

今日观点

让志愿服务之光更加闪耀

□杨维立

赠人玫瑰，手有余香。愿更多的人都能从我做起，从点滴做起，积极践行志愿精神，主动帮助他人、奉献爱心，让志愿服务之光更加闪耀，让向上向善更加蔚然成风，为奋力谱写中国式现代化建设新篇章持续提供强大精神力量。

中共中央办公厅、国务院办公厅近日印发《关于健全新时代志愿服务体系的意见》(以下简称《意见》),这是系统部署健全新时代志愿服务体系的重要文件,对完善志愿服务制度和工

作体系、促进志愿服务事业长远发展具有重要意义。志愿服务是社会文明进步的重要标志,被誉为“温暖人间的

最美风景”。党的十八大以来,我国志愿服务工作取得了显著成效。广大志愿者心怀良善传播大爱,用实际行动诠释“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神,在应急救援、大型赛会和国家活

动等方面发挥了重要作用,为新时代精神文明建设高质量发展不断写下浓墨重彩的注脚,持续释放着向上向善的正能量。《意见》围绕健全志愿服务

动员体系、供给体系、组织体系、阵地体系、文化体系、支撑保障体系等,提出了一系列具体措施。这些措施亮点多、目标实,既为志愿服务事业高质量发展指明了方向,又提供了坚强保障。

不以规矩,无以成方圆。规范化是志愿服务事业发展的基础和前提,为健全志愿服务体系指明了正确方向和路径。比如,在

“主要目标”中,明确提出制度体系要“科学规范”;志愿队伍要“管理规范”,释放了扎实推进志愿服务规范化的强烈信号。

《意见》还提出“坚持引导发展和规范管理并重,指导志愿服务组织完善内部治理”,要求“完善志愿者招募、注册制度,制定行为准则、服务规范”,并强调“规范使用志愿服务标识”等,全方位提升志愿服务规范化水平,推动志愿服务组织健康有序发展。

专业化是志愿服务事业发展的必由之路和关键所在。现实中,一些志愿者在提供志愿服务时面临这样的尴尬:热情上门却被拒之门外,用心服务却遭投诉。究其原因,其中重要一条,就是部分志愿者虽有热心但不“懂行”,服务水平与现实需求不匹配。此次《意见》在专业化建

设方面作出了针对性部署,如提出“建立与国家和地方综合性、专业性队伍共训共练机制”“强化应急协同效能。吸纳更多专业人才,发展专业性组织,提高志愿服务专业化程度”,还要求引导各领域志愿者“利用专业特长为社会作贡献”等,这样不仅能有效呵护志愿者的热情,更有助于促进志愿服务质效不断增强。

水不激不跃,人不激不奋。必要的激励保障措施是志愿服务事业发展的“助推器”。《意见》强调,从“完善发展政策”“注重权益保障”“强化激励褒奖”“提供法治支撑”四个方面,健全坚实有力的志愿服务支持保障体系,并提出“完善以精神激励为主的褒奖机制”“健全星级认定制度”“把志愿服务作为相关评优评先的重要参考”等具体要

求,推出这些暖心举措,必定能点燃公众热情,激励更多的人投身志愿服务。

与此同时,《意见》还提出“注重权益保障”,要求为志愿者提供物资设备、安全保障及相应保险等,着力为志愿服务创造更优环境,让广大志愿者能够无后顾之忧地“轻松上阵”,聚精会神地开展志愿服务活动。

《意见》一经公布,就在全社会引发热议。相信随着各项细则、措施的逐步落地,志愿服务之花在中华大地上定能绽放得更加灿烂。赠人玫瑰,手有余香。愿更多的人都能从我做起,从点滴做起,积极践行志愿精神,主动帮助他人、奉献爱心,让志愿服务之光更加闪耀,让向上向善更加蔚然成风,为奋力谱写中国式现代化建设新篇章持续提供强大精神力量。

每日图评

“浙工学堂”丰富职工精神文化生活

最近,杭州市西湖区面向广大职工开设的公益培训课程——“浙工学堂”正式开课。该课程由西湖区总工会联合浙江省职工服务中心共同打造,不仅丰富了职工的精神文化生活,也为他们提供了一个学习交流、技能提升的平台。(4月24日《浙江日报》)

据报道,“浙工学堂”首期春季班涵盖20个课程,分为非遗手工、舞蹈健身、文化艺术、讲座培训等四大类。这些课程不仅内容丰富、实用性强,而且时间安排灵活,主要设置在工作日的

中午、晚上以及周末时间段,充分考虑到职工们的工作和生活节奏。开课当天,摄影技巧、家居收纳、西溪小花篮制作3门课程,共吸纳百余名学员参加。

“浙工学堂”的推出,为职工搭建一个学习知识、拓展能力的开放式培训平台,不仅是深化职工教育工作、提升综合素质的创新实践,也是丰富职工文化生活、陶冶职工情操的重要阵地,为广大职工办了一件大好事、大实事。更重要的是,“浙工学堂”之所以得到广大职工的欢迎,关键在于接地气。他们在前



期筹备阶段,广泛征求职工的意见和建议,根据各类需求采取“订单式服务”模式,职工需要

什么样的培训,学堂就提供什么样的培训,更好地满足了职工多元化和个性化的需求。□刘予涵

长话短说

别让智能客服“在线”添堵

答非所问、自说自话、千篇一律、模板化明显……当前,人工智能技术快速发展,越来越多的企业使用智能客服取代人工客服,但一些问题也随之显现,不时遭到消费者吐槽。(4月23日《经济日报》)

当前,人工智能客服广泛应用于电商、物流、旅游、金融、教育、保险等众多领域。对企业商家而言,与传统人工客服相比,智能客服能够提供全天候服务,随问随答缩短响应的时间不仅提高了服务速度和效率,而且降低了人力成本。但令人困扰的是,有时智能客服沟通不顺畅、解答不对路,特别是智能客服无法理解复杂的语言和语境、无法进行交流,转入人工客服程序繁琐、排队时间长,有的企业出于成本考虑,已经不设置人工客服。

企业商家要努力提高人工智能客服解决问题的能力,着眼于服务流程“通不通”、客户体验“好不好”,通过持续优化算法、建立反馈机制等方式,提升智能客服自然语言处理、图像识别、情感理解能力,使其能够更加准确解析消费者提出的问题,在快速应对大部分重复性、通用性问题的基础上,提供更具个性化、人性化的客服服务,提高解决复杂问题的效率和能力。要让智能客服更智慧,还需要加快完善智能客服系统和相关技术,从而满足消费者的多样化、个性化需求。

商家不能只重视客服的智能化、低成本,而忽视消费者的便利化、满意度。智能客服是企业商家的服务窗口,在人工智能技术尚不成熟的情况下,商家不能简单地用标准化、程式化的智能客服替代人工客服,以响应速度取代解决问题,而要综合考虑智能客服与人工客服的平衡应用,通过二者分工协作,畅通企业商家与消费者的沟通渠道,为消费者提供优质、高效的服务体验,赢得用户的口碑和信任。

潘铎印

网评锐语

自媒体不能无底线博流量

付彪:中央网信办日前印发通知,在全国范围内开展为期两个月的“清朗·整治‘自媒体’无底线博流量”专项行动,聚焦“自媒体”无底线造热点蹭热点,制造以假乱真、虚实混杂的“信息陷阱”等突出问题,从整治漠视公共利益、违背公序良俗、扰乱公共秩序,为了流量不择手段、丧失底线的“自媒体”。“自媒体”从业者要遵守法律法规和社会道德,严格自律,把握底线,不能无底线博流量。

世象漫说



发展银发经济

我国60周岁及以上老年人口近3亿,专家预计这一数字在2035年前后将突破4亿,到本世纪中叶将达到约5亿,发展银发经济是妥善解决人口老龄化问题的关键。另一方面,我国银发经济规模目前在7万亿元左右,到2035年有望达到30万亿元左右,潜力巨大。可以说,发展银发经济,既是实现老年群体美好生活向往的现实需要,也是经济社会高质量发展的新动能。(4月22日 新华社) □朱慧卿

有感而发

露营虽好,文明安全不能少

春和景明,不少外出踏青赏花的市民在公园里支起天幕,沉浸式亲近自然、放松身心。不过,记者走访发现,天幕下暗藏不少安全隐患。“八爪鱼”似的风绳,露头的地钉,一不小心就成了伤人利器,还有一些游客违规使用卡式炉,存在安全风险。(4月24日《北京日报》)

春天里,野外草长莺飞、繁花盛开,正是户外露营的大好时节。而且和长途旅行相比,露营在时

间上更加自由便利,在成本上也更低,所以,近年来受到了越来越多人的欢迎。可以想见的是,伴随着“五一”假期的到来,全国又将迎来新一波的“露营热”。

通过露营活动,亲近了大自然、放松了身心,同时也增进了家人之间的感情,当然是值得大量倡导的。然而,露营过程中的文明和安全问题,却不得不再次重申和强调。露营的地点,可能是城市的公园、绿地,也可能是

野外的湖边、江边、山脚下等等,但是不管露营地在哪里,都不能忘记文明和安全。

露营的市民游客需要注意文明和安全问题,才能更好地享受露营带来的快乐。如果是有人管理的城市公园绿地,则管理者也要强化对露营者的引导和规范,包括划定专门的露营区域、明确露营者需要遵守的规则等等,以确保文明与安全。 □苑广阔

对不合理低价游要加大整治力度

张淳艺:近年来,不合理低价游一直是旅游管理部门重拳整治的对象,但旅游市场上的不合理低价游仍然存在。不合理低价游严重损害消费者合法权益,扰乱旅游市场秩序,影响旅游业健康发展。有关部门要加大整治力度,通过全链条治理,斩断灰色利益链,从根本上遏制不合理低价游现象。