

政务服务主动求变，“改革为民”的生动实践

本报评论员 陈曦

政务服务大厅是各地政府部门服务群众的桥梁纽带，是社会治理的神经末梢，也是展示城市形象的重要窗口。一直以来，很多政务服务大厅“朝九晚五”开放，与大部分企事业单位的工作时间重合，导致不少办事群众“上班没空办事、下班无处办事”。对经营主体而言，当因业务推进而急需办理证照和审批时，政务服务大厅相对固定的接待时间也常让其“望门兴叹”。此番各地推出的“早晚弹性办”“午间不间断”“周末不打烊”等延时、错时举措，直面“请假难”“办事难”痛点，进一步弥合了政务服务的“时差”，为群众和经营主体节约了时间成本，切实提升了获得感、幸福感。

从“人找服务”到“服务找人”，这种转变背后，是“牵一发动全身”的系统工程——如何在做服务“加法”与保障窗口人员休息权之间找到平衡、如何确保前端窗口与各业务条线在延时服务期间沟通顺畅等诸多方面，都需要统筹考虑、一体推进。透过各地的实践，我们看到的不仅是政务服务能力的提升，更是服务理念的升级：在“能办”之外想深一层、多做一步，充分挖掘潜在需求，进而实现“好办”“快办”，让政务服务更有温度和人情味儿，真正与群众“心贴心”。

政务服务大厅里，工作人员延时为企业办理审批业务；7×24小时自助服务大厅，市民可全天候办理身份证补办、营业执照打印等上万个事项……据近日《人民日报》报道，近年来，各地创新推行延时、错时服务举措，推动政务服务从“固定时间”向“弹性时间”转变。



透过各地的实践，我们看到的不仅是政务服务能力的提升，更是服务理念的升级：在“能办”之外想深一层、多做一步，充分挖掘潜在需求，进而实现“好办”“快办”，让政务服务更有温度和人情味儿，真正与群众“心贴心”。

政务服务大厅里，工作人员延时为企业办理审批业务；7×24小时自助服务大厅，市民可全天候办理身份证补办、营业执照打印等上万个事项……据近日《人民日报》报道，近年来，各地创新推行延时、错时服务举措，推动政务服务从“固定时间”向“弹性时间”转变。

新能源车健康发展， 升级售后体验也是重要环节

冯海宁

陈先生的新能源车刚蹭到树干，左前轮胎上方有一点小伤变形，维修却要换好几个零件，定损近6000元。“买得起、修不起”“小故障动辄上千元，大维修堪比半辆车价”“充电省的钱都用来维修了”……遇到类似烦心事的新能源车主不在少数。(见12月11日《新京报》)

新能源车因其使用能源成本低，受到很多消费者青睐。据公安部数据，截至今年6月底，全国新能源车保有量已达3689万辆，其中纯电动汽车保有量2553.9万辆。然而，部分新能源车主却面临难题——维修费让人“修不起”。

维修贵有客观原因，比如新能源车发展时间短，健全售后维修体系需要一个过程；电子器件多，工艺复杂。业内人士指出，核心零部件成本高、精密零部件单件维修费用高、集成度高，同时售后服务人才缺口大，人工服务成本高。此外，也有主观原因，一些车企不公开维修技术信息并垄断配件，维修环节供需不匹配，车主只能被动接受高价维修。

新能源车只有综合使用成本接近或低于燃油车，才能鼓励更多人购买。目前，新能源车似乎只有能源使用成本相对较低，而维修成本以及车险费用都高出不少。这不利于扩大销量，也不利于新能源汽车产业及其上下游工业链条的整体发展。

从车企到相关部门，应合力破解维修贵的难题。只有不断消除消费痛点，新能源车市场的“蛋糕”才能持续做大。

消费者不仅看新车的智能化、性价比，也会关注售后问题。因此，车企还应该将售后服务特别是维修作为卖点。从监管角度而言，应该以消费者的共性问题为工作导向，着力满足车主诉求。此前有关部门联合印发《汽车维修技术信息公开实施管理办法》，明确要求车企应将汽车产品相关维修技术材料公开；去年实施的新国标《汽车维修业经营业务条件》，新增了新能源车维修有关要求。这些都值得期待。

“修不起”看似是部分车主的事情，实则维修体验是新能源车发展链条上极为重要的一环。消费终端的感受，往往反馈到品牌的美誉度和影响力上——在占有和扩大市场的征途上，它们和技术同等重要。

“老太太装盲行骗”？当心“正义想象”沦为网暴利刃

胡欣红

据澎湃新闻报道，近日，一名女生在网上分享自己在湖南长沙某广场的经历，其视频和相关表述指向一位老太太——说自己看不见却能看手机；专挑年轻女孩带路，却走向小巷中……这不禁让人联想到相关诱骗女性的手段，随后这位老太太被贴上“人贩”标签，话题冲上热搜。据媒体了解，视频中的老太太今年73岁，确为视力一级残疾，手机装有读屏软件，居住在事发地附近。老人从邻居处得知被网暴后痛哭不已。目前，信息发布者已在网致歉，表示“发布的言行或多或少带有恶意揣测”，愿意

当面赔礼道歉。老太太视力一级残疾，所谓的“看手机”不过是借助读屏功能“听信息”，却被质疑“装盲行骗”而遭受网暴。这起“乌龙”事件暴露出网络传播中一些人“不求真相、只求热度”的怪相。

年轻女性出于自我保护对陌生求助保持审慎，这并无不妥。但警惕不能异化为恶意揣测，防范不应变成中伤。围观这起事件，并非一味批评涉事女生的“过度热心”行为，也不是在舆论场制造撕裂，而是尽可能在参与讨论公共议题的人之间凝聚一种共识，即先确保真实、再做出判断，不要将个人臆断凌驾于事实之上，让“正义想象”变成伤人利刃。

网络传播的放大效应，让未经证实的指控拥有了摧毁性力量。类似悲剧并非个例，救人者因拉拽女孩的姿势“不完美”遭网暴，离异再婚的夫妻被恶意揣测为“婚内出轨”，女孩因一头红发被造谣与老人恋爱，地震幸存的“钢腿女孩”因露出假肢被骂“博同情”……这些事件背后，都是网络传播中某些人对真相的漠视——只需一个碎片化的视频、一段煽动性的文字，便能点燃情绪、获得流量，而无辜者的伤害和网络环境的秩序，在一些人眼中似乎成了最不重要的东西。

“老太太装盲行骗”事件反转，如同一面镜子，折射出网络时代部分人的认知盲区。维护社会信任，需要善意与理性的双轮驱动。

近办”“上门办”服务……同时，不少地区在“触网”方面颇有进展，比如，依托政务数据共享、电子证照互认，构建“跨省通办”服务体系，以政务服务“统一受理”赋能区域经济协同发展；利用大数据、人工智能等技术，通过分析历史办事记录和偏好，在政务平台上为群众精准推送相关提醒和政策信息，等等。

随着各地政务服务的不断创新，每当有新举措“出圈”，往往会有不少网友“喊话”自己的家乡，希望当地政府能“抄作业”。“作业”当然可以抄，但要抄对了路子。每个地区的发展状况、行政资源、群众需求不尽相同，在一个地方行之有效的举措到了另一个地方就有可能水土不服，或是“性价比不高”——各地真正应该“抄作业”的，是“想群众所想，急群众所急”的服务理念，是从管理者到服务者的角色转变和思维转变。

“国之大者”蕴于民生之事。政务服务之变，是“改革为民”的生动实践，是国家治理体系和治理能力现代化的生动注脚。期待各地持续聚焦群众关切，努力营造更加高效、便捷、温暖的政务服务环境，为经济社会高质量发展赋能增效。

G 图说



异宠？

据澎湃新闻报道，近日，有消费者反映，一种学名为海岛竹叶青的蓝色蛇因其长相与某热映动画电影中的盖瑞(Gary)角色十分相似，二手交易平台上有商家将此蛇注明为“盖瑞同款小蓝蛇”售卖，价格从几百元到数千元不等。

海岛竹叶青是境外特有物种，属剧毒蛇类，一些网络平台允许其公开交易，且不强制要求办理相关手续，严重威胁公共安全，更暴露了相关平台、物流及监管方面的失职失责。无独有偶，电影《哪吒2》爆火后，片中憨态可掬的土拨鼠备受青睐，不少人网购旱獭当宠物，收货后却发现鼠爪鼠身都有伤口，还有蜱虫。观众将影片中“小可爱”抱回家的想法可以理解，但动物饲养风险不容忽视。长远看，消除“同款热卖”背后可能藏着的重重隐患，需进一步明确特殊物种交易管理规定，补上平台审核、物流管理、市场监管等方面漏洞，切实减少此类现象再次发生。

李法明/图 乐群/文



“最快女护士”被处分， 规则不是限制个人而是保护多数



龚先生

备受关注的马拉松“最快女护士”受到工作单位处分。通报指出，护士张某违规兼职取酬、以虚假理由获取调休，“警告处分6个月，不能参与2025年评优”。

我们并非是要借此次处分对其踩一脚、骂一通，而是希望从这一公共议题去探讨爱好与责任间的边界问题。

规则不是为了给人添堵、限制个人爱好，而是尽最大限度保护处于规则圈中的多数人都能享有基本的职业公平、有序的职场环境。职场当然可以容得下个人兴趣爱好，但前提是守规则、守底线，不能本末倒置。



网友跟帖——
@豆豆：先务正业，再谋副业。
@家睦：个人兴趣不能影响正常工作，这是常识。

阅读全文请扫码
“工人日报e网评”

转人工要“闯关”， 企业客服如何才能一键直达？

孔德淇

拨打运营商热线转接4次才接通人工客服，电商维权遭遇AI客服循环套路……据12月14日央视新闻报道，本应是提升服务效率的企业AI客服，如今在许多场景下却沦为阻隔沟通的“围墙”，甚至成为找不到人、解决不了问题的“鬼打墙”。

企业AI客服本应分流简单咨询，让人工客服聚焦复杂需求，提升服务效率。然而，部分企业将“降本增效”扭曲为“降质减服”，把技术当作压缩成本的工具，忽视了用户诉求与服务温度。

消费场景中的AI客服，其服务水平往往受企业的重视和投入程度影响。市场上的低价AI服务多是基础版本，面对复杂需求力不从心，而为AI客服“投喂”知识库、不断优化升级则需要持续的资金投入，这让有的企业打起“退堂鼓”。

比技术缺位更可怕的是价值偏差。部分企业刻意设置对话门槛、模糊转接入口，用技术壁垒将用户挡在人工服务之外，本质是把经营成本转嫁给消费者。用户为一张发票排队、为一次维权拉锯，消耗的不仅是时间，更是对品牌的信任。

说到底，服务的核心始终是人，AI再智能也替代不了人工的温度。维权的愤怒、困惑的焦虑、求助的急切，都需要人工的共情与回应。过度追求降本而让AI“失语”，终将陷入用户不满、口碑下滑的恶性循环。

优质服务不是“一刀切”的自动化，而是人机协同的精准匹配。部分银行在AI无解时自动转人工，一些电商设“投诉维权”通道，这些案例证明技术与人文关怀可以相辅相成。

破解“AI客服转人工难”乱象，需要多方形成合力。企业要把服务当成品牌竞争力，在复杂场景实行“人工优先”，不能让技术成为“拦路虎”。有关部门和平台当尽快明确AI客服服务标准，对漠视用户诉求的企业追责或惩恶。

消费升级浪潮中，用户对服务的期待转向那些能感知情绪、传递暖意的回应。当AI客服听懂问题、答对答案，人工客服随时能顶上“兜底”，企业才能在竞争中积淀坚实的品牌底色。

G 媒体声音

◇ 应用程序岂能变身“隐私刺客”？

近日，69款移动应用因违法违规收集使用个人信息被通报，累计涉及数百款，折射出个人信息保护领域的严峻现状。

人民日报客户端评论说，处理个人信息应当遵循合法、正当、必要和诚信原则，应当取得个人的单独同意。然而在现实中，“知情同意”却成了极易被突破的防线。不少APP利用“隐蔽手段”成了潜伏在我们身边的“隐私刺客”。用户信任是最宝贵的资产，漠视用户隐私的企业，终将被市场抛弃。把“隐私刺客”关进笼子里，将消费者信息用在改进产品与服务上，才是数字时代企业和平台的长远发展之道。

◇ “银发网红”何以圈粉年轻人

近年来，一群“高能量”老人化身“银发网红”，成功圈粉Z世代，掀起一场“跨代同频”的情感共振。

《半月谈》评论说，银发族用镜头证明：年龄只是数字，精彩不设上限。在老龄化与数字化相遇的时代背景下，老年群体融入数字经济是必然的趋势。“银发网红”打破了社会对老年人的刻板印象，也鼓舞和治愈着屏幕前的年轻人。本质上是一场“年轻人捧红老人，老人治愈年轻人”的双向奔赴。这对于弥合代际间认知鸿沟、增进不同年龄群体互相了解具有重要意义，有助于优化代际沟通，促进社会和谐。

◇ 叫停黑熊表演，别再让动物“被迫营业”

近日，浙江杭州野生动物世界“黑熊扑倒表演者”引发关注。当地有关部门表示，黑熊表演永久性停止，动物园需对黑熊栖息场所升级改造，提供舒适环境。

中青评论微信公众号评论说，野生动物不该成为被剥削、被规训的“表演工具”，探索更加文明、可持续的动物展示方式，已经成为更多人的共识。动物园的商业化运营，不一定非得通过束缚动物天性、强迫动物表演的方式完成。坚守动物友好理念，尊重野生动物的自然生存状态，让更多游客感受到人与自然和谐相处的美好，才更符合公众期待。(嘉湖 整理)