基”,存在“不出事就没事”的麻痹侥幸心理,把主要精力用在造材料、做表面文章上,颠倒安全生本末关系,导致事故屡禁不止、屡查屡犯。

应付检查的小聪明里,暗藏发生事故的巨大风险。台账可以造假,记录可以编造,但隐患不会消失。虚假整改、违规瞒报虽然能规避一时检查、省下一时成本,但也埋下了长久的隐患“地雷”。一旦隐患爆发、事故发生,必将造成无法挽回的人员伤亡、财产损失。

一次次教训证明,安全生产没有模糊地带,任何麻痹思想和侥幸心理,都可能酿成悲剧。

对各类弄虚作假行为坚决亮剑,从严整治;对典型重大事故隐患倒查责任,核实后严肃追责问责;开展专项检查,深挖监管执法“放水”问题;加大媒体公开宣传曝光力度……下一步,中央安全生产考核巡查组将以更大力度、更强决心深挖细查。

安全生产容不得半点含糊。必须以实打实排查,硬碰硬整改筑牢安全根基,摒弃形式主义,破除应付心态,切实维护人民群众生命财产安全。(据新华社北京电)

人工客服“神隐”映射平台傲慢

近日,“一个电话就能解决的事让人走投无路”一度冲上微博热搜榜第一,引发众多网友跟帖吐槽。

一如乎答主讲述了一个可谓离了大谱的事:银行卡被误冻结,微信支付随之被禁。反诈中心开了解冻证明后,银行卡得以解冻,但其拿着解冻文件一遍遍找腾讯客服提交资料申请复核却被一遍遍驳回。后其发现神秘“渠道”:选择英语服务就直接转接人工客服,但一直处于排队状态。在给多个部门打电话反映后才算解决了问题。

明明不是自己的错,但是却遭到了一系列“惩罚”、付出身心俱疲的代价。明明是一件小事,最后却成了惊动多个层面的“大事”。明明冻结的时候能和银行同步,解冻的时候却神奇地不能“同步”。答主的愤懑,很多人感同身受。

把人逼到“走投无路”,症结是“人工客服神隐”。这不是个例,而是带有普遍性的乱象。2025年12月,有媒体记者选取了10余家不同行业的头部企业展开实测,结果显示,无论是在在线客服还是电话客服,接入人工都存在多重障碍。今年1月,工信部发布关于2025年第四季度电信服务质量情况的通告,被点名的多家互联网企业要么无法找到人工客服,要么人工客服无法接通,总之是和用户捉迷藏。

曾几何时,人工客服是服务机制的“标配”,但如今却成了一个“传说”,鲜明对比出一些互联网企业服务能力、服务态度的滑坡。不能直接回应群众反映问题的客服,不只是摆设,更是内耗制造者。这一问题不仅给群众制造了麻烦,也影响到企业形象。

“人工客服神隐”并不是一夜之间形成的。从“机器人客服”上线、和人工客服“搭配干活”,到AI客服“成建制”上岗,一些互联网企业客服体系看似“进阶”了。新技术的加持、客服方式的创新无可厚非,但变着法子让人工客服退出服务一线,这就严重跑偏了。

企业之所以这么干,往往出于降本增效的考量。但说到底,是不把消费者的权益和感受当回事,根本不在乎用低劣服务“劝退”投诉者。媒体所报道的诸如AI客服胡说诱导消费者、廉价的AI客服销售话术包热卖等现象,就是明证。扪心自问,这些企业敢和自己的合作伙伴这么玩心吗?

群众并不是一味反对配置AI客服,群众反感的是AI客服普及后“听不懂人话、找不到真人”的骨感现状,呼唤的是能解决问题的客服。

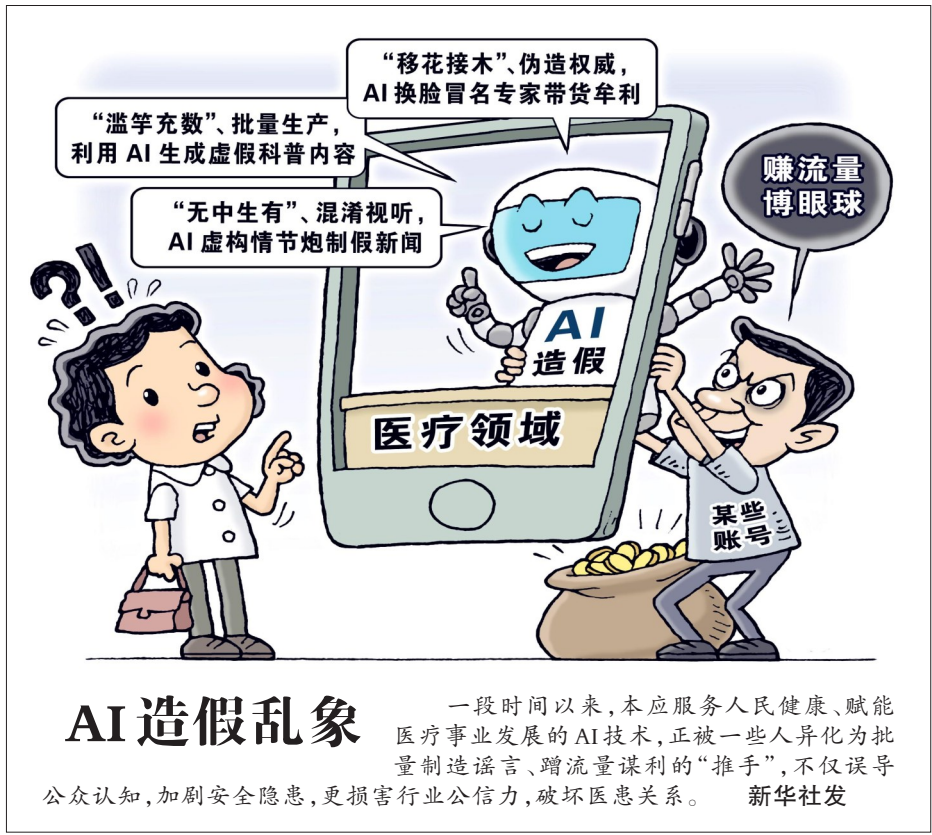
解决某一个答主的诉求是远远不够的,公众普遍希望通过整治,彻底扭转这种局面。互联网企业当认真反思,通过转变服务意识、改良服务机制,获得消费者谅解。监管部门则不仅要进行约谈和督促,还要依法依规加以惩治,遏制相关企业的任性。针对一些网友所反映的监督性热线电话踢皮球、敷衍的现象,当尽快消解多部门谁都能管、谁都没管的机制性障碍,打通部门之间的信息壁垒,形成治理合力。而作为消费者,也应像前述知乎答主一样,对傲慢的企业绝不惯着,一“诉”到底,为自己也为公众讨回一个公道。(据《浙江日报》)

路,进而把经验成果化为制度沉淀。

为民造福,不避难者进。实现目标,总会碰到吃力阶段,必须勇于啃硬骨头,向着最难处攻坚。

江苏南京石榴新村,“握手楼”曾随处可见,部分房屋甚至是D级危房,改造势在必行。棘手的是,群众诉求多元,且产权关系错综复杂。怎么办?当地迎难而上,相关单位负责人每天拎着小板凳挨家挨户座谈,设计方案经过约70轮修改,户型经过20轮调整,形成由20个面积段、36种户型平面相结合的改造设计方案。最终,45天里签约率达到97%。

为民办实事,容不得重易轻难、避重就轻、挑肥拣瘦。问题越复杂、越艰难,越需要干部主动担当、攻坚克难。起而行之、担重担难,才能把民生实事办到群众心坎上。



不怕“快下班了”应成为政务服务新常态

政务服务是连接民心的桥梁。过去,在“按时开门、到点下班”这类按部就班语境下,老百姓办事最怕听到的就是“快下班了”四个字。近日,媒体报道了一则暖心新闻:市民许先生在浙江嘉善办理医保报销,抵达时已临近中午,窗口工作人员急人所急,主动延时一个多小时,耐心为其办完业务,获得广泛点赞。

在许多地方,行政事业单位“朝九晚五”的固定作息时间与上班族、企业职工的空闲时间存在错位,群众办事常需专门请假,企业补办营业执照也无法安排在周末,若遇紧急事项更显被动。这种以机构自身运作为中心的作息安排,客观上削弱了政务服务的响应效率。

鉴于此,多地推行“延时服务”“预约服务”等举措,既延长了服务窗口的开放时段,也体现了从“管理本位”向“服务本位”的转变。政府增加自身运行成本,换取的是群众和企业办事的便利与满意度,这是提升公共服务质量的基础路径。

当然,政务延时错时服务的持续推广,需要配套机制的系统支撑。一是摸清群众的空闲时间实际需求,合理扩大延时错时服务覆盖的事项范围,使更多业务具备弹性办理条件。二是建立相应的激励与保障机制,做好轮休安排,平衡工作人员权益与服务供给质量,确保延时服务可持续。三是完善自助服务终端功能,推动线上线下业务协同,降低延时服务对人工操作的过度依赖,提升服务效率。

政务服务延时,不等于流程拖沓或效率降低。近年来,从“高效办成一件事”到设立“办不成事”窗口,再到临近下班时明确承诺“即来即办”,服务时段的扩展背后,是办事流程的简化与处理效率的提升。时段在变、方式在变,但以群众满意度为衡量标准的工作导向不应改变,这也是政务改革持续推进的内在逻辑。

(据《湖南日报》)

防止“大手笔”砸出个无人问津

时的草率姿态。立项时缺乏科学调研、充分论证,建设时没从群众实际需求出发,上线后管理维护跟不上,这样的数字工程很容易流于低水平重复建设,变成无人问津的形象工程。热闹闹建,冷冷清清关,不仅让财政资金“打水漂”,也让数字政务的公信力在群众心中打了折扣。“一建一拆”之间造成的损失,谁买单、谁负责?

一些面向群众的政务App,到底有没有用、好不好用,群众最有发言权。每办一件事,需要重新下载一个App,这是群众最反感的。要不要建App,怎么建,建到哪个层级,都不能一时脑袋发热,而要明确根据群众需求,根据中央要求来办。什么时兴就追赶什么的盲目投建,缺乏严谨论证的大手笔花销,与便民利民的初衷渐行渐远。

小小App折射着政绩观。从十多年前整治无人问津的“僵尸网站”,到现在一些地方整治“低效App”“停摆公众号”,都是指向同一个问题:一哄而上、重形式轻实效的形式主义,不管包裹怎样的时髦外衣,最终会在实践的检验中露馅儿。摸准群众的真实需求,校准数字政务建设的政绩观,“指尖便利”才不会异化为“指尖麻烦”“指尖形式主义”。

(据《湖北日报》)

让制造端更快听懂市场“好声音”

日前,工信部等八部门联合印发《关于推动工业互联网高质量发展的实施意见》,首次明确提出实施“链网协同”工程,打通消费互联网与工业互联网。一句看似寻常的表述,实则蕴含着深刻的产业逻辑变革:工业互联网正从“工业的互联网”走向“产业的互联网”。

打通“两张网”的意义,并不止于此。当消费端对品质与体验要求不断提升,当大量中小企业紧贴细分市场展现出创新优势,传统的规模经济壁垒正在被打破。消费互联网沉淀的海量数据,不再只是平台上的数字,而是指导产线灵活调配的“情报系统”。工业互联网也不只是制造企业的专属工具,而是正在成为连接一二三产业、贯通生产流通消

“候补挂号”小切口撬动服务大文章

明明定了闹钟,专家号还是“秒光”,相信不少人有过这样的预约挂号经历。最近一段时间,上海多家三甲医院陆续推出“门诊候补”预约号源服务。当患者想挂的专家号已满时,可在挂号系统点选“可候补”。如有人退号,系统会按排队顺序,自动为患者预约号源。

【点评】

长期以来,热门专家门诊“一号难求”的现象普遍存在。而以往患者临时退号后,空置号源直接流入公共号池,极易被黄牛借助技术手段抢占,导致真正有需要的患者处于被动。“候补挂号”改变了这一局面,退号资源不再公开投放,而是按照排队顺序自动匹配候补患者,从技术层面挤压号源倒卖的灰色空间。明确候补截止时间、预约生效标准,避免患者盲目等待。这些举措能切实改善患者的就医体验。

更可贵的是,候补功能并未止步于盘活号源。通过梳理候补申请集中的科室、时段、人群数据,医院可精准捕捉患者就医需求,针对性加开周末门诊、延长接诊时长,扩容优质医疗供给,用小切口创新撬动医疗服务提质增效。

医疗服务优化,需要循序渐进的精细化升级。唯有以患者需求为核心,不断升级服务模式、优化诊疗体系,才能持续消解就医痛点,让优质医疗资源更公平、更高效地惠及群众。(据《河北日报》)

休眠电梯显露服务“病灶”

近日,河南郑州火车站的一处出站电梯故障被指“几年一直修不好”,引发关注。郑州火车站管委会工作人员回应,此前该电梯经维修后断断续续可以使用,但2026年初电梯已彻底无法使用,该电梯已没有维修价值,需要更换新电梯,管委会正申请资金,资金下发后将进行更换。

【点评】

郑州火车站电梯长期“趴窝”并非个例。当下,多地交通场站、公共场馆存在老旧设施更新滞后、维修流程烦琐、资金衔接不畅等问题。部分管理单位陷入日常运维缺乏应急周转资金、未建立设施故障临时处置预案的困境,一旦资金拨付延迟,公共配套就长期停运,最终让群众为治理拖沓买单。

休眠电梯,照见服务“病灶”。破解困局,要两头同步发力。长远来看,应建立交通枢纽设施维保专项周转资金,简化老旧设备更换审批流程,缩短资金拨付周期,避免维修更换卡在财务环节;短期应急来看,要树立“不等拨款先补服务”思路,设施暂时无法启用,就要用人力、导引、临时配套补齐便民缺口,不让旅客独自承担不便。

公共设施的核心使命是服务群众、保障民生。流程可以依规推进,但群众的急难愁盼问题不能无限拖延。主动靠前、积极作为,用前置预案化解民生难题,用暖心举措补齐服务短板,才能让每一处公共设施都彰显治理温度。(据《广西日报》)

别被“伪童书”割韭菜

近期,各类打着“长心眼”“破局思维”噱头的功利化读物泛滥,童书市场遭到大量“伪童书”挤占。据媒体调查,依托算法推荐与商业投流,成人化、强功利属性的“伪童书”持续霸占热销榜单,而具备纯粹文学滋养价值的优质童书流量被严重挤压,行业供需结构明显失衡。

【点评】

制造焦虑的“伪童书”背后,有一群更加焦虑的家长:让孩子长心眼、懂博弈、不为“舔狗”、成为小领袖。这些活米,精准击中了家长们的痛点。于是,“培养孩子成为团队小领袖”“让孩子长点心眼”,在电商平台搜索童书,这类宣传文案随处可见。《让孩子带点匪气》《小学生社交情商漫画》《赢在破局思维》等书都销量惊人。

“伪童书”大行其道,危害绝不容小觑。孩子们需要文学来丰富对世界的感性认识,也需要在好故事里安放情感。而“伪童书”则正用更为隐蔽的方式毁掉童年——将成人世界的博弈、算计、厚黑,粗暴地丢给孩子,长期被此类读物“喂养”,孩子心中便充满输赢与算计。

当家长们用成功学填满书桌,急于帮孩子“破局”时,也就用成年人的慌张挤掉了他们本该拥有的从容。毕竟,书页终会泛黄,而那些被偷走的故事、诗与远方,将与孩子们后会无期。(据《河南日报》)

花钱买头衔 闹剧何时休

客座教授,是高校面向校外学界名家、行业精英等,依规聘任人才的荣誉性学术称号。听起来如此高大上的头衔,竟然能花钱买?

近日,有媒体调查发现,网络上潜藏着一类售卖高校“客座教授”头衔的灰色产业链——不少个人或机构宣称可付费代办聘任手续流程,报价从几千元到上万元不等。然而,这些花钱买的所谓客座教授身份,不仅得不到学校和社会的认可,还深陷资质造假、伪造证件等多重陷阱。

【点评】

假的不会变成真的。一纸证书或许能唬得了一阵子,可一旦被发现,轻则留下污点、深感无颜,重则信誉扫地、满盘皆输。如何打击售卖高校“客座教授”头衔的灰色产业链?一方面,从传播端入手,网络平台加大对个人或机构账号的内容审核与把关力度,第一时间清理虚假售卖信息。另一方面,受波及的学校也要主动作为,及时发布辟谣信息,想方设法固定证据,敢于拿起法律的武器守护好自身信誉。如此,方能让虚拟人设秀无所遁形。

闪闪发光的荣誉称号,决不能成为沽名钓誉之手段。期待在各方的共同努力下,学术荣誉能够实至名归,不再沦为灰色地带的“生意”。(据《南方日报》)