

“适老化”能否成为民生服务的标配？

本报评论员 王维砚

关负责人专门介绍了领取养老保险待遇资格的认证方式,明确表示认证在12个自然月内进行一次即可。

事实上,近几年,每到岁尾年初,类似的不实消息都会出现。这背后是一些不法分子为推送代办认证的虚假网站从中牟利而推波助澜,也从一个侧面反映出一些老年人面对养老保险待遇资格认证时的焦虑情绪。

进行养老保险待遇资格认证是国际通行做法,主要是为了防止基本养老保险基金被冒领,维护基金安全。为提升便民服务水平,2018年5月,人社部门取消了领取养老保险待遇资格的集中认证,老年人不必通过现场采集指纹信息、举着当天报纸拍照等方式进行“社保年审”,也省去了异地长途奔波之苦。

目前,老年人可以通过大数据比对、人脸识别认证和社会化服务认证三种方式进行养老保险待遇资格认证。2022年,全国约有1/3的退休人员通过大数据比对的“无打扰”方式完成了养老保险待遇资格认证。不过,大多数退休人员依然需要完成相关认证操作。

录入姓名、身份证号、手机号码、短信验证码……现实中,初衷是让老年人少跑腿、少折腾的线上认证,却让一些玩不转智能手机的老年人犯了难。人脸识别认证的程序对于不少老年人来说较为复杂。下载App、录入相应信息,认证人做眨眼、转头等微表情,年轻人几分钟就完成的操作过程,有些老年人往往“寸步难行”,如果没有子女或工作人员协助,很容易遭遇认证“卡壳”。虽然老年人也可以选择预约上门认证,但基层部门也面临人手不足等问题,不可能全部指望工作人员上门服务。

其实,除了养老保险待遇认证,在看病就医、政务服务、出行打车、消费付款等生活场景中,一些老年人因为不会使用智能设备,急得满头大汗的窘境时有发生。

国家统计局最新数据显示,2022年末,中国60岁及以上人口为2.8亿人,占全国人口的19.8%。预计“十四五”时期,这一数量将突破3亿,占比将超过20%,届时我国将进入中度老龄化社会。

毫无疑问,在社会老龄化程度不断加深的当下,包括养老保险待遇认证在内的民生服务都应该多一些老年视角、老年思维,让“适老化”成为民生服务标配。可以想见,当人性化、有温度的服务让老年人不再为“网”发愁、被“码”所困,上述新闻中的传言也就没有了传播土壤。

技术赋能,民生服务的创新不应成为老年人的烦恼。一方面,制度设计要多费心思,提升线上服务的“适老化”,化解老年人办事难、办事繁、办事慢的痛点,同时,线下服务发挥兜底作用,特别是在上门服务、面对面服务过程中,对老年人多些耐心和同理心;另一方面,智能设备的研发应多动脑筋,提供“老年友好模式”等。

让群众少跑一趟、少些为难,各类民生服务都应该考虑得更细致、更周到,既要利用先进技术提升工作效率,也要考虑现实需求让群众更方便,千万不能让服务群众变成折腾群众。当民生服务更加多元化、精细化、人性化,我们的社会无疑会更有温度。



让群众少跑一趟、少些为难,各类民生服务既要利用先进技术提升工作效率,也要考虑现实需求让群众更方便,千万不能让服务群众变成折腾群众。

近日,“2023年养老金认证时间提前,退休人员必须在1月份完成待遇资格认证,否则养老金将会停发”的传言引发广泛关注,人社部发文辟谣,多地人社部门发布公告予以澄清。近日举行的人社部新闻发布会上,相

用“小动作”算计消费者绝非经营之道

罗筱晓

刚过去的春节假期,各地景区迎来了久违的“人从众”景象。不过,在客流量回归的同时,一些给游客心里添堵的事似乎也跟着“回归”了,比如就餐时遭遇“价格刺客”。

比如,有4名游客在广西北海银滩游玩后,被一出租车司机带往当地饭店用餐。在游客表示对海鲜不了解的情况下,饭店推荐了4样海鲜。结账时游客才发现4个菜共计1573元。再如,有游客在陕西西安华清宫景区附近餐馆用餐时,发现自己购买的一份58元的烩菜没有肉,“像一碗白菜汤”。有网友总结,还没等“报复性消费”真正到来,“报复性宰客”已抢先登场了。

“4个菜1500元”“烩菜没有肉”,对此,不同的人可能看法各异。这既与每个人的心理预期相关,又与所处城市 and 消费时点挂钩。

从目前公布的调查结果来看,在北海事件中,店家存在支付出租车司机回扣招揽客人、未与消费者充分沟通即匆忙配菜下单、部分海鲜经烹任后分量略少等问题;西安的涉事餐馆已被监管部门责令停业整顿。

客观而言,春节假期,餐饮、住宿等行业有一定幅度的涨价并无不妥,但这并不等同于卖家可以“想怎么卖就怎么卖”,更不意味着可以处处算计消费者。

过去,人们熟悉的“宰客”套路往往是坐地起价、不明码标价或涨出“天价”。如今,随着监管打击力度的加大,各地明目张胆“欺负”消费者尤其外地人的现象已大为好转。

当“明宰”之路走不通,一些商家便开始暗地里搞起小动作。比如,有的餐饮企业向出租车司机、导游等支付回扣揽客;有的商家虽做到了明码标价,但会利用信息不对称,在

菜品数量、计价单位等问题上含糊其词进而获利。

值得注意的是,相比缺斤短两等易留下确切证据的行为,不少消费者面对商家的小动作,往往有吃哑巴亏的感觉,有的则认为“多一事不如少一事”,通常不去较真,但这种打擦边球、钻空子的经营行为,消极影响其实并不小。

一方面,诚信是任何一家店长久生存的基础。不管用何种方式宰客,都只能获得短期利润,就算能侥幸逃脱监管和惩罚,也不利于商家的口碑和长久经营,贪小便宜总有吃大亏的时候。

另一方面,景区人气旺,本是给地方“涨粉儿”的好时机。此时,任何一家店出现在与宰客相关的新闻中,都可能给整个地区减分。类似的事件多出现几次,人们对相关景区甚至所在城市印象都会大打折扣。

旅游环境的维护和城市形象的树立从来都不是一蹴而就的。面对市场上的新情况、新变化,相关部门要及时拿出新对策。比如,近日三亚市海鲜餐饮协会发起倡议,除政府实行限价的78种常规海产品外,建议各餐饮商家针对各类珍稀海产品平均加价率控制在50%以内;在山西忻州古城景区,已有超过60家门店完成了量化工作,小到一碗面条包含的内容、净重都有公示,让消费者钱花得明白、饭吃得明白。

作为市场主体,无论是餐饮、住宿还是其他服务行业的商家,都应该认识到,“一锤子买卖”的弊端远远大于好处,只有以诚信为本,将心思放在不断提升服务和产品质量上,才能真正获得市场认可。

今年的春节假期,随着政策的优化,人们的出游、消费需求大增,恢复中的市场经不起“报复性宰客”的折腾,商家应该“算计”的是长久生存之道,而非消费者。

G图说



伤害

据1月25日澎湃新闻报道,近日,两名观众在四川三星堆博物馆青铜馆争睹文物时因争执发生推搡,导致展柜晃动,柜内文物滑落倒伏。事后,当地宣传部相关负责人表示,所涉文物完好无损,已对游客进行批评教育。

春节期间,旅游市场持续回暖令人欣慰,但发生在博物馆的上述情况让人遗憾。这一方面说明一些人对文物缺少必要的敬畏之心,另一方面折射出一些人在放松身心的同时放飞了自我。参观、游览是饱览风光、感受文化的契机,也是体现游客素质的窗口,在文物上刻字、攀折花木、插队、推搡甚至大打出手等行为,不仅暴露了自己的素质,也影响了公共秩序。约束类似不文明行为,需要教育引导,也离不开必要的惩戒,比如建立游客不文明行为黑名单等。上述事件也提醒博物馆,要对参观秩序有及时必要的维护,要防止游客打架、文物“遭殃”。

李法明/图 弓长/文

G聚焦

“长下坡已死亡37人”,警示要拿捏好分寸

G媒体声音

戴先任

交管部门在危险路段设置警示标识很有必要,但设置类似死亡警示标语值得商榷。有心理专家指出,人在过度紧张的情况下大脑反应效率会降低,只有在适度紧张的状态下反应效率最高。而死亡警示标语很有可能让驾驶员出现过度焦虑与恐慌反应,分散驾驶员的注意力,这样反倒可能影响其反应效率。

2022年4月《科学》杂志刊发的一篇论文显示,在美国得克萨斯州,每月有一周时

间,高速路电子显示屏上会显示该地区一年内因交通事故死亡的人数,但此举并未降低交通事故,甚至让显示屏后10公里路段内的交通事故增加了4.5%。由此不难看出类似警示标语可能带来的影响。

现实中,一些惨人、“恐怖”的警示标语并不新鲜。比如,此前一些地方就打出诸如“下坡敞放,胜过火葬”“天桥有路你不走,地狱无门你翻栏杆”“被撞死翘翘”等标语,也都曾引发关注。此类“醒目”“提神”的警示标语,初衷当然是好的,但结果可能适得其反,警示变成了“恐吓”。

在交通标语制作上多些创意,给行人及

司机以深刻印象,从而达到最佳宣教效果,值得鼓励,但切忌太过惊悚与粗暴。相比之下,一些地方打出的诸如“开车不要打电话,做个安静的美男子”“刘翔不好当,跨栏易受伤”等交通标语,显然温和了许多,不仅巧妙传达了交通安全教育内容,而且不会给人以不适甚至恐惧之感,有的甚至成了当地交通文明的一道风景线。

这也提醒相关部门,在制作交通标语时,要注意方式方法,要拿捏好分寸,多走“有内涵”、接地气路线,寻求感染力与宣教力的最大公约数。如此,才能让公众心悦诚服地接受标语所传达的信息。

降低特殊路段事故率应多方施策

丰收

争论警示语的制作方法、表达分寸固然重要,但也不能局限于此。相关部门除了在警示语制作上下功夫,提升行人和驾驶员安全意识之外,还应从其他一些方面入手,切实保障交通参与者的生命安全。

以上述国道为例,之所以出现37人死亡的情况,既与该段国道是“长下坡”有关,也与“这条长下坡有37个急弯”有关,驾驶员如果缺少山区驾驶经验且不熟悉路况就容易发生事故。可见,道路本身存在一定的“短板”,也是事故多发的重要原因之一。

毫无疑问,“长下坡”与“37个急弯”,与当地的地形地貌有关,这些“先天”因素,在多年前建路之初,或许很难去改变,但在设计能力、施工能力不断提升的今天,能否通过相关的有针对性的整改与修补,去改变这种“长下坡”,减少急转弯,让道路少些“安全隐患”,值得思考。相比标语提醒和警示,这种修补或许更能降低该路段的事故率、死亡率,也更能治本。

当然,要实现这一效果并不容易,需要当地有关方面增加投入,通过重新勘察、设计、施工来消除安全隐患。相对而言,这比树立一块警示牌成本要高得多,花费的时间、精力、金钱等等都不可同日而语。这恐

怕也是很多地方宁愿围绕警示标牌、标语“做文章”,不愿投入资源、资金对类似危险道路、死亡路段进行更彻底治理的原因。毋庸置疑的是,生命无价,每一个生命都对应着亲人、家庭,如果从为安全护航、为生命铺路的角度去审视,对类似死亡路段进行“根治”,本不应有划不划算一说。更何况,走这条路的人可能是“每一个人”。

此外,还可以通过其他一些科学的交通管理手段减少事故发生。比如通过合理设置缓冲带、减速带等,减少长下坡路段的事故率。而如何减少道路急转弯处的事事故率,多地也有一些好办法,值得参考和借鉴。



“背经典免门票”胜在对传统文化的弘扬

龙敏飞

电影《满江红》火了,不仅成为春节档票房冠军,还让诗词《满江红》再次广为传颂。据1月29日《潇湘晨报》报道,近日,河南焦作的陈女士和家人在河南安阳汤阴县岳飞庙游玩时,她的儿子因成功背诵《满江红》全文而被免了38元门票,她觉得景区推出的这一活动很有意义。岳飞庙工作人员表示,活动是从正月初五开始的,目前约有4000名游客因熟练背诵全文免了门票。

时下,类似“背诵经典免门票”的举措,不少景区都曾推出,有的甚至已成“惯例”。四川广元剑门关景区曾推出特色活动,游客全文背诵《蜀道难》即可免费游览;在江西滕王阁景区,完整背诵《滕王阁序》全文也可获免费门票……类似做法每次都能引发热议、获得肯定与点赞。事实也证明,这种营销行为在被学习、模仿多次后,仍较为成功。

多数背诵古诗词的人都是学生,这其实传递出一种价值导向,即如不少家长所言,免票不是最重要的,由此引导孩子们热爱学习、喜欢学习,才更有价值。类似营销举措越来越多,其实也能够给全社会带来一定正向价值,为“知识就是力量”提供了更为具象化的情境。

当然,类似举措之所以频频引发关注,其实并非免票本身。对很多人来说,在省钱这一物质层面的福利之外,通过背诵文化经典获得的免票,更多是精神层面的一种享受,这不仅会为其个人带来较大的获得感,而且会对弘扬传统文化产生一定的促进作用。

中华优秀传统文化博大精深,引人入胜。近年来,由于“浅阅读”的盛行,很多人对经典的重视程度已大不如之前。如此现实语境下,“背诵经典免票”其实是一个很好的“药引”,让更多人传统文化多一份兴趣、多一份责任。

比背诵《满江红》免票更可贵的,是这背后传递出的弘扬传统文化的自觉。这样的文化自觉应该在更多景区、更大范围、更深层次上有所体现。各地的文化机构、文化胜地等,都可以以此为借鉴,探寻将传统文化巧妙融入景区建设和参观游览过程中的多元路径,使其产生更深远的影响力。

G媒体声音

◇“后备厢里的爱”,该如何回报?

春节后,网上的“春节后各厢摄影大赛”如期进行,“有一种爱,叫作恨不得把全世界塞进你的行李箱”……

东方网评论说,父母能给你的,不一定是全世界最好的,但一定是他们竭尽全力给出的。身为儿女,该怎么做,才能回报父母于万一?“多数人关心你飞得高不高,只有父母关心你飞得累不累。”照顾好自己、常回家看看、听听父母“爱的絮叨”,或许就是较好的回报方式。哀哀父母,生我劬劳。好好珍惜与父母在一起的时光,珍惜还能随时给父母打电话、随时可以回家找爸妈的日子。

◇服务水平要跟上市场复苏节奏

春节期间,少数景区出现“游玩6个小时,排队4个小时”“花6小时才走到缆车售票点”的现象,旅行体验大打折扣,引发网友热议。

半月谈网评论说,凡事预则立,不预则废。部分景区的拥堵,暴露出景区管理者对旅游热潮和突发状况预估不足。游客的旅行意愿是旅游市场最宝贵的资源,需悉心呵护。各大景区应始终把游客的安全与体验摆在首位。对旅游市场而言,一旦服务“晚点”“滞后”,不仅会让景区拥堵,更会给旅游市场复苏“添堵”。市场各方一定要做好充分准备,切不可让来之不易的“旅游热”偃旗息鼓。

◇春节档见证中国电影历史性时刻

兔年伊始,全国人民沉浸在浓厚的春节节日氛围之际,由《流浪地球2》《交换人生》等影片构成的2023年春节档,也取得了振奋人心的票房表现和持续的如潮好评。

《环球时报》评论说,自1983年始,大年除夕看春晚成为“新民俗”,近十年来,春节看电影成为又一个“新民俗”。这充分说明,春节的节日形态还在进一步推陈出新,从电视、电影到直播等,新的媒介形态在其中的角色也正进一步突出,并发挥着关键的媒介杠杆效应。我们应以更开放、包容的胸襟面对春节等中国传统节日的形态不断更新,在世界范围拓展中华优秀传统文化对外传播的新路径,构建更为开放、有机、多元的人文共同体。

(嘉潮 弓长 整理)