

人民时评

# 治理更高效 福祉有保障

——从“小家”热气腾腾到“大家”蒸蒸日上④

邹翔

一个个具体可感的治理优化、细节改进，叠加为治理能力与水平的整体提升，转化为群众有感的民生保障和社会进步

用好科技赋能，坚持问题导向，善聚协同之力，更精准、更高效、更温暖的民生保障与改善，就蕴藏在处理好守正与创新关系的智慧之中

如今，实现网络空间天朗气清、生态良好，成为提升民生福祉的重要内容。前不久，针对团播行业乱象，中央网信办紧盯低俗团播引诱打赏、虚拟人设诱骗

打赏等突出问题，持续加大清理处置力度，累计处置违规直播间7.3万余个、账号2.4万余个。

经过大力整治，直播间的优质内容获得更大空间，团播的内容形式更加多元化。这不仅为直播业态注入新鲜活力，而且提升了网民的获得感。

从线上与线下的互动中，不难发现“老百姓盼的，就是我们要干的”共通逻辑，不难看出“抓改革、促发展，归根到底就是为了让人民过上更好的日子”价值旨归。

找准“小切口”，推动“大治理”。民生改善不是空话，治理的温度、精度和效度，就藏在“看得清”的大字版药品说明书里，藏在“摸得着”的适老化、无障碍设施中。一个个具体可感的治理优化、细节改进，叠加为治理能力与水平的整体提升，转化为群众有感的民生保障和社会进步。

今年经济工作八项重点任务，“坚持民生为大，努力为人民群众多办实事”是其中之一。“优治理”是重要基础，要以治理能力优化确保民生福祉提升。

在政府、企业等多方大力推动下，劳动者权益保障网越织越密。入行7年的美国

骑手孙东，现在每月能获得430元左右的社保补贴，这份保障让他新的一年干劲更足。从全职妈妈转型为骑手的李建萍感慨，有了社保补贴，每月可以多存几百元，心里更加踏实。

怎样减少配送员因抢时间而产生的逆行、抢道、闯红灯现象？一些外卖平台探索设立“安全奖”“不闯红灯奖”，以正向激励代替负向惩罚，引导配送员自觉遵守交通规则。

从为全职骑手缴社保的突破，到破解外卖员工伤赔付难题，新业态、新模式拓展到哪里，新机制、优治理便延伸到哪里。紧扣群众关切、民生期盼，治理创新、提质增效就有了突破口，推进治理现代化就有了着力点。

从“有没有”到“好不好”，从“广覆盖”到“高质量”，变的是需求，不变的是创新的勇气和为民的初心。

在青海西宁，社区工作人员通过主动摸排和数据分析，了解到独居的张生魁因罹患疾病丧失劳动能力、生活陷入困境，便帮他申请低保和公租房。这是技术赋能激发的治理效能。

在北京，政策服务平台“京策”使惠企

资金兑现流程标准化、节点时间透明化、资金规模显性化，变“人找政策”为“政策找人”，带来了服务提升、营商环境优化。

锚定惠民目标，用好科技赋能，坚持问题导向，善聚协同之力，更精准、更高效、更温暖的民生保障与改善，就蕴藏在处理好守正与创新关系的智慧之中。

“大家”托举“小家”、“小家”成就“大家”，这是我们向前发展的信心所在、底气所在，也揭示了治理再升级的一个重要密码：群众是社会治理的最大受益者，也是最广泛参与者。

四川成都，一个闲置地块改造前开了几十场坝坝会，最终“改”到居民心坎上；甘肃永登，龙泉村村民关于建长者食堂等“金点子”化作治理“好方子”……问计于民、问需于民，共商共建共治共享，优治理、解难题、促发展的源头活水便不会枯竭。

民生如镜，照出万家灯火、百姓笑颜，映射理念升级、不变初心。开新局、启新程，持续聚焦群众急难愁盼问题，推进治理体系和治理能力现代化，必能让民生福祉的成色更足，为强国建设、民族复兴注入磅礴之力。

（本系列评论到此结束）

## 以旧换新撬动发展新动能

周泽将

近来，“新国补”迅速落地，引人注目。元旦假期，重庆数码智能产品购新补贴累计交易16324笔，福建福州消费品（不含汽车）以旧换新核销近1600万元……补贴“秒到账”，促进消费升级，助力产业转型，展现出以旧换新的拉动效应。

2025年，以旧换新政策持续显效，全年相关商品销售额超2.6万亿元，受益群众逾3.6亿人次，在扩内需中发挥了重要作用。“十五五”开局之年，如何更好发挥以旧换新的政策效应，强化内需对稳增长的支撑作用？不久前，《关于2026年实施大规模设备更新和消费品以旧换新政策的通知》印发，从支持范围、补贴标准、实施机制等方面进行优化。

经济体是一个各环节相互影响的系统，要实现以旧换新政策效应的最大化、最优化，需要运用系统观念发挥其对各个方面的撬动作用。

改善民生与扩大内需相互促进，实现经济效益和社会效益的双赢。数据显示，全国1980至2000年建成的老旧小区约22万个，许多城镇老年人仍居住在无电梯房中，适老化改造需求迫切；到2035年，全国失能老年人预计将达到4600万，养老机构护理型床位缺口巨大。由此可见，老旧小区加装电梯和养老机构的设施更新，既是民生所盼，也是内需所系。新政策明确，将老旧小区加装电梯和养老机构等领域设备更新纳入支持范围，这是改善民生与扩大内需的交汇点。

政策引领与绿色转型紧密衔接，能够引导消费升级。比如，一些地方将家电补贴与能效等级挂钩，对一级能效产品按售价15%补贴；一些地方推动老旧车辆更新优先电动化，更新为电动货车的老旧营运车辆最高可获14万元补贴。打造规模化的绿色应用场景，加大对绿色消费的补贴力度，不仅推动绿色消费普及，也带动绿色家装、共享出行、可降解包装、健康服务等新消费业态发展。以旧换新在优化消费结构的同时持续拓展新消费空间，为内需增长注入更高质量、更具潜力的动能。

优化供给和扩大需求相结合，以新消费牵引新供给，以新供给满足新需求，从而促进产业转型升级。智能终端与数智消费不仅重塑年轻人的生活方式，也满足了老年人在健康监测等方面的迫切需求。以旧换新政策顺应这一趋势，将补贴范围扩展至数码和智能产品购新，并覆盖适老化家居产品。以补贴为杠杆，紧贴智能化趋势，以旧换新既促进消费焕新，又为人工智能技术提供应用场景，促进企业加快研发与产品迭代，从而以消费焕新带动产业转型升级与新质生产力发展。

更好发挥以旧换新的政策效应，不仅能起到扩内需、促消费的作用，而且可以促进经济体系各环节形成正反馈，产生四两拨千斤的效果。在改善民生中拓展内需空间，在消费升级中培育新动能，在供需良性互动中促进产业升级，以旧换新政策的落地见效，将为经济高质量发展注入更强劲动能。



浙江义乌国际商贸城，吉尔吉斯斯坦外商在选购滑雪头盔。

时补法摄（影像中国）

“冰雪热”升温带动冰雪装备需求增长。目前，我国已经形成15个大类冰雪装备器材产品体系，基本实现了全产业链的冰雪装备器材生产制造。从传统项目到“冰雪+”新场景，再到国产装备制造，“带动3亿人参与冰雪运动”的成果，正从“消费热”向“制造强”传导。

这正是：冰雪热高涨，装备需求旺。消费场开拓，产业开新章。

燕 陆文

大家谈

是“被面”而不是“被面”，“蒸汽弹射”误为“蒸气弹射”，误将“巨擘”写作“巨擎”……前不久，《咬文嚼字》编辑部发布“2025年十大语文差错”。时代在变，我们为何还要“咬文嚼字”？新词语、新用法会持续出现，规范汉语表达与拓展语言边界矛盾吗？本期大家谈，我们选刊3篇来稿，聊一聊对咬文嚼字的思考。

——编者

### 规范不会束缚语言活力

湖北省武汉市 郭飞

周末去村里做志愿服务，与大家一起准备新年贺卡。有人把“修葺一新”写成“修葺一新”。老人笑着指正：“葺”的意思是，用茅草修补房屋，‘葺’是毛茸茸的茸。寄出去就出洋相啦。”由此想到一件小事，有地方在制作垃圾分类倡议书时，把“倡议”写成了“倡仪”，闹了笑话。

语言文字是否规范，关系意思表达是否准确、沟通是否顺畅。一个字、一组词，甚至一个标点符号使用不当，都有可能产生不同甚至完全相反的意思。比如，“不负

众望”是指不辜负众人的期望，而“不孚众望”则是不符合众人的期望。规范使用，才能避免歧义、消除误解。

有人担心，强调规范会束缚语言的活力。其实不然，规范与创新从来不是对立的。如果把新词语、新用法比喻为活水，那规范表达就是语言的河床，没有河床的约束，活水就会泛滥。语言的生命力，恰恰在于规范与创新之间的动态平衡。把拓展边界建立在规范基础上，我们的语言才会生生不息、活力奔涌。

### 珍视我们的文字素养

陕西省西安市 琢玉

到灞桥欣赏落日，女儿回去后在作文里把“灞桥”写成了“霸桥”。我纠正她，她却不在意：“不就是少了个三点水吗？”从“灞桥”到“霸柳风雪”，我试着为她描述文字里的意境：水汽氤氲的河岸，柳絮如雪飘拂，河水流淌千年，古人折柳送别。少一个三点水，大有不同。女儿听完，认真地重写

### 汉字背后有家国山河

山东省潍坊市 于海生

一横一竖、一撇一捺组成的汉字，背后有家国山河。

“怎么理解‘责’？”《说文解字》说“责，求也”，“责”有索求、索取的意思。索取的是什么呢？是“负家偿债”，也就是欠款。该还的款当还，后来便引申为应尽的义务。”在一堂关于责任感的班会上，我从“责”字讲起，让学生明白责任一词的涵义。

同学们则从个人层面的“责己”，谈到社会层面的“尽责”，再谈到国家视角下的“匹夫有责”。在梳理字源和讨论字义中，我带着学生了解字词流变，引导他们感悟文化魅力。

“修”本来形容人，比如“邹忌修八尺有余”，而在《兰亭集序》里被用来形容竹子，如此一联系，“茂林修竹”的画面感一下子就出来了；方言“中不中”，“中”有好、能、可以的意思，其实《论语》就有“刑罚不中，则民无所措手足”的说法，《史记》里也有“不中用者尽去之”的用法，同学们感慨，方言中也有文化密码。

汉字之美，美在文字本身，也美在文化传承。今天，我们依然“咬文嚼字”，并非小题大做，而是要更好守护文字背后的文化。

评论员观察

“十五五”开局之年，不少地方打破惯例，将往年春节后的“新春第一会”，提前为元旦刚过的“新年第一会”。

这不仅是工作日程的前移，更是工作节奏的主动提速，传递出“时不我待、只争朝夕”的精神状态、“开好局、起好步”的坚强信心。

纵览各地“新年第一会”，高质量发展为主线，实体经济、民生福祉等被置于突出位置。同时，在议题设置和政策部署上，也根据本地特点谋划发展路径。从各地“新年第一会”看新一年的高质量发展，大局观、方向感、执行力是关键词。

找准定位，看到大局中“自己那一块”，在错位发展、协同发展中共赢共进，才能更好融入“全国一盘棋”。

海南，立足自贸港建设，深耕开放赋能，强调“从早期的政策试点向制度安排的全面转型”跃升，进一步发挥作为高水平对外开放试验田的通道作用、牵引作用。

重庆，聚焦“成渝地区双城经济圈”，把目标从过去“推动建设”迭代为“提升能级”，以更大推进力度增强其辐射带动和资源配置功能，更好支撑带动区域高质量发展。

在党中央统领的大局下，各地区精准定位，各展所长，才能既为一域增光，又为全局添彩。

把握方向，找准适合自己的赛道，结合实际创造性开展工作，才能解决真问题。

比如，“十五五”规划建议提出“打造市场化法治化国际化一流营商环境”，这成为多地工作的“重头戏”。虽是“同题共答”，却因情而异，各地给出了不同解法。

上海致力“深化体系”：连续第九年出台优化营商环境行动方案，对“内卷式”竞争、“职业闭店人”等新问题作出细化规定，着力打造更加稳定、透明、可预期的制度环境。

辽宁侧重“提振信心”：相关会议提出打造“营商环境最佳口碑省”，以“不留余地”的决心倒逼改革落地；省委领导主动添加企业家微信，直言“有什么问题直接给我反映”，积极构建亲清统一的新型政商关系，展示优化营商环境的诚意。

“十五五”蓝图擘画，明确了未来五年“任务书”，但具体落实的“路线图”需要各地从实际出发去探索，决不能刻舟求剑、拿一个模子去套。有什么问题就解决什么问题，一把钥匙开一把锁，才能取得实实在在的成绩，实现没有水分的发展。

落实部署，考验久久为功的战略定力和踏石留印的执行力。推动高质量发展，是一场考验耐力和韧性的马拉松，最忌思路摇摆、朝令夕改。找到自身优势与发展大势的契合点，保持定力，一张蓝图绘到底，方能积小胜为大胜。

河南作为拥有全部工业大类的省份，始终紧抓实体经济根基，今年提出要以项目建设为“牛鼻子”，带动装备制造、食品加工等产业高端化转型，同时坚决扛稳粮食安全重任，明确筑牢粮食生产核心区地位，实现“工业强省”与“农业稳省”双轮驱动。

湖北区域创新能力指数中部第一，今年首议主题再次聚焦科技创新，强调“努力塑造更多依靠创新驱动、更多发挥先发优势的引领型发展”。会议前，连续第七年开展“科学家走红毯”活动，以礼遇人才彰显对创新的尊崇。

尊重发展规律，在认可的赛道上一棒接着一棒跑，才能在接续奋进中把本地优势最大程度汇聚起来、发挥出来，形成高质量发展的持久动能。

提前鸣枪彰显“抓紧干”的主动担当，因地制宜展现“如何干”的求实思路。各地认准方向、步履铿锵，一幅千帆竞发、万马奔腾的壮阔画卷正徐徐铺展。

纵横

## 让恶意索赔者得不偿失

练洪洋

《市场监督管理投诉举报处理办法》（以下简称《办法》），将于2026年4月15日起施行。《办法》旨在提升投诉举报处理质效，明确提出规制恶意索赔、完善平台内经营者的投诉管辖权。

《办法》新增规定，不得滥用投诉举报权利、利用投诉举报牟取不正当利益；投诉人应当提供真实身份信息和相应的事实依据；对提供虚假材料、冒用他人名义、拒不配合核验真实身份信息的不予受理。这些规定瞄准市场治理痛点，对“以打假为名、行碰瓷之实”等行为形成震慑。在消费维权机制不断完善的今天，进一步厘清权利边界、规制滥用行为，有利于营造更好的市场环境。

随着消费者权益保护法、电子商务法、广告法等相关法规加快完善，消费者权益受保护力度不断增强，市场环境也持续向好。以全国12315平台为例，上线以来已处理投诉举报1.2亿余件，许多消费者借助这一机制挽回了损失。

然而，部分别有用心者将维权机制异化为牟利工具，导致恶意索赔乱象频发。有人以“打假”之名行“碰瓷”之实，刻意制造“小错大赔”“小过重罚”，让很多中小商家不堪其扰；有人以“监督”之名行“胁迫”之实，穷尽投诉举报、复议诉讼等法律程序，向经营者施压私了；有人甚至以夹带、调包、造假等违法方式对经营者敲诈勒索或者骗取赔偿。

恶意索赔的行为，损害了商家权益，破坏了市场生态。对经营主体尤其是小微经营者而言，“私了”会助长他们的嚣张气焰，“硬怼”又耗不起。对监管体系而言，涉嫌恶意索赔的投诉举报大量出现，牵扯了监管精力、挤占了行政资源。若不及时纠偏，将导致劣币驱逐良币，造成多方受损的局面。

《办法》通过厘清权利边界，让正当维权者更有底气，让恶意索赔者得不偿失，实现了“确权”与“限权”的统一，更好地把握了政策尺度。政策的生命力在于执行。唯有严格执行制度规定，精准区分正当维权与恶意索赔，才能让投诉举报制度始终发挥积极作用。这既是对诚信经营的保护，也是对正当维权的护航，更是构建公平有序市场环境的必然要求。

（摘编自《广州日报》，原文为《不让恶意索赔透支政策善意》）

本版邮箱：rmrbpl@peopledaily.cn（来稿请注明栏目名）

本版责编：刘天亮 李洪兴 崔妍

从各地「新年第一会」看高质量发展