

找准城市更新的“穴位”

张铁

砍伐、移栽还是就地保留?在解放门街道的微更新中,这棵泡桐树是一个“穴位”。街道和设计单位想了很多办法,最终让老树“原地站定”:拓宽街角,树干不再挡道;修建围挡,进行醒目标识;整理树形,枝条“横向生长”。如今,这棵老泡桐依然年年春天开出一树紫花,成为街区的“活态地标”。

城市更新中,这样的“穴位”可能是一棵树,也可能是一块布告牌、一片小绿地、一个篮球场、一幢老建筑。城市更新中,应该多运用这种“点穴式”的手法。老街区中随处可见的“居住型日常景观”,与居民生活密切相关,是城市历史与文化具体而微的载体。“点穴式”改造更新这样的节点,不仅能保留历史风貌,而且能有效塑造社区认同。正如周边居民所说,“想到家就想到泡桐树,看到泡桐树就看到了家”。

城市更新不能盲目追求大拆大建,最好的效果是“没有大动干戈,获得显著改善”。“穴位”能成为切入点,也正是因为它可以疏通经络,落下一子而带活全盘。事实证明,一棵树也可以成为这样一颗棋子。解放门街道以泡桐树为核心元素,设计了街区景观、视觉节点,“树人”的卡通形象成为街道新IP。街道组织周边小店围绕相关主题,策划街区运营活动,居民也都参加进来。以一棵树为锚点,传承街区历史、文化记忆,打造居民休闲、聚会场所,也延伸出新的文化符号、形成了新的生活空间。

一棵树也可以成为这样一颗棋子。解放门街道以泡桐树为核心元素,设计了街区景观、视觉节点,“树人”的卡通形象成为街道新IP。街道组织周边小店围绕相关主题,策划街区运营活动,居民也都参加进来。以一棵树为锚点,传承街区历史、文化记忆,打造居民休闲、聚会场所,也延伸出新的文化符号、形成了新的生活空间。

建筑学家吴良镛曾提出,城市更新应该是一种循序渐进的“有机更新”。微更新让街区像一棵树一样,在新陈代谢中不知不觉发芽吐绿、开枝散叶,变得更加成熟、更有活力。解放门街道从“一棵树”这样的小微公共空间破题,通过品牌形象设计和管理服务赋能,为流动摊贩打造社区便利空间,推出小区停车服务、医养服务、志愿服务等系列产品,解决居民停车难、就医难等问题……解放前接纳“大河离民”形成的老街区,不仅留住了“乡愁”,而且在新时代表发出新的活力。可以说,成功的城市更新,不仅是空间改造,更是生活方式的重塑。

一棵泡桐树,启示城市更新应该更加关注日常、更加注重细节、更加富于人文关怀。城市发展中,需要面对复杂的城市建设现状与社会经济矛盾。这决定了,人搬走、树砍掉、房子拆光的“一刀切”,或者在大拆大建后造出一批“假古董”,不仅会损害街区原有的特色,还会导致各种新的矛盾与问题。让城市更新既高质量又有有机有序,就需要深入城市肌理,把街区历史文化、居民生产生活、业态培育发展结合起来,以“点穴式”手段、绣花功夫,进行精细化的改造与治理。

习近平总书记强调:“城市的核心是人,城市工作做得好不好,老百姓满意不满意、生活方便不方便,是重要评判标准。”城市更新,绝不是为了打造华而不实的“网红街区”,而是要增加居民幸福感、提升社区凝聚力。基于日常生活体验和历史文化脉络,在城市更新中找准“穴位”、疏通经络,从点到面、由表及里,才能真正做到“人民城市人民建,人民城市为人民”。

以一棵树为锚点,传承街区历史、文化记忆,打造居民休闲、聚会场所,也延伸出新的文化符号、形成了新的生活空间

让城市更新既高质量又有有机有序,就需要深入城市肌理,把街区历史文化、居民生产生活、业态培育发展结合起来,以“点穴式”手段、绣花功夫,进行精细化的改造与治理

在陕西西安城墙内,东六路和尚路交叉路口,有一株老泡桐树,见证着城市发展变迁。然而,这棵承载街区居民共同记忆的老树,却一度成了“麻烦”:长在路中间存在安全隐患,逢灾害天气还有其他安全风险。

一万亿亿美元背后的服务活力

商务部数据显示,2024年我国服务进出口总额达7.5万亿元人民币,同比增长14.4%,服务贸易规模首次突破1万亿美元,再创历史新高。

不同于传统货物贸易,服务贸易交易的不是实物商品,而是旅游服务、金融服务、知识产权、信息通信等,具有绿色、低碳、高附加值等特点。这些年,随着技术进步、数字化转型以及国际市场的开放,服务业日益成为全球经济增长的新引擎。相较于“中国制造”走遍世界,我国的服务贸易尚处于逆差状态。这说明,我国整体进出口的协调性并不均衡,存在商品附加值低、服务业基础薄弱以及国际竞争力较弱等短板。

近年来,从加快发展服务业、进博会、自贸区等开放平台,到制定跨境服务贸易负面清单,再到过境免签政策持续优化,我国在顶层设计上不断完善,以政策助力推动服务业整体提质升级。“China Travel”时游客的欢声笑语,《黑神话:悟空》前全球玩家惊喜的表情,科技合作中本土企业不断对外增加的专利授权……透过这些案例,我们可以看到一个明显趋势,即不论是交通运输、旅游、金融、咨询等传统领域,还是云计算、大数据、人工智能等前沿科技,中国都在为全球提供着优质服务,也让世界真切看到了可信、可爱、可敬的中国。

目前来看,我国服务贸易发展仍蕴含巨大潜力。国际上,新一轮科技革命和产业变革深入发展,进一步提升了服务的可贸易性,这将有效推动服务生态和模式创新。而中国拥有的制造业体系、超大规模市场优势、强大的企业自主创新能力,都是有条件、我们应当进行更大力度的制度创新、更高水平的开放协作。综合运用财政、税收、金融等政策,充分利用市场力量,我们自信,我国服务贸易巨大潜能还将进一步激发。

《哪吒之魔童闹海》登顶全球动画电影票房榜,DeepSeek在全球多个市场的移动应用下载排行榜上名列前茅……中国服务贸易,孕育无限生机。让“看不见的服务”创造更多“看得见的价值”,持续不断向“微笑曲线”的两端攀升,中国高质量发展之路将越走越宽广。

网售切莫玩套路丢信誉

时锋



王鹏作(新华社发)

图说

TU SHUO

500根棉签到手只有380根,260张的抽纸其实一包只有62张……近来,不少消费者反映在网上购买日用品遇到套路:一些商家仗着商品数量多、价格低、难以清点,企图“瞒天过海”,偷偷减量。此外,一些商家在商品包装上玩起以“使用次数”替代“张数”、以“重量”替代“数量”等“文字游戏”,让消费者难以辨别真实的分量。

此类行为不仅可能违反消费者权益保护法、广告法,也破坏了平台和商家长期以来建立的信誉。少给的分量未必能给商家带来多大收益,但一旦被打上“缺斤少两”的标签,就可能被消费者抛弃。平台要加强管理,设置科学公平的运营规则,并对此类商家实施有力的惩处,维护健康的网售生态。商家不妨在差异化经营上多花心思,避免陷入不顾质量卷价格冲销量的陷阱。

学用人工智能,是机遇也是考题

朱波

连日来,多地政务系统接入DeepSeek系列大模型,并完成本地化部署的消息引发关注。事实上,开年以来,很多地方都掀起了组织领导干部学用人工智能辅助决策的热潮。这不仅是对新技术的积极响应,也是对提升基层治理能力和治理水平的有益探索。

随着人工智能被引入越来越多的领域,一大波行业变革正在向我们走来。特别是对基层治理来说,人工智能并非遥不可及的“黑科技”,而是触手可及的效率工具。深圳福田区“AI数智员工”可自动生成执法文书、分派民生工单;杭州“城市大脑”通过数据分析预测交通拥堵;江西、海南等地多个地方法院积极探索开发量刑规范化智能辅助系统……这些案例充分证明,人工智能已深度嵌入基层治理的“毛细血管”。对于干部自身而言,积极拥抱、使用人工智能,既能把自己从填表、写材料等重复劳动中解放出来,节省时间和精力,又能借助人工智能的数据分析功能,提升

服务从“经验驱动”转向“数据驱动”,提升决策的科学性和严谨性。人工智能带来的便利和红利不言而喻。

但是,拥抱新技术、新手段,须防“新瓶装旧酒”。过去,一些政务新媒体沦为“僵尸号”的教训警示我们:若将人工智能学习异化为强制下载、打卡考核,或仅用于“用人工智能编报告”的敷衍塞责,技术红利终将落空。更需警惕的是,部分干部或将人工智能视为“甩锅工具”,如将政策解读失误推给机器,决策失误归咎算法等,这种“技术依赖症”背离了“人机协作”的初衷。人工智能应该成为拓展认知的工具而非决策替代主体。坚持问题导向,让人工智能技术更好地契合基层实际需求,解决基层治理的痛点,才能实现更高效、更科学的决策,更好地解决实际问题。

政务领域应用人工智能,数据安全是红线。地方政府部门掌握着数以万计的民众隐私信息,若因技术使用不当导致数据泄露,后

果不堪设想。从这个角度看,一些地方在完成DeepSeek系列大模型本地化部署后,确保政务数据“不出域”的举措,正是平衡效率与安全的尝试。基层干部也要树立起高度的保密意识,做到敏感信息不随意“喂”给人工智能、决策权不拱手“让”给算法,切实守好数据安全底线和红线。

数字化转型的路上,没有旁观者。基层干部学用人工智能,不是追逐时髦,而是提升治理能力的必修课。但人工智能再厉害,也只是辅助工具,不应过度依赖。情感沟通、复杂决策和创造性工作等最终还得靠有感情、活生生的人。做好政务服务,尤其具体问题具体分析的任务态度、管理智慧、人文温度。因此,答好人工智能时代的基层治理考题,干部既要葆有“小学生”的求知欲,也要坚持“裁判员”的清醒理性,如此,才能在人工智能浪潮中锚定方向,让技术之光为服务为民服务的初心。

创新银发经济 激发消费活力

张小溪

动的总和,涉及面广、产业链长、潜力巨大。发展银发经济,不仅是积极应对人口老龄化、创造品质生活的重要举措,也是扩大内需、挖掘消费增长新动能的重要方向。国家统计局数据显示,2024年我国60岁及以上人口首次突破3亿。一个规模庞大且需求旺盛的消费群体正加速崛起。

传统的老年消费市场往往局限于基础生活用品,而如今的老年人已不再满足于此。比如,随着科技的进步和老年人对健康管理需求的提升,智能穿戴设备成为时下银发经济中的一大亮点。智能手表等设备不仅具备心率监测、睡眠分析等基础功能,还加入了跌倒检测、紧急呼叫等适老化设计。通过智能手表监测老年人的健康状况,并将数据同步到子女手机上,让老年人感到安全,也让子女更放心。智能穿戴设备的普及,背后是老年人对科技产品接受度的显著提升。这一趋势不仅催生了巨大的市场需求,也为企业提供了广阔的创新空间。

除了智能穿戴设备,康养旅游也成为银

发经济中的重要赛道。与传统的观光旅游不同,康养旅游更注重健康管理和休闲体验,契合了老年人对高品质生活的追求。近年来,随着老年人消费能力的提升和旅游观念的转变,康养旅游市场呈现出爆发式增长。康养旅游的兴起,为老年人提供了新的生活方式,也为相关产业带来了巨大机遇。比如政策此次关注的银发旅游列车,通过对车厢设施和餐饮等服务进行适老化改造升级,可以极大提升老年游客的出行体验,进一步丰富旅游产品的内涵。康养旅游还能带动目的地经济转型升级。一些景区通过与医疗机构合作,推出“旅游+健康”套餐,为老年游客提供体检、理疗等服务,结合当地独特的气候优势,打造集旅游、疗养、康复于一体的综合服务产品,吸引大量老年游客旅居。

这代老年人有着不同的消费需求和生活方式,他们积极拥抱科技、追求时尚、注重健康,不再满足于传统意义上的养老生活,而是希望在晚年能够拥有更加丰富多彩的新生活。银发经济的“年轻化”趋势,正催生一系列新的消费场景和商业模式。从智能健康管理到时尚消费,从旅游专列到文化娱乐,银发经济的边界正在不断扩展,其内涵也在持续丰富。在这个过程中,企业需要重新审视自己的市场定位和产品策略,积极拥抱银发经济的发展新趋势,在产品、服务、模式和市场教育等方面开展更多创新。同时,政府和社会各界也要共同努力,为银发经济的发展创造更加良好的环境和条件。

在人口老龄化的社会背景下,银发群体的消费需求正以前所未有的速度释放,逐渐成为推动经济增长的重要动力。银发经济的蓬勃发展,能够有效激活老年消费市场,优化消费结构,更能催生产业创新与升级,为经济高质量发展注入新动能。与此同时,发展银发经济也是增进老年人福祉、构建老年友好型社会的重要抓手,体现了以人民为中心的发展理念。随着政策红利的持续释放和市场机制的不断完善,银发经济必将焕发更加蓬勃的生机,为构建新发展格局、推动消费升级贡献重要力量。

发展银发经济,不仅是积极应对人口老龄化、创造品质生活的重要举措,也是扩大内需、挖掘消费增长新动能的重要方向

日前,商务部、文化和旅游部、国铁集团等9单位联合发布《关于增开银发旅游列车促进服务消费发展的行动计划》,就增加银发旅游列车服务供给、强化适老化设施保障、提升银发旅游列车服务水平、优化银发旅游列车发展环境等作出安排,将为银发经济发展注入新活力。不久前,中共中央、国务院印发《关于深化养老服务改革发展的意见》,提出大力发展银发经济,加强老年用品研发和推广,丰富养老服务场景,释放养老服务潜力。

银发经济是指向老年人提供产品或服务,以及为老龄阶段做准备的一系列经济活

让「青年驿站」更好服务青年就业创业

许华凌

关心和青年就业创业,办好“青年驿站”,是党和政府与社会各界的共同责任。要关心、支持青年,引领、服务青年,落实更多惠及青年就业创业的政策措施,让青年与城市在“双向奔赴”中共同发展。

让青年人才“住有所居、住有优居”,北京又推出新举措。近日,北京经济技术开发区面向青年人制定专项政策,针对应届毕业生推出“求职7日免费住宿——实习3月免费短租——就业3年优惠长租”阶梯式安居体系。

针对应届生求职者提供阶梯式安居服务,为他们提供“青年驿站”,体现了城市对青年人才的重视和关怀,有助于提升城市的吸引力、竞争力,有助于发展新质生产力,对提升城市活力、塑造城市形象具有较大的推动作用,值得各城市学习借鉴。

“青年驿站”不只是一张床、一间房的物理空间,它提供的是一种社会文化空间和共享共创空间,是城市展现生机活力、推进高质量发展的一扇窗口。多地通过“青年驿站”这种方式把一些相关就业、求职的政策进行宣传,解决青年人在求职创业过程中的相关困惑,让他们对当地城市有新的认识。

青年人来自五湖四海,他们因为到一个城市找工作而在“青年驿站”相遇,又因为对“青年驿站”的好感而热爱这样一个城市,进而选择留下来工作。透过“青年驿站”这个窗口,青年人看到了城市的特色,感受到了城市的温度,预见到了这个城市未来发展的可能性。

北京经济技术开发区建设“青年驿站”的做法值得学习和借鉴。根据相关政策,收到北京经济技术开发区企业笔试或面试通知的应届本科及以上学历毕业生,单次最多可享受3至7天免费住宿,租金全免。与北京经济技术开发区企业签订实习合同的应届生,可享受一次性3个月免费租房,租金全免。

“异地求职,住宿问题最为棘手。”这是许多青年求职者的心声。以“青年驿站”为纽带,各地搭建起一座青年与城市“双向奔赴”的桥梁,让青春与机遇碰撞,理想与现实交融,助力更多年轻人实现就业梦想。目前,各地都在争创“年轻人友好的城市”,全国有类似措施的“青年驿站”已经大约有1800多个,通过一系列创新举措,让“流量”变“留量”,吸引并留住青年人才。

青年,是一座城市发展的活力源泉。“青年驿站”是青年逐梦路上的温馨“第一站”,为前来求职创业的青年提供免费的住宿和就业指导,成了他们融入城市、实现梦想的起点。在这里,青春与梦想的交汇点正悄然成型。城市对青年越友好,青年在城市更有为。星火燎原,盛世欣荣。新时代中国青年生逢其时,施展才干的舞台无比广阔,实现梦想的前景无比光明。各地要深入实施“青年驿站”建设工程,栽树青年融入城市的“梧桐树”,打造吸引求职青年的“梦工场”,成为青年创新创业的“促进者”。

关心和青年就业创业,办好“青年驿站”,是党和政府与社会各界的共同责任。要关心、支持青年,引领、服务青年,落实更多惠及青年就业创业的政策措施,让青年与城市在“双向奔赴”中共同发展。

“转人工客服”何时成了奢望

陈洪洋

有了AI加持,本该让平台客服变得更加高效、便捷。然而人机交互,却令人苦不堪言:智能客服“鸡同鸭讲”、步骤烦琐“鬼打墙”、超长排队……消费者不禁发问:找个人工客服咋这么难?澎湃新闻日前实测了20余款App,效果难以令人满意。

别说是普通的App,就算是那些实力雄厚的大企业,消费者想直接找他们的人工客服都不是一件容易的事。

首先,智商要高。跟着智能客服找人工客服是一场曲径通幽也未必能柳暗花明的“闯关游戏”,必须历经“九九八十一难”,才有可能听到那一声令人心动的“嘟”。其次,运气要好。打通电话只是朝成功路上迈出的小小一步,万一遇上“当前人工座席全忙”的提示音,刚刚升腾起的希望小火苗瞬间被掐灭,如同才写完的作业又被老师“罚抄”一遍。再次,修养要好。无论是与智能客服“活不投机”,还是遭遇“鬼打墙”的死循环,都要牢记一个“忍”字,对AI生气,死了无数个细胞,却不能损对方一个电子,这是一场不对等的局。大,吞下了,事不办了。

对此,人们不能理解,这世上“三条腿的蛤蟆难找,两条腿的人有的是”,什么时候人工客服倒成了“紧俏品”?这就得从动机说起。有些企业少用人工客服,出于省钱。试想一下,人工客服不但要学要练、要吃要喝,还要“双休”和“五险一金”,相比之下,智能客服只要一次性投入,无须工资福利,不但可以“7×24”不打烊,还不知疲倦、不闹情绪,且智能客服也能胜任大部分相对简单的业务。两者性价比岂可同日而语?基于不同价值取向,很多在我们看来难以接受的疑难杂症,只要站在对方立场上想一想,也许就豁然开朗了。

有些企业偏爱智能客服,出于省事。用户找客服,当然不是“聊五毛钱的天”或者送锦旗,要么求服务,要么来投诉,总之就是有问题要解决的。人工客服不胜其烦,最好的办法就是用智能客服来处理,用机械的应对、复杂的程序来消解他们的斗志、消磨他们的耐心,磨到他们没了脾气。出于这种目的,别说增加人工客服,就算有更聪明的智能客服,他们也未必愿意用。

说到底,商业的本质是服务,把产品或服务卖出去只是第一步,为用户提供更好的售后服务和消费体验则是第二步,也是事关企业口碑、可持续发展的关键一步。那些把产品卖出去之后就翻脸不认人、对用户爱理不理的企业,大概率是没有什么前途的。企业增加人工客服固然需要成本,但这些成本是浪费吗?有时候,人工客服的一句暖心话就能化解用户的怨气和不满。