

## 公共服务“随人走” 让流动人口安心留城

□王琦

近日,国新办举行国务院政策例行吹风会,介绍近日印发的《关于推行常住地提供基本公共服务的实施意见》有关情况。《实施意见》是国家层面首次围绕常住地提供基本公共服务出台的专门文件,聚焦人民群众关心的随迁子女教育、住房、社保、就医、就业和兜底性服务等六个方面,提出了务实可行的举措。(5月27日《人民日报海外版》)

过去很长一段时间,基本公共服务与户籍深度绑定,教育、住房、社保、就医等核心资源,几乎都以户口所在地为锚点进行配置。人可以流动,服务却被锁在原地。我国长期在城镇居住但未落户的群众超过2.5亿人,这种“半市民化”状态,既是对个体尊严的消磨,也是对城市治理效率的损耗。

《实施意见》首次从国家层面系统回应了这一庞大群体的现实需求,是对“人在哪里,服务就跟进到哪里”这一常识的正式确认。其核心理念,是将公共服务的供给依据从“户籍”转向“常住”。这一转变看似简单,实则牵一发而动全身。文件聚焦随迁子女教育、住房保障、社会保障、医疗卫生、就业服务和兜底保障六大领域,每一项都直指痛点。政策的价值,不在于描绘美好图景,而在于正视现实落差,并提供可操作的解决方案。

值得关注的是,文件明确不设置学历、职称、纳税贡献等条件,这一表述尤为关键。过去,不少城市在享受公共服务时暗含筛选逻辑——你得够格才能享有。这实质上是将公共服务异化为一种奖励,而非权利。公共服务的本质是兜底、均等、保基本,它不应成为筛选人才的工具,更不应成为排斥普通人的门槛。此次明确排除附加条件,是对公共服务属性的一次重要纠偏。

文件的另一亮点是不搞一刀切。人口流入城市与人口流出城市面临的问题截然不同:前者是供给不足,后者是资源闲置。因城施策、分类实施,既尊重了区域差异的客观现实,也避免了政策执行中的简单化倾向。

推进公共服务“随人走”,本质上是在回答一个问题:城市的公共资源,究竟为谁而建?如果一座城市的GDP增长依靠的是外来劳动者的汗水,那么这座城市的学校、医院、保障房,就理应为他们敞开大门。这不是施舍,而是权利;不是恩赐,而是义务。

2.5亿人的基本公共服务“随人走”,最终指向的是一种更公平的城镇化。让流动人口安心留在城市、全面融入城市,不仅关乎个体命运,更关乎城镇化能否真正从量的扩张走向质的提升。公共服务“随人走”,是应有之义,也是必由之路。

## 驾驶时长做“减法” 还需权益保障做“加法”

□苏阅涵

近日,网约车“8小时限驾”成为舆论热点。根据公安部发布的《机动车驾驶证申领和规定》,客运机动车驾驶员在24小时内累计驾驶超过8小时将被认定为疲劳驾驶,并将于6月1日起施行。按照这一规定,网约车从业者的单日驾驶时长似乎被划定了红线,引发行业内外广泛关注。

必须指出,这一规定本身传递的政策善意是清晰的。疲劳驾驶被视为马路的“隐形杀手”,是导致严重交通事故的重要因素之一。对网约车行业而言,司机高强度、超长时间的运营状态早已是不争的事实,日均工作十余小时的情形十分普遍。以法规的刚性约束推动从业者“强制关机”,直接目的是保障公共安全与司机身心健康,其正当性与必要性无可置疑。

然而,理想的政策初衷与现实处境之间,存在着一个不容忽视的落差。对许多网约车司机而言,“多劳才能多得”是在行业竞争中生存下去的现实逻辑。一旦每日驾驶时间被严格限制在8小时以内,不少司机的收入将出现明显下滑。在车辆租金、运营成本等刚性支出的压力之下,单纯压缩时长而不做其他配套安排,可能迫使一部分从业者通过切换平台等方式规避监管,反而增加了新的安全风险。这种情况下,政策的效力不仅可能被削弱,还容易陷入“上有政策、下有对策”的博弈困局。

应当看到,网约车司机之所以超时工作,并非简单的不愿意遵守规则,而是运力饱和、单价走低、平台抽成偏高等行业矛盾长期积累的结果。在这套复杂的利益链条中,司机往往处于最末端也最被动的位置。如果不从根本上理顺行业的定价机制与利益分配结构,仅仅依靠在驾驶时长上做“减法”,很可能无法真正解决问题,反而让司机的生存处境更加艰难。

正因如此,为驾驶时长立规只是第一步,更关键的是做好权益保障与行业生态的“加法”。遏制平台恶性竞争,建立更透明公正的收益分配机制,推动全职司机获得更稳定的劳动保障,这些远比简单的“一刀切”更为迫切。司乘安全必须守住,司机的合理收入同样需要被看见。唯有在这样的平衡中找到答案,一项出于善意的新规才不至于在落地过程中偏离本意,变成重压之下又一道无解的难题。

## 听懂咱厝话 服务更贴心

□曾于里



近日,市行政服务中心管委会正式推出政务服务数字人“小泉”2.0版本。此次升级中引人注目的一点是,突破了方言识别的限制,群众可以用闽南语来表达诉求,“小泉”2.0能够听得懂。“听懂咱厝话”的背后,折射出AI时代的治理逻辑之变。

以前的政务信息化主要是把线下柜台搬到网上,群众要自己去查找、按图索骥,本质上还是人找服务。“小泉”2.0由原来的被动应答转变为现在的主动智能。通过构建用户历史办件数据模型,它在对话首页就能自动生成个性化的快捷办事推荐列表,实现了“未问先推”。例如,对于曾经办理过不动产登记手续的群众,系统会主动提供房产证明打印、过户流程指导等服务,政务服务检索查找效率因此提高大约50%。从人找服务到服务找人,是服务型政府建设过程中,用户视角的真正回归。

在社会数字化转型的过程中,怎样防止一部分人被落下,是检验治理成色的试金石。对于习惯用闽南语交流的群众、特别是老年人来说,对着机

器说一口字正腔圆的普通话,难度系数可不小。“小泉”2.0依靠DeepSeek大模型的语音识别和语义理解能力来突破方言识别的难题,让群众能够使用闽南语直接表达办事需求,政务交流也由原来的“说标准普通话”变成现在的“说咱厝话”,技术开始真正下沉到地方的语言土壤之中。另外,“小泉”2.0利用大模型的自然语言处理能力,可以识别出模糊表述,并进行多轮场景化的追问,它还内置了智能纠错和补充的功能,当群众出现口误或者表述不清楚的情况时,系统可以在对话中理解到用户的真正意思,有效地降低由于表达不准造成的重复操作。当系统学会像人一样去倾听、去追问、去理解,政务服务的面孔就不再是刻板的、机械的,而是可沟通、可协商的,更加高效也更贴心。

面对不断更新的政策细则与部门规程,如果一个政务服务智能助手的知识陈旧或者回答问题不准确,再好的交互界面也会沦为形式主义。“小泉”2.0带来的另一个重要变化,是从“静态储存”走向“智能涌流”。通过全面梳理法律法规、办事指南,精细化分析业务部门、所需材料、审查要点等关键信息,“小泉”2.0能够对知识库内容进行智能解析和智能检索,而不是刻舟求剑。它还建立起智能知识库的动态维护机制,及时吸纳新的政策变化和业务调整,并嵌入知识体系当中,保

障问答指引的时效性,群众办事的确定性多一分,心中的踏实就多一分。

技术的进步是没有尽头的,政务服务的提升也没有尽头。从“小泉”2.0出发,未来的治理逻辑还将向更深处延展。一方面,要在个性化精准服务与数据安全、隐私保护之间,找到更稳妥的平衡点。另一方面,智能服务的能力边界还可以继续拓展,比如知识库的动态更新是否可以和各个职能部门的业务系统进行更深的协同,使得政策一出台就可以同步解析、同步回应?也应当指出的是,不管人工智能怎么发展,政务服务的本质始终是对人的关怀,大力推进智能化的同时,也要给那些不适应、不方便使用智能终端的人群保留畅通的人工服务渠道。

在人工智能大潮汹涌澎湃的背景下,“小泉”2.0的上线只是地方政务服务创新的一朵浪花,但是它所反映出的治理逻辑变化意义重大。从人找服务到服务找人,从讲标准语到听咱厝话,从“静态储存”到“智能涌流”——这些变化的实质,是将政务服务拆解成一个个具体的需要、习惯和感受,并用技术的柔软去照亮它们。这是政务服务在AI时代的宝贵进阶,也是一座城市治理现代化的生动体现。



## AI收费

□本期主持:吴志明

日前,智能助手“豆包”公布订阅收费价格,测试阶段月费最高达数百元。对此,有网友认为,收费可支撑算力与研发投入,最终让用户获得更专业的高质量服务。也有网友认为,收费未必能提升服务,可能导致免费版服务降级,引发用户流失。对此现象您怎么看?

### 本末倒置 降低体验

①谢先莉:收费未必能带来服务升级,反而可能因免费版缩水而流失用户。当前许多AI产品尚未形成不可替代的竞争壁垒,用户忠诚度建立在便捷与性价比之上。若急于收费,厂商或将资源倾斜至付费版,导致免费版体验下降,削弱产品口碑。一旦用户失去免费试用的动力,将转向更开放的替代品。真正健康的模式是在免费与付费间找到平衡,用增值而非降级来赢得长期信任。

②汪恒:盲目推行收费难以真正提升服务质量,容易出现本末倒置的情况,平台易将重心放在盈利创收上,忽视技术打磨;如果刻意降低响应速度与回答水准,变相逼迫用户充值付费,长久下去会损害用户体验,打破普惠便民初衷,极易引发普通用户反感,造成大量用户流失。另外会抬高大众使用门槛,阻碍人工智能普及推广,不利于行业聚拢人气、稳步发展。

③刚柔:曾经打着免费旗号的AI助手,如今悄悄挂上价签,让不少用户感叹红利变味。免费时代积累的用户信任,正被逐利逻辑稀释。更令人担忧的是,收费未必带来服务质量跃升,反而可能让免费版沦为“阉割版”,逼迫用户为基本体验买单。若收费只是转嫁成本而非创造增量价值,那么流失的不是用户,更是行业来之不易的公众好感。

### 精准筛选 保障发展

④摇摇:AI收费是产业走向成熟的必然选择。大模型算力成本、模型迭代均需巨额投入,长期烧钱接流量难以为继。收费模式为厂商提供稳定现金流,最终让用户获得更专业、更可靠的服务。历史上,云存储、在线音乐等均经历过类似转型,最终付费服务普遍提升了行业标准。因此,理性定价的订阅制有助于筛选低价值需求,推动AI助手从玩具走向工具,真正服务专业用户与企业场景。

⑤平桥:豆包上线付费订阅,一时间“割韭菜”的质疑声充斥网络。这样的舆论反应并不意外,在互联网免费模式浸润下,很多人习惯了各类服务无偿使用,却渐渐遗忘了最朴素的商业常识:商家提供免费服务是情分与情怀,用户为优质服务付费,才是理应符合的商业本分,我们不该把一时的免费馈赠,当作永恒不变的理所应当。

⑥汪志:AI收费的核心优势是保障服务质量与可持续发展。付费模式让平台更有资金投入技术研发,避免免费产品的功能阉割、体验卡顿等问题。同时,还能提供更完善的售后与技术支持,保障数据安全与隐私保护。付费也能筛选用户,提升服务匹配度,形成“研发投入—优质服务—用户付费”的良性循环,让AI技术更稳定、专业地满足个人与企业的核心需求。

### 合理分层 兼顾平衡

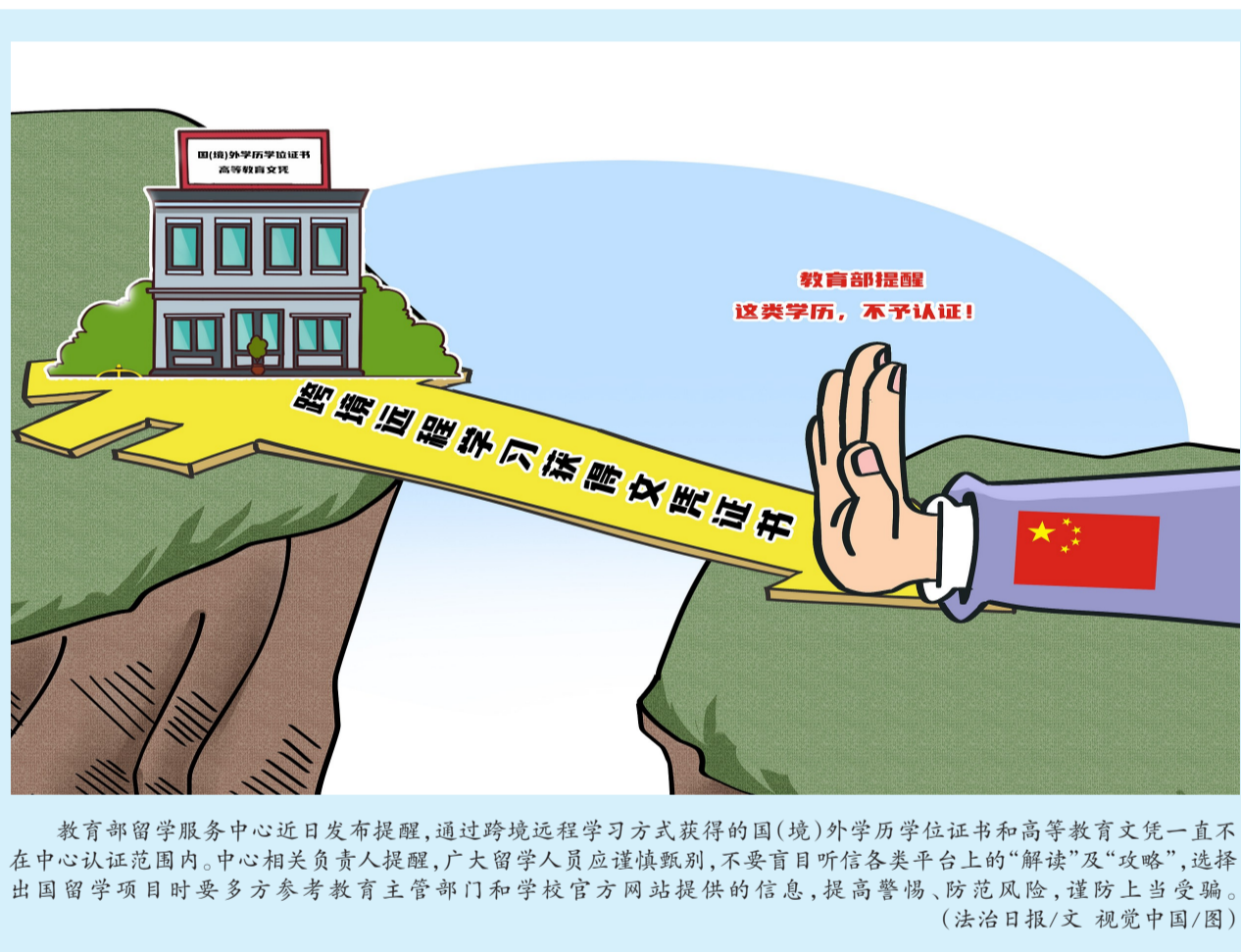
⑦棒棒糖:面对AI收费,用户与平台都应保持理性态度。用户不必盲目跟风充值,应结合自身实际需求做出抉择,轻度使用者坚守免费渠道,深度使用者权衡效率价值后理性开通。平台需精准划分服务层级,平衡商业盈利与大众普惠,坚守基础日常服务免费,仅对专业功能设置合理费用。让AI收费贴合市场实情,兼顾平台发展与用户切身利益,实现多方共赢。

⑧齐振松:此次“豆包”收费引发的争议,本质是用户对AI服务“性价比”的审视。未来,AI企业需要在商业化与用户体验间找到微妙平衡:既不能因追求短期利润而透支用户信任,也不能因过度依赖免费模式而陷入发展困境。或许,分层付费模式、免费基础功能+付费增值服务等服务灵活方案,能成为兼顾商业利益与用户需求的破局之道。

⑨鹿台一卒:AI收费是行业发展的必然趋势,但绝不能一刀切,分层分类、精准施策才是兼顾产业发展与大众权益的最优解。应当保留免费或低价通道,守住科技普惠的底线。总之,AI商业化与普惠性并非对立。建立差异化收费体系,让商业付费支撑产业升级,让免费普惠惠及民生大众,方能实现行业发展与全民共享科技红利的双赢。

### 下期话题

不会写代码的人,借助AI工具,花几小时就能“手搓”出一款App,有人因此收入数十万元,产品上线4小时就登顶付费榜。从“手搓”机械臂、“手搓”飞机到“手搓”仿生机器人,一股“手搓”风潮正悄然兴起。“手搓经济”看似火热,但真的让创业变容易了吗?下期茶座,邀您聊聊“手搓经济”这个话题,您可在“温陵茶座”新浪微博留言,也可加入QQ群299935398参与讨论。



教育部留学服务中心近日发布提醒,通过跨境远程学习方式获得的国(境)外学历学位证书和高等教育文凭一直不在中心认证范围内。中心相关负责人提醒,广大留学人员应谨慎甄别,不要盲目听信各类平台上的“解读”及“攻略”,选择出国留学项目时要多方参考教育主管部门和学校官方网站提供的信息,提高警惕、防范风险,谨防上当受骗。(法治日报/文 视觉中国/图)

## 为超龄劳动者撑起法律“保护伞”

□吴志明



近日,人社部联合五部门出台《超龄劳动者基本权益保障暂行规定》,规定自7月1日起施行。这是我国首部明确超龄劳动者权益的专门规章,填补了我国现行劳动法律制度的空白,为超龄劳动者撑起权益“保护伞”,彰显了民生温度与法治进步。

所谓超龄劳动者,是指超过法定退休年龄且仍在就业的劳动者。随着我国人口老龄化程度持续加深,劳动年龄人口逐年减少,传统人口红利逐渐减弱;同时随着医疗和生活水平提升,老年群体身体素质明显改善,越来越多人希望继续参加社会劳动,发挥经验优势,实现自我社会价值。这些超龄劳动者成为补充社会劳动力的重要力量,为稳就业、稳产业提供了人力支撑。

超龄劳动者就业群体虽然规模庞大,却长期处于法律保障的灰色地带:现行《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》主要覆盖适龄劳动者,超龄劳动者大多被划归劳务用工范畴,沦为劳动保障的“边缘群体”,劳动报酬、工伤、休息权等核心权益缺乏明确法律依据,因此导致的相

关维权事件屡见不鲜。

新规细化了四大核心权益,实现对超龄劳动者精准兜底保障:薪资方面,明确劳动报酬不得低于当地最低工资标准,要求用人单位按月足额以货币形式发放,杜绝拖欠、克扣、实物抵薪等违规行为;作息方面,结合老年劳动者身心特点,原则上不安排超龄劳动者加班,确需加班的必须严格遵守法定规则,杜绝过度用工;安全保障方面,强制要求用人单位适配岗位劳动强度,落实职业安全培训,依法为超龄劳动者缴纳工伤保险,破解超龄务工人员工伤认定难、赔付难的痛点。同时,针对超龄劳动者社保缴费难题,新规优化缴费机制,允许个人或协商后由单位代缴,打通社保权益延续的通道。

此次新规的核心突破,在于摒弃了“唯劳动关系论”的传统判定标准,立足事实劳动确立保障原则,明确超龄劳动者依法享有劳动报酬、休息休假、劳动安全卫生、工伤保障等基本权利。规定首次以专项规章形式,将超龄劳动者群体纳入制度化、规范化保护体系,填补了超龄劳动保障的法治空白,完善了多层次劳动保障体系。

同时新规创新用工模式,兼顾权益保障与市场适配,明确了用人单位与超龄劳动者的权利和义务,构建起“法定底线强制保障、其余权益自愿约

定”的灵活治理模式,既守住劳动者基本权益底线,又尊重了市场用工规律,避免过度规制加重企业用工负担,为企业灵活聘用超龄劳动者提供清晰制度指引,实现劳动者权益保障与市场灵活用工双向平衡。

更进一步看,新规的落地实施,不仅是对个体劳动者权益的守护,更是积极应对人口老龄化、优化就业生态的重要举措。新规通过制度兜底保障,解决超龄劳动者就业的后顾之忧,有利于进一步释放银发就业潜力,缓解部分行业用工缺口,推动银发经济、灵活就业形态健康发展,为社会经济发展注入持久人力动能。

当然,制度的生命力在于执行,想要让新规真正从纸面条文转化为实打实的民生举措,各地相关部门需做好落地宣传工作,建立常态化联合监管机制,开展专项执法检查,严查违法行为,提升企业违法成本;同时畅通投诉、维权渠道。企业更要主动扛起主体责任,严格对照新规要求规范用工管理。唯有多方合力、久久为功,才能让制度红利惠及每一个超龄劳动者,让老有所为、老有所保成为稳定的社会常态,以法治温度护航银发就业、助力社会高质量发展。