



## 痛快说事 从容论理

编委:何谷 张树忠  
贺银河 崔振良

## 编读往来

## 贵报促我老有所学

我刚退休时,一度无所适从。自2011年订阅了《快乐老人报》,我重新踏上学习之路,精神面貌焕然一新。十几年来,我通过贵报学到了很多东西。首先是贵报版面丰富,堪称百科全书,阅读后让人受益匪浅。其次是贵报接受读者投稿,我在投稿过程中不断思考,提升自我。长期投稿也让我逐步从手写稿件到学会电脑打字,注册邮箱发稿件,使用智能手机发信息、投稿、阅读电子报。可以说,这些技能的提升离不开贵报的帮助。在投稿过程中,我也自觉地向编辑同志学习文字处理技巧,不断提升自己的写作水平。感谢贵报,我将一如既往地与你为伴,活到老学到老。(河北保定 彭英凯 78岁)

## 盼报纸版面更清晰

近期,我在阅读贵报的过程中发现部分版面出现字迹重影、笔画缺失等瑕疵,特别是一些黑白老照片色差均,图像不太清晰,既影响了阅读的流畅性,也影响了美观性。希望你们提高报纸印刷质量,为读者提供更舒适的阅读体验。(山东菏泽 刘锡建 68岁)

编辑彭臻玉回复:感谢您的反馈,我们将督促受托印刷机构提高印刷标准。



微信扫一扫看本报数字版

【社评】本报评论员 彭臻玉

## 养老服务配套用房亟待凝聚共识

据《南国早报》报道,春节前,广西钦州市人和大地小区内一家养老服务中心正式投用。可刚过完春节,就有部分业主提出养老服务中心存在程序不合法、承诺无效等质疑,并要求关停。近日,记者走访发现,该服务中心已暂停运营。

涉事养老服务中心的“短命”,实际上是养老服务配套用房在社会层面仍未形成广泛共识的缩影。早在2013年,国务院发布关于加快发展养老服务业的若干意见就明确,凡新建城区和新建居住(小)区,要按标准要求配套建

设养老服务设施,并与住宅同步规划、同步建设、同步验收、同步交付使用。近年来,多部委陆续出台的不同文件均对此予以重申,老城区和已建成居住(小)区无养老服务设施或现有设施未达到规划和建设指标要求的,也须要限期通过购置、置换、租赁等方式开辟养老服务设施。这既是应对人口老龄化的战略布局,也是完善社区公共服务、保障老年人居家养老权益的民生工程。

然而,政策的刚性要求在落地过程中往往遭遇阻力。钦州这起案例并非

个例,譬如去年4月,江苏南京市世贸外滩新城小区2期9栋的住户同样对建设居家养老服务中心产生质疑。擦诸此类事件,争议的核心不外乎这几个方面:一是程序认知偏差,业主不清楚配套养老用房的规划审批流程,误以为“未征求意见”则程序违法;二是权益担忧,业主担心养老服务中心的运营会产生噪声、异味,占用公共空间,或带来安全隐患等;三是信息不对称,主管部门、运营方与业主之间缺乏有效沟通,导致业主对服务内容、监管方式等存疑。

消弭误解、凝聚共识,无疑需要政策宣传与规范执行双向发力。一方面,相关部门与街道社区应通过业主大会、居民微信群、公示栏等多种渠道,全面解读养老服务配套用房的政策要求、规划标准、产权归属及运营规范,打破“信息差”;另一方面,应严格落实公开透明原则,及时回应业主关切,主动接受社会监督,确保政策不走样。唯有如此,才能让配套养老服务设施在共识中获得支持,真正成为便民、利民、惠民的民心工程,这正是推进养老服务高质量发展的应有之义。

## 仗义执言

## “电影难看可退票”不妨一试

据媒体报道,3月2日,杭州西田城时代联合影城推出的“观影体验保障服务”引发关注,“电影难看,20分钟内可退款40%”等话题登上热搜榜。

看电影本来图个乐子,结果开场20分钟就味同嚼蜡,走也不是留也不甘。这种憋屈,想必不少人经历过。正因为此,“电影难看可退款”的消息一出,迅速引发共鸣。从消费者角度看,这当然是好事。虽然是部分退款,但这份尊重和诚意,观众是能感受到的。

从更深层次看,赋予

消费者“观影后悔权”,对电影质量的提升或许能倒逼烂片退场。

当然,20分钟的时间窗口合不合理,怎么防止恶意退票等问题,还有待在实践中调整优化。但有尝试总比原地踏步强。说到底,“观影后悔权”让观众多了一个发表看法的渠道,也是对消费者的补偿和保护。对于电影行业来说,从单纯追求票房数字,到开始重视每一位观众的个体体验,这个转变本身就值得肯定。(山东德州 陈广江 50岁)

## 开放内部公厕要做好服务

近日,河南省内乡县居民王先生在县城买菜后突感内急,看到农业农村局“单位公厕,对外开放”的指示牌后进入院内主楼。当询问厕所位置时,却遭到工作人员“眼睛瞎了吗”等辱骂。目前,内乡县相关部门已责成农业农村局对涉事人员魏某依规依纪作出处理,由魏某向王先生公开道歉;同时,农业农村局开展纪律作风专项整治,坚决杜绝类似问题再次发生。

近年来,各地纷纷推动机关事业单位内部厕所对外开放,这无疑是件

好事。然而,开放内部公厕只是第一步,更重要的是,要对单位内部人员,特别是门卫、保洁等一线工作人员进行专项培训,明确文明用语和行为规范,做好引导。另一方面,内部公厕的相关指引标识也要精准有效,更加友好。无论是“好好说话”,还是指引友好,都离不开服务理念在整个单位内部无差别的根植和覆盖——要让工作人员明白,服务有需要的群众,是本职工作的一部分,而不是额外负担。(湖北武汉 洪远新 54岁)

## 看图说话 养老一条街可推广

北京西城区新街口街道北草厂胡同的养老街区“吾老·新街”,近期可谓名声在外,每天探访者不断。这条510米长的胡同,集中了老年公寓、父母食堂、银发理发屋、养老服务驿站、社区卫生服务站等12家服务



单位。这些机构通过统一的服务网络相互联动,实现了养老资源协调联动、互联共享,形成了一个完整的老龄友好生态。养老服务不是政府的“独角戏”,而是全社会的“大合唱”。希望更多地方借鉴“吾老·新街”的经验,凝聚各方合力,精准对接老年群体需求,打造小而美的便民服务生态,让养老服务更有温度、更可持续。(河北沧州 赵枚 61岁)

## 街谈巷议

## 以制度推进家政专业化发展

2月28日,南京市十七届人大常委会第二十五次会议正式审议通过《南京市家政服务条例》,明确支持家政服务机构与社区载体融合共享,培育家政服务区域特色品牌,为家政服务业高质量发展按下“加速键”。

家政服务市场为众多劳动者提供了就业机会,对有家政就业、创业意向者来说,是一个重要的发展渠道。然而,家政服务市场也面临着一些挑战:如何赢得客户的口碑,树立良好的品牌形象;如何吸引和留住优秀人才,避免人员流动性过强等问题。《南京市家政服务条例》的通过,既是对当

前市场需求的回应,也是多部门共同努力的成果。它不仅有利于促进消费和就业,还能有效推动家政服务业向更加专业化、规范化的道路发展,激发家政服务业的新活力,最终实现社会效益与经济效益的“双赢”。

由此带来的启发则是,深入观察、精准供给,在消费结构、场景模式与理念上涌动新意,为人们创造更具情感共鸣的体验、更可触及的品质生活,消费者的获得感才会愈发厚实,一个充满生机、热气腾腾的活力城市,也将在蓬勃消费中愈发清晰可感。(江苏南京 梁正)