

# 锦江评论

第1期

## 给保洁员一间休息室,只是个开始

□刘金陈

近段时间,“保洁休息室”这一话题,在社交媒体平台持续引发热议。有不少网友注意到,保洁员在厕所、楼梯间、工具间等处吃饭和休息的处境,并广泛呼吁给保洁员设立休息室。据媒体报道,在多方推动下,目前已有部分单位、高校开始为保洁员提供就餐、休息空间。

干净整洁的环境,离不开保洁员的辛苦付出。但保洁员这一群体,却容易成为人们身边的“隐形人”。人们接受他们提供的服务的同时,却或多或少忽视了他们的存在,也未曾对他们的工作环境予以关注。给保洁员设立休息室的呼吁,从社交平台延伸到现实生活,改变保洁员的就餐、休息环境,让他们更多地被看见,是一个积极且乐观的信号。

但有媒体调查发现,即便一些场所已经给保洁员配备了休息室,却也因为距离太远、耽误干活等各种原因,无法真正用起来。这意味着,休息室并非是“有就行了”,它需要更多的制度性保障,才能发挥应有的作用。过重的劳动负担,过

于苛刻的考核压力,是不是侵犯了休息的权利?休息室的建立,到底是形式上的应付,还是真正的以人为本?这不仅仅是企业自己的事,也是公共服务和监管部门不得不考量的重要因素。

更进一步说,当人们呼吁给保洁员一个休息室时,也应该意识到,还有不少工种同样面临着保洁员的困境。环卫工、货车司机、建筑工人,同样需要一个更有尊严和获得感的工作环境。如何才能突破惯性思维,为所有的劳动者提供更好、更全面的劳动卫生防护条件,是一个绝不能跳过的课题。

解决这些难题,绝非朝夕之事。设立一间休息室,并不意味着一劳永逸,它是改变的第一步,但绝不应该是最后一步。社会文明的刻度之一,就是让劳动者有尊严,休息室看似事小,却事关劳动者的基本权利,也因此标定了一个社会的文明程度。

从这个意义上来说,包括你我在内,整个社会要做的还有很多,一间休息室,仅仅只是开始。

近日,河北廊坊三河市要求商户的广告牌禁用“红蓝黑”三色一事,持续引发关注,相关调查也迅速展开。15日,廊坊发布情况通报表示,经初步核查,媒体反映的主要问题基本属实。目前已对三河市委主要负责人免职处理,并责成三河市委、市政府深刻反思,汲取教训,全面整改。

好好的广告牌,为何一定要规定颜色?商户正常经营,为什么要用这样的事情去添麻烦?审美本是多样的,为何一声令下,大小商户都要严格执行?事件发酵后,为何当地迟迟不作回应?……有关此事的种种疑问,始终牵动着舆论,在深层次上,这亦体现着公

面对网约车司机主动要好评,你会怎么办?近日,互联网科技博主“老师你好我叫何同学”(以下称“何同学”)在微博中分享了他的经历,引发广泛关注。他提到,过去面对司机的好评请求会口头答应,但事后遗忘;如今改为直接拒绝,并称这是克服自己“讨好倾向”的锻炼方式。

何同学的微博,引来了不少争议。有网友评价他“不懂得体谅劳动群体”“你自己也在视频结尾请大家点赞收藏”。的确,何同学的做法有欠妥的地方,更不值得拿出来炫耀。但这场争议也揭示出包括何同学在内的大多数人,正在面临的一种难以察觉又十分吊诡

# 乱改店招,谈何营商环境?

□马玉宝

众对于营商环境的看重与关心。

一个地方的营商环境,体现着当地的治理水平,更与管理的细节密切相关。市场管理将重心放在抓店招颜色这种“面子”上,也就很难把力量集中到帮助商户充实“里子”上。在后续的报道中,当地相关部门工作人员竟然还回复“如果不怕麻烦、不心疼钱,可以改回原颜色。”从这个小小切面,不难看到当地服务意识的缺失和能力水平的低下。

随意要求店招改色,不仅不会为现实环境“增色”,反而是为地方营商环境“减分”。千篇一律、千店一色,看起来整齐划一,实则是缺乏商业活力的表现。商家没有创新创造的自由,也就谈

不上品牌个性,日常经营受到干扰和限制,商家主观能动性不强,市场行为不活跃,无法充分地激活市场,烟火气就更无从谈起。

店招的颜色,也许只是日常经营中很小的一面,但正是从一件件小事中,投资者和企业家往往能够洞见当地的管理方法和基本态度,并将此作为投资决策的依据。近年来,“无事不扰”成为许多地方减轻企业负担、激发经营主体活力的共识,把“监管”转变为“服务”,各地都在出实招、拼创造,事实也证明,真正能把“无事不扰”落地落实的城市,往往就会有出色的环境,生长出更有活力的企业。

政企良性互动、双向发力,关键在

守住政府与市场之间的边界。政府营造宽松、便利、不打扰的发展环境,给足企业自主生长的空间,企业才能心无旁骛谋发展,才会对城市有更强的归属感。也只有坚决不给企业增加负担、不影响企业正常生产经营,才能真正做到“有需必应、无事不扰”。

一块招牌,是商家的门面,是发展的体面,也是地方营商环境的“脸面”。此次三河的广告牌事件,也再一次提醒我们,对地方政府来说,发展经济就是要不断开展更多优化营商环境的实践和探索,持续破除有悖于市场逻辑的壁垒,而不是反其道而行之。拍脑袋决策,机械化执行,不利发展,绝对要不得。

# “好评”算法,不该让人左右为难

□张帆

的状况——

当“好评”算法几乎被纳入到衣食住行等各类生活服务平台时,不论是消费者还是服务者,大多数人都难以“独善其身”。

网约车司机来说,无非就是要与不要两种选择。主动张嘴要,固然能获得相应的奖励积分,平台也会因此多分配些利润、更多地派单,但放下面子在所难免,即使司机明明已经做好相应服务,依然还是要客气地说一句“麻烦您给个好评”;如果不要这“求”来的好评,那么跟“嘴甜”的同行相比,哪怕自己的车子再干净整洁,恐怕也很难受到算法的“青睐”。要“面

子”还是要“里子”呢?至少对于网约车司机来说,能争取更高评分、更优质的订单才是头等大事。

对乘客而言,有人因为不忍心拒绝而答应:大家都是打工赚钱的成年人,司机都开口要了,还能当面拒绝?萍水相逢,伤人脸面的事肯定是不做的好。但答应了之后,要不要真给也让人犹豫不决:若面对每个好评请求都“来者不拒”,那碰到一些服务确实一般的怎么办?因为着急赶路下车就忘了,转念想起来时,反倒觉得自己好像做错了什么,给不给好评这样一件消费者自己做主的简单事,却生出许多不必要的困扰。

网约车的情况如此,饭店、旅馆、理

发店等也类似。一个本来以优化服务为初衷的评价体系,却异化成了与服务一方生计直接关联,进而倒逼其只瞄准好评的策略。身在其中的任何一方怎么做都别扭,这更带来了“借”消费者之手,让服务者陷入“内卷”的副作用,而“好评”算法本身,也正在违背初衷,失去参考的价值。一定意义上,“好评”机制把服务的供需双方都给困住了。

一份来自顾客的真实评论,也许看上去并不完美,但它给出的,却是让商家能做得更好的方向。就像好镜子的标准,不是过度美化,也不是模糊不清,而是要照见最真实的模样,这也是线上评价系统存在的价值所在和重要意义。

## 体重管理和心理健康门诊服务点哪里找?

# 这张资源地图“一键查询”

2025年4月是第37个爱国卫生月,今年的主题是“爱卫新篇章,健康‘心’生活”。4月17日,四川省暨成都市第37个爱国卫生月主题活动在成都市双流区举行。活动现场举行了全省首批“四川省体医融合先行先试机构”授牌仪式和“成都市体重管理和心理健康服务资源地图”发布仪式。

活动现场,四川大学华西医院、华西第二医院、四川省人民医院、四川省体育科学研究所等13家试点单位接受了授牌,成为全省首批“四川省体医融合先行先试机构”。各试点单位将根据《四川省体医融合先行先试工作实施方案(2025-2027年)》,积极开展“运动处方”试点,探索运动促进健康服务机制。

10名群众代表围绕“传承爱国卫生优良传统,倡导文明健康新风尚,共建绿色宜居家园”这一主旨发起倡议,号召全社会参与“健康心态我关注、健康体重我保持、健康家园齐守护、健康知识共传播”。

记者了解到,近年来,四川积极开展爱国卫生运动,取得显著成效。全省人均预期寿命达到78.8岁,同比提升0.3岁,居民健康素养水平达到30.3%,同比增长2.6个百分点。据四川省卫生健康委相关负责人介绍,今年,四川将强化心理健康和精神卫生服务,持续开展全民健康素养提升三年行动,健全爱国卫生制度体系。

为让广大市民可以快速查询到距离最近



医护人员为市民提供健康咨询服务。

的体重管理、心理和睡眠门诊服务点,在活动现场,成都发布了体重管理和心理健康服务资源地图。

据了解,资源地图统筹了23个区(市)县信息,包含46家体重管理门诊、43家心理门诊、27家睡眠门诊的健康地图,覆盖综合医院、专科医院、社区卫生服务中心等不同层级的医疗机构。市民登录“健康成都”官微,可快速查询到距离最近的体重管理、心理和睡眠门诊服务点,实现“指尖查、就近诊、专业治”三步直达。

据成都市卫健委相关负责人介绍,以这张资源地图为起点,成都将广泛建立体

重管理支持性环境、创新体重管理宣传科普、优化体重管理健康服务,推动慢性病防治关口前移;推进全市医疗机构心理、睡眠门诊建设,在“12356”心理援助热线全天候响应的的基础上,开展心理服务进校园、进企业、进社区。

成都日报锦观新闻记者 胡瑰玮 文/图



扫码查看各区(市)县资源地图信息

## 如何优化服务流程,提升就医体验?

# 17个案例同台赛创新

4月17日,华西医院门诊部举办第三届创新案例大赛。17个创新案例同台竞技,以案为鉴,以赛为媒,优化医疗服务品质,提升患者就医体验。

打着石膏拄着拐,患者到医院办理退费手续,到了之后才被告知资料不全,还要来回跑几个地方折腾。华西医院集中缴费/检查预约中心用一段小品幽默地展示了患者的“退费焦虑”。如何借助云端进行退费?在跨科协作上如何打破流程断点?参赛团队作了详细讲解和展示,幽默的表达方式赢得台下

阵阵掌声。

“贵州一位患肝癌、前列腺癌双重肿瘤的患者,病情非常复杂,当地医院束手无策,患者又不具备转院条件,向我们申请远程MDT。”罕见病中心的医生丰国文讲述了一个真实的案例,他分享《远程MDT“三联动”,云端会诊“心行动”》,引起了在场观众的共鸣。

儿童眼底门诊通过前置年龄校验,防止超龄患者挂错号;利用智慧信息系统优化复诊流程,节省候诊时间;重构优化挂号服务入口,让患者挂号更加准确,避免号源浪费;构建多模态

AI应答体系,快捷解答患者共性问题。每个创新案例都充满爱心细节,体现了人性化服务。

记者了解到,本次参赛案例围绕门诊技术和患者难点展开,涵盖门诊多院区运行下同质化管理、差异化发展,挂号服务入口集成优化,集中缴费/检查预约云端退费,多模态AI辅助入院时间管理,智能采血。用创新思维打破常规套路,用智能技术突破时空壁垒,让单科就诊—多学科诊疗—检查预约—诊后随访在各院区间流畅运转,从实践中落地多院区门诊资源统筹。各团队通过PPT现场

## 同步新闻

### 四川体重管理20条发布 倡导机关企业宾馆 配备体重秤

本报讯(成都日报锦观新闻记者 胡瑰玮)4月17日,记者从四川省疾控中心获悉,四川省发布《四川省体重管理20条》,正式公布。记者注意到,20条中明确提到,要加强职业人群体重管理,组织开展“健走天府·万步有约”健走大赛及全省职业人群工间操大赛,鼓励职业人群积极参与。

要以家庭医生签约为核心,为居民制定个性化体重管理方案,包括饮食调整、运动计划、行为干预等。推广健康川菜食谱,多渠道宣传健康烹饪对体重管理的益处。

在环境支持方面,要加强健康步道、健康主题公园等群众健身场所建设,倡导机关、企业、宾馆配备体重秤。推广使用体重秤、腰围尺、限盐勺、控油壶、体重管理日历等健康“小五件”。

针对儿童青少年的营养平衡、科学运动、健康体检等,组织学校卫生专家开展学生身高、体重监测及评价、营养状况筛查。

除此之外,20条提出要实施体重管理基线调查,掌握四川居民的体重分布情况、超重肥胖率、相关知识知晓率等基础数据。倡导家庭医生签约团队、健康体检管理中心等专业机构和部门开展免费体脂率、腰围测量,并普及体重管理核心知识和技能。利用各种智能体重管理设备,定期记录体重、关注BMI、体脂率及各项身体成分数据,了解变化趋势,并采取相应的措施。

答释,详细阐释案例的创新价值与实践成效。

特邀嘉宾中国安能三局成都分公司党群工作部部长刘北川表示,本次大赛展现了医院团队的创新能力和务实精神,尤其是在智慧医疗和人文关怀方面的探索令人印象深刻。希望医院能够继续发挥创新优势,将更多前沿技术应用于医疗服务中,为患者提供更加优质、高效的就医体验。

门诊部主任万智介绍,创新案例大赛已经连续举办了三届。这项比赛以患者需求为导向,直击服务流程堵点,以科技赋能服务,推动医疗服务智能化。同时也促进团队协作,凝聚跨部门创新合力。今后会继续优化服务流程,提升患者满意度。

比赛还通过直播平台与院内其他医护人员相互交流,进一步激发全院职工的创新潜能,为提升医疗服务品质注入新动力。成都日报锦观新闻记者 杜文婷 胡瑰玮

## 有风有雨但不降温 未来三天成都最高气温直冲34℃

本报讯(成都日报锦观新闻记者 谢夏冬)昨天,成都万里无云、晴空如洗。太阳全力“营业”,连风都有点热,唯有躲进树荫下才能觅得片刻清凉。

据成都市气象台显示,4月17日15时全市大部地区气温在30℃以上,过去24小时最高温度已经冲到了33.8℃。

随着全国大部气温持续飙升,夏天也开始加速派送。据中国天气网显示,南方地区虽然未来一周降雨频繁,但21日前主要以暖湿气流主导的降雨为主,整体气温保持在较常年同期偏高的状态。受持续回暖影响,南方不少地区将会“踏水”入夏。

四川省气象台预报,未来三天,盆地大部以多云间晴天气为主。午后到晚上部分地方有阵雨或雷雨,18日白天到晚上有3—5级偏北风,局部可达6级及以上;川西高原和攀西地区西部大部时段多云到晴,午后到傍晚风力较大。

具体到成都来看,有风有雨但高温不停。成都市气象台显示,未来三天,我市天气以多云为主,但分散阵雨或雷雨会前来“客串演出”,18日雨水将携4—6级偏北风登场。气温方面保持“稳定输出”,三日最高气温依次为32℃、34℃、33℃,阳光紫外线依旧“在线营业”。

天气多变,高温继续,市民朋友不仅要注意防风避雨,同时也要注意防晒。此外,空调、电扇的清洗工作已经可以提上日程,静待火热的夏天到来。

## 近三年来最大幅度降价 今晨成都油价这样调

本报讯(成都日报锦观新闻记者 杨富)4月17日24时,成都地区的汽柴油零售限价将实施近三年来最大跌幅调整,每升下调0.4元左右。其中,95号汽油零售限价每升跌破8元,0号柴油零售限价每升跌破7元。

根据近期国际市场油价变化情况,按照现行成品油价格形成机制,国家发展改革委于4月17日下午宣布,自4月17日24时起,国内汽、柴油标准品价格每吨分别降低480元、465元。四川省发展改革委据此要求测算并公布了四川三个价区的汽、柴油最高批发零售价格标准。

其中,处于一价区的成都等地汽、柴油零售限价每升下降0.4元左右。调价后,成都各加油站的油品零售价格将再现“6字头”,这是因为89号汽油、0号柴油零售限价均每升跌破7元,另外95号汽油零售限价每升跌破8元,使用较多的92号汽油则降至每升7.20元。

四川省发展改革委强调,汽、柴油最高零售价格公布后,成品油零售企业可在不超过汽、柴油最高零售价格的前提下,自主制定具体零售价格。汽、柴油批发实行最高批发价格。成品油批发企业可在不超过最高批发价格的前提下,与零售企业协商确定具体批发价格。对符合资质的民营批发企业最高供应价格,按最高零售价格扣减400元确定。

据悉,新一轮国内成品油调价窗口为4月30日24时。