

焦点话题

让网络服务用得上用得起用得好

云南迪庆藏族自治州贡尼顶新村83岁的藏族老人“刷”起了手机短视频;四川大凉山海拔1600米的“悬崖村”村民,搞起了5G直播;珠穆朗玛峰6500米前进营地,建起了世界上海拔最高的5G基站;青岛港集装箱码头的工程师,完成了全球首例实际生产环境下的5G远程吊车操作……

当前,5G、大数据、云计算、人工智能、区块链等新一代信息技术,正加速融入经济社会生活的方方面面,深刻改变着人们的生产生活方式,推动世界经济向以网络信息技

术产业为重要内容的经济活动转变。党的十九届五中全会提出坚定不移建设网络强国。推动互联网和实体经济深度融合,加快传统产业数字化、智能化,做大做强数字经济,以信息化培育新动能,用新动能推动新发展,正成为我国经济转型升级的重要途径之一。而5G、人工智能、工业互联网、物联网等新型基础设施建设,为网络强国建设提供了重要的支撑。

当然,在我国5G+千兆光纤网络加速普及、融合应用日新月异的同时,一些发展的新问题也不时涌现。比如为推进携号转网工作,有关部门出台了各种详尽的保障举措,但是,一些运营企业依然以各种理由设置隐形障碍。必须认识到,加快信息化服务普及,降低应用成本,丰富应用场景,满足人民群众对网络服务的需求和期待,提升用户满意度,是一场“马拉松”,容不得半点松懈。要始终把老百姓“用得上、用得起、用得好”作为衡量工作成果的标准,继续深化网络覆盖,进一步夯实网络基础,丰富网络应用,让网络之光点亮更多百姓的生活,早日实现网络强国目标。 □谝言

热门评论

让「冷静期」保障消费「后悔权」

冲动办卡可以“一键撤回”了。近日,上海、深圳等地试点健身房预付卡消费“冷静期”。如果冲动办卡后悔了,消费者可以在7天冷静期内要求退款。从网络购物的7天无理由退款,到体验式消费的7天冷静期,消费领域的“后悔权”边界得到进一步扩展,这是一种进步。下一步需要通过完善法规配套建设,把“冲动后的冷静”这一短期“后悔药”炼成整治行业乱象的“长效药”。

目前,7天退款冷静期相关条款多数限于行业自律,最终不退款全凭商家自愿。一旦商家拿着办卡时消费者亲笔签名的所谓“不予退款合同”来对峙,就可能一招制敌,让取消订单变成消费者违约,令冷静期陷入空谈。对此,有法律人士提出,体验式消费易造成买家权益受损的原因在于商家占据了强势地位,单方面制定了霸王条款;在此过程中,消费者承担了过多责任甚至承担了不该承担的责任,这让取消订单或消费维权变得很难。

如何让“冷静期”更加具有现实意义呢?不妨探讨“消费冷静期”立法。参照《消费者权益保护法》赋予网购“后悔权”的做法,从法律层面明确冷静期是消费者的应有权利和商家的义务。实际上,有的地方已经在体验式消费的细分领域做出了相关立法探索。日前,江苏省针对预付卡消费管理公开征求意见,除了提出15日内无理由退款之外,还尝试建设统一的管理服务平台,公示商家信息,提供风险提示。这一创新不仅让消费冷静期从空中落到了实处,而且为理顺维权渠道、简化维权程序提供了可能。

随着快捷便利成为消费常态,冷静期还应该向其他场景推广,比如直播打赏冷静期、购房冷静期等。当更多消费场景有了冷静和缓冲,就能为消费者卸下“止血”,还能对变相融资、非法集资等违法行为进行常态化监管。与此同时,冷静期本身也需要冷思考。目前大部分体验式消费都可能造成一定的成本损失,因此在规范商家行为的同时也应探讨成本分担机制,对后悔、冷静做出合理的限制等。冷静期有法律支撑才能走得更远。对于消费者来说,“后悔药”不能常吃,但可以“常备”。这样也才有可能找到行业监管的“长效药”。 □刘冉冉

社会透视

别让自助设备给百姓生活“添堵”

如今,无论商场、医院、超市还是其他公共场所,自助设备无处不在,在节省人力、提高操作效率方面无疑是一种进步。然而,在采访中发现,一些不“聪明”的自助设备,反而给使用者增添了不少麻烦,让人不由得想问:自助服务到底是为谁服务?科技的进步,智能手机和网络的高度普及,大大拓展了自助设备在现实中的应用场景,所以不管是去医院挂号、缴费、取检测报告,还是去超市购物结账,乃至是在公园上个厕所,都可能遇到和用到自助设备。这些功能各异的自助设备,对于使用者来说,提高了办事的效率,免除了排队等麻烦,

也就意味着节约了办事成本,而对于设立自助设备的单位、商家来说,则是减少了人力成本,同样提升了自身的运营和服务效率。看上去自助设备的大量应用,是获得了多方共赢的结果。但是在很多时候,自助设备也不总是那么靠谱。用户在停车场使用自助寻车设备,结果要么无法显示车辆信息,要么显示出来了,也无法提供定位服务,还是找不到自己的车辆停在哪里。类似这样的情况,可以说很多人都碰到过。而背后的原因,也是多种多样,比如有的因为自助设备在功能设计上不够合理,给使用者平添了许

多麻烦,还有的则是设备的稳定性不够好,本身就存在很大的缺陷,结果在运行和服务过程中屡屡发生故障和问题,导致无法提供正常的服务。我们并不反对自助设备在公共场所的应用,应该说这是一种趋势或潮流,但我们使用自助设备的最主要目的,就是为了提高办事效率,节约办事成本,如果不能实现这样的目的,也就失去了使用的意义。对于购置和安装自助设备的单位、商家来说,一定要明白一个基本的道理,那就是“高科技≠优质服务”,自助服务设备要想真正受欢迎、接地气,不仅要有高科技、互联网“外衣”,更要保持以客户为中心的服务“内核”。 □苑广阔

漫评



鼓励推广

□文/时锋 图/王鹏

据报道,合肥市近日出台意见进一步加快新能源汽车产业发展,提出为鼓励推广新能源汽车,将实行新能源汽车差异化交通管理,允许新能源汽车在非高峰时段使用公交专用道。同时,合肥市还创新支持模式,鼓励市场开拓,促进新能源汽车企业扩大生产销售规模。近年来,各地政府纷纷出台文件,加大新能源汽车推广应用力度及产销规划布局。新能源汽车企业也要提升创新能力,加大关键技术攻关,合力推动新能源汽车产业持续快速发展。

民生视角

期待更多年轻人进入养老行业

近年来,养老产业得到发展的一个突出表现,就是养老机构的档次越来越丰富,从低端到中端再到高端,可以充分满足不同家庭老人的养老需求。然而,养老行业也存在自己的问题和困境,其中很重要的一点,就是人才的匮乏。一方面,国内的职业院校、大学,开设专门的养老专业的还少之又少,导致专业人才匮乏;另一方面,则是社会各界对养老产业的误解,以及过去养老产业存在的工作任务重、责任大、待遇低

的问题,让很多年轻人敬而远之。养老产业是最需要专业人才,也最需要年轻人的行业。养老行业可不仅仅只是照顾老年人那么简单,它不但需要专业的护理知识、医药知识,甚至还需要心理学知识等等。从养老从业人员队伍年轻化的角度来看,养老行业确实需要更多年轻人的力量。年轻力量的加入,不但可以用他们身上所具备的青春、活力、时尚,和沉稳、淡然的老年人互相补充,互相影响,让养老

机构也充满朝气和活力。更加重要的是,年轻人更加具备创新意识,能够把社会上一些流行、时尚的元素带进养老机构,客观上也让老年人能够跟上时代的步伐,不和时代与社会脱节。老年人的夕阳红,让养老成为一项朝阳产业,而这一产业要想得到积极、健康的发展,就离不开年轻人的加入。国家应该通过更加完善的法律和制度安排,为养老产业健康发展保驾护航,也为更多年轻人的进入创造条件。 □天歌

吕志军和他的《风过窄门》



那一抹红

——读《青春万岁》有感

回望经典

人生中的一些时刻,会莫名其妙在脑海中定格。比如,与吕志军第一次见面时的情景:是在白玉稳先生《白云深处》新书研讨会现场,金桥酒店的走廊里,一个模样很“书生”的男子笑着对我说:“你是舒敏老师吧?我跟你弟弟很熟啊!”“嗯,啊?”我一边点头一边答应,同时心里不无尴尬,以为这书生铁定对错了号,因为我并没有弟弟啊。

“苏战冰啊。”对方大概看我发愣,善解人意地赶忙递来“解药”。

苏战冰是我在博客上认识的朋友,真正走近后,我们彼此兄弟相称。然后,水到渠成,我与书生扫码加微信,成了微友。

读过他不少散文,温润酣畅,以为他是资深写手,闲聊才知道,其实是为学生生活,写作曾中断过好久,真正重新坚持写作,不到五年,算不得久远。因为勤奋,文章却已积攒不少,机缘巧合,也就有了这本《风过窄门》。

老实话,这本书的出版过程有些拖拉,拖拉到作为责任编辑的我,多少有些汗颜。一场病毒,悄无声息席卷全球,对各行各业都造成了极大困扰和冲击,图书出版,自然也不例外。

稿件要如何流转?纸张上会不会有病毒?为了安全,最初大家用电子稿编辑,这对既不年轻视力又欠佳的我来说,真是吃力。好在乌云渐渐消散,人们对病毒也逐渐有所认识。最起码,在我所从事的行业,纸质稿件可以顺利正常流转了,《风过窄门》也就终于可以冲出窄门,畅快地地前游走了。

《风过窄门》是一本小小说,作为它的第一位先行读者,我想说,如果你爱好文学,它一定值得你潜心去读。吕志军的表情是恬淡的,语气是平和的,他将他的个性和骨头,都藏在了他的书里,比如,他坚持用钢笔写作,他不愿费神去找名家写序题词。钢笔写作自然好,没有题词或推介对书来说,当然不值得敲锣打鼓。严格说来,作为责任编辑的我,本该想办法说服,不过最终,我选择了尊重。因为,我想起了我跟他的第一次见面,想起了曾经在内心称他为“书生”,书生书生,有些书生意气实属平常。再说,书生潜心在做的,是将自己的全部业余时间,用来去写更多更好的作品,用来更专心地去构思他的下一篇小说。

从《风过窄门》里,我看到了一位真正的小说家的魂灵,我知道,在我忙着为它的出版而焦头烂额时,我们那忙碌却也沉着的小小说家,又有了好些新的大作,所以我知道,在这场或徐或疾的风吹过后,迎接各位读者的,必将是新的胜景。 □舒敏

作家网上“带货”,把思想留在“纸的时代”这不是个好事情。如何把书卖掉,成为整个出版产业链的难题。购物是缓解焦虑与压力的一个好办法,中文图书的定价并不算高,再加上平台打折以及折上折,疫情期间以及后疫情时代的书价,低到不可想象。我在某购书网站的“88元10本促销”活动中,购买了大量诺奖得主以及诸多人文社科著作,那些印制精良、装帧精美,并且值得深读与收藏的好书,只要区区几元,还会送货上门,收到这样的书,在有一种“赚大了”的心理的同时,还会有一点负罪感——好书如此廉价,怎不令人感慨?即便如此,线上售书也没给出版社与书店带来多少振奋与希望感,因为总体看来,人们购买实体书的愿望还是呈现下降趋势,除了阅读心理比较保守的一代读者,更年轻的人已经放弃了购买与阅读纸质书。所以,白岩松也好,以及那些半推半就进直播间推销自己新书的作家们也好,其实都是在用自己的一点能量,让更多读者发现纸质阅读的益处,把更多人留在纸质阅读,深度

阅读的区域。网络与数字化的力量虽然无可阻挡,但能把思想留在“纸的时代”,多少都还令人心生安慰。博客时代,很多作家开通了的博客,微博时代,亦有不少作家在社交平台上写140字的零碎感言,整体上,写作群体还是尽可能地做到了与时俱进,但到了短视频时代,作家们仿佛累了、放弃了,因为作家直播并未形成现象,也没有成为潮流的迹象,毕竟对于写作者而言,面对镜头的表达,远不像独自一人面对纸张或屏幕的书写那样自然与自由。我身边有些作家朋友,在短视频开通短视频号之后,选择了放弃。我认为,短视频时代并没有像博客、微博时代那样,给作家群体提供更好的表达契机,在推动写作者面向不断变化的受众群方面,还缺乏足够有力、有效的方式方法。我相信,思想的魅力在任何时代都不会缺席,只需要给写作者一个足够宽松的适应时间和足够开放的平台,他们就会如同在纸上驰骋那样,也会在网络上赢得掌声。 □韩浩月