

退的是碎银，赢的是民心

中国新闻名专栏

之江观察

■ 本报评论员 邈海涛

据潮新闻报道,近期浙江省内多地掀起休眠卡资金“退钱”行动,收获全网点赞。公共部门主动摸排信息、追着联系群众,把沉睡在公交卡、就诊卡、借阅证、校园卡等卡证里的余额一一退还。到手的可能只是一杯奶茶钱,但这种“涓滴归还”,不仅退进了群众的账户,更退进了群众的心坎。

小钱并非小事,钱再小也不能成为“糊涂账”。

报道中记者算了三笔账,分别是民心账、经济账、安全账。概括成一句话,事关群众权益,一分一厘都不能成为糊涂账。长久以来,各类民生卡证的沉淀

“小钱”退还最动人之处,就是让公共服务从“等人办事”变成“主动服务”。这种前置式、预判式、主动式服务,打破了“有了诉求才处置”的惯性模式。

资金是普遍存在的民生盲区。群众换手机号、毕业升学、搬新家、改变出行习惯等,都可能会让相关卡证束之高阁,卡里的余额也随之“沉睡”。并不是大家不在乎这笔小钱,而是要么退费有手续门槛、相关凭证遗失补办太麻烦,要么金额太小不愿意折腾……久而久之,小额余款沦为公共账户里沉默的数字。加上以往公共服务依循“被动受理”原则,你不申请,我不主动,你不来办,钱就搁置。

这次之所以全网刷屏点赞,是因为余额并没有变成一笔糊涂账,也没有因为账户上的钱少就被忽视。这份获得感,比退款本身更珍贵。

一笔笔退回的“小钱”,背后是公共

服务之变。

散落在各个账户的一笔笔细碎余额,退起来其实并不容易。报道中有一个细节,一位医院工作人员透露:“光是梳理就诊卡的历史数据就花了几个月。”还有工作人员说,有位在外省定居的市民,卡里只剩三十多块钱,他们打了三次电话才联系上。可能有人会问,为什么公共部门要花大力气去做这样的“小事”呢?为什么以前不退,现在能退了? 其实清退余额只是治标,根本在于重塑公共服务的逻辑与机制。

在细微处下功夫,不断满足群众所需所盼,公共服务才能更有温度。“小钱”退还最动人之处,就是让公共服务从“等人办事”变成“主动服务”。这种

前置式、预判式、主动式服务,打破了“有了诉求才处置”的惯性模式。

公共服务从来不是死守规则门槛、坐等群众上门,而是主动预判群众难处、看见群众忽略的需求、补齐群众触及不到的便利。通过一系列举措,消除“沉睡资金”产生的土壤才是“治本”。尤其在数智化时代,要更加精准地识别公共服务需求,推动服务从“人找服务”向“服务找人”转变。比如杭州、慈溪、温州等地试点推行免押金公交骑行、免押金借阅、先诊疗后付费模式;衢州公交的管理系统每两年自动筛选一次长期未使用的卡片,并定向推送退费提醒……理念与机制之变,才是真正的治本之策。

一分一厘,事关民心。虽然没有轰轰烈烈的改革声势,一笔笔退款已经用最接地气的方式证明,公共服务的温度就藏在主动向前的每一步里。

儿童友好，离不开“一米视角”

■ 本报评论员 董碧辉

在儿童类综艺节目中,主持人常常蹲下身来,与孩子平视对话。唯有将自己的视线拉低到儿童的“一米线”,才能真正实现“友好”沟通。这种“蹲下来的智慧”,不仅适用于荧幕,更应融入日常生活。6月15日起,《嘉兴市儿童友好城市建设促进条例》正式施行,该法规以法条形式固化儿童观察团运行机制,明确涉及儿童的重大事项,必须听取儿童及其监护人的意见。

儿童友好,就是要切实保障儿童的生命权、发展权、受保护权和参与权。而真正实现这一目标,离不开“一米视角”——即从儿童的身高和认知出发,进行公共空间规划和城市建设。

遗憾的是,长期以来,我们对儿童的

关爱往往停留在“俯视”层面:以成年人的经验和习惯,去为儿童谋划公共空间。许多儿童游乐设施、公共服务空间的建设,多由政府、专家主导,依托固有经验打造。成年人的经验固然宝贵,但成年人的视野和身高一样,存在天然的盲区。一米高的孩子和一米七的成年人,看到的是两个截然不同的世界。社区图书馆的桌椅高度、图书摆放是否合理、童车有无停放之处、小区健身器材是否适合儿童使用……这些细节在成人决策中常被忽视。

更关键的是,成年人在成长过程中,思维也逐渐“成人化”,失去了那份宝贵的童真,难以真切体会儿童的需求。海宁市硖石街道成立了一支平均年龄仅5岁的幼儿观察团,孩子们用蜡笔画下“想和小鸟说话”的心

愿。社区据此在公园增设了8处“动植物识别站”,扫码便能听鸟鸣、看植物介绍。这种亲近自然、“想和小鸟说话”的需求,恐怕成年人很难自行想到。

儿童友好,本质上是重构儿童与城市治理的关系。儿童不是被动接受照顾和服务的对象,而是城市治理的积极参与者。嘉兴的条例将儿童观察团运行机制法治化、常态化,真正赋予了儿童建言献策、参与决策的权利。目前,嘉兴已组建420余个儿童观察团,每年开展数百场调研建言活动。孩子们走出课堂、走进社区,以最纯粹的视角发现城市中的细微问题,提出质朴而可行的建议。吸纳儿童参与城市治理,绝不是简单地倾听“童言童语”,更不是流于形式的公益活动,而是要真正赋予儿童话语权、参与

权、监督权,让“一米视角”精准匹配儿童生活。

“十五五”规划纲要明确提出“推进儿童友好建设,营造关心关爱下一代的社会环境”。当前,我国已有116个城市开展儿童友好城市试点建设,覆盖全国超过三分之一的地级及以上城市,惠及城乡儿童超过1.1亿人。在浙江,已率先实现11个设区市国家儿童友好城市建设全覆盖,累计有23项儿童友好经验做法获国家推广。这些成就的背后,离不开儿童观察团的助力,更离不开“一米视角”的仔细打量。

儿童友好的背后是家庭友好、邻里友好乃至社会友好,而一座善于倾听、处处友好的城市,体现的是“以人为本”的治理理念。一个能蹲下来的主持人,更容易被孩子接纳;一座能蹲下来的城市,则更具温度与吸引力。

青年说·说青年 我的高考观

高考是成长的一次预练

●浙江师范大学学生 张琼

站在大二将要结束、大三即将到来的时刻回望高考,我发现那个曾经被我视为人生全部的事情,如今看去,像是已经过去了很久的事情,只不过是我不人生的一个节点。当年的我把高考视作人生的全部,是因为那时的世界太小。而今天的我能够淡淡地谈论它,是因为我的世界变大了。成长是为了能够容纳更多的意义。高考依然重要,但它不再是一座必须翻越的墙,而只是我走过的路上,一块站上去可以望得更远的石头。

●中国人民大学学生 何梓君

作为一名刚走过高考、迈入大学的青年,我也曾将分数放在第一位。如今,逐渐明白,真正伴随我们走向未来的,是备战过程中淬炼的品质、练就的自主学习意识、面对挫折的韧性、克制惰性的自律,这是高考馈赠给我们相伴终身的隐形资产,也恰恰是跳出“唯结果论”的重要落点。这些能力无法体现在成绩单上,却会在往后面面对困境的日子里无数次托举着我们前进。

●南昌大学学生 杨婧诗

高考是高中三年时光的收尾,更是即将迈入崭新大学生活的开始。比起一时

的成绩高低,直面压力的勇气、坚持不懈的韧性、永远向阳的心态,才是伴随一生的财富。一时的得失只是青春的小插曲,人生是一场漫长的马拉松,保持好自己奔跑的节奏和频率,向前看就是一件很幸福的事。

●西北大学学生 曾耀湘

今天的高考更像是一场与自我、与世界的交手,是我们步入成人世界前的一场预练。

在这场预练里,我们头一次以近乎成年人的身份,去应对一套规则清晰、结果自负的考验。为了抵达目标,我们必须动用起所有可能的办法:沉下心来研磨各科的基础知识,仔细揣摩出题规律与考查逻辑,在有限的时间内学会取舍与分配……

不仅如此,这场预练中还充斥着形形色色的场外干扰。可能是宿舍环境里的吵闹,也可能是同学关系的磕碰,更可能是家庭氛围的冷暖、学习条件的差距……我们在不完美的条件中努力达成想要的结果。

通过这场预练,我们学习如何与压力共存,如何在欲望和自律之间拉锯,如何在一次次挫败后辨认自己的韧性,又如何在一个清晰的目标面前,调动起全部的专注与忍耐。我想,这些心性 with 能力训练,或许比那张录取通知书的结果,更深刻地参与塑造我们此后的人生。



封口费

据媒体调查,超七成受访者都曾遇到过因好评率高购买,但商品实际和描述不符的情况。业内人士指出,这些好评不乏刷出来的。根据2024年9月1日起施行的《网络反不正当竞争暂行规定》,以返现、红包、卡券等方式利诱用户做出指定好评、点赞的行为,属于不正当竞争行为,违心“好评”会掩盖商品、服务的真实问题,误导其他消费者基于虚假好评做出购买决策,侵犯了消费者的知情权与选择权,必须加强监管、加以遏制。

庞平 作

给“听劝”式修改点个赞

■ 本报评论员 刘晓庆

近日,全新修订出版的《新华字典》(第13版)问世,很多人发现此前引发争议的“孩子小,成了累赘”这一表述,已改成“行李带多了,成了累赘”。虽只有个别字词的区別,但意义却大不相同。

回想当初“孩子小,成了累赘”这个例句引发争议时,网上一度吵得不可开交。有人觉得是在过度解读:字典只是工具书,该学的是字句,而不应较真价值观。不过,认为“不舒服”的人也不在少数;有为查字典的孩子感到委屈的,也有为养育孩子的深层意义重新正名的。

诚然,从用途上来说,字典确实是中

性的工具书,但它的特殊之处在于,使用它的多是处于“三观形塑期”的中小學生,而教材、字典等又在很多孩子心中是自带权威的存在,可能于潜移默化中影响他们对世界的模糊认知。再就“累赘”一词来说,它在字典中的释义是“多余的负担,麻烦”,多多少少带着点嫌弃的意味。试想,当一个刚学会查字典的孩子,翻到这一页,看到“小孩子”原来等同于“累赘”,年幼的他心里会怎么想?他可能无法清晰地说出来,但那种被定义为“麻烦”的感觉,也许会在心中某个角落悄悄扎下一根刺。

作为新中国第一部现代汉语规范字典,《新华字典》是很多孩子学生时代的“启蒙老师”,遇到不认识的字,翻翻字典、

看看释义、背背例句,这样的操作想必大家都不会陌生。因此,其例句选择不仅展示了词汇的语法搭配,更承载着价值引导的责任。

况且,我们的语言体系之所以历经千年不曾断绝,就是因为它不是静止的、一成不变的,随时而变、动态调整才是它的生命力所在。随着时代发展和社会进步,一些传统的注释和解释可能脱节于现代社会的需求与导向,这是十分正常的。从第12版到第13版,从“孩子”到“行李”,《新华字典》的这种“听劝”式修改,正体现了辞书编纂从单纯的“记录现实”向兼顾“社会共识”转变。

据商务印书馆相关负责人介绍,本次修订严格遵循“稳定性、规范性、科学性、

时代性、功能性、导向性”六项原则,其中时代性和导向性也说明了词典并非活在孤立于社会现实的“真空”中,它与我们脚下的这片土地有着丝丝缕缕的血肉联系,社会生活始终在变,反映社会生活的语言环境自然也要不断“更新版本”。如此,才能既发挥词典的教学功能,又温柔地托起公众的朴素情感,实现学术理性与人文感性的合二为一。

从“孩子”到“行李”,两字之差,反映了《新华字典》紧贴时代脉搏与读者需求的导向,更映衬出学术权威对社会共识的尊重。唯有在坚守理性时不放弃价值引导,这一学生时代的“启蒙老师”才能始终葆有生命力,陪伴一代又一代的孩子。

美国和伊朗终于谈成了。

根据双方公布的计划,两国将于6月19日在瑞士正式签署协议。特朗普已下令解除美军对霍尔木兹海峡的封锁,停止敌对行动。消息一出,国际油价应声回落,美国股市则连续反弹。

然而,这份协议并不意味着中东从此太平,更不意味着美伊之间几十年的结构性死结一夜之间就能解开。准确地说,这只是一次战场的交换——把军事冲突暂时撤回谈判桌。至于伊朗的核计划、美国和西方对伊制裁、以色列的安全焦虑,以及整个地区秩序的重组等等,这些真正棘手的问题,一个都没有解决。这不是和平的终点,而是新一轮博弈的起点。

这份协议之所以能够达成,关键就在于霍尔木兹海峡。过去几个月,美伊对峙之所以牵动全球神经,导弹你来我往是一个方面,黎巴嫩、海湾国家被接连卷入也是一个方面,但真正把所有人拖下水的,是这条海峡真的被封锁了。全球约三分之一的海运石油要从这里经过,咽喉一旦掐住,疼的不只是华盛顿和德黑兰,而是整个世界经济。油价上涨、通胀反弹、航运受阻、资本市场恐慌,最后全都折算成各国老百姓荷包里的数字。

这正是双方愿意坐下来谈的真实动因。美国可以在中东肆无忌惮地秀肌肉,但白宫扛不住汽油价格长期飙升带来的国内压力;伊朗可以靠封锁海峡显示强硬,但它的经济更加经不起全面封锁与制裁加码的持续消耗。军事上的边际收益越来越薄,政治上的溢出代价越来越重,再拖下去,谁都难以支撑。

特朗普需要一个“赢学”叙事,用这场谈判来配合中期选举。他要告诉国内选民:我既敢动手,也能收手;既压住了伊朗,又把油价摁了下去。但无论如何,中东的仗打得再热闹,最后买单的都是美国选民。所以,特朗普必须尽快结束与伊朗的战事,并将其包装成一场大获全胜的结果。

于是,这份协议成了一种微妙的默契——双方都不愿承认自己让了步,却又都不得不退一步。美国解除封锁,伊朗重开海峡,直接军事冲突停下来,表面上各有斩获:美国可以说自己成功把伊朗逼回了谈判桌,伊朗可以说自己守住了海峡控制权和国家尊严。对外都交代得过去,对内都宣传得出来。这就是协议能够达成的全部前提。

但问题恰恰在这里:一份能让双方都对外宣称胜利的协议,往往意味着真正的核心矛盾被悄悄搁置了。

首先,最难啃的骨头,依然是伊朗核问题。美国和以色列的底线,是伊朗绝不能拥有核式能力。伊朗的底线,是不能被剥夺和平利用核能的权利,更需要维护政权的安全稳定,更不能在安全上彻底“裸奔”。美国要的是可核查、可限制、彻底解除威胁;伊朗要的是解除制裁、保留能力、得到安全承诺。两套目标既不对称,也不兼容。一旦美国坚持要求伊朗彻底弃核,而德黑兰的强硬派将此视同国家投降,那么这纸协议很可能只是一次稍长的停火,而非持久的和平。

其次,更难办的是“深感失望”的以色列。值得注意的是,以色列从一开始就不是这份协议的签署方。内塔尼亚胡明确表示,他与特朗普“完全一致”的只有一条——伊朗绝不能拥核。至于协议本身,以色列政府的态度是“深感失望”。这意味着,纸面上的协议很难约束得住以色列的单边行动。只要以色列认定伊朗的核能力、导弹与地区代理人网络仍是威胁,它随时可能再次出手。这场始于今年2月底美以联合空袭的战争,4月起就维持着一份脆弱的停火,其间双方仍不断交火——这本身就说明,协议写在纸上,战场未必就此安静。

往更大处看,这份协议透露出一个意味深长的现实:美国的军事打击能力依然强大,但单方面塑造秩序的能力却在持续流失。

过去的美国习惯于相信,军舰、导弹、制裁加上美元体系,足以摆平一切。可今天的世界已经不一样了。它打得动,未必控得住;压得了一时,未必管得了一世。中东不是一块可以随意书写的白板,伊朗也不是一颗任人摆布的棋子。军事力量能摧毁目标,却无法生成秩序——伊拉克、阿富汗、利比亚、叙利亚,一次又一次地印证了这个道理。

协议达成了,但和平还远没有到来。 (作者系浙大城市学院教授)

认同以毒攻毒防网贷背后是什么心态

■ 本报评论员 陈江

近日,多家媒体报道,“家长为防网贷让18岁孩子征信逾期”的话题登上热搜。一则视频称,一些家长在孩子年满18岁后,以孩子的名义申请信用卡,然后故意小额逾期半年甚至一年,试图用一份人造的不良征信记录,为孩子筑起一道防护墙,阻止其未来办理不合理信用卡和贷款,陷入债务陷阱。这一做法是否真实存在尚待验证,但值得注意的是,热搜的评论区,许多家长竟然认同这种做法,普遍反映对孩子陷入网贷陷阱的担忧。

一些家长认同“以毒攻毒”看似本末倒置,实则满心无奈。在他们看来,与其让孩子将来被校园贷、套路贷逼得走投无路,不如自己先断其后路——征信坏掉了,自然没人肯借钱给孩子。可问题是,个人征信是现代社会每个人的“经济身份证”,关乎未来数年的贷款、就业、买房甚至出行。家长这一“刀”下去,伤的不仅是孩子的信用,更是孩子踏入社会的第一块跳板。

说到底,是网贷乱象让人心有余悸。这些年,暗藏猫腻的校园贷、利滚利的套路贷、恶意要挟的裸贷层出不穷。一些平台精准收割、利率畸高、催收野蛮,年轻人稍有不慎便跌入深渊。据中国社科院金融研究所2025年发布的报告,90后一代的负债率高达78.3%。18-35岁年轻人中,总体信贷产品渗透率已达86.6%,其中25岁以下年轻人负债率已攀升至42.1%,且年均增速高达5.2个百分点,负债年轻化趋势明显。面对这样的环境,一些家长除了迫于无奈“自毁长城”,似乎也很难想出其他更有效的办法。这些个别家长的极端举动,映射的是整个社会对部分金融机构放贷失序的集体性焦虑。

更让人唏嘘的是,原本用来约束失信行为、防范金融风险的征信系统,反而被家长试图当作抵御网贷的工具。这一反常逻辑,暴露出当前网贷监管的明显短板与制度盲区。以至于在很多家长眼中,一份不良征信反而比清白信用更能守护孩子。这一巨大的讽刺,拷问的是监管治理的不作为与薄弱,也折射出过往治理模式的滞后与乏力。

当然,家长如果真这么做,绝不可取。用一个错误去对抗另一个错误,既触礁规则红线,也会给孩子带来终身影响。但同样应该反思的是:放贷机构为何不能严格自我约束? 监管为何不能给出有力规制? 治理手段为何偏于温和疲软? 乱象在前,监管不能再停留在“亡羊补牢”的旧有模式,必须主动求变、创新治理,真正亮出“杀手锏”,从源头上铲除违规网贷的生存空间。

整治青少年网贷乱象,需要跳出固有治理框架,打造全链条、前置化、人性化的新型监管体系。比如,严格落实贷款年龄门槛,对向在校学生及新晋成年人违规放贷的平台实行“一票否决”;建立青少年信贷监护人确认机制,未成年人、在校学生申请信贷,必须经过家长知情同意。同时大幅提高违法成本,细化处罚标准,综合运用罚款、停业、吊销资质、联合追责等方式,让逐利的网贷平台不敢心存侥幸、铤而走险。

只有让违规放贷的成本高到不敢碰、不能碰,家长才能放下那颗悬着的心,放弃这种令人心酸的“以毒攻毒”。

美伊握手言和，但只是换了战场

李晓鹏