

## “满意度调查”要解决群众的“不满意”

近日,海南日报客户端发布了海南省级层面整治形式主义为基层减负专项工作机制办公室、中共海南省纪委办公厅关于整治形式主义为基层减负典型问题的通报。琼中黎族苗族自治县在文明创建工作中,在重点片区开展多轮模拟测评问卷调查,对满意度未达95%的单位进行通报约谈,但未有有效解决群众在问卷中反映的突出问题,与群众期盼差距较大。

问卷调查本是获知群众满意度的有效手段,文明城市创建要求政府通过测评改进服务、推动居民共建。然而,部分地方对满意度搞“一刀切”考核,频繁

“问卷于民”,看似重视民意,实则只重数据,未着力解决群众问题,让群众有“被利用”之感,偏离了调查初衷。

此外,一些地方依赖网络调查,即便得出高满意度结论,也不一定真实。我国虽网民众多,但仍有部分群众不常上网,且上网者中很多人只浏览不发言,或不愿表达真实观点。因此,相关部门在利用新技术提高调查效率的同时,不可忽视“线下”群众路线,应坚持面对面了解民意,实打实解决问题,让实际工作与测评结果匹配,增强群众对调查的信任。

满意度调查的根本目的是解决群众“不满意”。面对群众

诉求多样化、公共政策“众口难调”,满意度调查是找准问题的有效手段。若只重形式不问效果,调查问卷反而会成为“负能”。只有深入群众、了解民情,才能在方案制定、样本抽取等过程中力求科学,让调查为精准施策指明方向。

简单用网络填表代替线下调查,易滋生形式主义。将“满意度调查”变成“网络问卷考核”,基层干部可能会琢磨如何“拿分”“作秀”。因此,多角度衡量工作、全方位评价地方,不应只看表格数据,更应看到数字背后真实的人,找到提升满意度的着力点,让满意度评价成为改进工作、推动发展的“驱动力”。

### 新语

#### AI污染

生成式人工智能生成、伪造或篡改文本、图片、音频和视频,产生大量粗制滥造、真假难辨的“信息垃圾”的行为。

#### 蒜鸟都不泳衣

是武汉方言“算了算了,都不容易”的谐音梗。这句话主要用于劝架、化解争执,是武汉人调解争端的口头禅。

网民根据“蒜鸟”的字面意思,设计出一只头顶大蒜的呆萌小鸟,造型圆润。这款文创玩偶推出不久,成了武汉旅游的爆品。

### 串烧

## 堵住『黑救护车』宰客路

广东湛江的张理带临终外公回家,3公里路竟花1800元,只因医院不安排救护车,只能找“黑救护车”。此类车辆乘人之危,坐地起价,把临终老人“回家路”变成宰客路,无视生命尊严,令人不齿。

尽管相关部门多次开展整治行动,但“黑救护车”目前在不少地方仍普遍存在。根本原因在于,非急救转运市场需求的巨大与正规渠道的严重不足。正规救护车受法规、资源等限制,难以满足需求,患者家属只能选择“黑救护车”。监管碎片化与乏力也是原因之一,多头管理演变为“三不管”,部分民营医院还为其提供伪合法外衣。

斩断“黑救护车”利益链,需“疏堵并重”。明确卫健部门牵头责任,联动多部门形成合力,建立快速处置机制,完善法规标准,让执法有据。破题关键在于满足非急救转运需求,可借鉴广东等地经验,向优质民营资本开放市场,建立行业标准,严格准入与监管,让合规运力涌入,挤压“黑救护车”空间。

让临终老人“归家之路”不被盘剥,让转运需求获得规范服务,是对生命的尊重。整治“黑救护车”,既要“堵”住违法牟利,更要“疏”通正规服务,为生命护航。

### 骑手不用办健康证,双赢局面是关键

去年底,四川卫健委与市场监督管理局联合发新规,外卖骑手等从业者无需传统健康证即可上岗,引发争议。赞同者称是减负,消费者多持反对,认为安全重要。但健康证未必能缓解焦虑,且乙肝、HIV等不在食品健康证疾病范围内。

外卖骑手不直接接触人口食品,“食安封签”普及也降低了接触可能。办理健康证有成本,最终或由消费者承担,且会降低骑手岗位的社会安全网作用。用封签密封包装是性价比更高的办法,可实现消费者和骑手双赢。

### 汽车屏幕推送广告,驾驶安全是首位

近日,深蓝汽车未经车主同意在车机屏幕推送全屏弹窗广告,影响驾驶安全,遭车主吐槽。广告需手动点击或挂挡才能关闭,深蓝汽车公开致歉并承诺不再推送。但近日该企业法务部又发声明,称广告仅在车辆驻停时弹出,用户可自主关闭,不存在安全风险。

此次争议反映车企的“技术解释”与用户的“体验感知”之间存在鸿沟。车企轻率插入广告,引发车机控制权之问。消费者购车后理应拥有车机控制权,但现实中车企却有诸多越界操作。随着汽车智能化发展,车企权限与边界需在法律上捋清,并完善行业自律与监管。

### 破产景区再度繁荣,真诚标价是诀窍

5月28日,湖北李宁全家在龙潭大峡谷游玩,对景区平价商品赞不绝口,这里售卖的是1元的冰棍、2元的矿泉水、2.5元的黄瓜等平价商品。该景区曾破产,现以“景区商品内外同价”走红,颠覆行业暴利潜规则。

景区通过“明码标价+成本公示”,真诚回应价格公平诉求,打破“信息不对称”。其“薄利多销”策略形成良性循环,餐饮住宿价低却客流大增。平价策略内化为长效机制,构建“自律+他律”监管体系,将游客体验转化为“长期信任资产”,为行业提供可复制路径。

### 点评

#### “百万”保额 岂能是噱头

近日测评发现,某平台天天保百万意外险的“百万”保额实为报销上限,免赔额达5000元,意外身故及残疾保额仅1万元。

互联网保险存在营销话术模糊、人工客服缺位等问题,侵犯消费者知情权,导致其理解偏差、仓促决策。保险业本质基于契约与信任,面对信息模糊等问题,需优化产品服务、强化信息透明,以诚信构建信任与服务正循环,促进行业可持续发展。

#### “花式裁员”难得人心

近日,江苏常州陈女士被工作6年的公司先以业绩不达标为由调岗降薪,欲解约又假扮猎头诱导其辞职,诱导不成便用聊天截图指责其兼职再提解约。最终,法院判公司违法解除合同,责令赔偿。

劳动者有就业选择权,企业有用工自主权,但处理劳动关系争议应在法律框架内,“花式裁员”本质就是“花式违法”,既不厚道,又伤和气。纵使企业有再多花招,员工只要用好法律便可维护自身权益。

### 图说

#### “脆皮安全帽”



过期近20年的安全帽被当“特价品”售卖,网络平台售假、合格证买卖泛滥,部分厂家也偷产劣质帽。“脆皮安全帽”事件是对劳动者“头顶大事”的极端漠视,需要构建政府、市场、社会协同发力的治理体系,严厉打击此类行为。

(本版稿件综合《新华每日电讯》《工人日报》《新京报》等)



## 山东济南:灼灼荷花别样红

四面荷花三面柳,一城山色半城湖。山东济南市历下区大明湖畔,铁公祠小沧浪亭的墙上,悬挂着这样一副楹联,引人驻足吟诵,成为形容济南的千古佳句。

因趵突泉而灵动,因千佛山而持重,因大明湖而秀美,更因“出淤泥而不染,濯清涟而不妖”的荷花,凸显独特的城市气质。

自唐代起,大明湖就

## 飞机上拍西湖



在右侧座位。天气较好,能见度高,起飞后自东向西,经过萧山区(西湖南边),这时俯瞰杭城,先看到大莲花和杭州之门,后来突然发现,稍远处的西湖像一只小猪。

无独有偶,拍下小猪西湖的还有小王。小王前段时间出差,从杭州飞深圳,坐在飞机右侧靠窗位置。

“快门按下去的那一刻,我震惊了!因为做房地产行业,喜欢研究杭州地图,但空中视角看得更真实。旁边小朋友也向大人喊,‘快看外面有个猪猪侠’。”

一家航空公司的官方旅行账号,甚至推荐了“西湖看猪”航线,声称乘坐这些线路的旅客,看到的概率比较大——杭州—武汉—银川、杭州—双流、杭州—重庆、杭州—恩施—西安、杭州—达州—丽江、杭州—荆州—天府、杭州—天府—阿拉尔、杭州—天府—图木舒克。

关于西湖的造型,除了猪猪侠之说,还有人说像长鼻子大象、像恐龙、像派大星、像娃娃雪糕。(摘自《都市快报》5.26)

### 摄影天地

## 退休植物学家在网上种下一棵“知识树”

“哔哩哔哩的朋友大家好,我是张志翔,是北京林业大学的教授。很高兴在这儿跟大家见面……我将为大家进行植物、森林、地理方面的知识科普,希望得到你们的支持和喜欢。”最近,从北京林业大学退休的植物学家张志翔在网上开辟了“第二课堂”。入驻哔哩哔哩网站(B站)没几日,他的视频已经有了近万粉丝。他用通俗易懂的讲解,让有些枯燥难懂的植物学知识走到网友身边。

“蜜蜂访秋海棠的雌花,并非带有目的性,而是偶尔错把雌花当成了雄花。当蜜蜂刚刚接触雌花柱头后,

就会马上飞离,显然是已经意识到了自己的误判。针对这种‘欺骗性’传粉行为,秋海棠也不是吃素的,它会启动‘反欺骗机制’……”寥寥数语过后,张志翔将秋海棠雌花高超的伪装本领娓娓道来,揭示出它传宗接代的妙招。

### 达人风采

张志翔总能用最生动形象的语言描绘植物的特点。木棉花能通过不同花朵的接力开放形成20天的传粉通道,因此他将其形容为“时间管理大师”;木棉花树皮上布满锥形瘤刺,仿佛自带了一身防火涂层,他又给起了“植物界消防队员”的别称。在张志翔的视频中,既有宏观介绍,也有掰开揉碎的微观讲述。跟随着他的镜头,网友走近圭亚那炮弹树之花的精密构造,一赏“自然界的建筑奇观”:超过800枚雄蕊生长在白色肉质的雄蕊管上,雄蕊管弯曲内折成上下两层,搭建起坚固堡垒。

“时隔好几年,终于又听到您讲树木学的知识了,真好!”“我是个植物盲,在听您讲解时竟被这世界的美给折服了”……视频下面的留言中,网友纷纷由衷点赞。他喜欢看网友的留言,也会热心解答每位网友提出的问题。“我现在是一个人录、一个人剪、一个人编辑。”张志

## 广州铁路博物馆里的“飞轮”徽章



休铁路职工半生的执着。年轻时的袁广平酷爱收藏铁路老物件,曾向父亲请教铁路最早的路徽是什么样子。当见到父亲手绘的“飞轮”图案后,一颗寻梦的种子便种在了他



6万人体育场在西边,呈“柳叶”造型,分别取自济南的市花和市树。在东荷体育馆东侧的一个人工荷花池里,荷叶丛丛,荷花亭亭玉立,散发阵阵清香,装点了城市角落。

被誉为济南城市会客厅的泉城广场,是市民夏日休闲的好去处,这里每天3次上演音乐喷泉,绽放出由光影、水流等元素组成的“灼灼荷花”;此外,在济南西火车站中心广场,荷花造型的喷泉、荷花形状的路灯,也以城市市花之姿,迎接着南来北往的行人。(综合《人民日报》、大众网)

翔相信“慢工出细活”,往往几分钟的视频背后,是他长久的打磨。

“当了一辈子的老师,干什么都不如上课有意思。”尽管制作网上科普视频费时费力,张志翔却乐此不疲。在离开学校讲台后,还能在网上开辟新的课堂,还有机会将自己半生积累的知识跟年轻人分享,他觉得很幸运。

山胡椒种子资源发掘与创新利用、能源植物的分子生物学研究、野生木本油料树木资源的开发与评价……随着张志翔推出一项项科研成果,埋藏已久的森林宝藏焕发出活力,成为经济社会舞台上闪耀的主角。在他的严谨考证下,植物家族的“户口档案”正变得越来越完善。

这些野外科考、科学研究的经历都成了张志翔课堂上信手拈来的素材,未来,它们也都将以更加有趣的面貌呈现在他的网上科普中。

(摘自《北京晚报》5.28)

的心里。这一找,就是十年。在广州铁路博物馆,有2000余件展品都是袁广平捐赠的。泛黄的车票、斑驳的信号灯……每件藏品背后都是他辗转乡野、多方联系、熬夜翻查档案的身影。

如今,“飞轮”徽章每日与参观者展开跨越世纪的对话,讲述着一个关于坚守、传承与追梦的铁路故事。

(摘自《人民铁道》报5.18)

### 收藏鉴赏