

激活乡土文化生命力

——学习运用“千万工程”好经验好做法③

张帅祯

也”……关于兰花的诗句和画作扮靓村庄，彰显着“春兰故乡”的深厚底蕴。

端午节前走进该村文化礼堂，几位村民欢快地包着粽子。“有红枣馅粽，也有肉粽，包好了就给村里的独居老人送去。”村民诸亚飞指着包好的粽子，语气里充满自豪，“我们村，歌咏会、广场舞、拔河、兰花展评……每年100多场文化活动，四季不重样，生活挺精彩的！”

习近平总书记强调，“乡村振兴，既要塑形，也要铸魂”。“千万工程”实施20年来，文明培育、文化发展，更多身有所栖的美好家园成为心有所依的精神家园。从农闲时节无事可做，到一年四季生活充实；从文化活动乏善可陈，到文化礼堂人气满满……如今，在文化滋养下，村民的生活更加丰富多彩。实践证明，推进农业农村现代化，不仅物质生活要富裕，精神生活也要富足。

农村精神文明建设，要同传承优秀农耕文化结合起来。千百年来，棠棣村民世代采兰、养兰、卖兰，涵养了独特的兰文化。在棠棣村，地里长、路边种、墙上绘，兰花元素随处可见；“别漫花溪”“缤纷乐园”等村居工

程充分运用兰花元素，为村民带来美的享受。文化不仅要上墙，更要入心。兰花被不少人视为“君子之花”，映照出勤劳早的精神、花好人和的乡风。如今，棠棣打造“兰乡有礼”乡风文明特色品牌，评选“最美家庭”“乡贤参事榜”等榜单，让善意不断传递，正气愈发充盈，文明之花开满山村。民俗节庆、良好家风、传统技艺等蕴含着的中华优秀传统文化，能够提振农民精气神，增强群众凝聚力，孕育社会好风尚。

推动乡村文化建设，必须紧扣乡村实际、着眼群众需求。在安吉县，名为“余村印象”的农家图书馆坐落在青山环绕中。村民俞佳慧赞赏道：“无论看书，还是参加讲座、交流会，每次来都有收获。”“余村印象”不限于提供阅读服务，还包含乡村文创、教育研学、产业展陈等多个功能区，成为综合文旅驿站，为村民带来多样文化体验。整合乡村文化资源，坚持效果导向，不断提升高质量的文化产品和服务，才能吸引群众深度参与。

文化为产业赋能，产业为文化强基。在杭州市余杭区径山村，“径山茶宴”非遗项目展演现场人头攒动。依托茶资源，径山村村

民不仅种茶、制茶，更发展茶旅游、弘扬茶文化，让小茶叶成为大产业。从棠棣村的兰花，到径山村的茶叶，一个个具有地域文化特色的产品叫得响、传得远，创造出可观经济效益。今年的中央一号文件提出：“实施文化产业赋能乡村振兴计划。”找准文化与产业的结合点，有利于激发产业发展的潜力，激活乡土文化的生命力，为乡村振兴注入更多正能量。

“富口袋”和“富脑袋”两手都要抓。在棠棣村采访时听到的这句话，令人印象深刻。“千万工程”的鲜活案例说明，乡村文化建设在为文化留住血脉的同时，也为高质量发展创造更多可能。坚持以文化人、以文聚力，一幅幅山水与人文共美的乡村画卷必将绽放更绚丽的光彩。

(作者为本报总编室编辑)



人民时评

医疗卫生机构要及时回应群众期盼，着力解决群众反映强烈的问题，提供高质量、多元化、个性化的服务

让医疗服务更高效贴心

申少铁

运用人工智能等手段提高预约的精准度，完善预约诊疗制度；进一步优化门诊流程设计，缩短患者在门诊的滞留时间；针对老年人、儿童、残疾人等特殊群体，做好就诊环境的适老化、无障碍等改造……不久前，国家卫生健康委、国家中医药管理局联合印发《改善就医感受 提升患者体验主题活动方案(2023—2025年)》，围绕看病就医全流程提出6个方面共20条具体措施，并公布了27项评估指标。这为医疗机构进一步优化改进医疗服务明确了工作方法和路径。

为人民健康服务是我国医疗卫生机构的神圣职责。党的十八大以来，我国全面深化医改，坚持用中国式办法破解医改这个世界性难题，着力构建优质高效的医疗卫生服务体系。也应看到，由于地区差异、城乡差异等客观因素，一些偏远落后地区的医疗机构服务水平还不高；在一二线城市的一些大医院，仍存在挂号难、候诊时间长、停车难等现象，距离群众期待有差距。医疗卫生机构要及时回应群众期盼，着力解决群众反映强烈的问题，提供高质量、多元化、个性化的服务。

医疗健康服务是医疗卫生机构的核心业务，必须完善管理、创新理念和模式，改善全流程就医服务。从诊前看，要完善预约诊疗制度，提供多种途径、多种有效证件的预约；大医院向基层医疗机构开放一定比例的号源，发挥预约转诊的积极作用。从门诊看，一方面要鼓励开设麻醉、疼痛、健康管理等新型门诊，提供更丰富的诊疗服务；另一方面，要进一步优化门诊流程设计，缩短患者等待时间。从住院看，要建立健全日间医疗服务制度，为住院患者提供更加优质的诊疗护理服务。从诊后看，要加强诊后管理与随访，方便出院患者获得院外康复和延续性治疗机会。

数据多跑路，患者才能少跑腿。善用互联网、大数据、人工智能等新技术，有助于让医疗服务更优质高效。目前，我国大部分医疗机构开展了网络预约诊疗、手术、住院等服务，但网络卡顿、设备陈旧、维护不及时等问题时常给就诊者造成困扰，网络服务质量有待提高。近年来，互联网医疗的出现，极大方便了群众就医，但服务内容还不够丰富。医疗机构特别是大医院要更好发挥互联网医院的作用，推动科室服务和药学服务上网“云”，把更多不必到门诊的复诊服务转移到网络上，减少患者异地奔波。

医学是科学与人文的统一体，精湛的医术和温暖的人文关怀都属于优质医疗服务，二者缺一不可。打造清新优美的环境，进行适老化、无障碍改造，建设儿童友好型医院……从患者角度来看，舒适的就诊环境、温暖的医护服务，对于病体康复和身心健康都有很大帮助。改善群众就医体验，必须更加重视人文关怀。

健康是人民永恒的追求，改善就医体验没有止境。随着经济社会快速发展，人民群众对健康服务的需求也在不断增长，不仅要看病、看得好病，还要看病更舒心、服务更贴心。《“健康中国2030”规划纲要》提出：“优化诊疗流程，增强患者就医获得感”“加强医疗服务人文关怀”。广大医疗卫生机构应当始终坚持以人民为中心、以公益性为导向，不断提升医疗服务质量和效率，切实增强人民群众就医获得感、幸福感、安全感。

回来论

持续整治“黄牛”乱象

河南省许昌市 高世林

一段时间以来，演出市场复苏态势良好，人们观演热情高涨。然而，一些“黄牛”倒卖高价票，扰乱市场秩序，影响观演体验。近期，北京多部门联合开展打击演出票务市场“黄牛”非法倒票的专项整治工作，对有关行为打出“组合拳”。

或利用软件，或招募代拍，或勾结主办方压票，“黄牛”蓄意炒高票价、牟取暴利，损害消费者合法权益。根据我国法律规定，“黄牛”囤积居奇、扰乱市场秩序的行为属于违法行为。对此，应当齐抓共管、凝聚合力，有效压缩“黄牛”的生存空间。比如，多部门联合开展专项整治工作，平台与主办方完善票务机制，畅通举报投诉渠道，等等。

治理“黄牛”乱象，关键在于斩断利益链条，让不法分子难有“可乘之机”。加快建立完善演出票务系统行业规范，让演出经营全流程有章可依，才能解好行业健康发展的这道必答题。健全机制、久久为功，规范行业秩序、提升购票体验，演出市场便能更好满足人们精神文化需要，充分释放促消费的效能。

悉心呵护儿童成长

北京市朝阳区 徐雷鹏

在地铁站母婴室开展“儿童防撞角”安全提升行动、建设“老百姓家门口的青少年宫”、打造停放儿童车的“小仔儿停车场”……不久前，浙江省杭州市制定并发布《2023年杭州儿童友好10条》，旨在从交通出行、普惠托育、家庭教育等方面为儿童成长提供更适宜的条件、环境和服务。

儿童友好的程度，标志着城市发展的水平。从《关于推进儿童友好城市建设的指导意见》推动儿童友好要求在公共服务等方面充分体现，到《城市儿童友好空间建设导则(试行)》明确儿童友好空间的规划、设计、建设等要求，近年来，我国关于儿童友好城市建设的制度设计日渐完善。应着眼“1米高度”，让政策更包容、服务更匹配、保障更到位、空间更充足、设施更安全，助力实现儿童友好的愿景。

建设儿童友好城市，要以“绣花功夫”将各项惠童举措落到实处。学校门口的爱心斑马线、社区楼下的游乐园、图书馆的儿童阅览室……紧盯细节，从衣、食、住、行、学、医、养、服等方面入手，为孩子们营造宜居、宜学、宜乐、宜游的城市环境，就能更好守护儿童健康成长。

本版邮箱：rmbpl@163.com (来稿请注明栏目名称)
本版责编：李浩燃 盛玉雷 崔妍

微观

智能客服要真服务

张近山

树立消费者至上的理念，多渠道帮助消费者解决问题，才能真正获得消费者认可，在市场竞争中赢得主动

“您好，很高兴为您服务，请问您有什么问题吗？”
“我买的抱枕怎么一周还没发货？”
“您是否想咨询以下问题——”
“我的抱枕没发货，能解决吗？”
“亲，非常理解您的心情，请您再耐心等待一下。”
“？”
“您是否想咨询以下问题——”
…………

这份聊天记录，是某商家智能客服与顾客的对话。类似智能客服“不智能”、聊天机器人变“气人”的经历，相信不少人都有过。

近年来，随着人工智能技术的快速发展，越来越多的企业开始使用智能客服，甚至以其完全取代人工客服。在网购退换货、手机套餐、机票退改签、银行办业务等众多消费场景中，智能客服的身影随处可见。应当看到，智能客服不乏优点，比如，节省人力成本，服务效率高，可以做到随问随答，等等。然而，一项调查显示，超九成的受访者使用过智能客服，但仅有约四成的受访者觉得好用。

入口隐藏操作复杂、答非所问循环重复、“千篇一律”不会变通、对老年消费者等群体不够友好……智能客服存在的这些问题，影响消费者的使用体验。更令人困扰的是，有时智能客服沟通不顺畅、解答不对路，但转入人工客服程序繁琐、排队时间长。有的企业出于成本考虑，已经不设置人工客服。只回答问题、无助于解决问题的智能客服，提供了低效或无效的服务，浪费消费者的时间和精力。这显然有违使用智能客服的初衷。

培养规模巨大的高素质技能人才队伍，让教育链、人才链与产业链、创新链有机衔接

职业教育与经济社会发展紧密相连，对促进就业创业、助力经济社会发展、增进人民福祉具有重要意义。习近平总书记强调：“在全面建设社会主义现代化国家新征程中，职业教育前途广阔、大有可为。”

新时代以来，我国职业教育在守正创新中实现了新的历史跨越，实现了由原来参照普通教育办学向相对独立的教育类型转变，进入了提质培优、增值赋能的新阶段。目前，全国职业院校共开设1300余个专业和12万余个专业点，基本覆盖了国民经济各领域。调查数据表明，在现代制造业、战略性新兴产业和现代服务业等领域，一线新增从业人员70%以上来自职业院校毕业生。奋进新征程，要牢牢把握职业教育的重要使命和历史机遇，着力推动职业教育高质量发展。

智能客服显得不够“智慧”，其中一个重要原因在于技术应用尚不成熟。目前，一些机器人很难识别个性化的提问方式和语句结构，还做不到为用户提供精准化、人性化服务。不过，随着人工智能、大数据等技术的发展，尤其是人工智能大模型的不断成熟，智能客服的能力有望获得较大提升。

无论如何，技术应用不成熟，不能成为商家服务质量不佳的理由。智能客服如果语义理解能力不足，达不到客服工作要求，就不要为了降低成本而强行替代人工服务。如果智能客服只能处理重复性、通用性问题，就仍须保留一定比例的人工客服。事实上，不少老年人不会或不习惯使用线上服务。在推广智能客服的过程中，必须注重适老化改造，确保各消费场景下老年人的沟通需求得到满足。比如，可以设置“一键转接”等服务，让老年人更便利地找到人工服务。

做好服务是本分，改进服务能加分。在消费者需求日趋多样化的今天，树立消费者至上的理念，多渠道帮助消费者解决问题，才能真正获得消费者认可，在市场竞争中赢得主动。智能客服，不仅是成本更低的沟通渠道，还能帮助企业在售后服务中梳理商机、提升客户体验。从这一点看，无论是技术研发，还是商业开发，智能客服的发展空间还很大。

智能客服是技术进步的产物，具有很强的成长性，发展潜力巨大。合理有效地发挥智能客服的优势，更好兼顾服务效率和使用体验，才能让消费者满意，让经营者改善形象和口碑，让科技进步不断造福我们的社会。



新疆维吾尔自治区博尔塔拉蒙古自治州博乐市，游客在赛里木湖景区游览。 柴更利摄(影像中国)

游览名山大川、探访人文古迹、感受乡村魅力……时值暑期，国内许多地方迎来旅游旺季。为了吸引客流，一些景区针对应届中考、高考考生推出门票减免优惠政策，创新推出独具特色的旅游产品，满足游客多样化需求。各项举措助力暑期旅游市场热度持续攀升。

这正是：
景区发力优服务，
旅游市场成色足。
寄情山水访古迹，
假期生活更丰富。

郅延文

职业教育大有可为

鲍文涵

情况有待破解，还需培养更多善于把理论知识转化为各类产品的“大国工匠”。职业教育应加快融入和服务创新驱动发展战略，在推动科技成果转化、加快市场推广、改进产品工艺等方面发挥更大作用。

拓宽职业教育成才道路。职业教育是国民教育体系和人力资源开发的重要组成部分，肩负着培养多样化人才、传承技术技能、促进就业创业的重要职责。不断深化改革创新，加快结构转型，让职业教育纵向贯通、横向融通，才能推动职业教育在高质量发展中由大变强。同时，人才培养有其自身规律，职业教育必须遵循技能提升的客观规律，重点推动技术技能传承创新，为学生开辟广阔发展空间。

职业教育是终身教育体系的重要环节。从某种意义上说，职业教育体现为“学习—实践—再学习—再实践”的反复教育，

包括但不限于学校教育，还有企业培训、继续教育、技能培训等多种方式。现代职业教育，关注的是人才持续发展的“成长路线图”，旨在促进技能人才不断学习，在技能提升中更好实现人生价值。这就要求职业教育在强化职前教育的同时，承担起职后教育的责任，促进职前职后教育一体化发展，推动各类人才从“一技在手”转变为“学技终身”。

职业教育是培养技术技能人才、促进就业创业创新、推动中国制造和服务实现高质量发展的重要基础。随着我国进入新的发展阶段，产业升级和经济结构调整不断加快，各行各业对技术技能人才的需求越来越迫切，职业教育重要地位和作用越来越凸显。培养规模巨大的高素质技能人才队伍，让教育链、人才链与产业链、创新链有机衔接，就能为建设现代化经济体系、实现高质量发展提供坚实支撑。