

服务升级贵在走心走实

□李洪兴

当服务乘着科技创新的翅膀飞入寻常百姓家,不仅能持续增强民生获得感,也将为服务业扩能提质创造丰富多样的场景

遇到消费纠纷,企业、商家的处理方式,影响消费者的信任度与企业的美誉度。不妨从笔者经历的一件事说起。

不久前,因新购的汽车有些小故障,想与经销商沟通,却一度找不到人、问不清事。后来通过客服电话反映,一位客户经理态度诚恳地站在用户角度提出方案,并给出解决问题的时间表。从“售后无服务”到“让用户信服”,走心的服务过程让品牌一下可亲起来。

随着经济社会高质量发展,服务业对国民经济增长贡献率超过60%,是增进民生福祉、赋能实体经济、拉动经济增长的关键领域。伴随数字技术迭代、消费全面升级与产业结构调整,服务业

正经历一场从“交易型服务”向“价值型服务”的系统性升级。

服务升级,映照高质量发展的民生底色。

以往群众就医、办事常常面临流程繁琐等难题,服务体验痛点突出。如今,福建厦门创新推出“信用就医”模式,依托个人信用,打造“先诊后付”机制,更好破解多次排队结算付费、就医时间长等问题,让医疗服务跳出常规流程,凸显便民惠民的价值导向。

不止医疗领域,政务服务“一网通办”、社区服务精准赋能、养老服务个性化供给……公共服务持续下沉、渐次优化,工作方式向“靠前服务、主动响应”转变。瞄准民生痛点,啃下改革难点,

换来的是百姓福祉的不断提升,是产业空间的持续拓展。

服务业的升级,也带动全产业链的增值,为实体经济向新攀高注入动能。

先看螺蛳粉。广西柳州打出从标准体系到检测机制、从品牌架构到安全防线的“组合拳”,让街边小吃向着千亿级产业集群迈进。这是以专业服务赋能产业规模化、规范化发展的生动实践。

再看港口。浙江宁波舟山港聚焦数据服务,推出智慧物流、数字提单等模式,货物吞吐量稳居全球第一。这是以改革优化服务、以服务护航开放的制度创新。

今天,焕新、谋新、向新,服务业在促进产业体系内部衔接、分工协同上发挥重要作用。习近平总书记强调,“推进生产性服务业向专业化和价值链高端延伸”。进一步推动服务业同千行百

业深度融合,促使产业链、各业态之间的技术衔接更顺畅、信息传递更高效、资源配置更精准,才能有力支撑现代化产业体系建设。

服务业持续扩容、不断细分,有赖于技术创新。

在上海,社区长者食堂引入新设备,老人刷脸结账,生活多了“智慧味”;在河北雄安新区,智慧治理系统监测市民用水用气等情况,实时反馈异常信息,让城市有温度、居民生活更安心……当服务乘着科技创新的翅膀飞入寻常百姓家,不仅能持续增强民生获得感,也将为服务业扩能提质创造丰富多样的场景。

以服务增福祉、提效率、促融通,无数个创新创造汇聚起来,将凝结成时代肌理中强劲而温热的发展脉搏。

来源:《人民日报》(2026年09月10日第05版)

守护同一时空的各自安宁

□张燕

更加注重熨帖人的具体感受,兼顾城市生活安宁和发展活力,治理的刻度才能对准人心的尺度

夜晚的广场舞、装修的电钻声、楼上的跑跳、空调的共振……日常生活中的噪声,搅人清静,耗人心神。怎么合理解决,社会关注度很高。

前不久,《中华人民共和国生态环境法典》正式实施当天,浙江衢州衢江区人民法院开庭审理了一起噪声污染责任纠纷案。法典明确,噪声污染认定以“超过噪声排放标准或者未依法采取防控措施产生噪声,并干扰他人正常生活、工作和学习”为依据。一楼水产商铺低频振动噪声影响楼上居民休息,尽管监测数值未超国家标准,但超出普通人容忍限度,法院判决要求经营者限期完成降噪减振整改。这份判决书,既“不唯监测数据论”,也尽可能降低对经营主体的冲击,为噪声纠纷的更好化解提供了启示。

享受安宁生活,是许多人的幸福追求。随着经济社会发展,各类噪声尤其是社会生活噪声越来越常见,人们对噪声污染的敏感度更高了。数据显示,2025年,全国地级及以上城市受理噪声投诉约683万件,其中社会生活噪声投诉占比高达73.2%。

时代在发展,条件改善了,人们对生活品质的要求也越来越高。在降低噪声分贝的基础上,进一步细化举措,更加注重熨帖人的具体感受,兼顾城市生活安宁和发展活力,治理的刻度才能对准人心的尺度。

让需求各异、节奏不同的人在同一时空中和谐共处,让每一种声音都有边界、守秩序,最有效的办法是从源头开始治理。

近年来,全国多地积极探索宁静小

区建设,切实提升了居民生活质量。比如,深圳的一些新建小区,路面铺设透水降噪沥青,实行人车分流,有效降低车辆行驶噪声;在临街围墙打造层次降噪绿篱带,楼栋之间打造绿篱围墙隔离带分隔活动区与居住区……把宁静理念融入规划设计,把噪声治理关口前移,才能摆脱“头痛医头、脚痛医脚”的被动局面。

也要看到,关于噪声治理,不同群体的认知仍有差别,有的地方改造难度大。由此而言,建立有效的噪声扰民调解与处理机制,共同营造一种舒适、和谐、相互理解包容的居住氛围,才能守护好同一时空下的各自安宁。

在山东威海,凤林顺和社区约定以灯光为“哨”:广场大灯一亮,大家安心跳舞;晚上8点半小灯开启、大灯熄灭,舞蹈队自觉散场;在浙江杭州,拱墅区祥符街道引导社区、经济联合社、商户、居民共同参与治理,组建“宁静商铺自治联盟”,对商户每月进行综合评分,连

续两个月低于三星的商铺将被劝退或清退。尊重规则、理性沟通,靠共识滋养出来的安宁,往往比强制管出来的安静,更持久也更牢固。

当前,城市空间的居住形态更加多样化,人们的生活节奏也各不相同。有的人早出晚归,有的人居家办公,有的人夜间直播,但只要将心比心,不把自己的自由变成他人的负担,再多元的生活方式也能在同一个屋檐下和谐共处。

城市治理的核心是人,检验治理成效的根本标尺是人民群众实实在在的获得感、幸福感、安全感。生活安宁权关乎群众切身感受,是城市文明最朴素的刻度。看见自己的责任,体谅他人的难处,就能共享安宁,守护城市最美的模样。劳动作业的声响、市井往来的动静、深夜安眠的呼吸,每一种声音都各安其位,每一种生活也定会从容舒展。

来源:《人民日报》(2026年09月10日第05版)