

### 观点

# “解决提出问题的人”只会引发更大问题

## 多些看得见的敬老

■ 徐建辉

### 中国新闻名专栏 之江观察

■ 本报评论员 王彬

据媒体报道，近日，江苏省扬州市广陵电竞协会因发展纠纷被市民投诉，出乎意料的是，该协会不仅拿到了含有市民隐私信息的投诉工单，还将工单公开，导致市民电话等个人信息泄露。无独有偶，某地村民匿名举报污染问题后，个人信息遭当地生态环境执法人员泄露，投诉人因此遭受多方施压。前不久，有网友发帖投诉桂林某演唱会座椅脏，却被当地文旅局官方抖音号拉黑；再往前追溯，湖南一网民在网上反映当地民生问题，竟遭到镇干部上门威胁。

这些事件看似孤立，却暴露出一个共同症结：涉事单位和人员不是解决问题，而是

“解决提出问题的人”，从来不是解决问题的途径。问题不会因此消失，只会引发更大的问题。

转而“解决”提出问题的人。如此行径，实属本末倒置，只会将小事拖大、大事拖炸。

少数单位为何不愿“解决问题”，反而热衷于“解决人”？首先是因为“捂盖子”心态。一些单位和人员面对问题，不是查清原因、回应诉求，而是本能地想压下去，在他们看来，问题本身并不可怕，可怕的是“问题被上级或公众知晓”。此外，解决问题需要投入资源、承担风险、面对不确定性，“解决提出问题的人”则相对简单，只要暂时捂住声音、管住嘴巴，眼前便可“天下太平”。这种鸵鸟心态、掩耳盗铃的做法，本质上是对职责的逃避、对权力的滥用。

说到底，还是部分领导干部和公职人员“悬浮”于基层之上，对群众利益漠然视之，

把群众投诉视为“找茬”“添乱”，而非需要直面工作问题，从而催生了“解决人”而非“解决事”的荒唐逻辑。

近期此类事件在舆论场频繁出现，进一步提醒社会：需要警惕“解决提出问题的人”沦为惯性思维。否则，其危害不仅在于侵害个体权益，更会侵蚀社会信任、扭曲治理逻辑，甚至瓦解社会自我纠错的能力。

其一，损害政府公信力。当相关机构不仅不回应诉求，反而针对诉求人出手，群众感受到的不是服务，而是恐惧与失望。信任一旦失去，重建难如登天。其二，扼杀社会监督的活力。一旦人们发现“提问题”会给自己带来麻烦甚至危险，便会选择沉默、自保、不敢、不会监督。于是，问题不断积压，

小患酿成大祸。到那时，不是没人“提问题”，而是问题已无可挽回。其三，形成负面的“示范效应”。当“压下去”比“解决好”更容易换来“平静”，甚至还能得到“顾全大局”的所谓认可，更多单位和个人便会效仿。久而久之，“大事化小、小事化了”成为潜规则，“依法办事、真诚回应”反而成了异类，社会又何以自我纠错？

“解决提出问题的人”，从来不是解决问题的途径。问题不会因此消失，只会引发更大的问题。问题的暴露不是灾难，对问题的掩盖才是灾难。让群众说话，说真话、真话，天塌不下来。一个健康社会，应该有勇气面对问题、有能力解决矛盾、有胸襟容纳批评。

不让“解决提出问题的人”成为惯性思维，需要强化对权力的监督，也需要无数个体的自觉。今天，我们每一个人的理性发声，每一次对“解决人”的行为的坚决抵制，都是在为社会的公平与正义筑牢根基。

近日，铁路部门宣布推出老年旅客淡季周中购票优惠政策。5月15日起，12306部分动车票将标注“敬”字，60周岁及以上旅客购买指定时段车票可享9折优惠，部分老年旅客还能叠加优待票价和3倍积分福利。

一个温暖的“敬”字，让铁路部门这次对老年群体的关爱之举迅速出圈。敬老爱老，就该这样落到实处、看得见摸得着。但若想把敬老爱老这篇大文章做深做实，仅靠一张打折票、一次优惠活动，恐怕还远远不够。敬老爱老，需要更多“敬”字票，但更需要把它从“点”上开花，推向全社会的“面”上结果。

我国已步入中度老龄化社会。截至2025年末，全国60岁及以上人口达3.23亿人，占总人口的23%。3亿多老年人对衣食住行的需求，不仅体量巨大，更日益呈现出高品质、多样化、个性化特征。老年群体早已不再满足于“有饭吃、有衣穿”，而是渴盼老有所养、老有所医、老有所学、老有所乐、老有所为。这样宏大的社会命题，显然不是单靠交通领域一张打折票就能承载的。

铁路的“敬”字票之所以让众人点赞，关键在于它把敬老爱老落实到了可感知、可触及的具体细节里，而不仅仅停留在口号上。有网友感慨：“虽然只是九折，但这笔钱省得暖心。”

“敬”字票是一次温暖的开端，但它更应是一次全社会敬老爱老的总动员。从“一张票”到“一座城”，从一次优惠到全社会的制度安排，还有很长的路要走。各级政府应将敬老爱老融入城市规划、服务供给、制度保障的方方面面；各行各业都应在各自的领域找到服务老年群体的“发力点”；每一位社会成员，也应应用自己的方式为身边的老人送去温暖。将心比心，敬终始。当敬老爱老从“节日里的鲜花和掌声”变成“日常里的细节和温暖”，当一项项具体举措在全社会蔚然成风，我们才能真正说，这个时代，给了老年人应有的尊重。

## 正视物业费之困

■ 笑乐

近期一些地方发出倡议书，号召党员干部带头缴纳物业费。甚至有个别地方将缴费情况与干部提拔、评优评先挂钩，引发舆论哗然。任何社会治理痛点，都不会无端被推到前台。争论背后，也应看到，物业费问题愈演愈烈，已然成为基层治理的主要矛盾之一，需要全社会关注这一新难题。

最高人民法院今年3月2日发布的数据显示，近五年依法审结的一审物业服务合同纠纷已达439万余件，凸显物业与业主权责失衡的痛点。据全国消协组织的投诉分析，

2025年物业类投诉中，服务质价不符占比37.2%，公共收益不透明占比22.6%，设施维护不及时占比18.9%。

一方面广大业主不满意，另一方面，因物业费拖欠，全国各地已经出现物业公司主动撤场加速的动向。

据《浙江日报》今年4月报道，中指研究院《2024—2025年中国物业服务企业发展报告》显示，2024年至2025年，全国TOP50品牌物业在管项目主动撤场率同比上升37%，住宅项目占比超八成。浙江省内杭州、宁波、绍兴等地，也有多个中高端小区和老旧小区的物业公司“摆挑子”。

与此相对应的，全国物业500强平均收缴率降至71%，连续4年下滑，中小物企甚至跌破50%。

物业费之困，折射我国城镇化高速发展之后，原有制度已经出现许多不能适应新形势的情况，房地产市场化改革短短几十年，带动我国城镇化已经到了新的高度，物业管理领域制度缺陷导致的矛盾正在集中爆发。“运行难、监督难、维权难”已经成为常态。

当前物业管理制度存在明显的法规体系滞后。全国人大常委会法工委相关负责人表示，《物业管理条例》关于物业管理制度的部分规定过于原则、不够健全，如业

主委员会成员的资格条件、前期物业管理规定等缺少具体规定，难以满足物业管理现实需求。法治不完善，执法不统一，业主自治空心化等等，导致业主权利救济成本高昂，物业公司违法违规成本极低。

物业治理既关系一砖一瓦、一门一墙的居住舒适度与安全感，也是检验社会基层治理能力的试金石。对政府部门而言，此刻最应该做的，不是把党员当催债员，而是把目光从谁“欠费”转移到谁“失职”上，加紧完善顶层立法，加速赋能业主自治，全力打破“黑箱化服务—零选择权—低收缴率—集体溃败”的死循环。

### 一线来风

## 起点低又何妨

■ 庄永明

去年，侄女职高毕业，家人正替她着急找什么工作，她却自己找到了岗位，在桐乡濮院一家工厂做直播。每天下午上班，深夜下班，虽然辛苦，可对收入较满意，日子过得充实而快乐。小小年纪，就找到了属于自己的赛道，真替她高兴。

想到近日一条很火的面试视频。视频中的女主角林小小在面试现场从容自信，侃侃而谈，终于打动了面试官，把底薪从8500元谈到9500元，感染、激励了无数网友。要知道，8年前，她还是潮汕小村里那个只有初中学历、爱哭鼻子的小女孩。这些年，她勇敢闯荡，从电脑打字学起，自学摄影、剪辑，做客服、开直播，边干边学，一路成长，成为交口称赞的“六边形战士”，实现了人生出彩，也为当代青年树立了奋斗榜样。

真心为侄女和林小小点赞，更被她们敢拼敢闯的奋斗故事深深打动。“新时代是梦想的舞台，青年就业前途广阔、大有可为”，这句话在她身上有了具象表达与生动诠释。青春是用来奋斗的，学历低、没经验，又何妨？一个人能走多远，不在于起点高低，而在于能否脚踏实地、勇毅前行。新时代青年朝气蓬勃，不被世俗偏见束缚，不向个人命运低头，既活出了人生尊严，也展现了青春最美的模样。

青年打破偏见，闯出新路，背后离不开新时代的强大托举。近年来，伴随经济社会发展，城乡处处皆是创业热土，直播电商、外卖行业等新业态蓬勃兴起，不仅重塑消费模式，也持续催生大量新岗位、新机会。许多青年，扎根这片热土，干得风生水起，闯出了一片天，也为社会创造了价值。

不可否认，来自农村、学历较低的青年，在就业方面存在天然弱势。在一些行业，他们甚至被挡在无形门槛之外。当下多数招聘岗位，都将大专及以上学历设为硬性要求。即便顺利入职，也要面临更激烈的竞争、更悬殊的收入差距。助力他们走稳就业路，需要凝聚社会合力，给予支持帮扶。

一方面，社会要多一分宽容，少些质疑，多些喝彩，提供实实在在的帮扶，创造更多就业岗位，助力青年成长成才、追逐梦想。另一方面，要拓宽发展空间，完善人才评价标准，优化人才评定方式，设立破格招录通道，提升薪资待遇，增强职业认同感。同时，健全新就业群体权益保障体系，维护合法劳动权益，让政策红利直抵人心。更重要的是，青年也要珍惜时代机遇，保持内心的坚定，笃定走好自己的路，沉下心来深耕事业，勇毅前行、持之以恒，用奋斗赢得美好未来。

## 千里送校友何以让人泪目

■ 伍里川

近日，宁夏银川的4名大学生连夜驱车1300多公里，全程自费送同校女生回湖北利川老家，见母亲最后一面，引发关注。据“湖北发布”微信公众号5月13日消息，利川市为上述4名爱心同学寄去了土特产大礼包，并宣布2026年全年利川所有景区对他们免门票开放。

据报道，在几天前的一个深夜里，该女生通过室友向大学生博主“于鱼丘比特”试着求助：其母亲去世，但因回家飞机和高铁都无法直达，担心见不到妈妈最后一面，能否自付油费请博主送其回家？“于鱼丘比特”当即决定和一起运营账号的团队伙伴完成这次“任务”，且获得了老师的支持。

在争分夺秒赶路的过程中，他们跨越了蜿蜒盘旋的山路，跨越了黑夜和白昼。他们的善举引发全网点赞，“这才是青春该有的样子”“善良自带光芒，少年最是赤诚”。而对“流量作秀”的质疑，他们则以“论迹不论心”回应，认为自己做了这辈子最有意义的事。

此后，湖北利川市文武镇向4名大学生所在的北方民族大学发出邀约：开放中小学

支教、烤烟产业农事实践、镇级部门一线见习岗位。宁夏一家企业也主动全额报销了这趟行程的5000多元费用，这笔钱又被4名大学生捐赠给这名需要帮助的女生。这番“多”向奔赴的姿态，让更多人看到了道义的内涵。

在马上就要参加毕业论文答辩的情况下，无偿千里送此前并不认识的女生奔丧，无疑超出了很多人的想象，因而特别令人感动、共情。在“人情算法”普遍存在于社交圈层的今天，放下利益考量，义不容辞地帮助一位困境中的个体，这份“冲动”显得尤为不易。这也是很多网友发帖表示“泪目”的内在原因。

值得一提的是，“于鱼丘比特”也曾有半夜接到紧急电话后千里开车探望突发意外母亲的经历，这使得他对女生的遭遇感同身受。这种真实的情感交融，堪称可贵。

利川和小镇文斗的善意，企业的热心资助，并不是在蹭热点，而是与四位年轻人一起，以自己的行动向所有人展现一份责任和道义。无形中，这也使得这场凡人之间的互助事件得以实现情境的升华——我们乐见这样的互动越来越多。



### 特殊奖状

给期中考试退步学生发“退步快学生”奖状？成绩起伏本是常态，湖南某校对九年级学生的这一做法，不仅无法激励上进，反而会挫伤自信、引发焦虑。教育惩戒应立足于纠错引导，而非公开贴标签。

朱澂 林琳 作

## 宁波文教：“空间换服务”点亮“全龄友好”

■ 段琼蕾 吴云彬

提到改造后的聚福园，宁波市江北区文教街道双东坊社区居民林水菊用了“宝藏乐园”来形容，“健康义诊、养生讲座、非遗手工课、太极拳课，天天不重样，能跟老姐妹唠嗑，还能学新活，太有意思了！”这番朴实的感慨，道出了空间改造给居民生活带来的真切变化。

近年来，针对老旧小区公共空间少、服务供给不足的民生难题，文教街道探索“党建引领、空间赋能、自治管理”路径，通过盘活存量资源、创新运营模式，凝聚共治合力，让小空间承载大

民生，用微更新撬动大治理，走出了一条有温度、有质感的基层治理新路径。

盘活闲置资源，让“闲地”变“阵地”。该街道开展全覆盖空间普查，累计摸排低效空间8000余平方米，建立“一空间一台账”，按照“民生导向、因地制宜”原则制定改造方案。针对社区用房功能单一问题，推动从“办公型”向“服务型”转变；针对国资空间，坚持利于民、协商开放；针对边角地、架空层等零散空间，实施微改造，增设健身器材、充电设施等。双东坊社区盘活焕新1500余平方米，打造聚福园邻里综合体、童趣驿站等特色阵地。

同时，文教街道坚持“一室多用”，推动党群服务中心等向“多元共享空间”转型，配备可移动设施，根据需求动态切换学习议事、文化活动、便民服务等功能，让有限空间释放最大服务效能。

创新运营模式，让“低效”变“高效”。面对空间“潮汐式闲置”难题，文教街道鼓励各社区创新运营，覆盖全年龄段需求。大闸社区推行“时段错配、分时使用”；日间服务老年人，开展手工、健康讲座；傍晚及周末转向年轻人，推出夜校、共享自习室、亲子互动活动，实现“日间有温度、夜间有亮度、周末有

热度”，空间使用效率成倍提升。

该街道还引入专业运营机构，创新“空间换服务”机制，招募达人、志愿者团体、社会组织担任空间“主人”，推出“银发手作课堂”等12个特色项目。依托宁波首个社区慈善信托，撬动社会资金40余万元，该街道打造了“树上开花”山海协作共富项目、“蜜邻合伙人”共建品牌，实现空间提质与服务升级双向赋能。各社区还因地制宜制定《共享阵地使用实施细则》，建立培育考核与准入退出机制，保障空间长效规范运营。

凝聚共治合力，推动“陌邻”变“睦邻”。“小区电梯故障率高，这次能否一并更新？”“品牌、方案、工期，听听业主意见”……在繁星社区“一杯茶议事会”上，居民围绕电梯更新商量得热火朝天。该街道将议事桌搬到居民家门口，常态化举办“一杯茶议事会”等，围绕电梯更新、停车位改造等事项民主协商，将“诉求清单”变为“满意清单”。

同时，共享空间成为赋能平台，该街道联动企业、高校开设托育、烘焙、直播等实训课程，助力居民提升技能增加收入。因共享空间的存在，邻里关系持续升温，该街道累计开展各类邻里活动100余场次，培育30余支邻里互助支

援队，提供结对帮扶、临时托管等服务超3000人次，让城市社区逐步成为有温度的“熟人社区”。

图片由宁波市江北区文教街道提供



手作课堂 图片由宁波市江北区文教街道提供

## 茗溪岸边，一条风情带如何成为乡村的致富线与城市的风景线

■ 何甲

不久前，杭州市余杭区余杭街道溪塔村的“嗨3公园”里，咖啡香、音乐声与孩子们的欢笑声交织在一起。轻餐咖啡、木工坊、唱片店……8个全新入驻的乡村文旅业态在桥下空间集体亮相，标志着茗溪文化风情带全线运营正式启幕。其中最让村民眼前一亮的是，桥下那间特别的影院——由街道与科技企业小派科技合作引入的VR体验项目。孩子们坐上动感座椅，随着5D影片情节摇摆、震动，惊叹声此起彼伏。

“以前看5D电影要跑到游乐园，现

在桥底下就能看，孩子高兴得不肯走。”一位村民感慨道。

启幕的热闹还未散去，遇上稻乡春假长假的30多个孩子就沿着同一条风情带，开启了一场沉浸式研学之旅。从舒公塔水质检测，到VR影院里的惊叹；从田野农耕，到桥下空间的运动奔跑，茗溪文化风情带短短数日就完成了从“开街仪式”到“日常场景”的快速切换，而这也正是余杭街道以片区组团为抓手、持续推进城乡融合发展的生动缩影。

余杭街道茗溪文化风情带全长9公里，南起禹航大桥，北至中茗溪与南

茗溪汇合口，途经溪塔、永安两村。曾经，沿线的桥下空间、闲置厂房、老旧民宅如同“沉睡的资源”，鲜有人问津。

变化始于片区组团项目的系统推进。余杭街道以永安村为核心，联合溪塔、洪桐、下陡门、仙宅、上湖、义桥、竹园等村，成立街道级抱团强村总公司，实行“统一品牌、统一规划、统一运营、统一营销、统一招商”的“五统一”模式。在茗溪文化风情带沿线，盘活可用空间资产，引入小派科技VR体验、望塔咖啡、柴冲野面包、溪塔嫂子共富工坊等30余个业态，招商入驻率达100%。

“我们不是简单地铺点绿化、刷白墙面，而是让每个空间都有内容、可经营、能造血。”余杭街道相关负责人说。以溪塔村“嗨3公园”为例，8个业态全部由社会资本运营，桥下不再是“灰色角落”，而成了集科技体验、轻餐文创、亲子休闲于一体的乡村活力中心。

从启幕时的“看新鲜”，到成长营的“深度玩”，茗溪文化风情带正完成从“打卡地”到“体验地”的质变。这背后，是余杭街道对“业态落地—流量吸引—场景转化”路径的持续深耕。以风情带为轴线，沿线产业空间、文化节点、共富工坊串联起来，让游客“有景可看、有

店可逛、有故事可讲、有产品可购”，也让村民在家门口就业增收。

茗溪文化风情带的热闹并非孤例。在永安村，稻乡综合体、“青禾创新创业中心”、稻上学堂等一批产业空间相继投用；在洪桐村，老厂房变身青年陶艺社区和微短剧拍摄基地……

数据最有说服力：8村集体经济经营性收入从2019年的1360万元增至2025年的3182万元，村民人均收入从3.48万元增长到7.51万元。去年，组团强村公司首次向村集体分红200万元。实打实的数字，让村民真切感受到“抱团”的力量。

从8村的“全域联动”，到风情带的“线性串联”、桥下空间的“点状突破”，余杭街道正在书写一份城乡融合的鲜活答卷。

在余杭街道的蓝图中，茗溪文化风情带不仅要成为8村团团的“致富线”，更要成为城市与乡村共享的“风景线”。30多个城市孩子在這裡触摸土地、感知科技，青年人才在这里创业、被看见，这正是城乡双向奔赴的生动注脚。故事才刚刚开启，而一条“城乡互促、美美与共”的余杭新路径，正在禹上稻乡的阡陌之间徐徐展开。