

观点

养老改革需要观念革命

中国新闻名专栏
之江观察

■ 宋红岩

不久前的全国服务业大会上,释放出一个清晰信号:推动生活性服务业“高品质多样化便利化发展”,是“十五五”时期服务业扩能提质的核心命题。然而,在一系列振奋人心的表述背后,有一块服务业的“硬骨头”不得不正视——养老服务的供给侧,至今存在难以回避的结构性短缺。

有一张令人不安的“账单”。截至2025年底,全国养老机构3.9万个,养老服务床位768万张,这是一个颇为可观的数字。但不少二三线城市养老院平均入住率不到一半,部分偏远地区空置率高达60%。与此同时,失能失智老年人的专业照护需求却严重供不应求,护理人员缺口高达550万。一边是床位大量空置,一边是护理严重短缺,这一悖论精准地呈现了中国养老服务供给侧的结构性伤疤:供给与需求之间,不仅是量的错位,更是质的断裂。大量养老床位集中在以往养功能为圣的传统养老院,而失能、半

我们习惯于将养老服务窄化为“照料老人的体力活”,这既低估了照护工作的专业价值,也遮蔽了其应有的社会地位。

失能、失智老年人需要的,是专业化的医疗护理、康复训练、认知症照护。这些,恰恰是当前机构最难提供、最难定价,也最难找到足够人手来承担的服务。

人才缺口,是供给侧短缺的核心症结。护理员待遇低、社会认可度不高是老问题,且在加剧,数据显示新入职养老护理员流失率高达40%—50%,而到2035年,需要新增专业养老服务人员逾千万。症结不在于没有人,而在于没有足够的机制让人“愿意干、留得住”。养老护理员长期处于正式劳动关系的灰色地带,职业晋升通道狭窄,职业荣誉感不高。说到底,这是一个劳动力市场对照料工作系统性低估的社会问题。

多年来,养老产业市场化被视为解决供给短缺的“解药”。资本确实来了,但眼光大多落在高端养老社区,这导致大多数中低收入老人拒之门外。高端市场内卷激烈,普惠市场供给奇缺,普惠型养老服务,因为利润空间薄、政策支持零散,长期缺乏有效的市场供给主体。养老服务的准公共品属性,决定

了它无法单纯依靠市场调节。但公共财政的投入,又远不足以填补如此规模的服务缺口。这是一个结构性困境,不是简单的“市场化程度不够”或“政府介入不足”。

在全国范围内,浙江是养老服务改革走得最快的省份之一。“浙里康养”品牌、长期护理保险制度全省覆盖、居家适老化改造补贴、参保率达93%……浙江的改革实践既有量的积累,也有质的突破。其中最值得关注的,是长护险。但要清醒的是,长护险是一个支付端工具,它解决的是“谁来付钱”的问题,而不是“哪里来服务”的问题。如果供给侧的结构性短缺没有解决,长护险的钱有时候还是买不到足够好的护理。制度覆盖了,服务不到位,老人照样没有尊严地老去。支付改革与供给改革,必须同步推进,否则一条腿走路,总有一天会倒下。

当前,还有一个认知层面的问题值得警惕。我们习惯于将养老服务窄化为“照料老人的体力活”,这既低估了照护工作的专业价值,也遮蔽了其应有的社会地位。在日

本、德国等老龄化程度更高的社会,“介护”(护理照料)是一门有认证体系、有晋升阶梯、有社会尊重的职业。而我们这里,护理员的专业培训体系还非常薄弱,认知症照护、临终关怀、康复护理等细分领域的专业人才,几乎还是奢侈品。全国服务业大会明确要求:围绕居民日常生活需要,促进基本需求类服务“更加普惠优质”。养老服务是其中最大的基本需求之一。把这一需求从“有人管”升级到“管得好”及“有尊严地活”,需要的不仅是财政投入和市场激励,更需要一场深层次的观念革命。

谁来伺候“银发族”?答案不是某一个人,而是一个系统。一个由职业化护理人员、可持续支付机制、公私协同的供给体系,以及对照料工作的文化重新定义,共同构成的服务生态。浙江在修补这些短板方面走在前列,但还有很长的路要走。全国服务业大会的春风能否吹进养老服务最难的角落,取决于政策能否精准击中供给侧的结构性短板,而不是停留在床位数、数机构、数补贴的表面文章上。真问题,需要真答案。银发浪潮不等人。

(作者系浙江传媒学院浙江省社会治理与传播创新研究院、马克思主义学院教授)

青年说·说青年

5月8日,OPPO一则母亲节营销文案引发全网争议,将母亲追星戏谑表述为“有两个老公”,不仅把饭圈文化生硬植入亲情宣传,更因措辞低俗,触碰了家庭伦理与公序良俗的底线。这则打着“打破刻板印象”旗号的文案,仓促下架、敷衍致歉的背后,暴露的是品牌宣传审核的缺失、价值观的跑偏。

作为00后,我认为,母亲节文案可以接地气、可以展现母亲的多元模样,但绝不能用饭圈梗消费母爱,更不能违背最基本的婚恋与家庭价值观。母亲的形象从来不是用来恶搞的素材,她的伟大与鲜活,值得我们用最真诚的心意去看见、去守护。

品牌宣传追求创新本无可厚非,但饭圈文化的娱乐化梗不适合融入致敬母亲的文案。家庭与婚姻是维系社会的基本伦理,将“老公”这类承载忠诚与责任的称谓随意滥用,不仅是对母亲情感的不尊重,更会让心智尚未成熟的青少年产生认知误导,这与“展现多元母亲”的初衷背道而驰。反观飞鹤奶粉“妈妈的哎在,爱就在”的宣传语,没有花哨的梗、没有过度宣传,只用一个简单的“哎”字,道尽了母亲对孩子情绪的敏感、对需求的即刻回应,朴素却直击人心。真正打动人的母亲节宣传,从不是猎奇的表达,而是读懂母亲、尊重母亲,传递正向的情感与价值观。

每个妈妈,都曾是怀揣少女心事的女孩,她们会喜欢美好事物、会有自己的小爱好。成为母亲后,她们又扛起了多重身份,但更是独一无二的自己。她们有权保留少女心,有权追求自己的生活,但这份多元,绝不是用低俗梗去解构,而是看见她在身份切换里的坚韧与温柔。她们的伟大,从不是某一个标签就可以定义的,而是藏在日复一日的付出里:是清晨的早饭,是深夜的陪伴,是委屈时的拥抱,是永远把家人放在心上的牵挂。

于我而言,母亲节从不是单一的节日,而是提醒我感恩母亲的每一个朝夕。每年这天,我都会送上两份祝福,一份给我的妈妈,一份给妈妈的妈妈——我的外婆。两代母亲,用不同的方式诠释着爱与责任,纵使再忙,她们也没有忽略孩子们,她们细心打理着一家人的衣食住行,把生活安顿得妥帖温暖,更愿意静下心来聆听家人的心事,温柔包容身边每一个人。一句“妈妈”,一句“哎”,就藏着最细腻的爱。她们的人生里,有柴米油盐的琐碎,有为人妻母的担当,更有属于自己的光芒。

作为子女,我们不必只在节日里诉说感谢,更应在日常中多一份体谅与包容。妈妈是我们来到世间最先爱上的人,也是倾尽一生守护我们的人。值此母亲节,我们应对所有的母亲说一句:妈妈,您辛苦了。

(作者系南昌大学学生)



摇摇欲坠

据报道,有网民发布视频反映,湖北石首市一公交站候车棚内仅设置一根不锈钢管替代座椅,担心老人候车时坐在钢管上存在安全隐患。当地公交公司回应称,市区站点均为类似设置,乘客背靠钢化玻璃,安全方面“没有问题”。果真如此吗?

蒋跃新 作

网络生态治理

拉黑街道,倒逼精准治理

■ 本报评论员 王彬

近日有媒体报道,因部分从事直播的消费者存在“穿完就退”“用完即退”等行为,多家店铺被迫采取了“拉黑街道”的自救措施。随后有网友反映,奢侈品品牌圣罗兰多款产品将某地一街道纳入“拒售”范围。有媒体记者10日实测该品牌淘宝官方旗舰店中的多款产品,该街道范围内的20个不同地址,均无法下单;而将地址改为其他区域,订单随即恢复正常。最新报道,目前该街道的地址均已恢复正常下单。

虽然目前圣罗兰“拉黑某一个区域”是否属实还需要进一步调查,但根据此前多家媒体报道,很多网友都反映,自己“躺着中枪”遭遇过被商家“无故拉黑”的情况。商家“拉黑拒售”,让正常消费者被“连坐”,并非个例,是行业公开的秘密。

对于此事,首先需要旗帜鲜明地表态,“七天无理由退货”的规则不等于“免费试用”。如果不以生活消费为目的“穿完就退”“用完即退”,把“无理由”当成薅羊毛的工具,将穿过有污渍、有破损甚至剪除吊牌的衣服退给商家,不仅侵害商家的合法权益,破坏电商生态和市场信任,更涉嫌违法。

此类事件中,过错方无疑是恶意退货的消费者。但现实中,商家难以精准区分正常退货与恶意退货。若诉诸法律,维权成本高企,加之平台规则失灵,商家为自保,便祭出“巨型吊牌”“拉黑拒售”等“一刀切”式手段。我们理解商家的无奈,这本质上是一种避险自救行为。但问题在于,这种自救在法律和规则面前是否站得住脚?“巨型吊牌”干扰消费者对衣物版型、舒适度的正常判断;“拉黑拒售”则直接剥夺了正常消费者的购

编者按:“榴莲追凶”与“拉黑街道”这两件事,看似不同,实质相同,它们都是当前电商生态失衡下,个体被迫用剑走偏锋的方式,去对抗系统的失灵。“仅退款”本意是向善的,但问题在于当规则执行变成一刀切式的“一键通过”,风险就被转嫁给了最弱势的一方。希望这两件事能倒逼平台改善机制,充分利用日益先进的AI技术,公平维护买卖双方正当利益,用技术的“金箍棒”,亮出还原交易真相的“照妖镜”,给不良信用者戴上“紧箍”。

买权利。更关键的是,这类措施治标不治本。它们不仅无法有效遏制恶意退货,反而使商家与消费者走向“二元对立”,激化矛盾,放大问题。特别是“拉黑拒售”,给整个区域贴上不诚信的标签,既缺乏法律精神,也有违公平正义的市场原则,还会对区域发展造成污名化。

面对恶意退货,用“魔法打败魔法”,只会走向双输。现实中并非没有精准治理的路径。如何在不妨碍无辜的前提下,有效识别和限制恶意用户?这需要将商家自救升级为系统治理,让技术、平台与监管各就其位。电商平台掌握用户的购买频率、退货率、退货理由、商品状态等多维信息,完全有能力通过算法识别异常行为模式,平台应履行治理主体责任,在AI和大数据技术支持下,精准识别问题消费者,为商家提供风险提示标签或限制下单工具,对确有劣迹的个体账户采取针对性限制。此外,当前恶意退货者往往在多平台流窜,利用信息孤岛逃避约束,建议由监管部门牵头,建立跨平台的黑名单共享机制,在平台推行“退货诚信分”制度,长期守信用户享受极速退款、免押金等便利,失信用户则逐步取消其退货特权。这是从更大范围遏制恶意退货的关键一步。精准治理的路径清晰可行,关键在于各方能否走出“各扫门前雪”的思维,转向精准协同共治。

■ 本报评论员 项向荣

5月7日,河南濮阳一冷冻榴莲果肉商家反映,自己遭遇山东德州买家恶意“仅退款”。为讨回公道,他两次驱车往返1600公里,自掏5000余元成本,最终在买家住处附近垃圾桶中找到自家发货的榴莲包装,但未找到榴莲果肉。买家称霉变榴莲已分开丢弃,态度强硬。5月8日,记者采访获悉,涉案人员袁某某因虚构事实骗取退款,已被行政拘留。

评论区里,网友们清一色为商家叫好,说他争的不是190元,是一口“气”,是生意人最看重的公平。

公平从哪儿来?首先平台要制定好规则。“仅退款”本是电商平台保护消费者权益的善意规则,如今却在某些人手中异化为灰色产业链,这说明规则存在漏洞。平台应当吸取教训,在消费者与商家之间建立更完善的平衡机制,既要保障消费者合法权益,也要防止规则被滥用导致商家无辜受伤。今年两会代表委员的建议,不再只是呼吁“取消仅退款”,而是希望向技术反制、司法兜底、信用约束迈进。与其让商家自己拍发货视频、翻垃圾桶,不如多让平台承担起技术赋能的责任。比如推广区块链存证和标准化视频留证,让发货、物流、签收全流程可追

·资讯·

台州市天台县平桥镇:一座小镇藏着八座宝藏博物馆

■ 姜礼彬 杨群

驱车行驶到台州市天台县平桥镇,道路一侧是古村老宅的岁月静好,另一侧是工业园区的机杼不辍。这里是全国四大工业过滤布集散地之一,2002年就被评为“中国过滤布名城”。2025年,平桥镇实现工业总产值近百亿元,拥有2家上市企业、59家规上企业,其中滤料企业33家。

也正是在这里,一批乡村博物馆,将产业、乡土、红色记忆、艺术、饮食与民俗汇聚成一张富有辨识度的文化地图。

一块布的产业传奇

要看懂平桥,滤料博物馆是第一站。它不仅完整再现了滤料产业的发展历程,更揭示了这一产业为何能在平桥落地生根、发展壮大。

走进展馆,光影、模型与产业沙盘层层铺展。纤维和滤布在这里呈现出一种“硬核浪漫”——从古代的简易过滤材料,到现代复杂的机织、针刺工艺;从基础的除尘应用,到尖端的环保技术,滤料的进化史被清晰而生动地串联起来。

天台县的滤料产业已有百余年历史,平桥镇正是其核心所在,机织过滤

布产量约占全国份额的40%。博物馆通过“滤料大观”“新质未来”等六个篇章,将一个产业、一块布从无到有,从手工作坊走向产业集群的奋斗历程,镌刻成了一座可读可感的奋斗史。

一座故居藏着“台州式硬气”

陆蠡,1908年生于天台县下街村岩头下自然村,是我国著名的散文家、翻译家、革命烈士,1942年牺牲,年仅34岁。陆蠡故居坐落在村中,是一座民国时期的传统三合院,门框、灰雕、木雕都保留着旧时建筑的质感。

故居展馆共分为五个篇章,串联起

他波澜壮阔的一生:从聪慧过人的有志少年,到与巴金惺惺相惜的散文新星;从签署《中国文艺工作者宣言》的爱国志士,到坚守上海“孤岛”、面对日寇酷刑仍不屈不挠的革命烈士。

馆内收集老照片、手稿、书信、老式书籍等珍贵资料200余件,一件件实物、一段段史料,让那位有才情、有风骨的烈士变得真实可感。

乡愁,是一馆一物一段日常

平桥镇探索“古建筑+博物馆+研学”模式。在张思村,一座百年古宅里建起海洋生物博物馆,一楼陈列着巨型

鲸骨,以及鲨鱼、海龟、珊瑚等海洋生物标本,二楼则是模拟潜艇与太空舱的沉浸式数字体验区,让人仿佛“潜入深海”。溪边张村的贝壳科普展馆藏有万余件跨越四大洋的深海遗珍,更有被誉为贝壳“活化石”的龙宫翁戎螺。

平桥镇的各类博物馆各具特色。张思村乡村风文明馆,陈列农耕器具及《十劝》《十戒》《四箴》等家风训诫,另有旧时草鞋、蓑衣、婚嫁陈设等;下街村木杆秤博物馆,面积仅40平方米,藏有台州非遗代表性传承人施名理收集的千余件衡器,诠释“斤两分明”的古老伦理;岩溪村史馆,则记录了老红军王德恒毅然投身革命的岁月。

还有讲“好吃”的天台菜博物馆,作为省内首家县级地方菜博物馆,它不仅展现了民间宴席的“九大碗”“十六会馐”,更将“一座天台山,半部全唐诗”的文化意境融进餐桌,让人在美食中读懂地方志。

将这八座博物馆放在一起看,会发现一个共同特征:它们从本土深厚文化底蕴中生长出来。这正契合了平桥镇乡村博物馆建设的理念——因地制宜、各具特色。

想读懂平桥,不妨走进这些展馆:看一块滤布如何织出百年产业,看一篇陆蠡的《囚绿记》如何写出民族气节,看一碗天台菜如何盛满人间烟火。

繁花似锦浙西路 电力满格行千里

■ 郑娟 王嘉雯 余丽

春风拂过衢江岸,繁花簇拥浙西路。2026年浙江春假迎来“中小学春假+五一假期”连休,短途自驾、低碳出行成为市民出游的首选。衢州作为浙西交通枢纽,迎来新能源车流高峰。在这片春日盛景背后,衢州光明电力投资集团有限公司联合浙江辉博电力设备制造有限公司的“电力守桩人”,以坚守为绿色出行筑牢底气。

为了消除“电车长途怕没电”的焦虑,衢州四县两区布局充电站323座、充电桩1582个,其中直流快充桩741个、交流慢充桩841个,实现高速服务区、核心景区、城区商圈、

乡镇中心“四大全覆盖”。G60沪昆、G3京台高速沿线服务区,江郎山、根宫佛国等热门景区旁,花树岭古道、95号公路梯田花海等小众打卡点,都能轻松找到充电补给点,实现“出门有桩充,途中不慌电”。

此外,光明集团为假期出行高峰提前加装部件,部件内部集成了智能安全充电监测模块,动态分析车桩交互实时数据,在车辆充电过程中可以精准捕捉潜在的高危风险,一旦察觉到异常,安全模块会第一时间自动介入处理并同步备份关键数据,同时向运维人员发送信息。

春假和“五一”假期期间,光明集团辖区(含四县两区)充电量190.18万千瓦时,同比上升

35.76%;充电服务人次71723人次,同比上升31.28%;高速充电量97.26万千瓦时,同比上升39.34%;高速充电服务人次38205人次,同比上升37.3%;累计消纳绿电60.02万千瓦时,减少碳排放346.74吨。这背后,是运维人员“白+黑”的全力坚守——以“网格化巡检,潮汐式保障、智能化调度”模式,精准触达车主需求。

早上6时,沪昆高速衢州服务区充电桩旁,运维班长老徐已手持检测仪开启工作。“枪头接触如何、线缆有无破损、屏幕显示状况,每一个细节都不能马虎。”他一边叮嘱,一边用红外测温仪检测设备。这样的“体检”一天三次。

“原本以为要排队一小时,没想到来了

就能充,工作人员还主动指导操作。”来自杭州的陈女士自驾江郎山,顺利补能后点赞。春假和“五一”假期期间,光明集团在重点站点设立“光明服务岗”,运维人员化身“充电向导”,让绿色出行多了一份温暖。

该公司还设立7×24小时全天候服务,依托智慧充电云平台,实时监控、智能调度,通过大数据精准预判车流高峰,动态调整充电功率,将平均等待时长压缩至8分钟内。

假期车流终会散去,而“守桩人”的坚守始终在线。他们扎根平凡岗位,以脚步践责、以专业护航,凭快速抢修与暖心服务,筑牢绿色出行底气。春日浙西繁花似锦,充电桩旁坚守的身影,正是这个春天美好的风景。



光明集团运维人员节前巡检

王嘉雯 摄