渤海潮

不妨“难为”一下自己

■ 张玥

前几天和朋友到一家餐馆吃饭,点完菜,服务员拿来一个沙漏开始倒计时,说20分钟内保证把菜上齐。后来约定的时间还没到,冷的、热的、汤、菜、饭就都齐备了。

生活服务能如此,政务服务能不能?

武清区政务服务办给出的答案是:能。近日,该部门制定《区政务服务中心高频政务服务事项“倒计时审批”工作方案》,规定对符合条件的政务服务事项,一经接办就开始倒计时,在承诺时间内将审批结果送达申请人。

有人说,这不是给自己增加工作难度吗?没错。但优化服务,有时就是要“难为”自己一下。有句俗话说得好,“马怕骑,人怕逼”,意思是说,不承受点压力,永远不知道自己的潜能有多大。就拿武清区的这次优化来说,有群众发现原来需要1个工作日办结的公共场所卫生许可事项,现在只用不到30分钟就办好了。

当然,“难为”自己,不是作秀,更不是不切实际、一拍脑门地“画杠杠”,而是需要建立在可操作性的基础上。这有赖于对服务全流程进行梳理,找出可优化的环节在哪里,用什么样的方式去优化。在政务服务水平已经得到极大提升的当下,这种梳理就得“过了粗箩过细箩”,向精细化要突破。许多细小的变化也许看上去不起眼,但合在一起,往往就能累积出质的有效提升。

优化服务是一个永无止境的过程,不能懈怠,不能满足于眼前的状态。时不时地“难为”一下自己,其实是为优化提出了更高的目标,这是做好服务必须要有的追求。从根本上说,难为自己,是为了不让群众和企业为难。服务人员有心、用心,甚至在各环节中沉浸式体验,才能尽量简便办理手续,实现群众和企业“最多跑一次”“一次不用跑”。诚然,在这一过程中,会面临“麻烦”、困难等考验,承受考核、评定等压力,但一项政务服务办得顺利与否,可能会影响到群众的工作与生活,会牵涉到企业的成本与效益。服务人员自己越“难”,群众和企业办事就越容易,获得感就越强。更何况,这种获得感还能够激发人与企业的活力,并转化为促进城市发展的推动力,积累出一个地方的口碑和吸引力。

掂量出其中的轻重,给自己加点压又算什么呢?

金之平 视线

小修小补,小事不小

——点旺城市“烟火气”②

■ 金之平

百姓生活离不开“针头线脑”的微服务。不久前,商务部提出要按照“缺什么、补什么”的原则,一圈一策,推动补齐便民服务设施短板,让修鞋、配钥匙等“小修小补”规范有序地回归百姓生活。消息一出即引发关注,有网友评论说,“回归的是‘烟火气’,舒适的是‘生活圈’”。

“小修小补”,小事不小。“有些东西修修还能用,但不知道去哪儿修,最后只能换新的”“有时需要跑老远太折腾,想想还是算了”……服务少了,需求还在。“小修小补”看起来不起眼,却是百姓日常生活链条上不可或缺的一环,关乎民生,也藏着城市的烟火气息。

不可否认,“小修小补”缺失有现实原因,除了有些因无序经营被取缔,还有的则因“小本生意”盈利能力有限,难以为继。如果这些问题不解决,回归就成了空谈。事实上,各地已经在进行相关探索。在天津,有的菜市场特意为配钥匙等微利服务商户留出了位置,比如杨柳青镇就将便民修车修鞋铺免费提供给经营者使用;在浙江杭州,通过租金减免、点位优先、政策扶持等方式给予修鞋、衣物缝补等便民店铺支持,一些街道在社区专门设立了便民服务亭……提升从业者的服务意愿和信心,让他们塌下心来守摊子、搞经营,能够赚到钱,方能将这样一种“便利”切实留在百姓身边。

让“小修小补”留下来、活下去,也是一个如何做好精细化管理的问题。在便民惠民的同时,不影响环境、交通等正常秩序,用好商业设施、小区公共设施的“边角料”,需要制定精准的管理措施,让手艺师傅安心经营,居民安享便利。还可以借助“互联网”拓展服务圈,将需求与供给更好地匹配起来,从而推动便民服务迭代升级。不久前,天津市商务局联合美团发布“天津市生活服务业网点动态地图”,满足市民快捷查询“便利店”“维修点”等各类生活服务业态的需求,助力打造“一刻钟便民生活圈”。以便民为出发点,创新管理方式,让“小修小补”布局更合理、更适应当下消费需求,才能助力其更好融入和服务都市生活。

就如一位网友所说,城市生活的便利性还是要在细节处体现。居民对一座城市的认同感、归属感,不仅看这座城市的现代化水平有多高,还看这座城市中的烟火气有多浓。

随着乡村振兴的不断推进,一些书店或借助于“新华书店+农家书屋”的微改革,或尝试打造“书店+艺术展览”“书店+美学生活”“书店+时尚服饰”等多业态模式,在乡村因地制宜找到了适合自身的经营路径。把书店办到乡村,对经营者而言,是顺势而为,以差异化竞争形成新的盈利增长点;对乡村而言,则可借此集聚文化阅读资源,改善乡村公共文化配套设施,丰富当地村民文化生活,为乡村振兴带来精神力量。 施然 画

深一度

不设限的人生,会打开更多可能

■ 闫丽

最近,“孔乙己的长衫”成为网络热词,一些年轻人以之映衬自己当下的处境,“如果我没有上过大学,那我一定心安理得地去打螺丝。可是没有如果。”“学历不但是敲门砖,也是我下不来的高台,更是孔乙己脱不下的长衫”……

这几句热评表达方式不同,但都将学历比作孔乙己的长衫,认为生活和工作的困顿,都是因为被“长衫”束缚住了。换言之,是放不下自己的学历、面子,去从事一些学历门槛低的工作。那么,学历真的是束缚青年人发展的“长衫”吗?

不妨看看以下两则新闻。近日,55岁的外卖员王计兵出版了诗集《赶时间的人》,他用诗歌表达在送餐路上对生活的感悟;一位卖肉大姐因为在摊位上弹电子琴火了,把音乐看成一种享受的她坦言,“就是想学更多东西,让自己充实起来”。

每个人的人生都不应该被定义,不设限的人生会打开更多可能。无论是高学历的年轻人,还是为生活打拼的中年人,打开人生进阶之门的钥匙,正是要脱下固有观念的“长衫”,打破自我设限,勇敢地去试、去冲、去干,才可能敲开新世界的大门。不久前,“研究生去集市摆摊卖菜”的话题引发关注,湖南农业大学的一位硕士生从本科起就开始卖菜,原因是做科研需要种菜,除去供科学实验用的部分,他将剩下的蔬菜拿到集市上售卖,自此开启了开菜店的创业之路。毋庸置疑,这位学生的创业与他的研究密不可分,但最重要的是他愿意放下面子、放低身段,俯下身贴近生活,用双手打开了人生的另一种可能。其实,人生有很多种选择,一些被看轻的行业、职业同样蕴含着无限的机会和潜力,关键是看你愿不愿意尝试。

活出自我、活出价值,需要勇于破圈的心,也需要不断学习的行动。写诗的外卖员与弹琴的卖肉大姐,之所以获得点赞,既在于他们与众不同的价值追求,也在于不断学习、追求进步的积极心态。与其自怨自艾,不如坚持提升自我,在新机遇来临前成为有准备的人,在不断学习中成为更好的自己,而不做他人的拷贝。

身残志坚的著名演讲家尼克·胡哲曾说:“错的并不是我的身体,而是我对自己的人生设限,因而限制了我的视野,看不到生命的种种可能。”在这个快速发展的新时代,不必纠结于身上的标签,更勇敢地拥抱现实、拓宽思维与视野,走出一条属于自己的拼搏之路,人生自然风光无限。

基层声音

本报与各区融媒体中心联合推出

『信息跑路』带来治理之变

■ 王金顺

“学畔馨园3号楼有居民求助,请网格员立即到位。”“薛从桂大娘的智能手表几天不在线了,请网格员提醒她戴好手表。”……这是西青区精武镇付村“智慧付村”多媒体平台发出的即时指令。数字乡村建设的生动场景,诠释出数字技术提升乡村治理效能的重要作用。

在这个平台,值班人员24小时在岗,通过监控画面,同步观察、分析辖区内的动态,并指挥相关团队作出相应处置;村“两委”的工作现状、村集体经济现状、村民的日常诉求和家庭状况、外来人口的资料信息等,都可以从中调取。在数字技术的加持下,付村人用自己的智慧,书写了乡村振兴的崭新篇章。

乡村治理的核心在于提高服务效能,提升群众获得感。基层工作事务繁杂、千头万绪,如何最大限度地提高服务质量,是很多地方面临的问题。如今,数字技术成熟可靠,数字设备运用广泛,基层群众易于接受,数字治理有着广阔的应用前景。数字赋能乡村治理,既能提高工作效率,又能增加群众的幸福指数。譬如,通过智慧平台,让村民了解办事流程、需提前准备的相关材料等,变“群众跑腿”为“信息跑路”;通过平台可获得合作律师、相关行业的志愿者等提供的专业服务,做到“小事不出村”;对垃圾分类、移风易俗等进行积分制管理,充分调动村民的积极性,让乡村治理更精细。

数字赋能,是新时代的新课题。鲜活的实践,或许能为我们提供一定借鉴。

新视野

“路让树”里有深意

■ 李娜

为一棵树让一条路,值吗?

前不久,北京密云区新城子镇的一棵“超高龄”古侧柏长出新叶,生机勃勃,引起一些媒体关注。很多人不知道,这棵古树一度遭遇生存危机:省级公路从树旁经过,加上不透气不透水的挡墙,使得古树根系伸展不开,难以吸收足够养分。为给古树充分的生存空间,当地不但拆了墙,还将影响它生长的公路“挪”开了一些。

这样的例子时有发生。天津北辰区宜兴埠镇因拓宽道路,一棵树龄超“二百岁”的鸳鸯古槐从街边“跑”到了路中间。为保护这棵古树,规划建设部门在路中间设置绿岛,让路“绕道”而行。还有的地方为避让古树,不惜提高建设成本,对高速公路施工线路进行调整变更……

古树历经沧桑,承载着一个地方的历史记忆,兼具文化价值和生态价值。为古树让路,保护的不仅是一棵树,更是在传承和保护一段历史记忆。当然,“让”的代价会增加经济成本,但很多时候判断“该”与“不该”,不能仅仅用金钱标准来衡量。

“路让树”,让出的是什么?

为树让路带来的是生态之美。尊重自然、顺应自然、保护自然,是发展的内在要求和底色。城市从来不是钢筋水泥的代名词,保护一棵古树、植下一方绿地,让城市融入大自然,展现生态之美,是建设宜居城市的应有之义。

为树让路带来的也是乡愁记忆。一棵古树、一座老建筑、一条老街,背后都有一段故事。它们是记忆的载体,也是人们割不断、舍不掉的情感和精神寄托。乡愁记忆留住了,沉淀的是文化底蕴,更将彰显一个地方的独特气质。

“礼让”大自然,投入更大成本、短期看不到收益,表面看是“吃了亏”,实则算的是大账、长远账、整体账,锚定的是生态与发展共赢。比如有的地方有山有水、古木参天,将绿色资源变成发展优势,种树、养鱼、建民宿,引来八方游客;还有的地方发展循环农业,把作物秸秆加工成饲料,对废物综合利用,保护了生态环境,也取得了很好的经济效益。

生活因生态而美,产业因生态而兴。给生态留足空间,在发展中保护、在保护中发展,从服务日常生活到推进产业发展,将绿色发展理念落地到现代化建设的每一个环节、每一处角落,这些细节里的“绿色”汇聚起来,就是百姓幸福生活的颜色、推动高质量发展的持久动能。

思想会客厅

融合创新 开拓『文旅』新天地

对话人:

吕静韦 天津社会科学院数字经济研究所副研究员

朱绍岳 本报评论员

文旅,是人民美好生活的重要内容,也是恢复和扩大消费的重要抓手。加强创新供给、拓展需求空间,不断推动供给与需求良性互动,不仅让市场释放更大活力,也推动着文旅产业的进一步繁荣发展。

朱绍岳:吃、住、行、游、购、娱,随着时代的发展,文旅需求变得越发丰富与个性化,正在向高品质和多样化转变,比如,由注重观光向兼顾观光与休闲度假转变。这对文旅产业而言,正是实现更大发展的重要机遇。

吕静韦:这的确是一个趋势。文旅产业,既是社会经济活力的重要风向标,也是刺激消费、推动发展的重要途径。今天,人民日益增长的美好生活需要日趋多元,在满足衣食住行等基本生活需要的基础上,对文化层面、精神层面的需求越来越高。因此,我们谈文旅产业融合,不是简简单单的“文化+旅游”的加法题,而是打通吃、住、行、游、购、娱等不同消费形态边界,不断拓展外延,综合物质、精神等多个层面的乘法题,呈现出综合性、立体式的发展态势。

朱绍岳:如您所言,当下的文旅正愈发“立体化”:商超里人流如织,电影院观影者意兴正浓,美食街烟火气最抚人心……这也表明,新需求要有新供给作为支撑。紧跟文旅消费升级新趋势,不断创新文旅产品供给,推出更多符合游客口味的优质产品和服务,方能将本地的特色资源优势转化为产业优势、经济优势。

吕静韦:没错,正所谓“需求牵引供给”,层出不穷的新需求也在无形中倒逼供给创新,同时也为创新提供思路。不久前,华苑高新区智慧山山丘广场举办的一场主题潮流派对,将美食、购物、音乐表演、电商直播融为一体,用多维度、多感官、全方位的方式,为游客创造了沉浸式新体验。这样一种文旅产品和服务的创新,所带来的,不仅是消费规模上的量的增长,也在不断延伸文旅产业的链条,将以前看似孤立的不同资源进行整合,推动产业链向着要素更齐全、消费时间更长、带动性更强的方向持续迈进。

朱绍岳:您谈到创新,显然,跟随科技创新的脚步,当前文旅产业的生产与消费方式也在发生着深刻改变。在您看来,新兴科技在文旅产业发展过程中,该发挥怎样的作用?

吕静韦:消费者进行文旅消费,是需要一定的载体和场所为介质的。因新兴科技介入而带来的智能硬件、智能服务,以及人工智能、全息投影等传播方式,正在加速改变文旅产业面貌,将整个行业引向前所未有的蓝海。当前,越来越多的短视频平台借助大数据的精准分析和推送技术,将不为大众所熟知的文旅产品、文旅资源“端到”消费者面前,吸引人们前往体验。前不久,天津博物馆借助裸眼3D、可触碰互动性数字交感技术等全新手段,全景展现了馆藏敦煌文献风貌及敦煌莫高窟的历史文化特色,同时,设计并推出“太保鼎数字文创藏品”,吸引更多公众关注和了解太保鼎所蕴含的深厚历史文化。

朱绍岳:其实推动文旅产业发展,功夫更在诗外。文旅产业串起的是整个城市的资源与优势,推动文旅与其他产业实现多方位、全链条的深度融合,催生新业态、衍生产业链,将会形成更多新的消费增长点和增长极。

吕静韦:确实是这样。有句话说得好,“一切皆文旅,文旅赋能一切”。不能孤立片面地看待文旅产业、文旅资源,认为只有传统意义上为大众所熟知的景观景点,才是文旅资源,才能发展文旅产业;也不能被思维束缚住,认为某处景观景点只有一种玩法、存在固定“套路”。打卡小洋楼之后,可否再借机拍组旗袍照、体验一场“津门剧本杀”?在老旧厂房原址游览观展之余,带回一只海鸥手表,是否也具纪念意义?又可否以会展举办为契机,结合不同主题,设定几条旅游专线、发布旅游地图,将周边景点与玩法“一网打尽”?文旅产业的容纳空间是广阔的,它不仅能将不同区位、不同领域的资源串联起来,还能打通一二三产业,将看似与文旅毫不相干的工业、农业都整合进来。思路一宽天地宽,我们势必能开拓文旅融合新的发展天地。

锐评

“一放乱”和“一管死”非此即彼?

■ 胡智伟

近日,某省会城市出台政策治理露天烧烤,对利用固定经营门店擅自进行室外烧烤的,一经发现,清理取缔;而山西某地禁止露天烧烤、违者没收工具、最高罚2万元的消息也一度引发热议。同时,淄博烧烤却火出圈了。烧烤不是什么新事物新产业,为啥淄博烧烤火得“一塌糊涂”?从各类报道中不难捋出一条线,淄博在“一放乱”和“一管死”之间找到了一个平衡点。

“烟火气”与城市治理息息相关。人们既期待市容环境干净整洁,也期待城市有烟火气,其实两者并不矛盾。通过精细化、规范化城市治理,借助大数据、人工智能等科技手段,“烟火气”是可以有序引导的。几年前,淄博市就要求烧烤经营者必须使用无烟烧烤炉具,同时改造提升了一批烧烤城、烧烤大院,辅以远程监控和现场管理等手段,还绘制特色烧烤地图……可以说,今日爆红不是没有缘由。

城市治理就像修剪树木,适当修剪有利树木生长,过度修剪,可能就会导致树木枯死。不可否认,这个平衡点是最难掌握的。一刀切式的管理最简单,但结果往往就是自己累半死,业态被管死。放任自流,肯定也不成。真想成事就得真花心思,开展调查研究,多层次、多渠道地了解第一手情况,充分听取群众的意见建议,最终练就自己的独门绝招。比如,成都允许在一定区域设置临时占道摊点摊区,允许流动商贩在一定区域贩卖经营,并“约法三章”保护环境;长沙划定区域引导马路市场有序经营,同时增加环卫力量投入、建立网络申报简易程序和食品卫生二维码追溯制度等。

在“放”和“管”之间找到平衡点,需要花点心思,谁做好了,谁也许就是下一个“淄博烧烤”。