R新论

把保障人民健康放在优先发展的战略位置

——“十四五”时期促进人的全面发展④

傅 卫

健康的体魄是每一个人成长和实现幸福生活的重要基础，是提升人力资本水平的前提

强化“三医联动”和系统集成改革，既为人民群众提供优质健康服务，也提高广大医务工作者的获得感、满意度

党的十九届五中全会提出“全面推进健康中国建设”，明确了2035年建成健康中国的远景目标。“十四五”规划和2035年远景目标纲要进一步细化了“十四五”时期全面推进健康中国建设的目标任务。健康中国蓝图已经绘就，关键在于抓好落实，以全方位全生命期的健康体系守护人民群众健康。

没有全民健康，就没有全面小康。当前，群众多层次多样化高品质健康需求持续增长，健康已经成为幸福生活的重要标志。健康的体魄是每一个人成长和实现幸福生活的重要基础，是提升人力资本水平的前提。“十四五”时期促进人的全面发展，就要为人民提供全方位全生命期健康服务。

以加快构建强大公共卫生体系为首要任务，筑牢公共卫生安全防线。当前，新冠肺炎疫情仍在全球蔓延，卫生健康成为关乎经济社会发展全局的重大公共安全问题。“十四五”规划和2035年远景目标纲要对织牢国家公共卫生防护网提出了明确的目标和任务，包括改革和强化疾病预防控制体系、完善传染病与突发公共卫生事件监测系统、创新公共卫生社会动员与参与机制等方面，为筑牢公共卫生安全防线提供了制度保障。

以优质医疗资源扩容和深度下沉为核心，夯实健康服务基础。以提高卫生健康供给质量和服务水平为导向，通过国家医学中心、区域医疗中心、省级区域医疗中心建设，实现优质医疗资源显著扩容和区域均衡配置，力争大部分疑难危重病在省域或区域层面得到解决。坚持以基层为重点的工作方针，适应乡村振兴战略要求，全面提高县域综合服务能力，加快紧密型医联体建设，做实家庭医生签约服务，让广大人民群众就近享有公平可及、系统连续的健康服务。

以重点人群健康服务和重大疾病防治为重点，补齐全方位全生命期健康服务短板。当前我国仍面临多重疾病负担并存的复杂局面，慢性病负担沉重且发病呈年轻化趋势，人口老龄化进程加速。这就需要继续聚焦影响国民健康的重大疾病和突出问题，加快实施健康中国行动，统筹生活行为方式、生产生活环境和医疗卫生服务等全方位健康影响因素，加强预防、治疗、护理、康复有机衔接；聚焦生命全周期，突出“一老一小”等重点人群，加快补齐普惠型托育、康复护理、安宁疗护等服务短板。

以创新要素和制度建设为关键，激发内生动力与活力。当前，卫生人力短缺和科技创新能力不足已经成为制约服务能力和质量提升的瓶颈。这需要更加突出创新要素，以人才队伍建设和科技创新、信息化数字化转型为关键，提升医护人员培养质量与规模，加强公共卫生、全科、儿科等急需紧缺专业和基层人才培养培训，解决一批药品、医疗器械、疫苗等领域“卡脖子”问题。同时，强化“三医联动”和系统集成改革，推动建立现代医院管理制度，完善激励约束机制和相关配套政策，充分调动广大医疗卫生人员积极性，既为人民群众提供优质健康服务，也提高广大医务工作者的获得感、满意度。

习近平总书记强调：“健康是促进人的全面发展的必然要求，是经济社会发展的基础条件，是民族昌盛和国家富强的重要标志，也是广大人民群众的共同追求。”把保障人民健康放在优先发展的战略位置，将推动形成一个活力奔涌的健康中国，为“十四五”时期拓展人口质量红利奠定健康基础。

（作者为国家卫生健康委卫生发展研究中心党委书记、主任）

（本系列评论到此结束）

R现场评论

为“十四五”开好局起好步⑥

共建中老铁路 共创繁荣富足

杨文明

一条铁路连接两国多地，无论是参与建设运营的人们，还是在沿线生活的群众，都从中感受到了变化与机遇

不久前，在中老铁路施工现场，一组500米长的钢轨由铺轨机缓缓牵出，平稳落在轨道板上。中国铁路昆明局集团滇南铁路建设指挥部副指挥长马有良喜悦之情溢于言表：“铺到宁洱，咱们中老铁路全线铺轨任务就算正式完成过半了！”“十四五”开局之年，中老铁路建设有序推进，为今年年底全线开通运营奠定了基础。

习近平主席在给老挝中老友好农冰村小学全体师生回信时写道：“欢迎你们早日乘上中老铁路列车来到北京。”中老铁路是共建“一带一路”倡议与老挝“变陆锁国为陆联国”战略对接的重要项目，也是共建“一带一路”倡议提出后，首条以中方为主投资建设、全线采用中国技术标准、使用中国设备并与中国铁路网直接联通的国际铁路。推进“一带一路”建设，促进更多惠民项目落地，让沿线群众过上好日子，中老铁路建设就是生动的案例。

中老铁路建设体量庞大、地形地貌复杂，全线需要翻越磨盘山、哀牢山、无量山，需要跨越元江、阿墨江、把边江、澜沧江，桥隧比高达87%。以8847米长的和平隧道为例，溜塌掉块、软岩变形、突泥涌水等问题，在建设过程中经常遇到。往往刚确定一个施工方案，围岩一变就又要重新调整。对此，中国铁路昆明局集团玉磨铁路工程师邓成杰说：“不讲困难，就想咋办！”中老铁路翻越座座高山、跨越条条江河，映照着中国建造技术水准的不断提升与基层建设者的攻坚奋斗。

中老铁路不仅体现了中国标准，而且饱含着中国诚意与中国温度。中老铁路玉磨段全长508公里，中铁二院昆明勘察设计研究院团队为了选线，足足走了1.4万多公里。老挝铁路规章“编译小分队”的依波章，期盼中老铁路开通运营后，自己可以乘火车回到西双版纳傣族自治州勐腊县的家乡。他自豪地说：“这条铁路的运营，我也出过一份力！”在老挝万象北站附近的纳塞村，村民已经发现铁路带来的商机，摆起摊铺、开起餐厅、经营起了民宿。一条铁路连接两国多地，无论是参与建设运营的人们，还是在沿线生活的群众，都从中感受到了变化与机遇。

习近平主席强调：“‘一带一路’是大家携手前进的阳光大道，不是某一方的私家小路”。在这条阳光大道上，中老铁路犹如一条不断拓宽、延长的合作之路，伴着建设的交响、迎着开通的期盼，穿越崇山峻岭、平原大川，让一个个地区逐步实现经贸流动、合作互补、均衡发展、文化互鉴。有人说，中老铁路是一条“将会衍生出许许多多‘加号’的世纪发展之路”。这个“加号”之后，延伸着互利共赢的新思路、新动能、新机遇、新空间。共同参与、共同合作，携手共建“一带一路”，大家就能共享发展成果，收获更多希望。

（作者为本报云南分社记者）

R暖闻热评

以行践诺，矢志报国

韩维正

【人物】中国核潜艇第一任总设计师彭士禄

【故事】彭士禄，1925年出生于广东省汕尾市海丰县，是革命先烈彭湃的次子。作为我国核动力领域的开拓者和奠基者之一，彭士禄主持了我国潜艇核动力装置的论证、设计、装备、试验以及运行的全过程，参加指挥了我国第一代核潜艇的调试和试航工作。改革开放后，他负责我国第一座百万千瓦级核电站——大亚湾核电站的引进、总体设计和前期工作，组织自主设计建造秦山核电站二期，为我国核事业发展作出了开创性的贡献。3月30日，按照彭士禄生前遗愿，他和夫人的骨灰撒入大海。

【点评】

核潜艇是众所周知的大国重器，之所以姓“核”，关键就在它有一颗强大的核动力“心脏”。而彭士禄，就是中国核潜艇第一颗“心脏”的设计者。

勇挑最重的担子，敢啃最硬的骨头。一无图纸资料、二无专家外援，只见过照片和玩具模型，彭士禄就是在这样的起点上，开始了核潜艇的研制。没有老师，就自学自悟；没有资料，就现学现译；没有设备，就用算盘算尺。凭借对家国的一腔热血、对科学的钻研精神，彭士禄带领团队从零开始、自力更生，破解了一个又一个技术难题。艰苦奋战、初心如磐，中国用8年时间，实现了“核潜艇，一万年也要搞出来”的宏愿。

因为核潜艇研制工作的特殊性，彭士禄的名字在很长时间内鲜有人知。在他身上，彰显着一代代核工业人以身许国的情怀和淡泊名利的境界。有人送他“核潜艇之父”的称号，他坚辞不受：我不是什么“之父”，核潜艇是大家一起搞出来的，我充其量就是“核潜艇上的一枚螺丝钉”。有人说他是“中国核电站创建人”，他也谢绝：我是属牛的，我只是核动力领域的一头垦荒牛。严于律己、坦荡无私的高尚人格，让彭士禄成为团结同事、激励后辈的榜样。

以行践诺，矢志报国。彭士禄曾在自述中写道：“如活着能热爱祖国、忠于祖国，为祖国的富强而献身，足矣。”51年前，我国首艘核潜艇“长征一号”缓缓驶向碧波深处，中国成为世界上第五个拥有核潜艇的国家。彭士禄为中国的核事业奉献了所有，用一生践行了一名共产党员的光荣承诺。

“繁霜尽是心头血，洒向千峰秋叶丹。”中华民族的复兴之路上，一代又一代科技工作者怀着深厚的爱国主义情怀，为祖国和人民作出了彪炳史册的重大贡献。放弃国外优厚待遇、毅然回国的钱三强，在空难时舍身保护数据资料的郭永怀，隐姓埋名二十八载、被誉为“氢弹之父”的于敏……这些名字，如灿烂群星，照耀着我们前进的道路。他们的青春年华、赤子之心，激励着一代又一代人前赴后继，凝聚起无穷的力量。

【网言网语】

一辈子专注一件事，把一件事做到极致！

——@许育

与时代同行，为国为民，吾辈楷模。

——@小小螺丝钉

推行二手车异地交易，便利二手车转移登记，规范二手车交易行为……不久前，商务部、公安部、税务总局联合印发《关于推进二手车交易登记跨省通办 便利二手车异地交易的通知》，着力从制度方面解决二手车异地交易周期长、不便捷等问题，进一步促进二手车交易行业发展。

这正是：

交易跨省通办，
减少两地往返。
简化规范手续，
促进行业发展。

陆凌兴图 燕 陆文

R中国道路中国梦·我身边的党员⑥

三尺讲台一生情

陈 聪

父亲是一名教师，不苟言笑又不善言辞，但在学生心目中却和蔼可亲。

因为父亲总是早出晚归、伏案而书，我对他在工作中的样子了解甚少。直到去年新冠肺炎疫情防控期间，我才更加了解他的工作。那时，父亲承担了3个班的高三教学任务，为落实防控要求，只好用手机给学生“线上教学”。他的教学方式非常“朴素”：每天早晨他在班级微信群里发一张空白试卷，由学生自主答卷并汇报完成情况，然后他将答案发在群里供学生参考，最后他再根据学生的表现情况做出反馈，错误率高的题目他要着重讲解。出试卷、做试卷、工工整整地誊写答案、给学生打电话沟通情况……他分外忙碌，却乐在其中。

手机卡顿时无奈的求助、消息无法发出时着急的语气、提示电量不足时小声的抱怨……这是一个即将退休的老人面对智能设备的局促，也是一名党员教师坚持教书育人的执着。我为父亲这份朴素而动容，要知道，在这之前，他除了接打电话外，对手机几乎没有更多的了解。

我对父亲的工作，渐渐有了更多了解。原来，他经常带回家吃饭的那个男孩，不久前失去了自己的亲人；他有一天没有按时回家吃饭，是因为在看护感冒发烧的学生；晚自习9点结束，他却总是很晚才到家，是因为下了晚自习还在和学生讲题……父亲任教的学校是区里的唯一一所高中，承担着全区35个村的高中学段教学任务，各村离校较远，很多学生都选择住校。父亲每天完成教学任务的同时，还在惦记着：谁寝室的灯泡坏了？最近成绩下滑的学生是不是有心事？奔走穿梭在学校里，课上他严谨认真，课下他细心细腻。

青春献讲台，粉笔染白发。究竟是怎样的力量让他始终坚守？我想是因为那一声声“陈老师”，撑起了他43年的漫漫教学路；更是因为对党、对国家、对教育的信念，他坚信一个党员就是一面旗帜、一名教师就该潜心育人。这份信念让他两鬓斑白未忘育人之责，从教几十年不改初心使命。

从教一生、平凡一生，但父亲始终不忘立德树人，牢记为党育人、为国育才的使命，在岗位上坚守尽责，描绘出了一名党员、一名教师的人生底色。如今，我也即将成为一名共产党员，倍感使命光荣，深知重任在肩。正是身边的榜样，让我鼓起勇气、奋勇前行。

（作者为江西省文联工作人员）

R人民时评

客服一端连着消费者，一端连着企业，需要实现更便捷、更有效的沟通

让客服更有温度

申少铁

近年来，随着互联网和人工智能技术的发展，越来越多的企业开始使用电子客服取代人工客服。相比人工客服，电子客服不需要人力，还可以做到随问随答，有效降低了企业成本，有利于提升服务效率。然而，有些企业在使用电子客服后，相应的管理跟不上，无法有效解决问题，影响了消费者体验。

打电话客服，机器人只会按照程序进行提示，往往没有用户想要的信息，转人工客服则需要排长队；选择在线咨询，所谓的人工智能客服只会机械答问，转人工客服却不一定在线；一些网络平台将人工客服栏隐藏得很深，年轻用户不费一番功夫都很难找到，更别提老年人了；个别商家干脆取消人工客服，只留下联系电话，而电话总是无人接听……如此种种现象说明，缺乏管理的电子客服不仅不能解决问题，反而让咨询者心里更添堵。

客服变了样，背后是服务意识被淡化。一些企业为了吸引客户，会不厌其烦地进行电话营销，但在客服方面的投入却十分吝啬，原因在于其将客服工作当作了成本。为降低费用，一些经营者在使用电子客服后，大规模减少人工客服岗位，甚至取消人工客服。实际上，电子客服并不是万能的，现有的智能技术很难完全满足多元化、个性化的咨询需求。一些商家甚至通过设置障碍来影响消费者投诉意愿，本质上是逃避责任的表现。

从长远来看，做好客服与企业发展并不矛盾，而是相辅相成的。客户服务是产品和服务的延伸。提供良好的客服，能让消费者更好地使用产品和服务，从而改善消费体验，提升品牌美誉度，赢得更多客户。更重要的是，消费者通过客服反映的意见和建议，能够帮助企业进一步改善产品和服务，提升市场竞争力。

电子客服初衷是为了提升服务质量，但相应的管理还需到位。一方面，应不断更新电子客服系统，从客户需求的角度优化程序设计，采用更先进的人工智能技术，提升系统的应变能力。另一方面，做好电子客服能力不足的补充预案，例如保留适当的人工客服。在现有技术水平下，人工客服依然有独特优势。与机器比较，人与人的沟通更顺畅，解决问题也更直接，有时也可以让消费者感到更温暖。

客服是对人的服务，还应考虑不同人群的需求。年轻人学习能力强，容易接触新事物，能很快接受电子客服，而一些老年人由于各方面的原因，未必能快速接受电子客服，很多时候离不开人工客服。因此，企业在应用电子客服的同时，应在显著的地方设置人工客服，方便老年人轻松找到。当前，有的平台运用大数据技术，自动识别老年人群体，直接为老年人提供人工客服，不失为有益的探索。

加强监管，才能切实维护消费者的权益。消费者权益保护法明确规定，消费者享有知悉商品真实情况的权利、对商品和服务进行监督的权利等。一些商家隐藏客服栏、取消客服等行为，在某种程度上侵害了消费者的知悉真情权和监督批评权。对此，应多措并举、强化监管，该处罚的严肃处罚，该整改的及时整改。

服务是一门艺术。客服一端连着消费者，一端连着企业，需要实现更便捷、更有效的沟通。优化管理、提升服务，努力让客服更有温度，才能更好服务广大消费者，同时让企业发展受益。

欢迎赐稿

各位读者，本版“大家谈”“暖闻热评”“中国道路中国梦”“来论”等栏目长期征稿，欢迎赐稿，请勿一稿多投。

本版邮箱：rmrbpl@163.com

（来稿请注明栏目名）

本版责编：李 斌 盛玉雷 石 羚 尹双红