

# 聚焦“小而美”，科技向善利万家

孟繁哲

“光子”制作美味三明治，“旺达”清扫桌面，“墨子”高效收纳、精准叠衣，“阿尔法蛋”讲故事、教英语……在前不久举办的“智享未来——保姆机器人大会”上，人形机器人在多种家庭场景中大展身手，给人们留下深刻印象。“硬核”科技的新突破，描摹出未来生活的美好图景。

习近平总书记强调：“要把满足人民对美好生活的向往作为科技创新的落脚点，把惠民、利民、富民、改善民生作为科技创新的重要方向。”向善惠民，始终是科技创新的价值取向。

在乡村沃野，智能高效稻麦联合收割机1分钟收割600公斤作物，大幅提高夏收秋收效率；在医院手术室，国产骨科手术机器人、腔镜手术机器人投入应用；在养老机构，智能腕表和智能拐杖等装备优化养老服务……“十四五”期间，一个个“小而美”的科技创新成果与百姓生活深度融合，更好满足人民群众对美好生活的向往。

恩格斯曾说，“社会一旦有技术上的需要，则这种需要就会比十所大学更能把科学推向前进。”我国有14亿多人口，中

等收入群体规模超4亿人，拥有超大规模市场和丰富的技术应用场景。民生日用的现实需求与日俱增，各行业对新技术、新产品翘首以盼。当供给侧“贴合”需求侧，当生产与消费深度互动，创新的“星星之火”就能以“燎原之势”形成新的产业蓝海。

复兴号CR450动车成功下线，提升旅客出行效率，将带动我国轨道交通装备行业规模突破万亿元级；商业航天“星箭”频频发射，助力农作物精细化管理，预计2025年我国商业航天市场规模有望达2.8万亿元；“华龙一号”“国和一号”核电机组，单台年发电量超过100亿千瓦时，可满足千百万居民用电需求……实践证明，以市场为导向，大力推动技术应用、技术集成、技术迭代，让更多创新成果“飞入寻常百姓家”，有助于促进科技优势更好转化为发展胜势。

“中国正在投入越来越多的资源，让残障人士也能过上自己想要的生活”，国际残联执行理事何塞·玛丽亚·比埃拉的感慨，从一个侧面表明，科技创新成果的应用，还为惠民生拓展了新路径。

医疗机构推出人工智能陪诊服务，让患者就医流程更顺畅；电子社保卡广泛普

及，个人社保权益单查询、养老保险关系转移、城乡居民养老保险待遇申请等事项都能线上办理，数据多跑路让群众少跑腿。善用新技术破解民生难题、服务日常生活，能够跳出既有框架，为解决民生难点、痛点问题提供新方案，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

往深层看，坚持科技向善惠民，不仅关乎民生改善，更关乎科技创新的未来。当今时代，人工智能、生物医药、基因编辑等新技术在激发发展新动能的同时，也对社会治理、法律规则等各方面带来新的冲击。比如，大语言模型处理、生成数据时，可能侵犯个人隐私；换脸、拟声等技术可能被用来诈骗、制造虚假信息。因此，科技创新已经不只是一个技术课题，而是具有了更鲜明的价值属性、治理属性、伦理属性。只有坚持科技向善惠民，并在这样的价值基准上完善社会治理、法律规则，才能在防范社会风险的同时让科技创新的正向效应最大化。

中国式现代化，民生为大。科技创新最终要落到“人”上。新征程上，抓住一切有利时机，利用一切有利条件，推动更多好技术变成新应用，定能以科技创新的累累硕果惠及广大群众，创造更加美好的生活。

## 骑手可屏蔽顾客是一种良性博弈

黄鹤权

据报道，近期外卖平台美团在福建晋江、浙江绍兴等7个城市试点上线骑手屏蔽顾客功能，骑手可对特定顾客设置72小时屏蔽，其间不会再接该顾客订单，同时需标注屏蔽原因供平台审核。美团同步上线了骑手评价用户与屏蔽用户两项服务：订单完成后的48小时内，骑手可在订单页面评价用户，且支持匿名操作，若遇到顾客辱骂、恐吓威胁等情形，骑手可在评价页面勾选“不再为该顾客送餐”完成快捷屏蔽。

外卖行业兴起以来，骑手与顾客一直处在某种微妙的博弈之中。此前，受平台规则与评价体系影响，骑手往往处于相对被动的位置，面对顾客超出合理范围的要求，比如在暴雨天要求提前送达、让骑手代购非订单商品且不愿加钱，甚至因非骑手责任的延迟（如商家出餐慢）而遭遇言语指责或恶意差评，多数骑手选择忍耐。有骑手无奈表示，遇到故意刁难的顾客，只能自己咽下委屈，“怕被投诉，更怕平台扣钱”。

此次美团上线骑手屏蔽功能，是对这种失衡状态的一次矫正。不同于以往私下沟通或消极应对，屏蔽功能以平台规则的形式，赋予骑手在面对恶意对待时主动规避的权利，且标注要求的要求也避免了权限滥用——骑手需说明是“恶意催单”“无理要求”还是“言语冲突”，平台可通过订单记录、沟通截图等进行核查，若发现虚假标注，骑手可能面临处罚。这种设计既给了骑手保护自己的空间，也通过监管防止功能偏离初衷。从网友反馈看，支持声音占比更高，反映了公众对劳动者权益认识的进步。

也有部分网友担心，若骑手因个人情绪屏蔽正常顾客，可能会影响顾客的点餐体验，尤其是在订单集中的高峰时段，屏蔽可能导致顾客订单分配延迟。这种担忧提醒我们，单一功能难以解决大多数问题，屏蔽权更应是整个骑手权益保护体系中的一环，而非终点。平台还需做更多：如优化屏蔽后的订单分配机制，避免正常顾客因被屏蔽（若存在误判）而无骑手接单；完善顾客行为的约束机制，对多次被不同骑手标注“恶意行为”的顾客，平台应介入提醒甚至限制下单，形成双向约束；进一步优化算法与评价体系，减少非骑手责任因素（如商家出餐慢、交通拥堵）对骑手评价的影响。

从更深层看，这场热议也折射出外卖行业从“高速增长”向“高质量发展”转型的需求。早期行业竞争聚焦于订单量与配送速度，平台更关注顾客体验以抢占市场；如今，随着行业成熟，劳动者权益、行业可持续性问题逐渐凸显。骑手作为行业运转的核心力量，其权益保障不仅关乎个体福祉，也关乎行业的服务质量。当骑手不必再为无理要求妥协，更专注于高效、安全配送时，顾客最终也能获得更优质的服务。

外卖骑手可以屏蔽顾客，这件事看似不大，却像一面镜子，照见了行业对劳动者权益的关注正走向切实的行动。实现骑手与顾客的良性互动，单靠一个屏蔽功能是不够的，从长远看，还需要平台承担更多责任，完善规则设计与监管机制；公众对骑手多一份理解，对服务边界多一份尊重；社会层面持续关注新业态劳动者的权益保障，推动行业建立更公平、更人性化的生态。

只有这样，外卖行业才能真正告别“矛盾频发”的困境，走向更健康、更可持续的发展。



## 热爱与真诚的力量直抵人心

闵方正

一口油锅、一辆三轮车，江西景德镇的“鸡排哥”李俊永火爆出圈，一句“我陪大家一起晒太阳吧”，南昌滕王阁的兼职保安张灵杰赢得了点赞。

两名普通人为何引起广泛关注？他们在平凡的岗位上勤恳做事、真诚待人，触动了人们内心最柔软的部分。

把简单的事情做到极致，本身就不平凡。摊位前排着长队，李俊永总能忙而不乱，他把炸鸡排当成真正热爱的事，让普通的街边小吃有了别样的温度。

面对烈日下排队等候的游客，张灵杰主动创新服务方式，设计互动游戏，不仅缓解了游客们的焦躁情绪，还巧妙地在游

戏中融入滕王阁的历史文化，让原本枯燥的等待变成了一场有趣的体验。

在日常生活中，给予他人温暖的连接和良性的互动体验，是一种传递正能量的举动。“鸡排哥”走红，很大程度上归功于他提供的情绪价值。他与顾客的互动中没有“职业假笑”，没有刻板台词，有的只是发自内心的幽默与关怀。个性化的肢体动作、诙谐的语言，让摊位前充满欢声笑语。

保安小哥同样以真诚打动了游客和网友。当景区因人流量太大限流时，他主动站到烈日下，陪游客一同等待。将心比心的举动远比华丽的言辞更有力量。

真正的热爱，不是做给他人看的表

演，而是内化于心的信念。“鸡排哥”希望让更多人了解景德镇的新面貌和当地人的善良好客。他从工作中找到意义和快乐，并把快乐传递给更多人。

张灵杰也将自己的工作视为宣传江西的机会，设计有奖问答游戏，加深了游客对滕王阁乃至江西的了解。

从坚持10余年卖3元一碗拉面走红的“拉面哥”程运付，到手艺过硬、倾听顾客实际需求被网友关注的发型师李晓华，再到如今的“鸡排哥”、滕王阁保安……他们在平凡的岗位上，让热爱与真诚的力量直抵人心。

每一名在平凡岗位上默默付出的劳动者，都可以让普通的工作散发光彩，为社会增添温暖底色。