

# 以更精准的服务适配群众的多元需求

本报评论员 吴迪



从交通服务领域的多样化公交、地铁女性友好车厢,到文旅业的“宠粉”、留客,种种成功案例背后都能看到“精细服务”“问题导向”“大胆尝试”等关键词。当越来越多地方抓住这些密码,持续改进工作思路和创新举措,则有望提供更优质、更丰富的公共服务,在行业转型中觅得生机、抢占先机,为改善民生、增加人民群众幸福感作出更多贡献。

## 任性改装的无人机 会不会危及公共安全?

胡欣红

据极目新闻报道,近期,无人机捕猎相关设备引发关注,多家网店均有相关产品在售,最低一两千元就能配齐一套“致命装备”。买家下单收货后,商家会提供设备操作教学视频和“改装教程”,指导买家增强箭头穿透力及无人机载重能力,以满足“狩猎”需求。

花一两千元就能网购配齐一套带红外热成像、可挂载飞箭的无人机狩猎装备,还能获取改装教程增强杀伤力……这无疑给公共安全埋下隐患,令人深感不安。

事实上,无人机狩猎原本是一些地方林业部门的小范围工作,比如治理野猪泛滥、野生动物伤人等问题,或在追踪监测和保护野生动物时使用。然而,一些网购平台和商家泛化了此类装备和技术的应用范围,导致改装呈现乱象之势。

无人机攻击性改装的危害超出想象,既能凭借红外锁定功能猎杀野生动物,可能危及生态平衡,更能成为攻击他人的“低空凶器”,或被用于跟踪、偷拍,侵犯他人隐私。此前,某高校法学教授指出的“黑飞+危飞”叠加、工具与方式双重违法、漠视公众安全等三重风险,并非危言耸听——当飞箭落点不可控,当攻击性装置可随意改装,一旦被别有用心者用来对付人,后果令人不寒而栗。

目前,我国有民用航空法、无人驾驶航空器飞行管理暂行条例等法律法规,但其内容多侧重飞行安全和数据隐私保护,对攻击性改装缺乏针对性条款。专业律师提到,当前对相关行为的定性多依据野生动物保护法,一旦出现伤人事件,举证难、震慑弱的问题十分突出。更值得警惕的是,电商平台成为非法装备流通的关键渠道,商家不仅售卖核心设备,还提供改装教程和配套箭具,而监管力量对这类“灰色交易”的查处仍存在薄弱环节。

规范无人机使用,首先必须明确攻击性改装的适用范围、对象等,明晰责任和处罚力度。其次要对具备捕猎、攻击潜力的无人机及配件实施分级管理,建立空域审批与设备使用的联动机制。此外还要压实电商平台责任,督促平台建立特殊设备专项审核机制,尽可能从源头堵住流通漏洞。

在低空经济快速发展的今天,无人机任性改装的苗头必须遏制,绝不能让创新技术沦为危及公共安全的工具。

## 让法治为平台经济健康发展“续航”

认定与平台算法治理,是备受关注的两个领域。深圳此次立法,直面现实中的复杂性,进行了精准规制。

比如,为厘清复杂的劳动关系提供了法治框架。新就业形态劳动者工作时间自由、可服务于多个平台、接受算法自动化管理等新特征,使传统的“雇主—雇员”边界变得模糊,给劳动者带来维权困境。上述立法采取弹性分类处理方式,对符合确立劳动关系情形的,明确要求订立劳动合同;对“不完全符合确立劳动关系情形但企业对劳动者进行劳动管理”这一广阔的中间地带,要求企业订立书面协议,合理确定权利义务。这种灵活性实质上是对现实用工形态的法律追认与

引导,构建了一个从劳动关系到非劳动关系的梯度保障体系。

再如,直面技术发展带来的新挑战,为平台算法划定了规则红线。某种角度看,算法是一个“看不见的管理者”,其不透明、不公开的运行机制,容易引发各类权益摩擦。“被算法驱使、被差评困扰”等是不少劳动者现实处境的写照。“不得简单以消费者的不满意、差评扣减新就业形态劳动者劳动报酬”,这一条规定直击痛点,旨在防止劳动者因不可控因素或恶意差评而蒙受损失;“不得制定损害新就业形态劳动者安全健康的考核指标”,是将劳动者的生命健康权置于算法效率之上,体现了鲜明的人本价值导向。

于是有了各地文旅部门“听劝”版花式整治,职能部门第一时间治理“天价宰客”,为游客提供各种帮助等。

值得深思的是,一些地方公共服务领域改革迟缓的脚步跟不上群众现实需求。相较之下,一些地方服务理念“奔赴”群众需求的实践样本,对更多行业具有积极的启发和借鉴意义。比如,服务的精细化,针对不同需求人群推出不同的服务产品。浙江政务APP“浙里办”搭载婚介、查考试成绩等令人惊喜的功能,即是实例。又如,小范围试点、包容试错,在实践中完善改革方案。以“新工伤”为例,新就业形态劳动者工伤保险从试点到扩围,目前已惠及17个省市上千万新就业形态劳动者。

从交通服务领域的多样化公交、地铁女性友好车厢,到文旅业的“宠粉”、留客,种种成功案例背后都能看到“精细服务”“问题导向”“大胆尝试”等关键词。当越来越多地方抓住这些密码,持续改进工作思路和创新举措,则有望提供更优质、更丰富的公共服务,在行业转型中觅得生机、抢占先机,为改善民生、增加人民群众幸福感作出更多贡献。

## G 图说

### “暗道”



“请网约车司机提高警惕,如发现异常订单立即报警!”据11月9日《法治日报》报道,近日,一则由江苏昆山人民检察院制作的反诈骗短视频在当地火了。该视频揭示了利用生活场景进行犯罪所得资金转移的新情况,如利用网约车转移诈骗所得款物、将诈骗所得“洗白”为烟酒实物等。

总想他入人将用于投资基金的现金装进纸箱并叫网约车送至指定地点;“帮忙取烟酒”的兼职者只需将取好的货放在事先约好的网约车上……一些诈骗场景与日常生活高度混同,这是近年来诈骗手段不断翻新的缩影,值得警惕。堵上各类诈骗“暗道”,相关部门应及时为公众打通认知堵点是重要一环。此番检察机关创新宣教手段,在公共场所将新型诈骗手段广而告之,值得点赞。进而言之,筑牢反诈防线,每个人都是“主角”。只有更多人凡事多留心眼,时时处处绷紧反诈这根弦,才能进一步压缩诈骗空间,让骗子无计可施、无处遁形。

赵春青/图 乐群/文

## 奖励快递员“轻拿轻放”,呵护踏实劳动的匠心

张世光

据新华社报道,最近,天津一位快递小哥的视频在网上火了。视频发布者介绍,朋友邮寄了一箱水果,由于自己不在家,便告诉快递小哥:“东西不怕摔,扔院子里就行。”等回家却发现,快递箱被“体贴”地放置在大门内侧……查看监控显示,小哥用胶带给快递箱缠了一个简易提手,然后又留出长长一截胶带,作为“鱼线”把箱子从大门上方“钓”到院内,为了不妨碍收件人进出,还借巧劲把箱子“荡”到一边的台阶。随后,小哥所在的企业奖励他6000元,表彰他的暖心行为。

企业的及时奖励,是对小哥暖心之举的积极回应,更为其他员工树立了榜样。

这位小哥让我们感动的是,他眼中的“平常事”实则是一种无须外力监管、发乎内心自觉的诚实劳动态度。当暴力分拣的新闻多次

出现,当用户经常隔着电话说“放门口就行”,依然有小哥在很少被看见的场景中做轻拿轻放的“无用功”,这当然值得我们点赞。这种诚实态度下的劳动,更符合职业设定的初衷,更体现人性的光辉与美好。一次轻拿轻放,直接冲上“热搜”,就充分说明了这一点。

当然,带给人们感动的不仅有诚实劳动态度,还在于普通岗位劳动者面对问题时积极想办法的匠心。在公交车有人售票的年代,全国劳模李素丽想办法让上班族、老年人、婴幼儿能和谐共享一个拥挤的车厢,形成了“四多六到”服务法;被网友称为“无痛魔术师”的95后男护士长王洋,想办法减少患者抽血时的心理恐惧、等待时间,用泡沫板进行上万次苦练习得了“飞针”技术,仅用0.05秒即可完成扎针……普通岗位劳动者用一丝不苟的劲头实现了追求卓越的目标,让平凡的岗位闪耀出匠心的光芒。

平凡的工作也有不凡的内涵,这是这位小

哥带给我们的深入思考和共识。比如,就快递行业而言,如何包装才能保证物品不碎;在保证物品不碎的同时,如何包装能更绿色环保?工作过程中的钻研,往往也能成就匠心。

所有向上、向善的快递小哥们都应该被企业看到,并得到鼓励。毕竟,在快递业竞争激烈的今天,每一个小哥的积极形象都是企业的广告和竞争力。

与此同时,消费者的包容理解和一句“谢谢”,一个随手的点赞和好评,都可能激发快递小哥不断精益求精的动力。正如新闻中这位小哥在接受采访时表示,用户在APP上的好评、点赞不断强化着他“多想一点,多做一步”的认知。

在讲究劳动效率的当下,奖励“轻拿轻放”这件小事,实际是呵护那份踏实劳动的匠心。期待这份奖励能够鼓舞更多劳动者、感染更多围观者,不断涵养“劳动光荣”“劳动美丽”的社会共识。

与此同时,上述法规要求企业在制定或修订直接涉及劳动者权益的制度规则和平台算法时,要“充分听取工会组织、新就业形态劳动者代表的意见建议”,这将劳动关系的协商协调机制延伸到了数字时代的技术领域。“算法协商”制度探索,赋予了劳动者对自身工作规则的知情权和话语权。

深圳的探索为我们处理技术创新与劳动保障、促进平台经济与维护劳动者权益的关系,提供了有益启示。作为地方性法规,其具体成效仍有待实践检验。法律的善意要转化为劳动者的获得感,需要持续努力。比如,在细化配套标准,建立数字化监管与举报机制、简化社保参保流程等方面持续完善,让劳动者的维权既“有门”也“省事”。

新就业形态是经济社会发展的产物,对其进行规范和引导是一个持续探索的过程,既要鼓励创新,也要守住底线。我们期待深圳的实践能够取得良好效果,为更多地方的制度完善提供宝贵经验,让法治之光温暖更多新就业形态劳动者。

## 现场·我在我思

徐新星

据11月6日《工人日报》报道,近日,黑龙江省绥化市工会第五次代表大会落下帷幕,与以往略有不同的是,本届工作报告在提到过去5年的荣誉情况时,邢远航、张志刚、刘卓等12名优秀职工的名字被写入其中。这让一些被提及名字的职工“既惊喜又感动”。相关负责人表示,此举旨在发挥典型人物的示范作用,引导更多职工对标榜样,成为“他们”甚至超越“他们”。

绥化市工代会上的工作报告,表面上看只是多了一行名字,实则是让一线劳动者站上“C位”。来自不同行业12个名字的串联,让劳模精神、劳动精神、工匠精神有了更加具象化的诠释,更容易深入人心、产生情感共鸣。

职工被点到名字有那么重要吗?十几年前的一个故事让笔者印象深刻:某央企项目部以“你能叫出多少职工的名字”为主题开展了一项活动,引导管理干部从记住职工名字做起,尊重每一位劳动者。事情的起因是,一位项目部总工用“小伙子”称呼一位挖掘机司机,而司机觉得“天天吃住在一起,总工却不知道我是谁,是我干得不好?还是给总工留下什么坏印象?”最终因感到不被尊重而工作走神,被批评后,司机在局域网吐槽上述问题,项目部由此反思,将“记住职工名字”列为管理干部的基本功。

虽然是老故事,蕴含的道理却未过时。不管是职工“被点名”,还是“被记住”,本质上都是劳动价值被看见、被重视、被尊重。从人情、人性的角度讲,“名字被看见”自然让一些劳动者很在乎、很渴望。

如何让“劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽”蔚然成风?近年来,很多地方将镜头更多聚焦在一线劳动者身上,倾听他们的声音,让技能人才、劳模工匠等平凡英雄从“群像”中走出,成为面容清晰的看得见、学得到的身边榜样,传递了“无论岗位多么平凡,只要实干有为就值得被铭记”的价值导向。

比如,在工会组织的推动下,一些地方探索出礼遇劳模工匠、环卫工人等群体的新模式,打造“工匠之城”,致敬劳动者。又如,设立城市工匠日,建设劳模工匠展览馆、开设劳模工匠主题地铁专列,在城市广场大屏展示劳模工匠事迹和肖像等。海南省图书馆的墙壁上刻着“海南省图书馆参建民工名录”,626位参建农民工姓名赫然在列,熠熠生辉。此外,有的企业把技术骨干的创新故事纳入新职工培训教材,用一线职工的名字命名先进操作法等;一些高校将聚光灯转向校园里的后勤人员,邀请他们寄语学子……

这些走心做法,看见了每一份付出和每一滴汗水,让劳动精神从概念变为能触摸、可模仿、想超越的榜样力量,用身边人、身边事影响和带动更多人学习榜样,凝聚奋进力量。

一个民族的伟大,从来不是少数人的传奇,而是无数普通人的坚守与创造。当劳动者的名字被铭记、个体的奋斗成果被认可,“人人都想出彩、人人都能出彩”的创造热情才会被点燃。期待更多地方和单位能够从成长平台、激励机制等方面着手,让每一份劳动都能得到尊重,让劳动的荣光照亮每一条奋斗之路。

## 徒步探险不该沦为 “说走就走”的生命赌注

童方萍

近期,记者探访多条川西登山徒步路线,发现充斥着各种徒步乱象。当地登山户外运动协会及警方、行业主管部门等均表示,在当地登山活动事故中,无经验的“小白”约占九成,高海拔徒步已成“最危险的户外活动”之一。(见11月10日《成都商报》)

本应亲近自然的旅程,悄然演变为一场场以生命为筹码的“豪赌”。当“说走就走”成为一种流行态度,我们不得不反思:徒步运动不该背离应有的敬畏与理性。

“川西秘境”拥有令人神往的自然风光。然而,美景从不“免费”——高海拔、低温、复杂地形和瞬息万变的天气,构成天然的“生死考验”。本月初,多名徒步者在此处遭遇暴雪,气温骤降,幸而得到及时救援才未酿成悲剧。然而,这样的“幸运”无法每次都降临。

许多徒步者仅凭社交媒体上的“种草”图文便贸然出发,对高原反应、失温、迷路等风险缺乏必要认知和应对能力。同时,不少高海拔路线处于“无监管、无报备、无审批”状态,很多人只要一张地图、一个导航,便可直闯深山。地方政府虽多次发布警示,救援队伍也频频出动,但“防不胜防”成了无奈现实。

这种“低门槛进入”的背后,还有网络流量与商业利益的推波助澜。一些自媒体将“野生路线”包装成“逃离城市”的浪漫符号,刻意淡化风险;部分户外俱乐部以“轻徒步”“小白友好”为噱头招揽客户。当探险被异化为“打卡消费”,徒步便失去了其应有的严肃性与敬畏感。

我们乐见更多人亲近自然,但反对以生命为代价的盲目“奔赴”。徒步不应是“说走就走”的冲动,而是“准备充分、敬畏自然”的理性选择。为此,必须尽快建立科学、系统的户外安全管理体系;强化属地管理责任,多部门协作在重点区域设立劝返机制;规范户外活动组织行为,明确安全主体责任,杜绝“零经验带队”“低价团陷阱”等。此外,尤为重要的,是推动公众安全教育常态化,让“敬畏自然、量力而行”成为共识。

我们热爱山野,是为了在自然中寻找内心的宁静与力量。别让一次冲动的“说走就走”成为悔之不及的遗憾。唯有将安全融入每一次出发,才能更圆满地抵达。

## 「职工名字写入工作报告」释放的暖意