

首席评论

# 以“延时错时服务”书写有温度的民生答卷

舒朗秋

政务服务大厅里,工作人员延时为企业办理审批业务;7×24小时自助服务大厅,市民可全天候办理身份证补办、营业执照打印等上千个事项……近年来,各地创新推行延时、错时服务举措,推动政务服务从“固定时间”向“弹性时间”转变。国务院此前印发的《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》提出,鼓励各地区政务服务中心开展延时错时服务。近日,记者探访内蒙古、安徽、甘肃等地政务服务中心,近距离感受延时错时服务背后的温度和效能。(12月15日 人民网)

近日,《人民日报》记者探访内蒙古、安徽、甘肃等地政务服务中心,见证一幕幕暖心场景:工作人员主动延时为企业办理审批,7×24小时自助大厅全天候开放,市民随时可办理身份证、打印营业执照……这些看似细微的举措,实则折射出政务服务从“被动等待”向“主动服务”,从“刚性时间”向“弹性机制”的深刻转型。在国务院印发《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指

导意见》的背景下,延时错时服务正成为各地优化营商环境、提升群众满意度的重要抓手,彰显着“人民至上”的执政理念与“服务型政府”的建设成效。

政务服务的本质是服务人、便利人。过去,“朝九晚五”“节假日休息”的固定工作模式,虽符合行政运行规律,却与群众、企业的实际需求存在“时间错配”。上班族请假办事难,企业项目审批等不起,许多“急事”被卡在“非工作时间”。而延时错时服务的推行,正是对这一痛点的精准回应。它打破时间壁垒,将服务延伸至清晨、傍晚乃至深夜,让“上班族”“企业主”在工作之余也能“随到随办”,真正实现了“群众时间”与“政府服务”的同频共振。

更值得称道的是,这种服务模式的创新并非简单的“延长工时”,而是与数字化、智能化手段深度融合,形成“人力+科技”的双重保障。如石家庄市推出的“慧聊速办”系统,市民通过自助机“边聊边办”,仅凭一张身份证即可完成教师资格证补办,系统自动填表、智能预审,平均办理时间从1.5小时缩短至20分钟。这些实践表明,延时错时服务不仅是“时间的延长”,更是“流程的重塑”和“效能

的跃升”。同时,延时错时服务也体现了基层干部的担当与温度。在山东临邑县,上门为盲人群众代办营业执照。这些“干部多跑腿、群众少跑路”的举措,与延时服务共同构建起全天候、全链条、全闭环的政务服务体系。它传递的不仅是效率,更是党和政府与人民群众之间的信任与温情。

当然,推广延时错时服务也需要科学统筹,避免“一刀切”和“形式主义”。应结合各地实际,针对高频事项、重点人群精准施策,合理调配人力资源,保障工作人员的休息权益,实现可持续运行。同时,应进一步推动“免申即享”“极简办”等改革,从源头减少群众办事负担,让服务更智能、更主动。

政务服务没有“终点站”,只有“连续剧”。延时错时服务虽是“小切口”,却撬动了“大改革”。它不仅提升了办事效率,更重塑了政府形象,增强了群众的获得感与幸福感。期待更多地区以“群众需求”为导向,以“数字赋能”为支撑,让政务服务真正实现“不打烊”“不断线”,在高质量发展的新征程上,书写更多有温度、有力度的民生答卷。

漫画新闻



## 依法查处

■记者从北京市网信办获悉,为进一步规范网络名人账号信息传播秩序,近期北京市网信办启动“清朗北京·网络名人账号乱象整治”专项行动,指导网站平台重点整治煽动群体对立、宣扬不良价值观、扰乱网络生态、违规账号变相复出、逃避税收监管等突出问题,发现并查处了一批网络名人账号。

新华社发 王鹏 作

第三只眼

## 别让“速成陈皮”损害“匠心产业”

汪昌莲

12月15日凌晨1时许,广西钦州市浦北县市场监督管理局发布情况通报。通报称,12月14日20时,央视《财经调查》栏目报道涉及该县有关陈皮经营主体生产销售“速成工艺陈皮”等问题。浦北县委、县政府高度重视,第一时间成立由县市场监督管理局牵头,公安、农业农村、工信等部门参与的联合调查组,对报道涉及的经营主体开展全面调查,并已采取封存相关物品、固定证据等措施。(12月15日《北京晚报》)

陈皮,这一承载着千年中医药智慧,与岭南饮食文化的地道药材,素有“一两陈皮一两金,百年陈皮胜黄金”的美誉。广东新会陈皮更是凭借其独特的地理环境、传统炮制工艺和时间沉淀,成为国家地理标志产品,是地方特色农业与文化的重要名片。然而,随着市场需求激增,广西钦州市浦北县一些商家为追逐短期利益,推出“速成工艺陈皮”,通过高温烘烤、化学处理、人工染色等手段,将普通柑皮在数天或数月内,“加工”成看似陈年的陈皮,再贴上广东新会陈皮的标志。这种行为不仅欺骗消费者,更严重损害了地方特色产业的根基,亟须引起重视与反思。

“速成工艺陈皮”的泛滥,本质是急功近利的商业思维对传统工艺的侵蚀。真正的陈皮,讲究“三时采皮,自然陈化”,需经历多年晾晒、仓储、翻晒等繁琐工序,靠时间与气候共同作用,才能形成其特有的香气与药效。这一过程无法速成,也正因此,优质陈皮才具有高附加值。而“速成陈皮”以工业化手段模拟陈化外观,却无法复制其内在品质。消费者以高价购得“伪陈皮”,不仅无法获得应有的养生功效,更可能因化学残留危害健康。长此以往,消费者对“陈皮”整体品牌产生信任危机,最终殃及真正坚守传统的生产者。

更深远的影响在于,这种乱象正在瓦解地方特色产业的可持续发展根基。新会陈皮产业的发展,依赖的是“地理标志+传统工艺+时间价值”的核心竞争力。一旦市场被“速成品”充斥,价格体系被扰乱,优质优价机制失灵,守法经营者反而难以生存。农户可能放弃传统晾晒方式,转向短平快的加工模式;企业则可能减少对品质的投入,转而比拼“包装”与“噱头”。如此恶性循环,将导致产业空心化,传统技艺失传,地方特色名存实亡。

保护地方特色产业,必须从源头治理“速成工艺”乱象。首先,监管部门应尽早制定陈皮生产标准,加大执法力度,明确“陈皮”定义与陈化年限标识规范,严厉打击虚假宣传与劣质产品。同时,应推动地理标志保护升级,建立可追溯体系,让消费者能通过扫码等方式了解陈皮的产地、年份与加工方式。再者,行业协会应发挥自律作用,制定行业公约,推动优质优价的市场机制。此外,还需加强公众科普,提升消费者对传统工艺价值的认知,引导理性消费。

陈皮之“陈”,不仅是时间的沉淀,更是文化的积淀。我们不能让“速成”二字,稀释了这份厚重。唯有守住品质底线,尊重传统工艺,才能让地方特色产业在现代化浪潮中行稳致远,真正实现“小陈皮,大产业”的可持续发展。

百姓看法

## 既收会员费又抽佣 该给货运平台立规矩了

孔德淇

数据显示,2024年我国网络货运市场规模已突破930亿元,发展势头迅猛。然而,快速增长的背后也暴露出计价模糊、车辆信息混乱等问题,这些问题影响了消费者的货物运输体验。为什么消费者在平台下单后,实际服务与预期常常不符?货运司机又为何不断抱怨收入缩水、平台抽成不透明?来看央视记者的调查。(12月14日 央视新闻)

网络货运平台通过信息聚合降低物流成本、提升运输效率,一度实现司机与平台的共赢。但如今“会员费+抽佣”的双重收费,让司机群体不堪重负。有货车司机表示,不买会员抽佣高达15%且日接单限2单,买了会员每单仍被抽成8%。上述模式本质是平台利用信息垄断地位,将运营成本转嫁给司机群体。更有甚者,有的平台以“市场化定价”为借口,将计价规则、抽佣基数、浮动比例、附加费用等关键信息设置成不透明,司机只能被动接受结算结果,却无法知晓收入如何核算。利益分配的严重失衡,早已背离了平台经济降本增效、互利共赢的初衷,沦为单向利益收割。

双重收费的逐利逻辑,正在引发整个货运生态的连锁反应。平台重收费轻服务,导致司机资质审核流于形式、车辆信息不符、临时加价等问题频发。司机收入空间被压缩,部分人通过违规加价、超载运输弥补损失,进一步加剧了市场混乱。而货主则陷入“付费难获应有服务”的困境,半年内相关投诉量已近1.5万条,行业信任受损,物流数字化升级受阻。

整治网络货运平台乱象,不能仅靠“约谈”的短期震慑,需要构建监管兜底、平台自律、行业协同的

长效机制。当前,中国道路运输协会已组织满帮、货拉拉等主流平台签署《自律公约》,明确要求公开计价规则、降低过高抽成,但更需监管部门将其转化为强制性标准。一方面,尽快出台行业规范,要求平台全面公开计价规则、抽佣比例等信息,确保收费透明化、可追溯。另一方面,建立算法备案审查制度,畅通投诉举报渠道,对恶意压价、资质审核不严、纠纷处理低效等行为加大处罚力度,让监管长出“牙齿”。

作为生态主导者,平台更应摒弃“逐利至上”的短视思维,将利润点转向服务创新。这既符合行业发展规律,也是政策导向的明确要求。部分平台已通过优化算法降低长里程订单抽佣,并探索往返单匹配机制减少司机空驶成本,保障司机收益的同时,提升了平台粘性。下一步可持续探索“基础+增值”收费模式,让会员费对明确权益,抽佣与服务质量、安全评级挂钩,形成服务越好、收益越高的正向循环。

行业协会更需发挥协同作用,完善自律公约,实行“失信联合惩戒”;推动建立司机权益保障体系,明确平台与司机的劳动关系界定、职业伤害保障和纠纷调解机制,让司机群体有依靠、有尊严。此外,还可联合第三方发布运输成本指数,建立过低运价阻断机制,从源头遏制恶性竞争。

网络货运连接着生产与消费的“最后一公里”,关系着万千司机的生计与无数企业的运营。平台的健康发展,离不开对各方权益的尊重与保障,更离不开对“降本增效”行业初心的坚守。只有不再执着于短期收费利益,而是聚焦技术创新与服务升级,才能真正释放平台经济活力,让网络货运成为推动物流降本增效、促进实体经济发展的力量。