

满足小众需求,提升民生服务的温度

本报评论员 韩轲超

日起陆续发售;二是自5月19日起在京张高铁北京北至崇礼间各车站间运行的G字头动车组列车推出“自行车随身行”服务,旅客通过12306客户端线上预约并付费,乘车时经车站安检和规范包装,便可携带符合规定的自行车同车出行。

给老年人淡季出行打折,允许部分高铁线路携带自行车——如此改变,虽说不是“新线开通”或“时速提升”这样的大新闻,但人们看后都会心头一暖,并由衷地为这种针对不同人群、不同需求设计的差异化服务点赞。“周中淡季+老年群体”的优惠,不是简单让利,而是读懂了老年人的出行习惯,通过主动降低老年人出行门槛,进一步落实尊老敬老;“自行车随身行”则戳中当下骑行爱好者的心头好,让人感受到铁路服务不再只盯着赶路,而是开始用心关照生活。

近期的两项新举措,其实是铁路部门持续做精做细个性化服务的缩影。近年来,从“携宠出行”到“雷具便利行”、同城行李搬运的“轻旅行”,从静音车厢到银发旅游专列、务工专列、歌述专列,类似的服务新举措不断推

出,分众化与场景化特征日趋明显。为行业减负,让特殊行李不再尴尬,针对特殊人群和出行目的实行“一车一策”,一系列创新顺应了客源结构变化、消费升级趋势以及市场化改革的需求,从过去的只搭载乘客,逐渐发展为运送爱好和生活方式,这无疑是一种可贵的与时俱进。

持续做精做细个性化服务,不仅可以优化旅客出行体验,提升服务满意度,也是一笔划得来的经济账。比如,在老年人淡季周中出行打折、为特定人群开发定制专列等对盘活低谷期的闲置运力、创造增量消费都有积极意义。这也从另一个角度说明,时下,交通出行领域比拼的不仅是“运力”,更是“服务力”。

做大做强的同时,开始琢磨如何做得更暖更细。如今,很多民生行业和领域正在出现类似的可喜转变。比如,一些地方的城市轨道交通推出“定制公交”与“社区微循环”,满足特定路线和时段乘客的通勤出行;博物馆夜场开放、医院夜间门诊等疏解了上班族白天无暇抽身的焦虑……

增强用户思维,从需求出发寻找发展

的答案,这是一系列民生服务创新格外暖心、深入人心的秘笈,同时我们也要看到这背后强大的支撑体系。硬件方面,设备购置、空间改造、人员配备等都需同步跟进,从而更加科学精准地切分时段、空间和流线;软件方面则尤其关键,一方面离不开较强的需求画像能力,识别和确认相关需求不是靠拍脑袋,而应建立在充分翔实的数据基础之上;另一方面需要考虑如何通过技术手段来简化流程、提高效率、持续优化方案。

当一位出行者不再是面目模糊的“旅客”,而被细化为一位腿脚不便却渴望着世界的老人、一个想把爱车带上高铁的骑行爱好者、一个带着宠物的独居青年、一个对噪音极度敏感的商务人士,出行服务便进一步实现了从粗放到精细的转变。做好分众化、场景化服务,让服务对象从“大众”细化到“小众”,服务内容从“功能满足”延伸到“情感尊重”,服务逻辑从“便于管理”转向“解决问题”。把握好精准“对焦”普通人这个精髓,“服务力”“人情味”便有望持续“圈粉”,从而更好地增加民生福祉。

社评

中国新闻名专栏

做好分众化、场景化服务,让服务对象从“大众”细化到“小众”,服务内容从“功能满足”延伸到“情感尊重”,服务逻辑从“便于管理”转向“解决问题”。把握好精准“对焦”普通人这个精髓,“服务力”“人情味”便有望持续“圈粉”。

据新华社报道,近日,铁路部门推出两项值得关注的服务新举措:一是计划在淡季周时段,面向年满60周岁及以上的老年旅客推出购票优惠服务,相关优惠车票自5月15

“AI说你卖野猪”? 技术工具不能“为所欲为”

徐建辉

“你卖野猪吗?”“租房什么价?”近日,一位网友反映,自己的手机号被陌生人频繁拨打,后来得知对方是从某AI应用上获取到联系方式,且号码被标注为养殖场电话,至今仍被搜索到。(见5月18日《潇湘晨报》)

骚扰电话不断,只因手机号被AI标注成了养殖场。一段时间以来,AI将网络信息“张冠李戴”,给不少人带来困扰。

这种“乌龙”产生的原因是,AI对全网数据抓取整合,其中有的信息过时,有的失真,同时,AI时常“自作主张”将无关信息随意关联,导致不少内容似是而非。令人遗憾的是,当事人耗费时间精力四处投诉,而运营商、AI平台等各方却莫衷一是、来回推诿。正如网友评论:“AI标注一瞬间,纠错纠错却难如登天”,这样的成本与代价,不能让普通人承担。

AI技术让信息获取更高效,但追求效率的同时也应关注质量。当AI把一个无辜者的手机号与商业信息捆绑,不仅带来无休止的骚扰,更可能引发名誉损害等连锁反应。这些错误信息在AI反复抓取、交叉验证不足的情况下不断被强化,很容易形成“数据污染”的恶性循环。

当AI成为使用率越来越高的工具,其精准度和可信度就不止是技术指标,也是对用户基本权利的保护底线。私人手机号被错误标注,看似技术上的“小概率事件”,实则是数据治理、信息核验、责任追究等方面存在漏洞的折射。

值得期待的是,中央网信办部署开展“清朗·整治AI应用乱象”专项行动,将训练数据审核不严、引用信源缺乏交叉验证等问题列为重点整治对象。这给AI开发运营者敲响了警钟。

AI时代,AI工具不能只做信息的“搬运工”“拼装工”,运营方也不能以技术中立等说辞推卸责任。AI大模型的健康发展,需要技术创新与法治约束的双轮驱动,确保每一次数据抓取都合理合法、真实准确,每一次信息输出都经得起检验、带来价值。

“AI给出的信息可靠吗?”——这不仅是对技术的拷问,更是对监管与伦理的期许。还用户“清白”、为技术纠偏,守住个人信息等重要隐私的安全底线,是AI产业筑牢未来发展根基的题中应有之意。



图说

“顺风车”?

5月16日,有网友发视频称一辆120救护车在搬运化肥,此事引发热议。据华商大风新闻报道,17日,重庆巫溪县卫健委通报称,涉事车辆驾驶员完成患者转运工作后,在返程途中购置化肥并用救护车装载。该行为违反救护车管理相关办法,会依法依规作出严肃处理。

尽管驾驶员在完成转运工作后才将救护车挪作他用,但这并不能改变触碰相关规定红线的性质,暴露出基层急救管理存在的漏洞。救护车随时待命、专车专用、享有优先路权,是宝贵的“生命通道”,但个别救护车驾驶员公车私用、民营机构为逐利违规绕路等现象,一次次透支着救护车的公信力。或许有人觉得救护车“开小差”是偶发事件,不会恰好有急救任务。这其实是用侥幸对赌下一个患者的生命安全,一旦关键时刻“掉链子”便可能酿成悲剧。眼下,我们需要做的是帮从业者找回职业敬畏、堵上救护车违规使用的漏洞。

赵春青/图 乐群/文

驾校“花钱包过”无异于培养“马路杀手”

李英锋

今年3月下旬,记者赴山西临县调查某驾校“驾考包过”的秘密。以科目一理论考试为例,考试前一天,驾校人员组织学员进行“考前培训”,实则是传授作弊的方法——考试中,电脑与鼠标“断连”,学员只需要间隔10秒点一点鼠标,眼睛盯着电脑屏幕佯装答题就行,后台会有人操控电脑帮学员答题。(见5月18日《新京报》)

在该驾校,学员“包过”的“秘笈”是科目一、科目四考试时有人在后台帮答题;科目二考试时有教练在考场边给手势指挥,依照指挥就能通过;科目三考试时副驾驶位置坐着教练员,“过不过都由教练掌握,让你过你就过。”显然,这些“作弊”手段是很多原本不能通过考试的学员甚至文盲学员能够“一帆风顺”的原因,也是驾校招生火爆的秘密。

驾校组织学员在驾考中集体作弊,无异于向社会批量输出“马路杀手”。机动车驾驶员培训及考试的目的是让学员掌握足够的驾驶技巧和经验,熟悉相关法律法规要求和交通规则。花钱“包过”、未经系统性严格培训、驾驶理论和操作素质不达标的学员,会有多好的驾驶技术、多足的驾驶经验?能指望他成为知敬畏、负责任的驾驶员吗?显然,“快学速成,花钱包过”的培训是在给交通秩序埋雷、制造安全隐患。

驾考属于法律规定的国家考试,驾校的作弊行为踩了法律红线。根据治安管理处罚法,驾校或其工作人员在驾考中组织作弊,扰乱考试秩序,依据不同情况处以罚款;情节较重的还可能构成组织考试作弊罪、行贿罪等,这方面不乏典型案例。从驾校角度看,弄虚作假、走过场,职能部门可依法责令其整改或停业整顿。同时,花钱买“包过”的学员参与驾考作弊,构成考试舞弊

行为,需承担取消考试资格、成绩无效、罚款等法律后果。

驾校“包过”乱象在个别地方已经成了公开的“秘密”,对此,有关部门应优化联合治理机制,擦亮监督眼睛,依法严厉打击驾考过程中的各类作弊行为以及驾校发布“包过”“速成”等违法广告的行为,让组织作弊或参与作弊的人员付出必要的法律代价、失信代价。相关网络平台不妨举一反三,强化治理责任,完善关键词筛查机制,对驾校“包过”“速成”等营销用语进行拦截、屏蔽。

从长远看,相关部门有必要加强对机动车驾驶员培训、考试的日常监管和驾校异常跨区域招生的监测预警,监督驾校严格执行培训、考试的流程、内容和标准要求,并进一步优化考试设计,增强考试的实战性、科学性、严格性、公开性,最大限度堵住作弊漏洞,铲除“花钱包过”的培训考试土壤,守护好道路交通安全防线。

费”变“持续消费”的升级。

此外,以“良性循环”筑基,让“小发票”撑起“大生态”。有奖发票激活良性循环,实现促消费与优治理双向赋能。消费者主动索要倒逼商户规范开票,如实申报,推动经营行为从“要我合规”向“我要合规”转变,优化了税收营商环境,让诚信经营成为市场共识;商户规范参与、主动提醒消费者开票,吸引了更多客流,形成越规范越有人气、越有人气越有活力的良性循环。同时,消费者开票需求的增长,也推动商户开票模式向数字化、自动化转型,助力智慧税务建设落地见效,为税收征管数字化转型积累宝贵经验。

以“票”为媒,以“奖”为桥,小发票里藏着大民生、大治理。这场覆盖50个城市、超5.2亿人次参与的试点实践,用微观激励撬动宏观消费,用制度创新驱动激活市场活力。期待下一步有关方面能够在“小发票”撬动“大消费”上持续探索发力,为百姓消费、商户经营、地方经济高质量发展激发更多可能。

王琦

5月17日是第三十六次全国助残日,福建厦门地铁联合某地图软件共同发布的“厦门地铁无障碍导航”正式上线。在厦门,残疾人在出行时,打开该地图软件,点击搜索栏输入“无障碍导航”,系统将优先规划全程无障碍的地铁出行路线。(见5月18日《海峡导报》)

近年来,各地推进城市智能化、数字化建设的脚步和节奏不断加快,最快的路线、最短的耗时、最大的用户覆盖等,让人们对于智慧生活的体验感不断刷新。与此同时,很多地方在城市更新过程中,将无障碍建设和改造作为重点工作,残障人士连接城市生活有了更多可能。

然而,不少地方的无障碍建设与服务仍然存在一些短板,比如路、桥、台阶等衔接不畅,让乘坐轮椅的人无所适从;盲道“断头”、被占用等问题令视障者频频出行受阻,等等。厦门此次上线的无障碍导航,是对常规无障碍建设的一种温柔补漏:不再只追问“怎样走最快”,而是将“谁在走”“怎样走才可行”等更加现实的细节问题纳入考量。

这看似微小的一步,背后却蕴含着人性温度与技术含量。全线网70个站点的无障碍卫生间,84个出入口的无障碍设施,154条无障碍信息数据散落在城市各处,要将其串联成连贯的无障碍路线,离不开海量的数据采集、精准标注与持续的算法优化,以及人力、物力、财力的投入。

更难能可贵的是,无障碍导航并非一份静态的设施清单,而是一个具备实时规划、动态避障能力的智能系统:步行导航可智能避开台阶与陡坡,公共交通导航优先推荐配备直梯的站点,设施搜索能一键查询无障碍卫生间……每一项功能设计,都立足于解决残障人士的出行痛点。

值得肯定的是,这并非一次孤立的功能更新,而是无障碍服务体系的系统性升级。331处扶手盲文铭牌、全线网配备无障碍渡板、新增设27个爱心休息区……这些看得见、摸得着的线下硬件改造,与线上无障碍导航形成了服务闭环——线下设施有了线上的便捷“入口”,线上导航有了线下的实体支撑。这种线上线下协同发力的模式,是智慧城市的应有之义,也是技术向善的初心。

近年来,越来越多城市加入智慧手段赋能无障碍建设的行动中。比如有的城市在老旧小区引入社会力量,采用技术手段让老旧小区有了无障碍的电梯;有的城市改善互联网企业开发应用软件,无障碍洗手间、无障碍电梯位置一目了然……

我们必须要坚持把好事做好:无障碍导航、无障碍地图等服务的上线只是起点,后续数据能否实时精准?导航路线与实际通行是否一致?无障碍设施日常维护能否到位?这些都是需要持续优化、不断打磨的课题。

技术可以更迭,暖心服务则需持续在线。一座城市如何回应和满足各类人群的现实需求,其态度、温度与行动关乎文明底色。科技创造美好生活,正是善用技术、满足需求、俯身服务的体现。当轮椅使用者能独立、体面、有尊严地搭乘地铁通勤,当视障人士可通过盲文铭牌便捷获取信息,当科技以更多姿态拥抱每一个人,城市的人情味、烟火气、科技感才会交相辉映、熨帖人心。

警惕以技能培训为名的引流乱象

潘锋印

“学习AI做短视频,电商带货特别简单,有智能手机就能操作……”据5月19日中国经济网报道,去年10月,消费者刘先生被浙江某公司的宣传吸引,支付2880元购买课程。课程进行到一半时,对方却告诉他须额外支付2000元购买“专用机”进行学习。原本想多学门技能,却一不小心被“割韭菜”。

职业技能培训是劳动者提升就业能力、拓宽职业发展路径的重要途径,也是促进高质量就业的有效手段。近年来,随着职业转型需求增加及数字经济发展,各类技能培训如雨后春笋,其中部分经营者借助新概念、新平台、新营销方式招生揽客,实则做的是“割韭菜”生意。

从现有案例看,一些培训机构常以“零基础高薪兼职”为噱头,先通过虚假宣传引诱人们报名,再鼓吹“先学后付”“兼职还贷”诱导办理分期贷款,同时设置模糊合同与不合理退费条款,主打“来了就别想跑”,引发大量纠纷。

偏离健康发展轨道的职业技能培训,涉嫌违背劳动法、职业教育法等法律法规,与国家各地的促就业等政策相悖。面对此类乱象,要以法治之力填平陷阱,维护就业服务市场的良性运行。为此,必须切断不法分子以职业技能培训为引流幌子的通道。有关部门加强联动,优化执法方式,依法查处无证办学、超范围经营及冒用官方名义招生等行为,对虚假宣传、违规放贷、合同欺诈等行为严厉惩处。严格落实“谁审批谁监管、谁主管谁负责”原则,健全培训机构备案公示与动态核查机制,推动形成事前规范、事中监管、事后追责相衔接的治理体系,推进技能提升与职业发展的良性循环。

治理职业技能培训市场乱象,要靠阶段性专项整治,更要构建常态化长效化监管机制。相关部门应进一步明确行为底线,使培训机构清晰知晓可为与不可为边界。针对求职者的“技能焦虑”,要不断优化营商环境,加强校企合作,多维度促进从业者提升职业规划能力和技能水平,压缩不法培训机构“画大饼”的空间。

就业是民生之本,培训是就业之基。以法治手段规范职业技能培训市场,是夯实就业服务体系的坚实保障。为劳动者创造更多透明、规范、有序的技能提升渠道,营造风清气正的职业技能培训生态,才能为促就业、稳就业大局注入更多活力与创造性。

地铁「无障碍导航」让城市的人情味更浓

“小发票”何以撬动千亿“大消费”?

丁铁

今年初,我国在50个城市启动为期6个月的有奖发票试点,消费满百元开票即可扫码抽奖。据央广网报道,商务部数据显示,截至5月13日,来自零售、餐饮等八大行业,超260万家商户参与有奖发票试点活动,超5.2亿人次上传发票抽奖。特别是今年春节、清明、“五一”假期,有奖发票活动顺势发力,为消费市场添活力、聚人气。

有奖发票活动热力十足,源于政策精准对接消费需求、兼顾多重价值。此次试点以“小切口”切入民生消费场景,覆盖零售、餐

饮、旅游住宿等与群众衣食住行密切相关的八大行业,单张含税100元即可参与抽奖,奖金以电子红包形式即时到账。用“普惠易得、即时兑现”的特点,打破以往消费者“被动开票”、商户“不愿开票”的僵局。

据悉,50个试点城市投入奖金48.9亿元,参与活动发票金额达2088.2亿元。这组数据背后,是政策对消费心理的精准把握,更是“小激励聚大能量”的生动实践。

首先,“小惊喜”变成“常动力”。各地在落实中央政策的基础上,因地制宜创新活动形式,让有奖发票融入消费日常。比如,河南开封实行“即开即奖+定期开奖”模式,“即开即奖”设5元至100元七档奖金,验证通过后

现金红包直达账户,每月定期开奖再设200元至800元四档激励,双重福利持续点燃消费热情。即时惊喜叠加长期期待,显然有助于让消费者渐渐养成“消费必开票”的习惯,为消费市场注入持续动力。

其次,场景融合助推“流量”转化为“留量”。各地巧妙将发票抽奖与假日经济、跨城消费、文旅融合等场景结合,打造“消费+抽奖+旅游+促销”的新型跨界消费闭环。比如,在吉林长春市商圈范围内,周边城市的消费者成为跨城消费的主力军,重点节假日期间,外地消费者在长春消费后参与抽奖的发票数量持续攀升,让“一张发票聚人气、带消费、兴城市”的成效落地生根,实现“单次消