

# “别动大爷”走红，真挚的人情味最动人心

威利

近日，北京颐和园一位被称为“别动大爷”的工作人员，其言行举止与游客间的互动，在网上引发热潮。视频显示，一游客颐和园游玩时偶遇专业拍照大爷，大爷不仅负责拍照，更轻松拿捏拍照手势，不断帮助游客调整拍照动作，并霸气指挥：“别动，不许动”，就像是叮嘱自己的家人似的，让人倍感亲切。有网友称：“宝藏大爷审美在线，情绪价值也拉满了”“看似扭捏，实则拿捏”，这件小事感动了很多人。

人们至今仍不清楚“别动大爷”姓甚名谁，只知道他是一名普通的公园管理员，他以充满人情味的言行让人如沐春风。

在北京，诸如此类的温情故事每天都在上演着。北京市民向来具有古道热肠、急公好义的优良传统。初到这里的外地游

客，常常被北京大爷、大妈们的热情感染，被他们的笑脸感动。搭把手、帮个忙、指条路、支一招……萍水相逢，友善相待，首都市民热情开朗、乐于助人的优秀品质，传递着朴实真挚的人情味。

人情味是城市生生不息发展的源泉，而对于陌生人的善意，则是一座城市最浓的人情味——这一观点，已在包括北京在内的许多城市成功实践中得到了印证。

以打造“网红城市”为例，去年以来，淄博的“烧烤淄味”、哈尔滨的“冰雪奇缘”、天水的“热辣滚烫”……一批城市以各种方式出圈走红，掀起一波接一波城市文旅热，也充分显示出经济恢复发展的潜力与活力。探寻这些“网红城市”背后的“成功密码”，不难发现：尽管城市走红各不相同、各具特色，但具有一个显著的共同特征——富有浓浓的人情味，它让南来北往的游客乘兴

而来、尽兴而归、还想再来。

众所周知，淄博烧烤走红是因为大学生的感恩之旅引发；“尔滨”是因为“游客需要什么，我们就上什么”的真诚与暖心出圈；天水成为顶流，除了美食美景，还因为其积极组织开展志愿服务活动，吸引当地很多商家、企业、民间组织和市民纷纷加入，让外地游客自下车开始，就充分感受到天水人的热情与真诚。诸多事例表明，人情味的浓度与游客满意度、黏性之间呈现正相关效应。

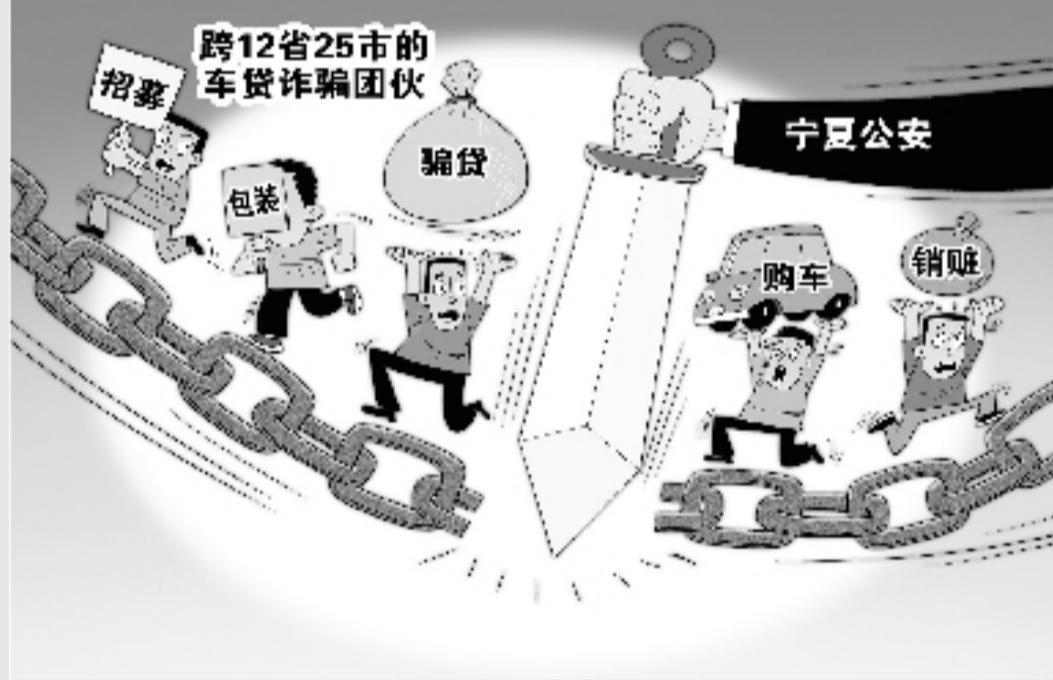
人文环境是最好的城市名片。要想让城市更有魅力，文旅市场更有活力，就得以更加完善的制度保障、更加细致的人文关怀，持续提升公共服务质量。同时，通过采取宣传引导、典型引路等措施，强化环境熏陶，营造崇德向善社会氛围，引导激励广大市民群众树牢主人翁意识，争做文明行为

的参与者、践行者和引领者，当好城市的“形象大使”，合力增添城市的人情味。

对于我们每个人而言，在生活中，谁都可能遭遇困难、陷入困顿。他人沮丧时，送上一句暖心鼓励；他人跌倒时，给予一把有力搀扶；风雨中，为他人撑起一把伞……诸如此类的“举手之劳”，人人可为。赠人玫瑰，手留余香，助人为乐更快乐。

“只要人人都献出一点爱，世界将变成美好的人间。”愿我们每个人心中都有爱，眼里有光，从我做起，从小事做起，主动向身边的人释放善意。当他人有需要时，及时提供力所能及的帮助。持之以恒、接力前行，一定能聚细流为江河、积小善为大善，使城市充盈向上向善的力量，让我们的社会变得越来越有人情味，越来越美好——这也正是“别动大爷”走红，给我们带来的有益启示。

斩断犯罪全链条



记者近日从宁夏银川市贺兰县公安局了解到，该局打掉了一个跨12省25市的购车贷款诈骗犯罪团伙，抓获犯罪嫌疑人6名，斩断了含招募、包装、骗贷、购车、销赃多个环节的犯罪全链条，涉案金额达1370余万元。

新华社 朱慧卿 作

## 服务留守老人，不能仅靠“全能人”

兰德华

村里的“全能人”钟艳秋出门20天，全村老人的手机都要“瘫痪”了。钟艳秋是江苏徐州陈平楼村村民。35岁的她，算得上是村里的年轻人。老人们手机有问题都找她。交话费、调音量、下载注册App……都是些小到不能再小的事。

初读这是条暖新闻，钟艳秋为村里老人做些力所能及的事，爱老助老，值得点赞。再读，却不免读出几分心酸，几多问题。

一条暖新闻，引出老话题。

最直接的，是老生常谈却无法回避的问题——农村如何留住年轻人？村里年轻人不多，因此钟艳秋成了“珍惜动物”。家家户户如果有年轻人，老人们也不至于跑到别人家“扎堆”求助。家里少了壮劳力，不方便的，绝不仅仅是“手机”问题。第二个问题——农村适老人公共服务谁来提供？老人们缺“修手机”的人，只是“缺”的冰山一角，医疗、养老一而足。

村里有个“全能人”钟艳秋，虽然抢手毕竟还有。但钟艳秋的孩子马上就要去县城读小学了，她也将离开农村。她离开后老人们该怎么办？

近年来，各地也在着手解决这些困扰留守老人的“鸡毛蒜皮”小事。贵州湄潭县复兴镇通过设立农村老人活动中心+老人互助队、志愿服务队、引领指导队，帮助老人解决实际困难；四川省自贡市富全镇开展网格服务，让网格员深入留守老人家中开展系列服务；甘肃文县城关镇组织志愿者开展关爱服务行动……

除了开展各项活动，长远看，让更多年轻人回乡可能是更好的办法。那如何让年轻人愿意留在农村？答案是乡村振兴。

乡村振兴，要兴百业，但首要的是产业兴。新农村建设，必须先留住产业，有了产业才能留住人，留住土地上劳动力“过密”后析出的劳动力，特别是留住年轻。不管是国家近年来对返乡创业的鼓励和支持，还是对“新农人”的倡导，以及采取的巩固和完善农村基本经营制度的重大举措和改革，吸引人才返乡都是政策的一个重要着力点。

相信，随着乡村振兴的推进，乡村百业兴旺，村里“全能人”的故事将会终结。到那时，留守老人生活中遇到各种小困小扰，会有更多“能人”可找。

## “收半天房费”的“侵权惯例”该休矣

何勇海

“延迟退房2个小时，酒店加收半天房费”——普通消费者遇到这事或许忍忍就算了，但河南鼎厚律师事务所律师黄文得却较起了真，将酒店起诉至法院。历时8个月，甘肃省陇南市中级人民法院日前作出二审判决，要求酒店退还多收的224元房费。这则律师打官司挑战酒店“行业惯例”胜诉的消息引发社会关注。

目前，酒店退房时间没有一定之规，大多数执行中午12点，也有酒店可延迟至14时。针对延迟退房是否加收房费，不同酒店的做法不同。有的酒店在房间并不紧张时，只要延迟退房事出有因，一般会免费顺延一两个小时，只对严重超时的顾客收取一定费用，这无疑比较人性化。

当然，酒店对延迟退房加收一定房费，也可以理解，毕竟“没有规矩，不成方圆”。而且，加收房费有助于遏制故意延迟退房，酒店也能保证有充足时间安排人

员整理房间。

不过，加收房费不能使用已被废止的“霸王条款”作为依据，动辄收取高额费用。据报道，2002年发布的《中国旅游饭店行业规范》曾有“次日12时以后、18时以前办理退房手续者，饭店可以加收半天房费；次日18时以后退房者，饭店可以加收一天房费”的行业规定。此后数年间，“12时退房”及加收房费，在国内引发不少消费者投诉。因此，2009年8月公布的《中国旅游饭店行业规范》(修订版)已删去这一规定，任何酒店显然不该继续将之奉为圭臬。

延迟退房加收房费，也要讲究怎么收。一方面，无论是12时退房或14时前退房，延迟退房加收多少钱，酒店应在显著位置公示，并在消费者入住前明确告知对方。而非担心延时收费会影响入住体验，就刻意隐瞒，不履行告知义务。2009年8月公布的《中国旅游饭店行业规范》(修订版)明确提出，“饭店应在前厅显著位置明示客房价格和住宿时间结算方法，

或者确认已将上述信息用适当方式告知客人。”

另一方面，加收的房费不能太离谱。律师黄文得选定的是每日268元的房间，一共是两间，按268元房费和全天24时来计算，延迟2小时只应该收22元，两间房合计收44元，才是比较合理的。实收224元无疑是“狮子大张口”。涉事酒店对延时退房的收费标准何在？从市场监管角度来说，相关部门恐怕应以酒店没有明码标价且乱收费进行处理。

12时以后、18时以前办理退房加收半天房费，诸如此类，不能再是“行业惯例”。即使延时退房合理收费，也要公示和事先告知。事实上，在竞争日益加剧的当下，免费延时退房反而能成为酒店竞争的新筹码。这一点，酒店必须清醒认识。而消费者要做的则是，一方面，入住前向所住酒店了解相关退房政策和费用情况；另一方面，面对一些所谓的“行业惯例”，必须较真，不能任由侵权“暗箭”屡屡伤人。