

## 收入往上涨,干事心气足

潘冬阳

社会政策持续优化、不断出新,更好解决群众急难愁盼问题,将照亮奋斗者的前行之路,也必将有力推动经济回升向好

今年9月1日起,北京月最低工资标准从2420元上调至2540元;湖南月最低工资标准按2200元、2000元、1800元三档执行。此前,上海、广西、福建等地已完成最低工资标准的上调。

每年适度提高最低工资标准,使其与经济增长、社会平均工资增长相适应,是保障劳动者基本权益、促进发展成果由人民共享和收入分配结构优化的重要举措。这一政策,体现社会公平正义,也为经济持续健康发展注入动力。

最低工资标准的提升,能直接改善低收入群体生活。每月增加的钱虽然

不多,但对低收入家庭仍有现实意义。它可能意味着孩子能多件玩具,或家里能多买点好吃的食物。最低工资也是失业保险金、病假工资等其他一系列待遇的基准线、参照线。参照线高了,与其挂钩的相应薪酬,也会随之提高。

最低工资在我国薪酬体系中主要发挥托底作用,但上调后的受益群体远不止低收入劳动者。比如,销售员、中介人员等采用“低底薪+高提成”模式发放工资的劳动者,业绩不佳时待遇会因最低工资标准上调而改善。去年2月,新就业形态劳动者被纳入最低工资保障范围。最低工资标准的提升,能增强这些劳动者的归属感和安全感。

从宏观角度来看,大力提振消费,增强消费意愿,必须促进工资性收入合理增长。提高最低工资标准是重要举

措。低收入群体的边际消费倾向相对较高,低收入群体往往更高,可直接拉动小饭馆、小超市等个体户和小微企业的生意,有助于形成“工资提升—消费增加—经济增长—工资进一步提升”的良性循环。

工资标准是城市竞争力的重要指标。近年来,一些相对发达地区,坚持逐年适度上调最低工资标准,在提升居民生活水平的同时,也吸引了更多务工人员流入,为城市持续发展和产业升级提供了有力支撑。工资上调不仅能激发职工的工作积极性,也可以倒逼企业提升管理水平、加强技术改造,在转型升级中实现更大发展。

也要清醒地认识到,无论是涨工资还是惠民生,都应量力而行。各地在调整最低工资标准时,需要充分考虑自身

的发展水平和企业的承受能力。对于劳动密集型的小微企业来说,工资成本的增加可能会导致经营压力上升。因此,最低工资标准的调整需要综合考量多方因素,在劳动者权益保障与企业可持续发展之间找到平衡点,让企业在合理的负担范围内为劳动者提供更好的报酬。

从退休人员基本养老金继续上调,到居民医保人均财政补助标准持续提升,再到实施农村低收入人口开发式帮扶提能增收行动……今年以来,世界最大的社会保障网继续织密扎牢,让人民群众获得感、幸福感、安全感不断提升。社会政策持续优化、不断出新,更好解决群众急难愁盼问题,将照亮奋斗者的前行之路,也必将有力推动经济回升向好。

来源:人民日报

## AI岂能成为形式主义的“帮手”

王若宇

调研考察团还没出发,数千字的调研报告已经“完成”,看似洋洋洒洒、引经据典、数据详实,实是AI代笔。

随着人工智能技术的飞速发展,利用AI辅助撰写调研报告、公务文件的现象日渐普遍。甚至有开发团队专门为政府部门定制公文写作大模型工具,只需输入需求,几分钟内,一篇几千字的“调研报告”就生成了。

应当警惕,滥用AI或可能滋生新的形式主义。

近年来,各部门持续开展基层减

负行动,有的部门将本职工作全交给AI。个别人甚至在调研前就备好应付上级的“报告”,出差归来,将早准备好的报告稍作调整、打印上交,使本应发现问题、解决问题的调研,变成了走过场的形式主义。

不仅在调研领域,有的机关单位在日常工作中对AI的使用已明显“越位”。小至公文撰写,大至政策制定,事无巨细都依赖AI提供“标准答案”。有些撰写的文件充斥专业术语和数据,看着唬人却漏洞百出,一问

都是AI生成的。

不可否认,AI赋能千行百业是大势所趋,但AI应成为政务工作的“帮手”,而不是“枪手”。从“没有调查,就没有发言权”到“全面落实‘四下基层’制度”,我们党始终将调查研究、求真务实置于作风建设的突出位置。滥用AI的本质,反映出的仍是工作作风不实、责任意识淡薄。

再华丽的AI写作,也代替不了“沾泥土、带露珠、冒热气”的一手调研。

来源:新华网

## 百亿补贴能否买回“消失的人工客服”

余颖

效率若不能服务于人,再高的订单量也堆不出忠诚,再智能的算法也算不出信任。每一个“消失的蛋糕”,都可能换来一个差评;每一个“消失的客服”,都可能永远失去一位用户。

即时零售百亿补贴满天飞,但当你真正遇到问题时,却可能连一个能说“人话”的客服都找不到。最近,记者就遇到了这么个糟心事:在盒马订购了奶油蛋糕,顺手凑了点零食。收到货时,“主角”蛋糕没了,只送来几包零食。一查订单,蛋糕居然莫名其妙地“退款”了。找客服吧!这边急得冒火,机器客服却仍在机械地提示选择“物流问题、质量问题还是价格问题”。好不容易转人工,几番折腾才搞明白:蛋糕缺货,被系统静默退款了。

库存变动是行业常态,尤其是线上线下混合运营的闪购业务。但平台不说一声就单方面操作,实在说不过去。消费者至少应当有知情权和选择权——是继续等待、换货还是退款,而不是在毫不知情的情况下“被退款”。平台用“自动退款”代替沟通,用机器话术敷衍诉求,本质上是将服务成本转嫁给消费者,更是对消费者选择权的漠视。

事实上,已经有平台做出了更尊重用户的尝试。美团、京东等平台在下单时提供了“缺货时电话与我沟通”“缺货商品退款,其他商品继续配送”“有缺货直接取消订单”3种选项,将选择权交还给消费者。这些事例说明,技术不是瓶颈,服务意识才是关键。百亿补贴或许能砸出漂亮的订单数据,但服务细节缺的课,还得一点点补上。

比起“消失的蛋糕”,“消失的人工客服”更令人忧心。市场监管总局数据显示,2024年电商售后投诉中,“智能客服”相关投诉近7000件,同比增长56.3%,消费者普遍反映“智能客服”答非所问、人工客服难联系,导致沟通效率低下,严重影响消费体验。

智能客服失灵背后是一本精明账:AI成本低、能全天候工作,还能批量处理请求。但对效率的极致追求,不应以牺牲消费者体验为代价。目前多数AI客服仍基于关键词匹配和固定话术,问题稍复杂就蒙圈,只能用“感谢反馈”等标准话术应付。更为突出的矛盾是,转接人工客服的路径、等待时长几乎完全由企业说了算。不少平台刻意设置冗长流程,变

相阻拦用户寻找真人客服。

这不是技术本身的问题,而是服务理念跑偏。在即时零售的赛道上,当“半小时送达”成为行业标配,当企业为亿级订单欢呼,我们是否该回过头来问一句:用户真的被好好服务了吗?

上周外卖“三兄弟”都发布了财报,尽管亏损仍在持续,却无一例外地表态要继续加补贴、打大战、抢市场。在这场“烧钱换增长”的激烈竞争中,我们更需回归即时零售的初心:为了让人们更快、更方便地获得所需。

解决这些问题,指望企业自律远远不够。当前智能客服乱象频发,部分原因也在于监管与行业标准仍显滞后。希望有关部门能尽快出台智能客服应用规范,明确转接人工服务的响应标准、用户知情权保障等具体细则,以制度约束企业滥用技术优势、忽视用户权益的行为。

说到底,效率若不能服务于人,再高的订单量也堆不出忠诚,再智能的算法也算不出信任。外卖大战的胜负,最终取决于人的态度。毕竟,每一个“消失的蛋糕”,都可能换来一个差评;每一个“消失的客服”,都可能永远失去一位用户。

来源:经济日报

## 短托养老,值得推广

谭敏

我国九成以上老人倾向于居家养老,而子女临时外出、保姆请假、老人生病术后短期照护等需求也客观存在。在此背景下,短托养老的出现可谓恰逢其时。它既契合了老年人“不离家”的意愿,又通过专业机构提供临时照护,弥补了家庭养老能力的暂时性不足。这种“喘息”服务,不仅让子女能安心处理急事,更能避免因长期照护压力导致的“照护倦怠”,本质上是对家庭养老的有益补充。

随着人口老龄化的加剧,推动短托养老服务常态化发展,已是势在必行。从需求端看,“421”家庭结构(四位老人、一对夫妻、一个孩子)让照护老人成为沉重负担。短托养老的优点显而易见,灵活性高,能匹配子女出差、旅行等临时性需求;专业性强,机构提供的护理、康复、餐饮服务比居家更周全;成本较低,与长期住养老院相比,短托费用多数家庭能够承受。从社会效益看,发展短托养老不仅可以让更多养老机构有空置床位流转起来,实现养老资源优化配置,还能激活养老需求,创造就业岗位,可谓一举多得。

然而,要让短托养老真正普及,仍需破解几个难点。首先是价格关,通过探索长期护理保险补贴、税费减免等方式降低成本,让其价格更亲民,惠及更多家庭。其次是质量关,建立短托养老服务的标准化体系,让短托养老可以实现菜单式选择,同时,结合短托养老的个性化需求,推出更多“量身定制”内容,不断提升服务水平和质量。再者是认知关,要改变“送父母进养老院是不孝”的观念,尤其对于一部分失能老人居家养老的家庭来说,长年无休的照护会带来体力和精力上的透支、心理上的失衡,需要喘息来适当放松。这也是更科学、更可持续的养老方式。最后是资源关,通过政策托底,鼓励更多养老机构开设短托业务,避免“一床难求”。

目前已有不少城市开展短托养老服务。我们期待相关部门能加快布局,通过政策引导、资金支持,推动短托养老从“可选项”变为“常选项”,让老人们安享晚年,让子女们照顾老人更从容、更轻松。

来源:广州日报