

郝鹏在出席首届东北亚国际银发经济合作交流巡展时强调

# 抢抓机遇深化合作 推动银发经济发展 持续增进老年人福祉 助力全面振兴新突破

(上接一版)

郝鹏在巡展时指出,全省各地、各相关部门要深入学习贯彻习近平总书记关于发展银发经济的重要指示精神,抢抓机遇,完善支持政策体系,推动政府、市场、社会协同联动形成合力,将银发经济打造成为新的经济增长点。要系统谋划推动,立足养老事业和养老产业协同发展,围绕“老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所乐”,找准推动银发经济发展的切

入点和突破口。要大力培育壮大经营主体,引导有条件的企业进军银发经济新赛道,引进更多优质企业落户辽宁,积极发展银发经济产业园区,搭建更多交流合作平台,推动银发经济规模化、标准化、集群化、品牌化发展。要强化科技赋能,实施“人工智能+养老”行动,拓展数字技术应用场景,推动养老产业数字化转型和智能化升级,培育高精尖产品和高品质服务模式,更好促进老年人生活品质提升。

要激发消费活力,进一步优化消费环境,丰富消费渠道场景,立足我省的产业基础优势,促进多元业态深度融合,壮大医养结合、康养旅游、老年文娱等消费新热点,推动全省银发经济高质量发展。

全国人大教科文卫委副主任委员、农工党中央专职副主席杨关林,省及沈阳市、大连市领导隋青、姜有为、单义、吕志成、陈绍旺及与会嘉宾等参加活动。

## 转人工客服,怎么这么难?

你是否有过这样的体验?与智能客服沟通,不是重复提问,就是答非所问;一顿操作转人工,电话里总是传来“人工座席忙”;好不容易接通,提示还需再排队……在一些消费领域,智能客服不智能、转人工难等问题普遍存在,大大降低了沟通效率,给消费者带来糟糕的体验。相关话题也再次登上热搜榜,引发热议。

企业拥抱新技术、降本增效,原本无可厚非。技术赋能,为第一时间回应消费者需求提供了更多可能性。然而,一些缺乏诚意、稀里糊涂上线的“半拉子”工程,却频频给消费者添堵。有些企业商家认为,有了智能客服就可以当甩手掌柜,回避用户诉求;

有的更是大搞售前售后“两面派”,售前用人工客服积极营销,售后把问题丢给“机器人”客服。

客服是消费者反映问题、维护权益的渠道,采用什么形式、引入什么技术,消费者觉得好才是真的好。转人工客服,看似小事,实则是关涉消费体验提升的大事,关乎企业长远发展。有这类问题的企业商家要积极整改,加上相关部门监管、消费者督促,多方合力定能促进标本兼治。

企业应把用心服务落到实处。面对消费者的反馈,当务之急是优化接入流程、提升人工客服应答率。既要合理安排智能客服与人工客服的比例,及时响应消费者的个性化需求;又

要厘清两者的职责边界,让服务更有效能。不容忽视的是,针对老年人、残疾人等特殊群体,要设置“一键转人工服务”等便捷功能。

加强监管,切实维护消费者权益。取消客服、网页隐藏客服栏等行为,在某种程度上侵害了消费者的知情权和监督批评权。相关部门应多措并举、强化监管,该处罚的严肃处理,该整改的及时整改,还要建立便捷的用户投诉和反馈渠道。消费者若因无法及时沟通而导致具体权益受损,可向消费者协会或监管部门投诉。

直面难题,及时响应客户诉求,快接、快办、办成、办好,才能让更多人敢消费、愿消费。(人民日报)

## 夏天感冒别大意

不少人认为感冒多发于冬季,其实,夏季感冒患者也不在少数。夏季活跃的病毒种类与高温环境“适配度”较高。例如,鼻病毒虽在冬季更为常见,但在夏季,通过握手、共用物品等密切接触的方式,它也能轻松传播。柯萨奇病毒则是夏季感冒的常见致病原,感染后患者往往会出现发热、咽痛等症状,严重时还可能引起手足口病。儿童由于免疫系统尚未发育完善,尤其容易中招。而腺病毒不仅能引起呼吸道感染,还可能引发结膜炎、胃肠炎,在游泳池等人员密集场所容易传播。

为什么夏季容易被病毒性感冒缠上?这就不得不说到空调。一方面,空调为我们带来凉爽,另一方面却可能引发健康问题。在密闭的空调房间内,空气流通不畅,病毒更容易通过咳嗽、打喷嚏等方式传播,并在空气中长时间悬浮。此外,空调滤网若长时间未清理,会积攒大量灰尘、霉菌和病毒。开启空调时,这些病原体就会随着冷风四处飘散。而且,频繁进出温差超过7℃的环境,人体体温调节容易失衡,免疫力也会暂时下降,给病毒可乘之机。

所以,在空调使用方面,应遵循

“三原则”。空调温度应设定在26℃左右,避免室内外温差过大。晚上可调至“睡眠模式”,以减少冷风刺激。另外,空调滤网得每月清洗一次,每年还需请专业人员对空调内部进行一次深度清洁,这样才能有效减少病原体滋生。而且,每开2~3小时空调,需开窗通风10~15分钟,以降低室内病毒浓度。

应对夏季感冒,不少人还存在一些认知误区:

部分人觉得“夏天感冒就是热伤风,喝藿香正气水就行”。其实,这种观点并不准确,病毒性感冒和中医所说的“暑湿证”在发病原因上有很大不同。病毒性感冒多由病毒感染引起,而“暑湿症”则与夏季暑湿之气侵袭人体有关。藿香正气水虽是家中常备药,但它可能只对部分胃肠型感冒有一定效果,比如因受凉引发的腹泻等情况。若不加分辨地随意服用藿香正气水,很可能会掩盖真实病情,耽误治疗时机。

有人秉持“发烧了捂汗好得快”的观念。实际上,在夏天感冒发热时,身体更需要散热。如果一味捂汗,身体热量无法及时散发出去,会导致体内水分大量流失,可能引发脱水,严重时

甚至会导致中暑。小孩身体调节能力较弱,捂汗带来的危险更大。

“多喝冰水降温”这一做法也不可取。夏日感冒时,咽喉部本就处于敏感状态,冰饮可能会使咽喉部血管急剧收缩,加重黏膜水肿,不利于病情恢复。此时,建议多喝常温白开水或淡茶水,既能补充身体因发热流失的水分,又不会对咽喉造成刺激。

虽然夏天病毒性感冒发病率较高,可能占到感冒患者的10%~40%,但通过科学的预防措施,比如正确使用空调、注意手部卫生,合理安排作息,可以大大降低感染风险。增强免疫力是根本。饮食上,应多吃富含维生素C的水果,如猕猴桃、橙子,以及富含锌的食物,如坚果、瘦肉。维生素C能增强白细胞活性,而锌对免疫系统正常运作至关重要。

此外,保持室内通风、适当补充维生素和蛋白质、多吃水果蔬菜,也有助于增强身体抵抗力,进一步降低感染病毒性感冒的可能性。特别要注意的是,如果感冒症状加重或出现高烧不退、呼吸急促等警示信号,应立即就医。切勿自行诊断和治疗,以免延误病情。

(光明日报)

## 锲而不舍落实中央八项规定精神

### 整治违规吃喝,不是一阵风不能一刀切

深入贯彻中央八项规定精神学习教育正在开展,全党上下针对违规吃喝问题坚持露头就打、从严查处。但还有个别党员干部在学习教育期间违规聚餐饮酒,反映出“四风”问题具有顽固性、反复性,也能看出违规吃喝“小事小节论”“影响发展论”“行业特殊论”等错误思想在一些人心中仍根深蒂固。

违规吃喝不是无伤大雅的小事小节,而是关系党风政风、人心向背的大事。表面看是一顿饭、一场酒,实质是贪腐问题的导火索,表面看是没管住嘴,实质是没守住心。违规吃喝不是促进发展的润滑剂,而是可能产生权力寻租和利益输送的温床,长久来看破坏正常的营商环境,最终会导致资源错配,降低经济发展的质量和效率。我们要的是高质量发展,绝非大吃大喝维持的虚假繁荣。违规吃喝不是纪律松懈的借口,在党纪国法和各项规章制度面前,没有哪个行业可以“特殊”“例外”,不能把“业务需要”作为违规吃喝的挡箭牌。

整治违规吃喝决不是一阵风。一些不良作风像割韭菜一样,割了一茬长一茬,症结就在于对作风问题的顽固性和反复性估计不足。有个别党员干部心存侥幸,认为忍一忍、等一等,风头就会过去。这是对党中央推进全面从严治党坚定决心和意志的认识不清。

中央八项规定是长期有效的铁规矩、硬杠杠。整治违规吃喝要有常抓的韧劲、严抓的耐心,更要有管长远、固根本的制度。各级党组织不但要切实教育引导党员干部清醒认识违规吃喝的政治危害,自觉同各种错误思想作斗争,还应一体推进学查改,将学习教育中纠治违规吃喝等问题的实践成果固化下来,形成规范完善且操作性强的制度,据此抓现行、抓典型、抓通报,深挖细查违规吃喝背后的腐败问题。

同时必须注意,整治违规吃喝的核心是“违规”,而不是吃喝本身。主体是党员干部、公职人员,尤其是领导干部。是否“违规”,党纪党规方面主要看《中国共产党纪律处分条例》公务接待、商务招待等规定,公职人员管理层面主要看监察法、公职人员政务处分法等。从中央到地方的各项“禁令”,其核心始终是规范公务行为、严明纪律红线,而非一刀切阻断正常人际交往。党员干部有正常私人交往的权利,前提是要守住“不影响公务”“不影响廉洁”的底线。

公职人员24小时禁酒、聚餐控制三人以内、餐费必须AA……当前有一些对整治违规吃喝的歪曲解读,必须予以警惕。实事求是党的基本思想方法、工作方法、领导方法,各地各部门在整治违规吃喝过程中,务必将实事求是挺在前面,注意区分违规吃喝和正常餐饮消费,准确运用“四种形态”,达到政治效果、纪法效果和社会效果的有机统一。整治违规吃喝同进行正常消费、促进市场繁荣并行不悖,要注重治理的方式方法,依规依纪依法开展监督检查,不得影响餐饮行业正常经营和群众正常消费,不得违背政策搞一刀切、层层加码。

整治违规吃喝,既不能“走神”更不能“散光”,有的放矢才能取得实效。以优良作风凝聚魂气、凝心聚力,必能为中国式现代化建设注入清朗强大的精气神。(新华网)

