



人民网评

文明对话,绽放绚丽的亚洲之花

最真诚的对话总能跨越千山万水,冲破层层阻隔。2019年的初夏,古老而现代的北京张开热情的双臂拥抱世界,亚洲47个国家和五大洲的各方嘉宾齐聚,迎来文明交流互鉴的历史性时刻。

“璀璨的亚洲文明,为世界文明发展史书写了浓墨重彩的篇章,人类文明因亚洲而更加绚丽多姿”“面向未来,我们应该把握大势、顺应潮流,努力把亚洲人民对美好生活的向往变成现实”……在亚洲文明对话大会开幕式的主旨演讲中,习近平总书记站在构建亚洲命运共同体的历史高度,把脉人类文明发展进步的内在逻辑,深刻阐释了“多彩、包容、平等”的中国文明观,宣示坚定不移推进文明对话交流的决心。深切的话语、殷切的期待,在与会代表中产生强烈共鸣,也为亚洲文明繁荣发展擘画了美好蓝图、指明了前进方向。

“文明因多样而交流,因交流而互鉴,因互鉴而发展”。回顾历史,张骞出使西域、玄奘西行取经、郑和七下西洋、鉴真东渡日本,写下流传千古的佳话;“使者相望于道,商旅不绝于途”,古老丝绸之路,见证亚洲文明交流合作的步伐。今天,伴随着全球化的进程,亚洲各国更加紧密地团结在一起,为世界提供

丰富的文明选择。从形成覆盖广泛的世俗礼仪,到写下传承千年的不朽巨著,从留下精湛深邃的艺术瑰宝,到形成种类多样的制度成果,亚洲文明发展壮大的历史一再启示我们:交流互鉴是推动亚洲文明进步和世界和平发展的重要动力,只有同其他文明交流互鉴、取长补短,才能保持旺盛生命活力。

当今世界面临百年未有之大变局,人类社会处在何去何从的十字路口。一方面是不稳定性不确定性更加突出,人类面临的全球性挑战更加严峻,没有任何一个国家能够置身事外、独善其身;另一方面“文明冲突论”“文明优劣论”等陈词滥调不绝于耳,一些国家奉行贸易保护主义和单边主义做法,给世界带来了重重危机。回答“世界怎么了、我们怎么办”的时代之问,破解治理赤字、信任赤字、和平赤字、发展赤字的时代难题,迫切需要文明的力量,需要在对话交流中启迪智慧、凝聚共识、找寻出路。也正因为如此,召开亚洲文明对话大会,为促进亚洲乃至世界各国文明开展平等对话、交流互鉴、相互启迪提供一个新的平台。这是当代中国的文明自觉,也是面向世界的历史担当。

六朵花瓣相连组成亚洲文明之花,七种颜色融

合象征亚洲文明的多彩……正如亚洲文明对话大会标志包含的寓意:不同文明之间的交流对话,才能携手共建人类命运共同体。你中有我、我中有你,一荣俱荣、一损俱损,共建人类命运共同体是应对共同挑战、开辟美好未来的必由之路。实现这一承载亿万人民期待的美好目标,对抗冲突只会背道而驰,平等对话才能渐行渐近。从这个意义上讲,习近平总书记提出的“坚持相互尊重、平等相待”“坚持美人之美、美美与共”“坚持开放包容、互学互鉴”“坚持与时俱进、创新发展”四点主张,既是促进亚洲不同文明沟通融合的基本原则,也是夯实共建人类命运共同体人文基础的重要基石。

战火纷飞的年代,洗星海和拜卡达莫夫两位音乐家结下患难之谊;今天,他们以音乐激励人们抗击法西斯的故事,由中国和哈萨克斯坦合作拍成电影,即将搬上银幕,成为不同文明交流互鉴的生动写照。穿越历史的风风雨雨,中国坚持平等对话、交流互鉴的理念不变,谋求合作、实现共赢的行动不变。沿着文明对话交流之路走下去,亚洲文明必将绽放更加斑斓的色彩,人类社会必将走向更为美好的明天。

沈慎

百姓话语

做家务列入家庭作业
这个可以有

孩子做不做劳动?做得怎么样?有没有什么变化?今后,这些都将被记入宁波中小学生综合素质评价档案,并作为升学、评优的重要参考。近日,宁波市教育局出台了《关于加强中小学劳动教育的指导意见》,明确要求各地各中小学统筹校外和家务劳动教育资源,保障中小学生平均每天劳动不少于1小时。(今日本报05版)

现在,许多孩子饭来张口、衣来伸手,基本是在“小皇帝小公主”式的环境中生长,家长对孩子只是在学习方面要求比较高,其他方面的能力不会去认真培养。孩子除了学习、玩电脑和玩手机,业余时间搞一些画画、跳舞、练琴之外,其他什么也不会做。有的等到大学毕业,走上工作岗位后,还不会洗衣服、做饭。

学校安排学生“做家务”这一家庭作业,一方面可以培养学生的独立生活能力。试想,学生会洗衣、做饭,做其他家务,以后工作了,就有了独立生活的能力。成了家之后,也可以使家庭更加有家的感觉,生活更加美满幸福。另一方面,可以增强与父母的感情。做家务可以与父母多交流,使学生感受到父母养育自己的不易。给父母烧一餐饭,洗一次衣服,为亲情升温同时,还能逐步养成“自己的事情自己做,家里的事情帮着做”的良好习惯。

如今的孩子很多生活在“蜜罐”中。在这样的环境下,让他们承担一定的家务,可以培养孩子的劳动意识和家庭责任意识,让他们更好地体验家庭的责任。让孩子从小事做起,从小家做起,以后他们才会在这个大家庭里承担更多义务,承担更多的社会责任。

做学生,成绩很关键,但孩子不只有学生一个身份。要让孩子做一个对家庭、对社会有用的人,需要让他从做家务开始,可以训练孩子的观察力、理解力、应变能力,随着做家务越来越顺手,孩子的能力和自信心也得到了培育和发展。当家务成为了孩子日常生活的习惯,孩子也会有参与感、成就感和荣誉感,更重要的是,培养了孩子对家庭的责任心和归属感,协助他们独立自主。

因此,宁波将“做家务”列入家庭作业值得推广。

胡建兵

不吐不快

企业客服不能成为“太极高手”

平日里各种人工客服推销电话让大家不胜其扰,可一遇到问题想要投诉,找个人工客服接诉却比登天还难。通过平台在线咨询客服,问来问去都是跟机器人对话,无济于事;改成电话咨询后,转接人工服务一直坐席繁忙,甚至有的根本找不到人工入口(据5月15日《半月谈》)。

近来,一些企业的人工客服屡屡被消费者所“吐槽”。其“吐槽”的原因在于找人工客服比登天还难,不是按照语音提示按1、按2、按3式地转圈圈,就是好不容易找到了又是“坐席繁忙”,重拨时,再循环一遍按1、按2、按3之类的过程。打一通电话,始终找不到接诉的人,有时真能让人急出一头汗来。

本应面向大众、致力于提供更好服务的客户服务,为何总喜欢和消费者“捉迷藏”?

记者调查发现,目前人工客服埋得深,主要四类企业难沟通。比如,共享单车类之“交了钱就别想轻易退”;小额贷款类之“贷了故意让你还不上”;二手交易平台之“你们的事我管不了”等。此外,即使公众最常用的各大银行和通讯商的客服电话,不先听一段广告、按一堆数字符号键,要想转接到人工客服也是千难万难,有时好不容易转接到人工坐席通道,回答也是“请等待……”

想找个人工客服解决问题,但消费者转了一大

圈,甚至转晕了,也没有找到入口。耽误时间不说,还影响消费者的情绪。其实,企业客服总是搞“弯弯绕”式的游戏,与当今社会快节奏、高效率的发展形势和趋势很不匹配,也凸显了企业没有遵循“顾客至上”的理念,没有把解决消费者的诉求摆在重要位置,是典型的“以我为大”,我的客服我做主,能躲就躲、能拖就拖、能绕就绕,使得设置的客服系统几乎成为一种摆设,甚至是为难消费者的“太极高手”。

不可否认,企业大量使用机器人客服,在于降低人工成本。但是由于机器人客服均是程式化的设置,很难解决具体问题,最终导致用户问题解决率低、体验感较差。有专家表示,企业降低成本可以理解,但是不能牺牲消费者权益。企业与消费者之间的沟通交流,在于一种人与人之间的情感交流,而这恰恰是机器人客服难以做到的。企业完全依赖机器人客服,势必造成机械、呆板、拖延等问题的出现。

因此,笔者希望企业改进客服方式,一方面要多替消费者着想,急消费者所急,减少客服系统中的中间环节,让消费者能够第一时间与人工客服对接上;另一方面就是要推动机器人客服系统的升级,在服务能力上不断提质增效。不然,企业客服的服务水平始终处在较低水平上,甚至还成了“太极高手”,将浪费消费者的时间和精力,也显然让消费者难言愉悦感、获得感和满意感。

阎淑萍

竟有此事

别让“免费宽带陷阱”拖了提速降费的后腿

购买手机套餐,获赠免费宽带,这样的通信套餐实用又划算,给消费者带来许多实惠。然而,不少手机用户近日反映,自己一年前办理的免费宽带开始悄悄收费,想要取消却困难重重。随着携号转网的到来,手机被绑定了宽带业务,用户可能将面临难度极大的“转网工程”。(5月15日新华社)

美好的消费体验,源自于花更少的钱享受更多更好的服务,还源自于明明白白的消费——不论贵贱,只要消费者乐意就行。但现实中,有些服务让人花钱花得稀里糊涂、提心吊胆,正应了一句俗语:“买的永远没有卖的精”。

推广免费宽带本是多赢之举。对用户来说,着实降低了资费;对运营商和社会来说,可以推动用户增长,有助于完善网络设施,提升社会的获得感。但由于商家使套路、设陷阱,多赢变成了多输,消费者产生了被骗感,提速降费的成色也大打折扣。

事实上,电信领域“薅羊毛式”扣费乱象由来已久、层出不穷。但因信息不对称,用户很难避免消费

陷阱。

运营商的小算盘打得很精明。尽管免费陷阱明显侵犯了消费者的知情权、选择权和公平交易权,但由于收费方式隐蔽、涉及金额不高、消费者维权成本高、运营商违法成本低等,这种乱收费问题一直未得到有效解决,甚至成了潜规则。

5G时代即将到来,“携网转号”将大规模展开,提速降费的政策红利无疑值得期待,而运营商之间的竞争也将更加激烈。运营商通过提高网络质量、提升客户服务开展正当竞争,自然受消费者欢迎,但是采用给消费者“挖坑”等小伎俩来留住用户,则于情不许、于理不合、于法不容,理应受到惩罚。

因此,一方面,相关部门要强化日常监管,大大提高运营商违法成本,一旦发现损害消费者合法权益的违法违规问题,及时依法严厉查处并公开曝光;另一方面,消费者也要拿出较真的精神和勇气,发现问题及时依法维权,别纵容任何失信和不法行为。

陈广江