



曾被断言“再无活路”的大巴车“翻红”了 接得住需求才能赢市场

□王志高

你有没有发现,身边的汽车客运变了——上车点不再是客运站,地铁口也能便利乘车;线路也不再固定,灵活到能提供“门到门”专属服务……日前发布的《中国定制客运发展报告(2025)》显示,“十四五”时期,定制客运线路数量年均增长36.9%。截至去年底,全国约3600家班车客运企业开通超1.1万条定制客运服务线路,同比增长约25%。数字背后,一度被高铁“判死刑”的道路客运正以倔强姿态回归。曾被断言“再无活路”的大巴车,凭什么“翻红”?(8月22日 人民日报)

传统客运的弱点不在速度,而在模式僵化。多年来,道路客运企业守着“定点、定线、定车、定时”的旧模式,乘客不得不不在“出发地—车站—目的地”之间反复折腾。比快,比不过高铁;比方便,比不过网约车。两头不占,自然被市场抛弃。

定制客运做的第一件事,就是把这套逻辑彻底翻转——从“车进站、人归点”,变为“门到门、点到点”。这不仅是服务升级,更是思维层面的范式转换。京津冀定制快巴打通三地行政壁垒,获准使用公交专用道,12条主线、60条支线全面铺开,日均客运量突破1万人次。乘客从家门口上车,直达工作地或商圈,中途不再折腾。这种“门到门”的便捷,恰恰击中了通勤族每天面对“最后一公里”难题的痛点。

第二件事,是用互联网数据重新定义线路和运力。传统客运凭经验定线路,定制客运则凭需求定线路。滴滴联合西双版纳打造主题巴士,年承运超38万人次;浙江丽水“就医专线”精准服务老年人往返医院的需求。2025年,仅京津冀定制快巴等9家平台便整合1495户企业运力,设置9.89万个社区级停靠点,完成客运量超7800万人次。乘客用脚投票,选择了更安全、更规范的出行方式。

第三件事,是数字化降本带来的价格优势。传统客运最大的成本包袱是场站——庞大的客运站、固定的发车场、高昂的维护费,最终都转嫁到票价上。成渝便民快巴甩掉这些包袱,在地铁枢纽、居民区、商圈灵活设站,换上新能源车降本,将省下的成本反哺为低票价。恢复运营一个多月,累计运输乘客近8万人次,上座率超80%。事实证明,在高铁的“快”之外,市场始终需要大巴车的“省”与“近”。

把三件事放在一起看,定制客运的“翻红”本质上是一次供给侧的结构性改革,把道路客运从“运输服务”重新定义为“出行解决方案”。高铁承载远行效率,大巴车满足多样生活,二者不是替代关系,而是分层互补。市场从未抛弃大巴车这个形态,只是需要它换个活法。

大巴车这次“翻身”,给所有传统行业提了个醒:技术会换代,但“听人说话”这件事永远稀缺,谁先接住真实需求,谁的路就越走越宽。

立规矩 让AI客服找准位置

□徐建辉

为规范人工与智能客服协同流程,我国首个聚焦人工客服与智能客服协同机制的国家标准《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》将于9月1日起实施。

网购出了纠纷,想找人说个理,翻遍App却找不到人工入口;对着AI客服连发十多条“转人工”,它只会用机械的语调反复安抚:“我理解您的心情。”理解之后呢?问题依旧悬在半空,消费者却在算法的迷宫里耗尽了耐心。眼下即将施行的国家标准,让苦恼而无奈的消费者们看见了曙光。

AI客服的初衷,本是利用技术降低服务成本、提升响应效率。在标准化咨询场景中,它确实发挥了积极作用,但也被一些企业当作“挡箭牌”。AI客服开始被委以它不该承担的角色——用循环回复消耗用户的维权意志;用“已读乱回”将投诉拦截在人工服务之外;甚至擅自作出承诺,事后却以“AI回答不代表公司立场”一推了之。

AI客服“装疯卖傻”,人工客服“装聋作哑”,这是一种危险的异化。技术本应成为连接企业与消费者的桥梁,却人为地造成了一堵墙。墙的那头,是企业躲闪的身影;墙这头,是消费者被消磨的信任。

AI客服要有“活人感”,人工客服不能“玩消失”。即将实施的国家标准,正为此“人机协同”划定清晰的边界。入口要清晰,不能层层隐藏;分工要科学,复杂纠纷必须及时流转人工;切换要顺畅,不能让消费者来回复述。这些要求,看似在规范技术应用,实则在守护一个朴素的底线:无论服务者是人还是机器,消费者的权益都不该被算法架空。

技术的温度,取决于用它的人。愿国家标准实施之后,那道“转人工”的门,不再是一道解不开的谜题;愿每一次求助,都能得到真诚的回应,而非算法的回声。这才是服务业智能化、数字化该有的模样。

让教育公平照亮每一间教室

□黄祖祥



中国晚报优秀专栏

秋季新学期将至,近日泉州市教育局出台小学一年级新生均衡编班工作新规,全市所有公办、民办小学统一依托泉州市教育入学“一件事”平台均衡编班模块开展分班工作,以智能化系统规范分班流程,以标准化流程、全流程公开可追溯机制推动生源、师资双向均衡配置,让新生分班真正实现公平、透明、可监督,为广大家长卸下“择班焦虑”的心理包袱。

以往每逢升学季,“打听好老师”“调到好班级”成为很多家长的选择,在“择校热”逐步降温之后,“择班焦虑”又悄然成为不少家庭的心头大患。部分家长耗费大量时间、精力、人情追逐所谓“明星班级”,不仅加剧家庭教育内卷,也破坏校园内部教育生态。

近年来,泉州持续推进义务教育阶段均衡编班改革,这不仅是分班流程的迭代革新,更是重塑教育生态的重要之举,推动家庭、学校、社会携手共筑公平而有温度的基础教育环境。但在落地实践过程中仍存在不少痛点,比如部分学校分班流程不够规范透明,分班规则、师资配置不对外公

示,人为留下人情操作空间;优质师资过度集中于个别班级,造成班级之间教学力量失衡,客观上催生家长想要“择班”的现实动机等。

此次泉州出台小学一年级新生均衡编班工作新规,正是直击以往编班痛点,呈现出标准化、智能化、规范化等多重亮点,推动均衡编班从原则转向刚性、可落地执行的制度规范,引导全社会更加科学理性看待基础教育,共同守护教育公平的发展方向。

以安全感破解不确定性,消解社会层面的择班焦虑。很多家长执着“择班”,本质上是渴求一份确定性,希望自家孩子能够遇到耐心负责的老师、拥有温暖积极的班级氛围。要让家长的这份安全感落地,各学校不能只做好编班这一道程序,更要搭建及时畅通的家校沟通渠道。面对新生入学遇到的各类适应难题,班主任和校方都要协同跟进,让家长的担忧无处可说、有人可找、有机制可托底。与此同时,家长也要更新教育观念,理性放下“择班焦虑”。家长应当明白,一年级是孩子校园启蒙的关键时期,习惯养成、品格培育比追逐所谓“名师”更加重要,老师的耐心陪伴、科学引导、家校协同,远比“明星班级”的标签更能影响孩子成长。与其过度纠结孩子分到哪个班级,家长不如把精力放在家庭陪伴,配合学校做好孩子入学适应,着重培养孩子的专注力、规则意识与良好习惯,守好家庭教育责任阵地的教

育主管部门也要强化督导问责,畅通监督举报渠道,对违规调班等行为严肃查处,守住制度红线,把均衡编班全过程晒在阳光下。

以公平性破解“抢名师”内卷,实现师资科学均衡搭配。好老师的影响始于知识,却远不止于知识,还有品格熏陶与精神滋养等。教育质量从来不是依靠个别明星老师支撑,而是来源于整个学校教师团队的整体素养、教研水平与校园文化。均衡编班,就是要打破“抢名师”的内卷怪圈,把“碰运气分到好班”的偶然性,转化成制度保障的确定性。各学校要综合教师年龄、业务能力、教学经验、综合素质等因素,科学组建各班教学团队;采用骨干与新手搭配模式,避免优质师资集中扎堆,保障每个班级都拥有结构合理的教学力量。唯有让每一名入学新生站在同一起跑线上,平等享受学校的师资资源,才能把家长从“择班博弈”的内耗中解放出来。

一所学校最大的底气,从来不是某一位明星老师,而是每一位老师都在用心对待每一名学生。这份发自内心的教育初心,远比任何“明星班级”更值得信赖。当制度守住公平底线、学校筑牢育人根基、家庭回归理性陪伴、社会减少教育内卷,每一名新生都能踏上温暖平等的校园新旅程。



国家标准化管理委员会近日发布首个化妆品强制性国家标准《化妆品安全通用要求》,将于2028年正式实施。过去,个别化妆品的禁用物质、限用原料等界定宽泛,存在一定安全隐患。特别是儿童的皮肤屏障功能、免疫系统等均处于发育阶段,抵抗力低于成人,儿童用妆安全受到家长的关注。此次发布的新国标比国际通行的ISO标准对儿童保护的范围更广、要求更严。消费者挑选儿童化妆品时,要注意看产品标签上是否标注儿童化妆品标志——“小金盾”,如果没有该标志则应拒绝购买。

(人民日报/文 视觉中国/图)

让座之争,不应成为一道社会考题

□周培尧



近日,江苏一趟列车上,两名女孩买下三张相邻硬座,一张放了行李零食。一名无座女乘客想坐这个座位,遭拒后找到列车员调解,称“大家都在一个车上,互相体谅”。列车员回应:“座位是她们的,跟我说没用。”事后12306确认:座位使用权归购票者,他人使用须征得同意。此事经部分媒体报道后,“买票占座放零食”事件连日登上热搜。

针对这起事件,支持者认为,花钱购票就该拥有完整使用权,放零食是个人自由,拒绝他人落座并非霸座,而是正当行使权利。反对方则表示,铁路属公共交通资源,一人多票挤占运力,尤其在高峰期会让真正需要座位的旅客买不到票,有失公平。公说公有理,婆说婆有理,使得让座之争陷入无解的状态。

细究起来,两种观点之所以会发生激烈碰撞,是因为现行的票务规则在“一人是否可以多座”“已检票未上车座位是否回收”等规定上存在模糊地带,才使得大众的情绪宣泄有了空间,导致事件蔓延为公共议题。

近年来,在火车、高铁上要求让座

的事件屡见不鲜。2022年,“男子在动车上请人为孕妇让座”一事引发热议;2023年,“母亲带病儿买3张票被骂哭”成为社会热点;2025年,一则“男子高铁请求让座被霸气回怼”的视频又登上热搜。在舆论场上,每一次面对让座纠纷,多数网友支持“让座是情分,不让座是本分”这一观点,但此次的“买票占座放零食”事件,却带来新的议题,那就是一个人能否买多张票占用多个座位?运力紧张时是否要限制类似行为?让座之争,由个案变成一个剪不断、理还乱的社会考题。

火车、高铁已成为大众日常出行的交通工具,作为一个流动的公共空间,它对国人的公共意识也提出新的要求。当部分人还没有培育起与之匹配的行为自觉时,就需要时间去磨合与调适,方能取得共识。就像高铁设立“静音车厢”、开展“宠物托运”,这些从无到有的精细化服务供给,正是尊重旅客差异化需求并建立新契约的良性过程。因此,面对“买票占座放零食”这一新问题,也应在兼顾规则与道德情感的同时,及时定分止争、合理划清各方的权利边界,才能避免激化社会情绪,占用公共资源。

8月21日,中国铁路成都局集团有限公司对“买票占座放零食”事件作出新的回应称:“此次事件中,对应006号

席位的旅客未检票乘车,已放弃其本次列车正在运行区段席位使用权,另两名旅客也不能占用和处置该席位,列车工作人员应根据现场实际情况协调处置。”这一回应,虽提及了公共资源的合理利用,却因回避了舆情的核心争议,引发了二次讨论。

当事件进行至此,我们不得不反思,应当由规则解决的问题,为何常常出现细节被放大、情绪被点燃、讨论失焦的状况,最终导致片面意见压倒了公共价值,而大众真正关心的问题,却难以得到推进与解决的状况。公共空间中,规则从来都是社会运行的基石,一个健康的舆论生态从不排斥争论,而要使争论始终围绕公共价值的真问题展开,进而转化为寻求共识的正向动力。这就要求主管部门既能凝聚社会共识,又能优化公共决策,兼具智慧与同理心。

让座之争,不应成为一道社会考题。作出判断与决策前,充分兼顾规则底线与公共需求,及时公正地守护好每个人的权利边界,方能使其成为大众公共意识提升、社会公共资源分配优化的契机。唯有如此,这场争论才具有现实的价值。



假“护剧”真敲诈 重拳打击

●热门剧集刚定档上线,就有大量账号集中发布负面内容造势,等舆论发酵后再坐等影视方上门付费删帖——近日,杭州市公安局破获全国首起以“护剧”为名实施网络舆情敲诈勒索的案件。(8月22日 中国新闻网)

曲征点评:长期以来,影视行业深陷“口碑焦虑”,宣发高度依赖网络舆论。面对集中爆发的负面舆情,多数从业者选择花钱消灾、私下妥协,这种纵容让黑产团伙愈发肆无忌惮。此次破获案件的意义在于从司法层面划定了清晰红线,打破了行业灰色潜规则。以往不少类似乱象游走在法律边缘,被模糊定义为普通自媒体营销纠纷。而本案明确将“自创负面舆情、借机索财”的行为定性为敲诈勒索,精准戳破了“护剧服务”的伪装,让流量作恶、舆论敲诈的行为无处遁形。网络舆论不是可以交易的商品,流量更不是谋取私利的工具。整治此类乱象,既要依靠司法重拳打击黑产团伙、斩断利益链条,也需要平台强化账号监管、净化流量生态。更重要的是,影视行业需摒弃流量焦虑,拒绝向黑产妥协,以作品质量立足市场,方能让影视舆论场回归真实纯粹。

爱心水被倒空 伤害善意

●近日,山西省大同市张女士发现店前爱心水站补满的24瓶矿泉水一夜之间全部消失。监控画面显示,一名女子多次将水逐一倒空后带走空瓶。目前张女士已调整爱心水站服务时间,改为白天放水,夜间不再补充,并呼吁公众珍惜资源、合理取用。(8月22日 环球网)

王志刚点评:街头爱心水站是城市最朴素的公益形态,没有华丽的宣传、严苛的规则,只是普通商户自发的暖心举动,专为环卫工人、夜班骑手、户外务工者等奔波的基层劳动者提供免费饮水便利。这份扎根市井的温暖,依托的是公众的自觉、人与人之间的共情,无需监督、不求回报,却被个别利己主义者钻空子的行为肆意消耗,让纯粹的善意蒙上了功利的尘埃。诸多暖心的民间公益举措,曾因少数人缺乏公德、边界感缺失而缩水甚至叫停。免费不等于无底线享用,公益资源不等于无主私产。这起事件也为民间公益的长效运营敲响警钟,面对层出不穷的小额恶意和投机钻空子行为,适度的规则约束和精细化调整,是守护善意最务实的方式。守住公德底线,才能让市井善意生生不息。

老建筑被改色 不容破坏

●武汉市江汉路一栋百年老建筑的外立面近日被一家黄金店刷成金色引发关注,目前当地文旅部门已责令涉事商家整改。记者了解到,涉事建筑位于江汉路64号的中南银行汉口分行旧址,建于20世纪20年代,属于武汉市在册优秀历史建筑。(8月22日 红星新闻)

戴先任点评:这座百年历史建筑外立面本来整体呈灰色,近日被刷成金色,挂牌“老殷黄金”和“湖北黄金楼”,表面上显得符合金店“调性”,实际上已经违反了相关历史建筑保护规定。对历史建筑的活化利用已成为多地共识,关键在于平衡好保护与利用的关系,不能以“经营式”保护为名,进行实质上的破坏,此次“改了色”的百年老建筑就如同“失了魂”。监管部门应下好监管“先手棋”,把工作做到前面,筑好文物保护的“防火墙”,不能让历史建筑成了“任人打扮的小姑娘”。同时也不能因噎废食,历史建筑活化利用工作还要继续下去,不断讲好时代新故事、好故事。总之,历史建筑的文保底色不容抹消,文明根脉不容切断。

禁止“泔水喂猪” 规范发展

●8月15日起正式施行的《中华人民共和国生态环境法典》正式把“泔水喂猪”写入禁令,禁止畜禽养殖场将未经高温、发酵无害化处理的餐厨剩菜直接喂猪。违规可处10万元以下罚款,情节严重的最高可罚数百万元,酿成严重后果还会追究刑责。(8月22日 海报新闻)

廖卫芳点评:在不少人的印象中,泔水喂猪是一种节俭的优良传统,收集餐馆、食堂的剩菜残羹喂猪,既能减少粮食浪费,又能把猪养得肥壮。然而,随着养殖业规模化发展,未经无害化处理的泔水直接喂猪,潜藏着巨大的安全隐患。禁止“泔水喂猪”,并不等于彻底否定餐厨垃圾资源化利用,而是守护生猪养殖安全、保障群众舌尖上安全的必然选择。相关部门一方面要帮助养殖户转变养殖观念,选择安全合规的饲料,降低养殖风险;另一方面要尽快建立规范的餐厨垃圾收集、转运、处理体系,打通合法资源化利用的通道,给养殖户一个合规的出路。唯有摒弃老旧的养殖习惯,走规范化、科学化的养殖道路,才能实现养殖业健康可持续发展,筑牢食品安全的坚固防线。