

评论员观察

服务升级贵在走心走实

李洪兴

当服务乘着科技创新的翅膀飞入寻常百姓家,不仅能持续增强民生获得感,也将为服务业扩能提质创造丰富多样的场景

遇到消费纠纷,企业、商家的处理方式,影响消费者的信任度与企业的美誉度。不妨从笔者经历的一件事说起。

不久前,因新购的汽车有些小故障,想与经销商沟通,却一度找不到人、问不清事。后来通过客服电话反映,一位客户经理态度诚恳地站在用户角度提出方案,并给出了解决问题的时间表。从“售后无服务”到“让用户信服”,走心的服务过程让品牌一下可亲起来。

随着经济社会高质量发展,服务业对国民经济增长贡献率超过60%,是增进民生福祉、赋能实体经济、拉动经济增长的关键领域。伴随数字技术迭代、消费全面升级与产业结构调整,服务业正经历一场从“交易型服务”向“价值型服务”的系统性升级。

服务升级,映照高质量发展的民生底色。

以往群众就医、办事常常面临流程繁琐等难题,服务体验痛点突出。如今,福建厦门创新推出“信用就医”模式,依托个人信用,打造“先诊后付”机制,更好破解多次排队结算付费、就医时间长等问题,让医疗服务跳出常规流程,凸显便民惠民的价值导向。

不止医疗领域,政务服务“一网通办”、社区服务精准赋能、养老服务个性化供给……公共服务持续下沉、渐次优化,工作方式向“靠前服务、主动响应”转变。瞄准民生痛点,啃下改革难点,换来的是百姓福祉的不断提升,是产业空间的持续拓展。

服务业的升级,也带动全产业链的增值,为实体经济向新攀高注入动能。

先看螺蛳粉。广西柳州打出从标准体系到检测机制、从品牌架构到安全防线的“组合拳”,让街边小吃向着千亿级特色产业集群迈进。这是以专业服务赋能产业规模化、规范化发展的生动实践。

再看港口。浙江宁波舟山港聚焦数据服务,推出智慧物流、数字提单等模式,货物吞吐量稳居全球第一。这是以改革优化服务,以服务护航开放的制度创新。

今天,焕新、谋新、向新,服务业在促进产业体系内部衔接、分工协同上发挥重要作用。习近平总书记强调,“推进生产性服务业向专业化和价值链高端延伸”。进一步推动服务业同千行百业深度融合,促使产业链、各业态之间的技术衔接更顺畅、信息传递更高效、资源配置更精准,才能有力支撑现代化产业体系建设。

服务业持续扩容、不断细分,有赖于技术创新。

在上海,社区长者食堂引入新设备,老人刷脸结账,生活多了“智慧味”;在河北雄安新区,智慧治理系统监测市民用水用电等情况,实时反馈异常信息,让城市有温度、居民生活更安心……当服务乘着科技创新的翅膀飞入寻常百姓家,不仅能持续增强民生获得感,也将为服务业扩能提质创造丰富多样的场景。

以服务增福祉、提效率、促融通,无数个创新创造汇聚起来,将凝结成时代肌理中强劲而温热的发展脉搏。

纵横

专业上新,更要育人出新

潘抒捷

新学期开启,具身智能、低空经济与管理等一批新设专业集中亮相。这些新设专业本身就自带热度,其培养计划及就业前景,也成为大家关注的焦点。

高校专业设置已形成一套较为成熟的动态调整机制,持续推动着专业目录更新迭代。以“十四五”时期为例,全国高校新增专业布点超万个,同时撤销、停招了大批滞后于时代需求的专业,“有进有退”成为常态。此举既能及时淘汰与经济社会发展脱节的专业,也为前沿新兴领域开辟人才培养通道,在新陈代谢中持续优化学科专业结构,让高等教育紧跟时代步伐。

梳理今年新增的专业,不难把握其中的布局导向。其一,紧扣时代发展大势,对接新兴产业与重大战略需求。比如,设置低空技术、半导体工艺与装备等相关专业,瞄准产业发展关键短板,填补重点产业链人才培养空白。其二,直面企业用人痛点,回应市场对复合型人才의迫切需求。从行业反馈来看,当前产业一线真正紧缺的,是掌握多学科知识、兼具跨领域认知与实操能力的复合型人才。

当然,专业上新不能只停留在名称更新,尤其要警惕“换汤不换药”和“一哄而上”。比如,“新瓶装旧酒”,新兴专业徒有其名。有的学校并不具备相应的师资储备、课程体系,仅简单整合原有课程,抽调现有教师就强行上马,看似增设前沿交叉专业,实质仍沿用传统培养模式,难以实现跨学科育人目标。再如,存在盲目跟风、交叉学科流于形式的倾向。有的学校没有充分考量区域产业基础,盲目追逐热点增设专业,最终造成人才培养同质化。

新设专业实现长远发展,离不开高校与学生双向发力。对高校而言,增设新专业不能只追求名目新颖,而应立足自身办学特色和学科布局,持续构建跨学科课程体系,推动不同领域师资协同授课,将学科交叉融合落到实处。对学生而言,选择新设专业时,应理性看待社会热度,既要了解学校的师资力量和配套资源,也要结合个人志趣特长与职业发展规划,客观评估自身是否适合复合型学习模式。

专业更新只是起点,育人质量提升才是最终落脚点。新设专业承载着产业升级的现实需求,也寄托着广大学子的求学憧憬。专业上新之后,能否真正把“新”转化为育人优势,让其成为培育创新人才的沃土,才是真正的考验。唯有专业设置与产业需求同频、培养模式与人才成长相契合,才能让一个个新专业真正“新”出活力、“新”出成效。

(摘编自《福建日报》,原题为《把新设专业办好才是真正的考验》)

老钢企凭啥驰骋“云赛道”

——开局起步看活力⑩

江南

易忠清,杭钢集团的老员工,曾经是炼铁厂的技术员,如今是算力装备企业的负责人。

从守护高炉的“钢铁人”,到投身智造的“算力人”,他是怎么“变身”的?

原来,杭钢关停钢铁基地,瞄准数字产业新赛道,与国内头部制造商合作打造算力装备产线。员工转岗,也成了必然。

刚接触算力装备时,听着合作伙伴嘴里蹦出的名词,易忠清一头雾水,只好用拼音记,会议结束再追着工程师问。当初“靠拼音记术语”的故事,成了一个人努力“学”、一个企业奋力“转”的注脚。

发展转型与升级蜕变,不会一蹴而就,需要啃硬骨头。算力制造需要精准控制,工艺参数有时每天都要优化调整。因此,个人和企业的技术体系、管理逻辑全都得重塑。

重塑的信心何来?“风物长宜放眼量”,认清“转”的趋势不可逆,“学”的决心便会增强。

20多年前,浙江因时因势作出建设“数字浙江”部署,2017年又把数字经济作为全省“一号工程”。坚持数智赋能、创新驱动,10余年来,杭州城北地区陆续关停转迁2000多家传统工业企业,腾出“笼子”、引入“俊鸟”,为高质量发展腾挪出新空间,也为打造“城市秀带”奠定了基础。由此看,认清大势,方能“咬定青山不放松”,涵养转型探索的定力。

转型,要明确方向,更要选准赛道。从自身特点、资源禀赋等实际出发,坚持因地制宜、扬长避短,才能夯实“变”的基础和条件。

数字经济赛道那么多,究竟选哪个?杭钢虽然关停了半山生产基地,但“家底”还

金台随笔

把心里的那场雨写出来

何温

前不久,山东莘县谷疃小学的诗句课火了。没有教材,不打分,不考试,上课只做一件事,让孩子写诗,想写什么就写什么。

起初,他们只会写“春天真美好”;后来,孩子们的诗越写越有味道。有人说:“我不喜欢春天,春天带走了奶奶。”有人蹲在泥土边问:“蚯蚓蚯蚓,你的路是软的吗?”还有孩子郑重宣布:“我有小情绪了,我要开始下雨了。”

这些句子,让人心头一颤。因为经历了离别,春天不再只有和煦;因为观察过自然,蚯蚓也通了人性;因为有过委屈,雨也有了心情。让我们怦然心动的,正是质朴文字的鲜活感。

不禁自问,我们还有这样从细微处生发诗意的心境吗?还有从文字中触摸情绪、看见自我的敏锐吗?

不少人都有这样的体验:想在朋友圈写几句话,却不知如何措辞;逢年过节给亲友发个信息,都忍不住纠结。快节奏的数字时代,碎片化浏览挤占了深度阅读的空间,表情包、复制粘贴的模板话术等大行其道,人工智能工具对各种要求“有求必应”“立等可取”……于是,人们越来越习惯于让人工智能帮自己“读”一本书,或向人工智能要一篇文章、一段发言。个体真诚的文字表达,反而成了奢侈品。

机器可以快速生成文字,却无法感受生活。它当然明白如何写“思念”,却不知道为什么李白在深夜醒来,“举头望明月,低头思故乡”;它当然知道“春色”的几百种表达,却不会理解为什么杜甫伤春,“感时花溅泪,恨别鸟惊心”。

人工智能时代促使我们重新思考:阅读写作究竟是为了什么?有人为考试挑灯

夜读,有人为工作奋笔疾书,这种“致用之学”固然重要,但那种把读书写作当成一种生活方式,从阅读中感受快乐、从文字中获得感动的时刻,同样值得珍视。

允许自己拥有不需要效率、不需要答案的阅读写作,是一种与自我相处的仪式。独处的清晨,读上几页书;黄昏散步时,听到风声蝉鸣,心中吟诵几句诗;通勤的路上,偶有所感,速速记在手机上……这未必能改变什么,却丰盈着人的内心,与世界保持联结,也与自己重新相逢。

古人谈读书写作,很少讲一个“抢”字,却常讲一个“养”字。养身、养气、养性,诸如此类。陆九渊诗云:“读书切戒在慌忙,涵泳工夫兴味长。未晚不妨权放过,切身须要急思量。”慢读、细读、再读,让自己钻出来;草写、再写、重写,让文字与生命相互印证。把读书写作当作日复一日的涵

向新发展不是推倒重来、另起炉灶,而是激活存量、激发潜能的探索过程,更是由规模驱动转向要素驱动、价值驱动的螺旋演进。

在变革中寻找潜力,在创新中焕发活力,既要有“我是谁”的清醒,又要坚定“我能变什么”的自信。从实际出发,遵循经济规律,突出自身特色,才能向新发展、向上生长。对一家企业来说如此,对一个区域的高质量发展实践更是如此。

(作者为本报浙江分社记者)



养,兴味自在其中。孩子写诗如此,杭州图书馆热爱读书的拾荒老人如此,“外卖诗人”王计兵也是如此。

如今的网络评论区,也常有让人会心一笑的表达。没有刻意雕琢,却常常能吸引陌生人停下来关注、互动。这不是技巧战胜了技巧,而是真诚遇见了真诚。

他们读,他们写,不求结果,只为给心里话找个出口。于是文字便有了“呼吸感”,有了“人味”。这种发自本心的阅读与表达,无关功利得失,不求流量回响,恰恰是文化最本真的模样。它不是少数人的专属,而是每个普通人都能触达的精神滋养。

个体精神世界的丰盈,汇聚起来便是一个民族深厚的文化底气。这也正是国家着力培育书香社会的深意所在。《全民阅读促进条例》已于今年2月起施行,“推进书香社会建设”写入“十五五”规划纲要;从社区书屋到城市书房,从校园诗歌课到免费数字阅读平台……一项项制度安排,一个个阅读空间,其意义不仅在于提升文化素养,更在于守护普通人的精神表达,呵护人人皆可享有的精神家园。

读书写作,从来不是为了超脱现实,而是为了更深入地扎进生活。读得通不通,写得好不好,标准不止一种。要紧的是把心里的那场雨,一点一滴写出来。



安徽合肥六安路小学清澜分校,领到新书的学生们开心地迎接开学。

赵明摄(影像中国)

趣味闯关赛上,孩子们绕桩折返、投球奔跑,笑声不断;科普讲座上,无人机盘旋、机器人互动,引来阵阵惊叹;“启蒙礼”现场,家长牵孩子走红毯、点朱砂,仪式感满满……开学季如约而至,各地亮出暖心实招,让学生在欢笑中收心返校,以良好精神面貌迎接新学期。

这正是:

金秋时节返校园,
善思乐读再扬鞭。
少年立志勤发奋,
不负韶华向明天。

沈丘文

本版邮箱:rmrbpl@peopledaily.cn
本版责编:李斌 张凡 孟繁哲

人民时评

更加注重熨帖人的具体感受,兼顾城市生活安宁和发展活力,治理的刻度才能对准人心的尺度

夜晚的广场舞、装修的电钻声、楼上的跑跳、空调的共振……日常生活中的噪声,搅人清静,耗人心神。怎么合理解决,社会关注度很高。

前不久,《中华人民共和国生态环境法典》正式实施当天,浙江衢州衢江区人民法院开庭审理了一起噪声污染责任纠纷案。法典明确,噪声污染认定以“超过噪声排放标准或者未依法采取防控措施产生噪声,并干扰他人正常生活、工作和学习”为依据。一楼水产商铺低频振动噪声影响楼上居民休息,尽管监测数值未超国家标准,但超出普通人容忍限度,法院判决要求经营者限期完成降噪减振整改。这份判决书,既“不唯监测数据论”,也尽可能降低对经营主体的

守护同一时空的各自安宁

张燕

冲击,为噪声纠纷的更好化解提供了启示。

享受安宁生活,是许多人的幸福追求。随着经济社会发展,各类噪声尤其是社会生活噪声越来越常见,人们对噪声污染的敏感度更高了。数据显示,2025年,全国地级以上城市受理噪声投诉约683万件,其中社会生活噪声投诉占比高达73.2%。

时代在发展,条件改善了,人们对生活品质要求也越来越高。在降低噪声分贝的基础上,进一步细化举措,更加注重熨帖人的具体感受,兼顾城市生活安宁和发展活力,治理的刻度才能对准人心的尺度。

让需求各异、节奏不同的人在同一时空中和谐共处,让每一种声音都有边界、守秩序,最有效的办法是从源头开始治理。

近年来,全国多地积极探索宁静小区建设,切实提升了居民生活质量。比如,深圳的一些新建小区,路面铺设透水降噪沥

青,实行人车分流,有效降低车辆行驶噪声;在临街围墙打造层次降噪绿篱带,楼栋之间打造绿篱围墙隔离带分隔活动区与居住区……把宁静理念融入规划设计,把噪声治理关口前移,才能摆脱“头痛医头、脚痛医脚”的被动局面。

也要看到,关于噪声治理,不同群体的认知仍有差别,有的地方改造难度大。由此而言,建立有效的噪声扰民调解与处理机制,共同营造一种舒适、和谐、相互理解包容的居住氛围,才能守护好同一时空下的各自安宁。

在山东威海,凤林顺和社区约定以灯光为“哨”:广场大灯一亮,大家安心跳舞;晚上8点半小灯开启,大灯熄灭,舞蹈队自觉散场;在浙江杭州,拱墅区祥符街道引导社区、经济联合社、商户、居民共同参与治理,组建“宁静商铺自治联盟”,对商户每月

进行综合评分,连续两个月低于三星的商铺将被劝退或清退。尊重规则、理性沟通,靠共识滋养出来的安宁,往往比强制管出来的安静,更持久也更牢固。

当前,城市空间的居住形态更加多样化,人们的生活节奏也各不相同。有的人早出晚归,有的人居家办公,有的人夜间直播,但只要将心比心,不把自己的自由变成他人的负担,再多元的生活方式也能在同一个屋檐下和谐共处。

城市治理的核心是人,检验治理成效的根本标尺是人民群众实实在在的获得感、幸福感、安全感。生活安宁权关乎群众切身感受,是城市文明最朴素的刻度。看见自己的责任,体谅他人的难处,就能共享安宁,守护城市最美的模样。劳动作业的声响、市井往来的动静、深夜安眠的呼吸,每一种声音都各安其位,每一种生活也定会从容舒展。