



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。现在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,而是服务理念的跑偏。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?

——经济日报:《百亿补贴能否买回“消失的人工客服”》

不管怎样,相关部门和学校都应以负责任的态度妥善处理,为他寻找合适的出路,而不是简单拒之门外。同时,此事也警示各学校和相关部门,在招收“特殊”学生时,必须事先做好相应的资质审核,在招生前就完成专业评估与沟通,明确学生是否适合入读、学校需要哪些支持,而不是等到学生满怀希望来报到时,才突然宣布拒绝。这是起码的担当,也是教育该有的人本内核。

——光明网:《自闭症学生报到当天遭劝退,暴露了多少“疏忽”》



【本期话题】

文博讲解“假俗乱”

随着旅游热持续升温,文博讲解需求随之水涨船高。但不少读者反映部分“导游”讲解渲染封建迷信、随意歪曲历史、传播低俗内容,让历史文化在错误解读中变了味儿。对此,你怎么看?

【议论纷纷】

①钟笛 文博讲解“假俗乱”现象不仅误导公众,更侵蚀文化根基。需建立讲解资质认证与内容追溯机制,用制度保障文化传播的准确性。

②南柳河 不少文博机构未提供足量官方讲解服务,也未对第三方讲解进行有效规范,导致劣质讲解抢占市场,应主动承担起引导和监管讲解服务的责任。

③琮琤 当前讲解服务缺乏有效监管。文旅部门应建立内容审核与黑名单制度,通过游客评价平台实现动态监督,净化文博环境。

本期话题下期继续



百姓的民生期待 关乎南通美好的未来

□知新

即日起至2025年9月30日,市发改委公开征集2026年市民生实事项目,希望广大市民朋友们积极参与、踊跃建言,提出您最关切、最期盼力好的民生实事。

(9月10日本报2版)

我市公开征集2026年民生实事项目,这既是一次市民建言与公共决策的“双向奔赴”,更是“以人民为中心”发展理念的生动实践。

每个人对未来的憧憬是多元而鲜活的。有的希望在教育、医疗、住房等领域的获得感更强;有的将目光投向生态文明建设,盼望蓝天碧水的成色更足……这些看似个体的期待,实则勾勒出城市未来的模样。当市民的

“小期待”融入城市的“大规划”,当顶层设计与问计于民深度融合,一个更具实力、更有魅力、更富活力的南通便跃然出了。我们期待,每一位关心南通发展的市民能瞄准发展的重点、社会的焦点、民生的关注点,积极建真言、献良策。在此基础上,政府职能部门要认真梳理、精准选取民言民意,抓好意见建议的分析、研究、论证,切实把群众“盼的事”变成政府“干的事”。

公开征集民生实事项目的意义更在于凝聚共识、合力共为。当市民看到自己的建议凝聚进南通民生事业发展的大政方针中,当各界人士在“我们的规划”中找到共鸣点,主人翁的归

属感便悄然生长,奋斗的方向也更加明晰,必将引领我们共奔山海、开辟中国式现代化更广阔的前景,让幸福从“被动等待”变为“主动创造”。

上下同欲者胜。当百万个“我”的期待汇聚成“我们”的未来,南通的明天必将书写出新的篇章。在这片改革创新的热土上,我们不仅是见证者,更是创造者,每个人的努力都是迈向未来的坚实脚步。让我们共同执笔,把描绘的幸福愿景变成发展实景,同心共创南通美好的明天。



文化惠民

9日晚,夜色中的海安市胡集街道谭港村大舞台灯火璀璨,观众们笑语飞扬,“茉莉花开”文艺直通车行动惠民演出在这里热烈举行,为当地村民带来一场文化盛宴。

(9月10日本报2版)

让“茉莉”能四季常香

□文宏

从表面上看,“茉莉花开”惠民演出并没有什么特别之处,但是作为一种灵活机动的文化输送方式,这样的演出打破了城乡之间的文化隔阂,可以把高质量的艺术表演送到家门口,从而大大提升村民的文化获得感和幸福感,同时也为乡村文化发展注入了新的活力。

当然,我们也要看到,单靠一场一场的文艺直通车下乡演出,很难从根本上解决乡村文化产品供给的不均衡、不丰富问题。因此,要想筑牢乡村文化根基,一方面要通过完善硬件设施、建立保障机制,让“茉莉花开”文艺直通车行动的惠民演出制度化、常态化;另一方面要以乡村本土文艺爱好者为核心成员,建立一支“小茉莉”文艺演出队伍服务村民,弥补流动舞台场次的不足,让芬芳的“茉莉”花开乡野,四季常香。

愿更多“茉莉”绽江海

□凌华

这场家门口的演出不仅是视听盛宴,更藏着江海文化惠民的温度与巧思。

“茉莉花开”行动的深意不止于此。自今年1月启动以来,5500余场活动覆盖千万人次,1100余名文化指导员扎根基层。这组数据背后,是“软件服务+硬件配套”的精准施策,流动舞台车是“行走的文化加油站”,能把好戏送到村口;结对共建、驻村辅导则像“文化种子”,培育出更多本土文艺力量,让惠民从“一阵风”变成“四季春”。

从江海大地上的非遗传承,到乡村舞台上的百姓风采,“茉莉花开”正以群众喜闻乐见的方式,让文化养分浸润江海大地。当《茉莉花盛开的地方》歌声明起,当村民为《海安花鼓》欢呼,我们看见文化惠民的真谛不是单向输送,而是双向奔赴。

这场演出落幕了,但“茉莉”的芬芳仍在扩散。期待这列文艺直通车载着江海特色、带着为民初心,驶向更多街巷村头。愿更多的“茉莉”绽放江海大地,让百姓的精神文化生活愈发红火。

遏制房屋爆改 守护安居底线

□曲征

通州区富锋景苑小区一安置房疑似被“爆改”为“群租房”,引发同楼幢多名业主担忧。9日下午,记者在现场采访时了解到,有关职能部门介入后,涉事住户已停止施工。

(9月10日本报7版)

从事件本身来看,楼下业主为了追求利益最大化,在刚交付的房子里大动干戈,拆除厨房和阳台墙体,计划隔出多个房间并新增卫生间,试图将其改造成“群租房”。这种行为看似是个人的经济决策,但实际上却触碰了众多红线:安全

问题以及居住环境和邻里关系。

值得庆幸的是,在有关职能部门的及时介入下,涉事住户已停止施工。这体现了相关部门对居民诉求的重视和对违规行为的快速响应。然而,这起事件也给我们敲响了警钟。对于类似的“群租房”爆改现象,不能仅仅依靠事后的监管和处理,更需要加强事前的预防和规范。

一方面,小区物业管理部门应加强对装修行为的监管。在业主装修前,严格审核装修方案,对于涉及房屋结构改动的装修申请,要

进行严格把关,确保符合安全标准。同时,加强日常巡查,及时发现和制止违规装修行为。另一方面,政府相关部门也应完善相关法律法规,明确“群租房”的定义和标准,对违规改造“群租房”的行为制定更加严格的处罚措施。

此外,业主自身也应增强安全意识和公共意识。追求经济利益无可厚非,但不能以牺牲他人的安全和居住环境为代价。在进行任何房屋改造行为时,都应充分考虑到对他人的影响,遵守法律法规和小区的管理规定。

让彩礼归于礼 让婚姻归于爱

□张裕新

近日,中央农村工作领导小组办公室召开部分省份农村高额彩礼问题综合整治经验交流会,释放出推进农村高额彩礼综合整治落地见效的积极信号。

(9月9日本报10版)

彩礼作为我国古代婚姻习俗中的“六礼”之一,本是男女双方缔结婚姻的重要象征,蕴含着对未来婚姻生活的美好祝愿。但近年来,随着高额彩礼的“肆意横行”,彩礼的本意被曲解,因彩礼产生的纠纷案件不断增多,不仅触及

社会公序良俗底线,更有甚者违反法律法规,引发恶性刑事案件。

面对一个久已存在且成因复杂的社会治理难题,绝非一朝一夕能够轻易扭转。治理高额彩礼要避免“一刀切”,甚至是急风骤雨地硬干蛮干,而应从细处着手,从村民日常点滴切入。一方面,各

部门要进一步形成合力,强化彩礼前端治理,全面推行婚俗改革,加大高额彩礼治理力度,大力宣传文明新风,让人人都参与进来;另一方面,瞄准深

层次原因,从就业、民生、乡风塑造、示范引领等方面多措并举、综合发力,把高额彩礼的生存土壤清除干净。俗话说,情比金坚。给高额彩礼“降温”,不仅是对陈规陋习的一种纠偏,更是减轻农村家庭经济压力、促进家庭和谐、推动形成文明乡风的重要举措。而整治高额彩礼又是一项系统性、综合性、长远性工作,我们要做好“愚公移山”的思想准备,坚持不懈、持续推进,最终定能让彩礼归于礼,让婚姻归于爱。