



G 打工前沿

烟火里的善意,理应被温柔接住

唐殊

近日,一则特殊备注外卖背后的故事,牵动着也温暖了不少人的心。

据媒体报道,安徽合肥一店主王先生接到了一份外卖订单,“孩子化疗”“不能吃辣”,备注上的几个字很戳人。他不仅照做了,还悄悄在餐盒里塞进100元现金,又多送了两杯豆浆。

100元看似微不足道,但对王先生而言并不轻松,那是起早贪黑攒下的辛苦所得。刚刚来到合肥开店的他此前经历了多次创业失败,身上还背着债务。但他仍读懂了备注字句里的难处,共情了一个家庭在病痛面前的焦灼,没有丝毫犹豫,便拿出自己力所能及的心意。烟火人间,真正打动人的,并不仅是惊天动地的壮举,更是藏在陌生人之间的体谅,是这份同为生活赶路的人,仍能懂得彼此的不易、愿意伸手拉对方一把的本心与纯粹。

故事到此并没有结束,店主这份带着烟火气的善意不断被更多人接住,爱的回响正在激起涟漪。

被这份素未谋面的暖意感动到“破防”的患儿家属,在社交平台上发帖感恩店主,希望爱心能传递下去,打动了无数网友:“善意会被善的社会放大”……不少人慕名而来,小店也比往常更热闹了,一直顾客不断。天南海北的网友纷纷用自己的方式传递善意,远程为店铺下单,备注将餐食转赠外卖骑手或送给附近环卫工。

众人拾薪,共同完成了一场“善意”的闭环,这样的故事照见了人性的美好,也照见了社会的温度:西安小伙为病患家属免费开放爱心厨房,不仅有本地市民送来鸡蛋、生活用品,还有更多陌生人寄来物资,不说姓名,只留一句“给需要的人用”。西宁一外卖骑手送餐途中机智地用电动车撞倒持刀伤人者,网友纷纷点赞“有勇有谋”,外卖平台撤销了当天的超时记录并给予嘉奖。一次次双向奔赴的善意回响,是人们对温暖、对正义的向往,也是对善良最直白朴素的回应和褒奖:你的善举,有人看见、有人铭记、有人回馈。

然而,也并不是所有的善意都能被温柔地接住。好心接纳老人进店乘凉的店主,帮扶送医后却反遭索赔;外卖小哥将自己救人过程的记录发到社交平台后,遭到网友摆拍的质疑,困于“自证清白”……

两相对比,更能看清善意的脆弱与珍贵,也再次提醒我们,善意不仅是单方面的付出,更需要社会的正向反馈和制度的坚实托底。如果每一份烟火里的善意,都能被温柔接住,才能让善意激起更多的善意。

邮政兜底超2000个建制村实现“快递进村”

本报讯（记者甘哲）日前,“快递进村”邮政兜底试点工作现场会在湖北省十堰市房县召开。记者从会上获悉,截至7月底,17个试点县依托邮政普遍服务网络新增实现“快递进村”的建制村2244个。

据悉,针对市场供给短板,今年1月起,国家邮政局与中国邮政集团有限公司联合在中西部农村地区启动“快递进村”邮政兜底专项试点工作,推动依托邮政普遍服务网络破解中西部农村地区快递进村难题,畅通城乡双向流通渠道。

试点开展以来,邮政集团组织全国2062个县分公司制定“一县一策”方案,安排投资计划2.1亿元,其中17个试点县专项建设资金2123万元,投遞汽车化率由62%提升至97%;推动客货邮融合发展,新增邮政企业与交通运输企业合作线路1124条,累计达7534条,新增合作场站5162处,累计复用场站48952处;打通快递企业及平台数据直连,实现快件交付到妥投全流程数据追踪,有效弥补农村快递数字化管控短板。

截至7月底,17个试点县依托邮政普遍服务网络实现“快递进村”的建制村新增2244个,已完成兜底目标的94%,合作业务量较试点前增长217%。

据悉,国家邮政局、中国邮政集团将进一步总结试点经验,在中西部农村地区依托邮政普遍服务网络深化“快递进村”,持续健全县乡村三级农村寄递物流体系。



灵芝撑起“致富伞”

近日,在江苏省连云港市云台街道武和灵芝菌类种植基地,种植户在大棚里管护即将收获的灵芝。

近年来,连云港市云台街道大力发展食用菌特色产业,通过“企业+合作社+农户”的模式,发展灵芝特色经济。目前,该地已形成集种植、深加工、销售等于一体的灵芝产业链,有效助力当地种植户增收致富。

本报通讯员 王春 摄

本报记者 武文欣

“转人工,转人工……转人工!”AI(人工智能)时代,消费者苦寻人工客服,客服人员工作压力不降反增。

近期,中国消费者协会发布的“2026年上半年全国消协组织受理投诉情况分析”显示,AI客服已成为消费者投诉的新“堵点”。为规范人工客服与智能客服协同流程,我国首个聚焦人工客服与智能客服协同机制的国家标准《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》将于9月1日起实施。

当消费者为“找人工难”困扰时,另一端的人工客服群体的权益却鲜少被关注到。他们的工作状态如何?权益保障面临哪些难题?又该如何保护他们的合法权益?记者对此进行了采访。

看不见的情绪劳动

“您好,请问有什么能帮助您?”8月26日早上8点,阿南准时坐到工位前,开始了一天的工作。今年是阿南从事人工客服工作的第3年,据她介绍,她所供职的公司实行24小时轮班制。

“电话20秒内接听,线上会话5秒内回复,紧急的国内问题要在20分钟内答复。”阿南说,公司对响应时效有着严格要求,每天有效工单指标50单,实行一跟到底。除日常工作考核外,还要进行流程学习、质检、各类岗中培训,以及临时跨岗支援,“整体节奏比较紧,忙的时候压力很大”。

轮班制是客服行业显著的特征之一。“经常性调班,早班和晚班来回调,员工作息紊乱,很难及时调整状态。”阿南说。

如果说身体的疲惫尚可承受,那么情绪上的消耗则是人工客服群体面临的更大挑战。

AI客服日渐普及,人工客服却更累了

从秒级响应到情绪承接,客服人员的权益如何保障?

阅 读 提 示

AI时代,客服人员工作压力不降反增。AI剔除简单工单,人工承接高难度诉求,叠加严苛时效考核与轮班作息紊乱,从业者身心压力剧增。专家提出,企业需优化考核机制、搭建心理支持体系,从业者也应建立情绪边界,双向筑牢职场防护屏障。

受访的客服大都表示,AI客服的普及并未减轻人工客服的负担,反而可能加大工作处理难度。“AI能够处理的就已经在AI客服环节结束了,进入人工环节的都是比较有难度的单子。”从业5年的赵女士坦言,“人工客服每天处理的都是较高难度的工作,心理压力和工作压力相对来说也增大了。”

“客服工作难点不在于沟通解答本身。”赵女士说,更大的压力来自客户的诉求,“很多客户会提出没有依据的要求,达不到预期就拿投诉、差评或者反馈客服为要挟,索要补偿”。

从心理学角度看,客服属于典型的高强度情绪劳动职业。中国劳动关系学院社会工作学院讲师李慕轼在接受记者采访时表示,客服人员不仅要完成信息传递和问题解决,还需要持续管理自己的情绪表达,承接客户的愤怒、焦虑、失望甚至攻击性言语。长期处于这种状态,心理伤害会在日积月累中形成“隐性消耗”。

“精神伤害”难以认定为工伤

“我们公司不存在无责差评,只要是差评,就算在员工头上。”据阿南介绍,她所在的公司,差评和投诉在绩效考核中占比很重。如果用户因不满而转向其他渠道进行投诉叫作外溢。“如果差评和外溢的比例较高,员工的绩效就会打7折。”更让她感到无奈的是排名机制,即使差评率达标,但排名末尾的职工绩效也会打折。

南开大学法学院副教授柯振兴在接受记者采访时表示,有研究发现,客服行业的客户满意度评分、投诉率等指标,可能受客户对客服人员性别、年龄、口音等特征的无意识偏见影响。这种情况下,企业将管理“外包”给顾客,相当于给主观偏见披上了“客观数据”的外衣。

上海财经大学法学院教授吴文芳从法律角度分析,企业简单地将外部用户评价与客服人员薪酬扣减直接挂钩,而不审查差评是否源于员工过错,在法律上面临极高的违法风险。

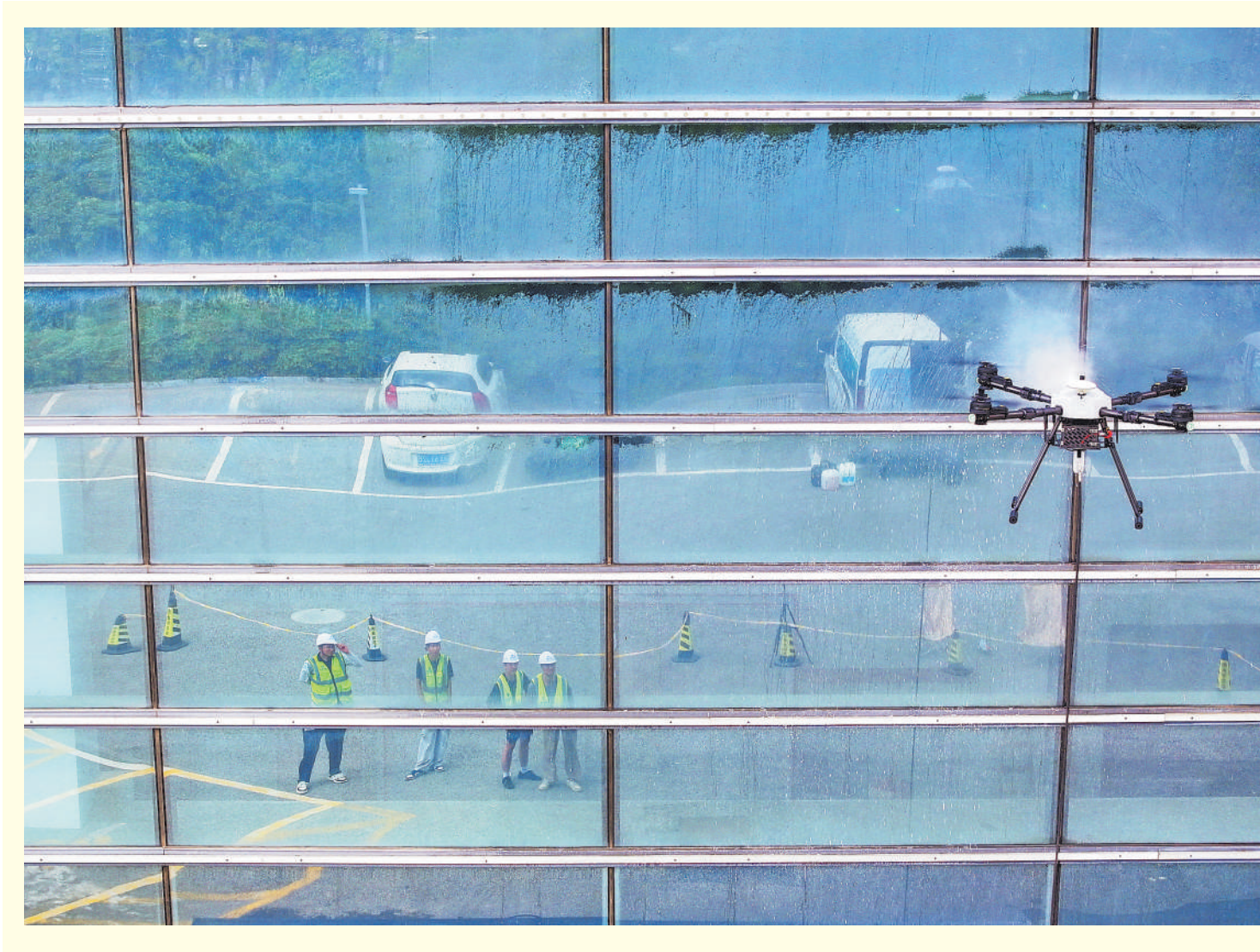
记者调查发现,不少客服从业者所在企业的心理健康支持体系较为薄弱,面向一线客服的心理疏导资源普遍不足。仅有一些公司会提供心理咨询热线,但需要自费。“公司会给申请优惠,但收费还是蛮高的,员工大多数不太愿意去。”阿南说。

李慕轼介绍,长期经历情绪耗竭和工作疏离,会产生职业价值感下降。员工每天面对的是“问题状态下的客户”,他们接触的大量互动本身就是负面的,所以可能会陷入负面循环,职业价值感进一步降低。

那么,长期承受客户辱骂、精神高压导致的心理问题,能否被认定为工伤?

“很难。”柯振兴介绍,《工伤保险条例》规定的“暴力等意外伤害”,在司法实践中通常不包括“言语暴力”。

吴文芳表示,在现行法律框架下,单纯因长期精神压力导致的抑郁、焦虑等心理问题,基本无法被认定为工伤或职业病。“核心难点



从“蜘蛛人”到“空中机器人”

8月23日,浙江省湖州市长兴县太湖街道,湖州翼洁科技有限公司依托低空经济,启用专业清洁无人机开展高层建筑外墙保洁作业。操作人员精准操控无人机,冲刷清理幕墙积灰污渍。

传统的高楼外墙清洁主要依赖人工悬挂作业(俗称“蜘蛛人”),存在效率低、风险高、受天气影响大等痛点。无人机作为高楼“美容师”,通过技术创新实现了作业模式的根本性转变,降低了安全风险与运维成本。该应用拓展低空经济民生场景,助推城市楼宇运维智慧化发展。

本报通讯员 陈海伟 摄

西宁南北山生态治理结硕果,绿化工程惠民生

回荡在高原上的“绿色进行曲”

山沟,开启长达18年的植绿岁月。

没有大型机械,凿坑、运土、栽苗,全部依靠人力。尕布龙戴着草帽、扛起锄头,住帐篷,啃干馍,日日奔波在沟壑山梁。他和农民工们挖出不到一米见方的坑,再用黄土填埋。树苗栽下去,熬不过高原寒冬,来年开春成片干枯。一次次挫败面前,尕布龙没有认输。经过反复试验,他摸索出“以灌养土”的法子。

18年间,尕布龙带领干部群众栽下近3000万株树木,让3.75万亩荒山披上绿装。2016年,尕布龙被中宣部追授“时代楷模”。如今,在尕布龙精神教育基地里,一批批干部群众、青少年前来研学参观,今年以来,该基地已经接待190余批次、4300余人次。

坚守山林35年

1991年,18岁的段国禄来到北山,跟着尕布龙种树。严酷的环境吓退过年轻的段国禄,他曾经偷偷跑回家两次,每一次,尕布龙都亲自上门,给他讲述雷锋的故事,又把他劝回了大山。

凿石、背土、栽苗,希望和失望反复轮回。“春天把苗子栽下去,夏天看着发了芽心里欢喜,可到第二年开春,芽没再冒出来,就知道又白忙了一场。那时候,种活一棵树,比什么都高兴。”段国禄说。直到2000年前后,荒山上才冒出连片的绿意。

年复一年,段国禄把尕布龙“人一辈子很短,一定要做一件有意义的事情。要在山上安下心,扎下根,把山当作自己的家”的嘱托记了35年。

寒来暑往,段国禄一年四季守在山林。春天补栽,夏天浇水防虫,秋天割草开辟防火道,冬天踏雪巡山……如今,他和7名管护队员共同管护1050亩林地,守护80多万棵苗木。队员来了又走,换了一茬又一茬,段国禄始终坚守在这里。“山上的每一棵树都是我的孩子。”他说,“就想一直守护在这里,直到走不动。”

带动就业增收

如今,南北山已经完成大规模拓荒造林,迈入从全面绿化到巩固提质、还绿于民

的新阶段。怎样守住这片绿色家底,把生态优势转化为老百姓实实在在的幸福,成为新时代绿化人的新考题。围绕“生态南北山、安全南北山、智慧南北山、人文南北山”的发展理念,青海省开始探索林草资源价值转化的新路。

2025年景区建成以来,大墩岭接待游客20万人次,“西宁之眼”稳居西宁市城市观光人气榜首位;2026年5月以来,景区日均接待游客3000余人次。

多年来,南北山绿化工程不仅是生态工程,更是民生工程。绿化区长期聘用农民工600余人,每年3月~11月造林管护旺季,季节性吸纳近5000名周边群众,从事洒水、补植等工作,务工人员人均月工资2000元。工程实施至今,累计带动周边群众劳务收入达8亿元。

“把几十年积累下来的生态成果交给市民共享,同时通过生态旅游等方式探索生态产品价值实现,再反哺森林管护,让这片绿色能够持续下去。”南北山绿化服务中心主任张创举表示。