

# 打造好一刻钟便民生活圈

马维维

居民从家出发,在步行15分钟的生活半径内,所需要的娱乐、休闲、社交、康养、健身等日常生活、基本消费和品质消费都可得到满足。目前,我国多个城市正积极推动“一刻钟便民生活圈”建设,许多居民感受到“家门口”的生活越来越便捷和美好了。

商务部等部门前不久印发的《全面推进城市一刻钟便民生活圈建设三年行动计划(2023—2025)》提出,力争到2025年,在全国有条件的地级以上城市全面推开,形成一批布局合理、业态齐全,功能完善、服务优质、智慧高效、快捷便利,规范有序、商居和谐的便民生活圈。根据规划,我国今年将推动70%以上的城市启动“一刻钟便民生活圈”工作。打造好“一刻钟便民生活圈”,从目前看,需要在补齐基本保障类业态、发展品质提升类业态、优化社区商业网点布局、改善社区消费条件、创新社区消费场景等环节持续发力。各城市应系统谋划设计,因地制宜,一圈一策,结合居民需求优化商业布局。可鼓励企业投资便利店等便民服务设施,参与养

老、托幼机构等服务项目建设。可鼓励相关单位加强合作,形成便民生活圈建设合力。比如,南京市的规划、商务等多个部门联手搭建专业社区规划团队,在当地一处100多平方米的广场上开辟出生活休闲、娱乐活动、便民集市三种模式的便民场景。

提升居民生活品质,让居民的生活更便捷更美好。打造“一刻钟便民生活圈”,应做到问需于民、问计于民。建设便民生活圈,附近居民是直接受益者。居民的生活、休闲、消费需要什么,怎么建设能满足居民需要,应多听居民意见,做到“缺什么、补什么”,让便民服务真正到位。例如,一些城市采取访谈和发放问卷的方式,充分了解居民对家门口健身休闲的期待,建设篮球场等设施的同时,还安装了智能健身景观路径等适合大众健身的产品。又如,一些城市充分发挥街道、社区基层单位功能,对一些便民设施建设充分倾听百姓意见,让修鞋、配钥匙等“小修小补”回归百姓生活,让城市烟火气更足。

打造“一刻钟便民生活圈”,信息化手段不能少。提供高质高效的便民生活服务,离不开信息化数字化的赋能。在科学

规划方面,可通过大数据、人工智能等方式,精准分析居民生活习惯,对一些生活服务设施的布局提供科学依据,满足多样化、差异化的居民需求。可借助移动互联网等新技术,通过手机APP、小程序等平台,推荐个性化服务,满足多样化需求。信息化手段还可以让便民服务运营智慧高效,让市民在享受便捷生活的同时,体验“数字化便民”带来的美好感受。

打造“一刻钟便民生活圈”,还应注意发挥市场机制。相关建设离不开各个门店、商家的参与。为居民提供丰富的生活服务,既方便了居民,也为商家带来收益。可搭建高效政务服务平台,多举措优化企业开办服务,吸引更多擅长提供服务的商家入驻。政府提供优质营商环境,商家提供优质便民服务,让“一刻钟便民生活圈”释放更多消费潜力。

目前看,许多城市的“一刻钟便民生活圈”在方便居民的同时,还呈现出新商业、新社交、新就业等新业态新功能。我们应持续推动便民服务提质升级,积极补齐基本保障类业态、发展品质提升类业态,将建设便民生活圈与城市的更新、满足居民日益增长的生活需要同步推进。

李玉滑

近日,广东汕头一名5岁女孩与经过家门口的英歌队大方共舞的视频在网上热传。小女孩自信地挥动英歌槌跳起了英歌舞,巡游的英歌队见状,响起哨音,与女孩热情互动。小女孩父亲介绍,女儿从小就很喜欢英歌舞,自己练习英歌舞的时候,她就经常边看边学。不少网友表示,从小女孩自信勇敢的表演中,感受到了传统文化鲜活饱满的感染力,也看到了古老非遗传承的活力与希望。

文化遗产蕴含着中华民族的民族精神,凝聚着中华民族的智慧与情怀,文化遗产的传承与每一个人息息相关。当非遗走近青少年,文化传承就有了希望;当青少年走近非遗,他们的成长也将获得更加丰厚的文化滋养。被称为“中华战舞”的英歌舞,流传于广东潮汕地区,2006年被列入第一批国家级非物质文化遗产代表作名录,凭借传承不息的顽强生命力,堪称“活着的非遗”。近年来,当地组织英歌舞进校园、进社区,为孩子们了解中华优秀传统文化、感受古老文化遗产的魅力打开了一扇窗。越来越多的孩子学起了英歌舞,加入了非遗传承者的队伍。

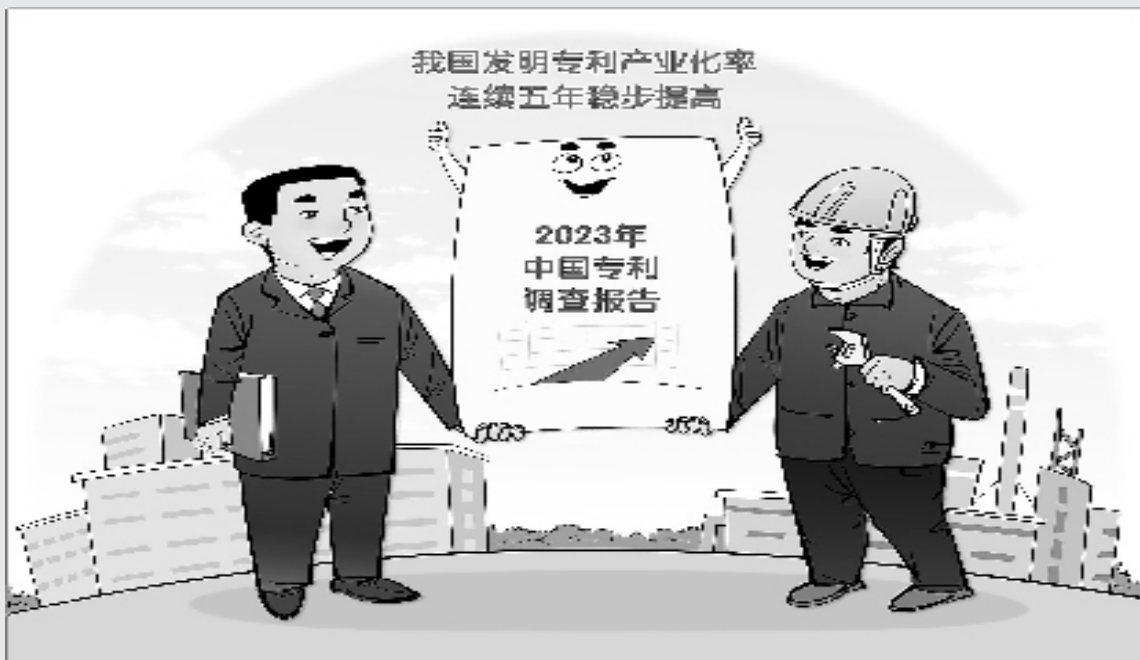
非遗技艺的研习非一朝一夕之功,需要经年累月的刻苦练习以及不断沉淀的文化底蕴。因此,非遗传承应从娃娃抓起,而学校和家庭无疑在非遗人才的培养中发挥着重要作用。据报道,在文章开头提到的小女孩家的客厅里摆放着小鼓、“小蛇”道具,还有她用的“迷你版”英歌槌,“童子功”未曾放松。不独英歌舞小女孩,深圳宝安区西乡北帝三月三庙会上醒狮团里的“小奶狮”、重庆永川区“村晚”决赛上的“喷火娃”、山东德州的“高跷小子”等,也都是在长辈言传身教的影响下,走上了非遗传承的道路。随着人们对非遗传承认知的深化,新的火种不断被播撒,中华优秀传统文化就这样代代相传、融入血脉、生生不息。

非遗文化持久的生命力,离不开创造性转化和创新性发展。非物质文化遗产植根于中华优秀传统文化的沃土之中,其背后承载着深植于人们心中的价值观、生活方式、精神追求、审美认知,既源于生活又回归生活。让非遗文化融入当代生活,以青少年更加喜闻乐见的方式来普及非遗传承,才能取得更好的效果。把非遗传下去,让非遗活起来,离不开广大青少年的积极参与,这样才能为非遗传承注入新的活力,让非遗文化更有生命力。

文化连接着一个民族的过去、现在和未来。非物质文化遗产是中华优秀传统文化的重要组成部分,是中华文明绵延传承的生动见证。传承好非物质文化遗产,对于延续历史文脉、坚定文化自信具有重要意义。加强非物质文化遗产保护和传承,不断壮大传承队伍,让非物质文化遗产焕发出更加迷人的光彩。今年春节期间,英歌舞“出海”英国,伦敦街头短短6分钟的英歌舞表演,吸引了大批海外观众现场围观。刻在骨子里的热爱,让非遗传承队伍中从不缺少年轻的面孔。呼唤非遗传承从娃娃抓起,吸引更多青少年加入传承者的队伍,让古老的非遗文化在现代不断开枝散叶。

## 非遗传承当从娃娃抓起

### 稳步提高



记者近日从国家知识产权局获悉,2023年,我国发明专利产业化率为39.6%,较上年提高2.9个百分点,连续五年稳步提高。  
新华社 曹一作

## 切莫追求“智能化”忽视“人性化”

孙萍

随着新技术的普及,越来越多行业在客户服务方面引入智能客服。然而,诸如答非所问、“踢皮球”式回复、等待人工客服的音乐“反复播放”等智能客服“套路”,饱受客户诟病。如何让“智能化”兼顾“人性化”,为广大群众提供真正贴心、实在的服务,应引起有关方面足够重视并加以改进。

节约人力成本、快速便捷高效本是智能客服受行业青睐的主要因素。相较于人工客服,智能客服能24小时在线,随时响应客户需求。尤其在业务繁忙时段,智能客服可凭借文字读取、语音识别等技术,快速筛选并分流问题,及时应对大量客户,让群众享受到科技进步带来的红利。

智能客服的优势显而易见,但缺陷也正在暴露。“智能客服不智能”,一定原因在于“有限”的技术手段难以应对“无

限”的复杂局面。智能客服的运行是把常见的问题加以整合,提前储备好答案,通过捕捉识别客户提问的关键词进行答复。可想而知,一旦遇到超出“储备答案”以外的问题,智能客服就“蒙圈”了,无法给出解决方案。此外,智能客服也难以感知人的语音、语气等变化,可能在沟通过程中闹出笑话、造成误解,甚至将小问题激化成大矛盾,使客户体验感大打折扣。人们都希望智能客服足够“聪慧”,这就需要通过科技研发创新、系统升级优化等多角度帮助智能客服理解复杂问题,提升智能服务质量。

还有一个让人烦恼的现象,就是智能客服“搞不定”、人工客服“找不到”。有些行业是售前“人工”、售后“智能”,产品出了问题只能兜圈子,问题得不到及时有效解决,这也成为消费者权益保障的热点问题。对此,一些行业不能过分依赖智能客服,应当给客户提供多项选择,合理配置智能客服和人

工客服,对于客户急需解决的问题,涉及人身、财产安全的问题,最好设置“一键转接、一触即达”的人工客服。

让客户满意才是行业发展的终极目标。客服工作是行业与客户建立沟通的桥梁纽带,是提升品牌美誉度的有效途径。引入智能客服的行业应以流程“不通”、服务“优不优”、体验“好不好”为着力点,完善客户服务系统。如果只考虑成本与效率,以“响应”视为“解决”,忽视客户的实际需求,则不利于行业整体健康发展。

在服务行业朝着精细化、人性化、多元化发展的今天,人们对智能客服抱有更高期望。相关行业应着力解决“智能客服不智能”问题,监管部门更要积极作为,促进行业优化服务。尤其对于老年人等特殊群体,相关行业应保留便捷接入人工客服的功能。同时,应加强科技创新、数据采集反馈,破除各种壁垒,让智能客服真正实现智能化、人性化、便捷化。