

金台视线·把社区工作做到家④



精准规划 精细建设 精心管护

把口袋公园这件好事办好 办实事办实

清晨迎着朝阳健身跑步，白天在树荫下乘凉聊天，夜晚伴着音乐翩翩起舞……近年来，不少地方对居民小区边角零碎地进行改造，建设“小而美”的口袋公园，成为周边居民休闲娱乐的好去处。

提升功能性实用性，重视后续管护，口袋公园“里子”比“面子”更重要

“去年，我们周边几个社区的接合处修建了一座口袋公园，种上了花草树木，安装了健身器材，大家都挺爱去，一到晚上就挤满了人。”湖北黄冈市读者刘琳说，不过，大家对口袋公园的选址颇有微词，“口袋公园离交通主干道太近了，车流量大，噪声也大，还有汽车尾气造成的污染。家长还得时刻看紧小朋友，一不小心跑到马路上就很危险。如果当初在规划选址时能征求一下居民意见，或许就可以避免这个问题。”

记者在调查中发现，一些地方在规划建设口袋公园时，没有向社区居民征求意见，等口袋公园都建好了，居民才发现社区里多出来一个公园。“希望增加一些运动设施，孩子们能打球。”“建议增加一些健身器材，让老年人也能活动活动”“口袋公园只能坐着聊聊天，能不能增加一些儿童游乐设施”……居民对口袋公园的功能设置普遍比较关注，如果有关部门在规划建设之初能设置征求意见建议环节，口袋公园的功能性、实用性将大大提高。

“口袋公园不怕小，精致就行，‘里子’比‘面子’更重要。”河南信阳市读者苏志远说，希望口袋公园能够满足居民多样化需求，在寸土寸金的城市空间中，集社交、游

乐、健身等功能于一体。口袋公园的后续管理与维护也是居民普遍关心的问题。陕西榆林市读者王建军说：“有些地方只管建设，一旦建成便万事大吉，没有长期稳定的管理维护措

施，导致口袋公园没两年就杂草丛生、垃圾遍地。”有的口袋公园道路损坏，无人整修；有的木质座椅腐烂，一到夏天爬满虫子；还有的草木疏于管护，滋生蚊蝇……很多读者在来信中表示，口袋公园的特点决定了它更需要后期精心的管理和维护，一旦管护措施不到位，口袋公园就会变成“垃圾场”，不仅达不到预期效果，反而会成为社区的卫生死角。

顺势而为设计、因地制宜建设，实现口袋公园的微改造、精提升

“口袋公园面积小、布局灵活、成本不高，相对容易建设，但这也意味着建设口袋公园更应当精细精心。”北京师范大学政府管理学院教授张胜军表示，有些地方在建设口袋公园时存在研究不够深入、设计不够精细、缺少科学方案、没有因地制宜等问题，“有的没有深入了解周围居民的人群特点和需求，居民步行距离远，人口不方便；有的只是为了填补社区空地，为建而建，建成后疏于管护导致基本废弃，造成了资金、土地的浪费”。

“建议有关部门在规划建设口袋公园前充分调研，科学论证，合理选址布局，最好让居民都参与到规划中来，根据居民需求有针对性地设计公园功能，实现建成后园尽其用。”张胜军说。

在上海普陀区古浪路与桃浦西路交界处，一处口袋公园——彩虹园受到周边居民点赞。一到晚上，大家纷纷来此休息。最受欢迎的当数儿童乐园区域，长长的斜坡上，孩子们爬上爬下，既开心又安全。

在普陀区，像彩虹园这样的口袋公园有近百个，长条形、三角形、圆形……造型不一，形状各异。“有些地方在规划上本来不是绿地，而是闲置空地。我们在建设时没有大拆大建，而是按照地块本身的形状、特点顺势而为进行设计改造。”上海普陀区绿化和市容管理局高级工程师龚新来说，社区里能够用来建设口袋公园的地块普遍不规则，尽力把这些边角充分运用起来是建设口袋公园的一条重要原则。

与常见的口袋公园不同，位于浙江湖州市南浔经济开发区的水晶晶公园以湖为主，依水而建，利用已有的河道、湖泊见缝插绿，别有一番风味。

“我们这是微改造、精提升。”湖州南浔新城投资发展集团有限公司党委书记姜波说，“微改造”是指结合地方实际，因地制宜建设，最大程度节约改造成本；“精提升”则是指充分调研附近居民需求，精准施策，把口袋公园建成大家满意的公共空间。“口袋公园体量小，没必要搞大规模改造，关键是要精心设计、精细施工，花最少的钱办实在的事。”姜波说。

龚新来也认为，口袋公园建设应重视周边居民的实际需求，畅通居民针对口袋公园改造提意见建议的渠道。“12345市民热线发挥了很重要的作用，市民看自家附

近有类似的建设或改造项目，都会打来电话提出意见建议，很多好的想法都被我们吸收进来。”龚新来说，不少口袋公园已经不再是单纯绿地，而是拓宽了休闲空间、增加了健身设施，成为家门口的游乐场。

引入社会资本、应用最新科技，提升景观效果也要兼顾生态效应

“以前这里是绿化带，进不来人，现在改造成了口袋公园，新铺了彩色沥青路，增设了廊架、花坛座椅、水池等，一应俱全。”在山东潍坊市潍城区北官街的知秋园，晨练完的市民王剑茂赞不绝口。

自从2018年将口袋公园建设列入十大民生实事以来，潍城区在财政年均投入300余万元基础上，创新引入社会资本，在不改变绿地性质和权属前提下，园林部门与新建小区开发商共同协商，打开公共绿地和小区绿地界限，在小区出入口周边建设改造口袋公园，推动口袋公园共建共享。

“新小区出入口面积小，我们将其和城市公共绿地统筹规划，一体改造，打开了口袋公园建设格局。既提升了小区品质，又获得了居民满意，一举两赢。”潍城区园林环卫服务中心副主任李津波说，仅2020年一年，潍城区撬动社会投资建设的口袋公园就有5处，让更多道路街角融入城市大景观之中。

以康乐休闲健身为主题的添益园为附近医院就诊人员提供康乐休闲场所；幻影园在展示老潍县竹文化特色基础上突出垃圾分类主题；上城国际园主打商业主题，配置步行街入口、公交站点等设施……在口袋公园建设中，潍城区坚持一园一特色打造理念，在实现与周边环境相融合的同时，探索实用性和城市功能性更好融合。

在中国科学技术协会全国委员会委员许泽玮看来，一个好的口袋公园应该“推窗见绿，出门见景；小景大致，入眼成诗”。许泽玮表示，衡量一个口袋公园是否成功，就看居民会不会停下脚步走进来，能不能让居民放松心情沉浸其中，“哪怕‘转角遇见绿’只有短短几分钟，也达到了建设口袋公园的目的”。

张胜军建议，口袋公园建设一方面要在景观美化的同时实现空间高效利用，比如结合老旧小区改造工程，利用拆除违法建筑、棚户区改造等腾退地，见缝插绿，提升口袋公园服务效能；另一方面也要维护好日常运转，鼓励社会力量和居民广泛参与，推进口袋公园管护由政府为主向社会多方参与转变，避免重建轻管现象。

“如果具备相应条件，口袋公园建设还可以融入海绵城市理念。”许泽玮说，绿地在应对雨水以及其他自然环境变化方面发挥着重要作用，口袋公园绿地面积虽小，但也是建设绿色家园的重要一环，诸如多层次绿化、路面透水铺装、生物滞留带等新技术都可以应用在口袋公园建设中，将雨水收集利用与景观绿化相结合，既提升口袋公园的绿化和景观效果，又兼顾生态效应。

反馈

安徽黄山市太平湖

强化景区管理 加大巡查力度

本报记者 田先进

本报读者来信版8月16日刊登《不文明垂钓当制止》，反映安徽省黄山市黄山区太平湖存在禁钓区违规垂钓行为。黄山区委、区政府对此高度重视，太平湖风景区管委会当天对照图文核实现场情况，并在太平湖水面全域加大巡查力度，强化对重点领域的巡查。

据太平湖风景区管委会工作人员介绍，针对太平湖水域休闲垂钓管理中存在的漏洞，管委会联合黄山区农业农村局及沿湖乡镇共同采取措施，减少并逐步杜绝违规垂钓。一是加强群众宣传教育，沿湖乡镇有针对性地在辖区内主要入湖口、码头、居民点广泛开展《黄山市太平湖风景名胜条例》等的政策宣传；二是提高湖面执法频率，加强对太平湖湖面秩序的日常管理，着重加强对船只和休闲垂钓的管理力度；三是加大监管整治力度，通过日常巡湖与集中整治相结合的方式治理违规垂钓行为（见下图）；四是全面打击违法行为，太平湖风景区管委会、黄山区农业农村局在日常巡查管护的基础上加大对违法违规垂钓行为的打击力度，对群众驾船入湖垂钓的违规行为为坚决制止，对涉嫌揽客垂钓的违法行为为坚决打击。



身边事

住宅区广告投放须规范

小区是人们休息和生活的地方，但在许多小区，大量涌入的商业广告严重影响人们的居住和生活环境。比如我所在的四川省成都市金牛区龙湖北城天街二期，物业公司未经业主同意就随意增设广告，在一个电梯间投放好几个海报、视频广告。

在人们每天出入的必经场所密集投放各类广告，让人不适。并且广告内容未经审核，甚至不时出现有不适合青少年观看的内容。电梯内的广告屏幕也存在一定的安全隐患。我曾多次与物业公司沟通，对方均未予理睬。

四川成都市 张女士



建议

促进代驾行业规范健康发展

笔者前段时间曾两次找代驾，同一起点、同一终点，价格却相差20多元。随着整治酒驾醉驾的力度不断加大，“开车不喝酒，喝酒不开车”的安全观念深入人心，代驾行业也发展迅速，但也存在一些不规范现象。

建议代驾公司注明收费项目、内容、标准、投诉电话等信息，明确供需双方的责任和义务。同时提高代驾行业的准入条件，规范服务流程，明确收费标准，加强监管措施。市场监管等相关部门要针对代驾行业的问题出台相关政策措施，加强联合执法，促进代驾行业规范健康发展。

河南郑州市 郑文芝

百姓关注

投诉咨询，人工客服不能缺位

陈紫瑄 黄超

“说是24小时热线，但大部分时间都找不到人，只有自动语音一遍遍的提示。”前不久，安徽读者周女士来信反映，自己想咨询与驾照迁移相关的业务，多次拨打工作地交通服务热线电话，自动客服解答不了疑问，而人工客服连续多天无人接听。“几天时间，我打了十几次电话，一直没能解决问题。每次，自动客服还程式化地问我‘对本次投诉的反馈是否满意’，真让人哭笑不得。”周女士说。

四川绵阳读者李女士也遭遇了同样情形。为了办理银行公务卡激活业务，她拨打了某银行热线电话，在接通智能客服后，她提出连接人工客服的需求，却被多次跳转回初始界面，“我陷入了找人客服一跳

转回初始页面的反复循环中”。

近年来，智能客服在服务行业得到大规模应用。对于商家而言，智能客服极大地缩短了响应时间，提高了处理效率。“智能机器人能够大幅提升服务效率。”一位智能客服行业的从业者表示，它能筛选掉大部分基础性的问题，同时还能避免一些人人工客服存在的时间差。此外，智能客服还减少了企业经营成本，与人工客服相比，智能客服能够降低一半左右的运营成本。

不过，对于社会公众而言，智能客服的问题也不少，答非所问、僵硬死板、不会变通、设置复杂……更让人烦恼的是，当智能客服越来越普遍，寻求人工客服帮助反倒成了一种“奢求”。

江苏南京的张先生因无法正常登录游戏账号，于是通过官网联系上了客服。“客服先是发了一个‘常见问题汇总’，让我在微信小程序上填写账号信息、内容反馈等一系列内容，最后给出了一个含有解决方法的链接。”但当张先生点开链接时，页面又回到了“常见问题汇总”板块。随后，他多次拨打该公司电话，均没有人工客服接听。

江苏省消保委日前发布《数字化背景下客户服务便利度消费调查报告》，超五成受访者遇到过客服交流障碍，其中71.2%表示智能客服“答非所问”、不能听懂要求，23.6%反映无法找到人工客服或遭遇踢皮球，问题得不到解决。

事实上，智能客服在实际运用中面临的诸多实际问题，与技术发展的不成熟有一定关系。南京大学人工智能学院教授戴新宇表示，从技术角度要想让智能客服更“懂”人类的表达，并做出准确回复，需要更好的语音识别技术、自然语言理解生成和更自然的语音合成，而这些都是人工智能研究领域的难点。

此外，有读者反映，一些企业对客服存在认知偏差，过于重视智能化、低成本，而忽视了便利化、满意度。

针对以上问题，江苏消保委有关负责人建议，企业应从用户需求出发，不断完善智能客服系统和相关技术，提升服务效率的同时提升消费体验；相关部门应逐步建立统一的行业标准，包括客户服务时长、智能客服优化标准、人工客服设置等内容都应该有详细的划定；将智能客服纳入消费者满意度评价体系，作为相关企业的考核标准，提升和改善消费体验，提升满意度。

“人工客服不能完全缺位，智能客服也不能完全取代人工客服。”该负责人表示，企业不能只看到智能客服的便利，而忽视其对于消费者合法权利的潜在损害。针对某些特殊领域和群体，不应将客服设置得过于繁杂，应该做到人工客服“一键转接”。

预告

多用的纸张、没用完的笔、忘关的空调、会议室喝了一半的瓶装水……你身边有类似的办公室浪费现象吗？读者来信版与人民网“领导留言板”联合征集关于办公室浪费现象的线索及建议，欢迎提供相关信息。

信箱：rmbdzlx@126.com 传真：(010)65368495

