

观点扫描



取消语音导航,让政务热线更暖心

取消语音导航看似是小事,却精准戳中了群众的急难愁盼。政务服务的温度,就藏在每一次高效的回应里,体现在每一个便民的细节中。

又一省份宣布12345热线取消语音导航,直达人工服务。近日,辽宁省营商环境建设领导小组办公室印发了《2026年优化政务环境行动方案》。该方案要求取消12345热线语音导航,直接接入人工服务。推动12345热线智能化建设,提升数据分析、预警监测、辅助决策等能力。从安徽淮北到江苏全省域率先实践,再到如今辽宁的加入,越来越多地方用“一键直达”替代“层层按键”,不仅破解了政务热线的服务痛点,更彰显了以人民为中心的服务升级,成为政务服务优化的鲜明趋势。

12345政务服务便民热线作为政府与群众沟通的“连心桥”,核心价值在于高效回应诉求、切实解决问题。然而此前,繁琐的语音导航却成了不少群众的“拦路虎”:层层按键选择、智能语音理解偏差、等待时间冗长,让本想求助的群众倍感折腾,甚至无奈放弃。

取消语音导航、直达人工,看似是服务流程的简化,实则是政府服务理念深刻转变。这一举措背后,是对群众诉求的精准回应,知道群众怕麻烦,就把复杂流程留给自己;明白群众盼高效,就用“一键直达”提升体验。

江苏全省域推行该举措后,8年累计服务企业群众诉求超2.3亿件,有效参评满意率达73.26%;安徽淮北实现“一键通话”后,不仅缩短了群众等待时间,更通过分线专席为企业减负。这些实践充分证明,直达人工不是负担,而是提升服务质效、赢得群众认可的关键抓手。

值得一提的是,多地推进这一举措的过程中,并未忽视服务能力的配套提升。江苏通过扩充话务人员、搭建智慧服务平台,在业务量翻两番的情况下保障服务质量;辽宁更同步推进领导干部接听热线、“热线+网格”等机制,推动诉求“接得更快、办得更实”。

从全国层面看,取消语音导航的趋势,契合了国务院关于优化政务服务便民热线的指导要求。国办早已明确提出,要打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”,实现“7×24小时”全天候人工服务。各地取消语音导航的实践,正是对这一要求的生动落实。

取消语音导航看似是小事,却精准戳中了群众的急难愁盼。期待更多地方以流程优化倒逼服务升级,让政务热线真正成为群众信赖的“暖心线”,让服务型政府的形象更加深入人心。苑广阔 来源:北京青年报



“按年猪”走红背后,是生活的本真和活力

一声“需要帮忙”,众人八方响应,吆喝声、笑声交织成冬日里的热闹,其中流淌出的亲情,这份未经雕琢的热情,正是当下最为稀缺的财富。

日前,重庆合川庆福村一博主发布视频,称心衰年迈父亲无力按猪,邀请网友前来帮忙,许诺以刨汤饭宴请。近日,超三千名网友赴约,当天的“按年猪”直播实时在线超十万人。

以往,因为物质相对匮乏,“按年猪”被赋予庆丰收、备年货、款待亲友的吉祥寓意;而到眼下,这种传统民俗也已经超越原本的实用意义,成为更具仪式感的民俗文化。

博主朴实得有点可爱的求助,成了众人响应的泼天流量。年猪一按,在烟火升腾与人头攒动中,我们看到的是生活的本真和活力。这种本真,承载乡愁记忆,流淌邻里温情;这种活力,是未经雕琢的鲜活,也是当下生活中稀缺的精神养分。

“按年猪”“刨猪汤”是流淌在舌尖上的愉悦。这份愉悦中,有对一年辛苦的犒赏,也有对来年丰登的期盼,更有对当下美好的肯定。网友们不辞辛苦远道前来围观,看到了仪式感和象征意味满满的民俗,犒劳的却是自己对生活甜甜的期待。

在“按年猪”的人头攒动中,我们看到了“众人拾薪柴

火高”,搭把手、借个力,在彼此帮助中重构人际间的温暖。生活在不断进步,但钢筋水泥却也成为阻隔,让个体“原子化”成为常态;技术在不断升级,一块屏幕能够链接世界各地,却也让信息茧房的裹挟加剧了人际间的疏离。一声“需要帮忙”,众人八方响应,吆喝声、笑声交织成冬日里的热闹,其中流淌出的亲情,这份未经雕琢的热情,正是当下最为稀缺的财富。一群陌生人远道而来,只为顺从心意做一件简单而温暖的事情。这份殊途同归、“携手按猪”的默契,让人们感受到奉献和相助的独特魅力。正是因为这种“一个好汉众人帮”的热忱,打破了日常生活的疏离,才让生活的真实、鲜活和温暖感动着我们,为志同道合的归属感赋予了更温暖的注释。

“按年猪”破圈,乡村也要破圈。在泼天流量之下,呵护好这份“生活的本真和活力”,或许就是经营好本地特色的一手妙棋。

从川渝院坝的“刨猪汤”到东北火炕的“杀猪菜”,民俗从来不是孤立的场景。守护好生活的本真和活力,才能呵护好更多人共同的温暖记忆、留住每个人对幸福生活的真实共鸣。陈知涵 来源:新华每日电讯



年龄不再是“小霸王”的护身符

法律对未成年人的保护,绝非无底线的纵容。严厉处罚,让施暴者直面行为后果、看清暴力代价,起到了极大震慑作用。

新年伊始,两起未成年人打人事件引发全网关注。一则是3名15岁少年持械追打他人;一则是4名14岁女生霸凌同学还录制视频上传网络。依据年初施行的新修订的治安管理处罚法,这几个“小霸王”被拘留并处罚款,付出了应有代价。

此前,对于已满14周岁不满16周岁的未成年人,以及已满16周岁不满18周岁初次违反治安管理的未成年人,原则上不执行行政拘留。然而,这一原本体现对未成年人教育与惩戒相结合的原则,却被极个别“小霸王”恶意利用,严重挑战法律和良知底线。如今新修订的治安管理处罚法对未成年人执行拘留年龄作出调整,这释放出鲜明信号:法律对未成年人的保护,绝非无底线的纵容。严厉处罚,让施暴者直面行为后果、看清暴力代价,起到了极大震慑作用。

除了打破“年龄保护伞”,“校园欺凌”正式入法同样值得关注。这些年,校园欺凌事件时有发生,屡屡刺痛大众神经。但很长一段时间,部分老师及家长对于校园欺凌缺乏足够认知,视为“孩子间的打闹”,对其处

理也停留于批评教育,无形中助长了漠视规则的嚣张气焰。就媒体观察,校园欺凌往往具有持续性的特点,有的“小霸王”屡教不改、一错再错,欺负同学长达数年。如今,新修订的治安管理处罚法明确将校园欺凌定性为违法行为,殴打、侮辱、恐吓等行为不再是“闹着玩”。法律红线的清晰,无疑会从心理上打破一些孩子“年龄小不担责”的幻想。

真正的关爱不是无原则纵容,而是让孩子在规则中学会成长。一个明确“欺凌是违法”的校园,会让每个孩子都感受到公平与安全。新法动真格,还体现在从源头上厘清了校园欺凌的责任,明确规定老师、校长若隐瞒不报,将被依法追责。这一“硬杠杠”,倒逼学校从“和稀泥”转向“主动干预”,避免矛盾升级。当学校、警方、法律形成合力,校园才能真正成为“安全港”。

惩罚不是目的,教育才是本意。新法给所有未成年人上了一课,它保护受害者不受伤害,也防止施暴者滑向深渊。让每个人知法、懂法、敬法、守法,这正是法律修订的意义之所在。雨馨 来源:北京日报