



## 公共服务更需要精细化分区

□ 侯莎莎

自2026年2月1日起，“静音车厢”服务拓展至除动卧列车之外的“D”字头、“G”字头动力分散动车组列车。至此，全国铁路提供此项服务的列车已增至超8000列。

“静音车厢”并非简单的概念，而是一套精细化服务体系。在“静音车厢”内，语音播报音量调整为正常音量的30%至40%，车载影视娱乐系统音量关闭。购买“静音车厢”车票的旅客，须同意并遵守“静音约定”。这一举措是对旅客差异化需求的尊重和回应，是铁路服务精细化、人性化的体现。这也启发我们思考，在现代化进程中，公共服务应如何更好地

满足人们的个性化需求。

在高铁网络日益密集的今天，乘客不仅满足于速度与安全，还对出行体验提出了更高要求。商务旅客需要在安静环境中处理工作，老人渴望安静的休息场所，这便是市场“细分需求”。设置“静音车厢”，是铁路部门以“有解思维”对乘客安静乘车需求的回应，标志着铁路服务开始从“千人一面”转向“精准供给”。

在有限的公共资源中，通过优化配置，让群众的不同需求得到满足。如，为照顾老年人群体，铁路部门优先给老年人安排下铺，照顾了弱势群体的出行需求，彰显了社会的温度与对老年群体的特别关怀。2026年2月2日春运大幕开

启，我们看到各地推出一系列举措：安排夜间接驳公交，做好晚点列车乘客疏运保障；高速公路服务区增设母婴室、无障碍卫生间、“司机之家”等设施，这些都是公共服务基于群众个性化需求进行的“微创新”。

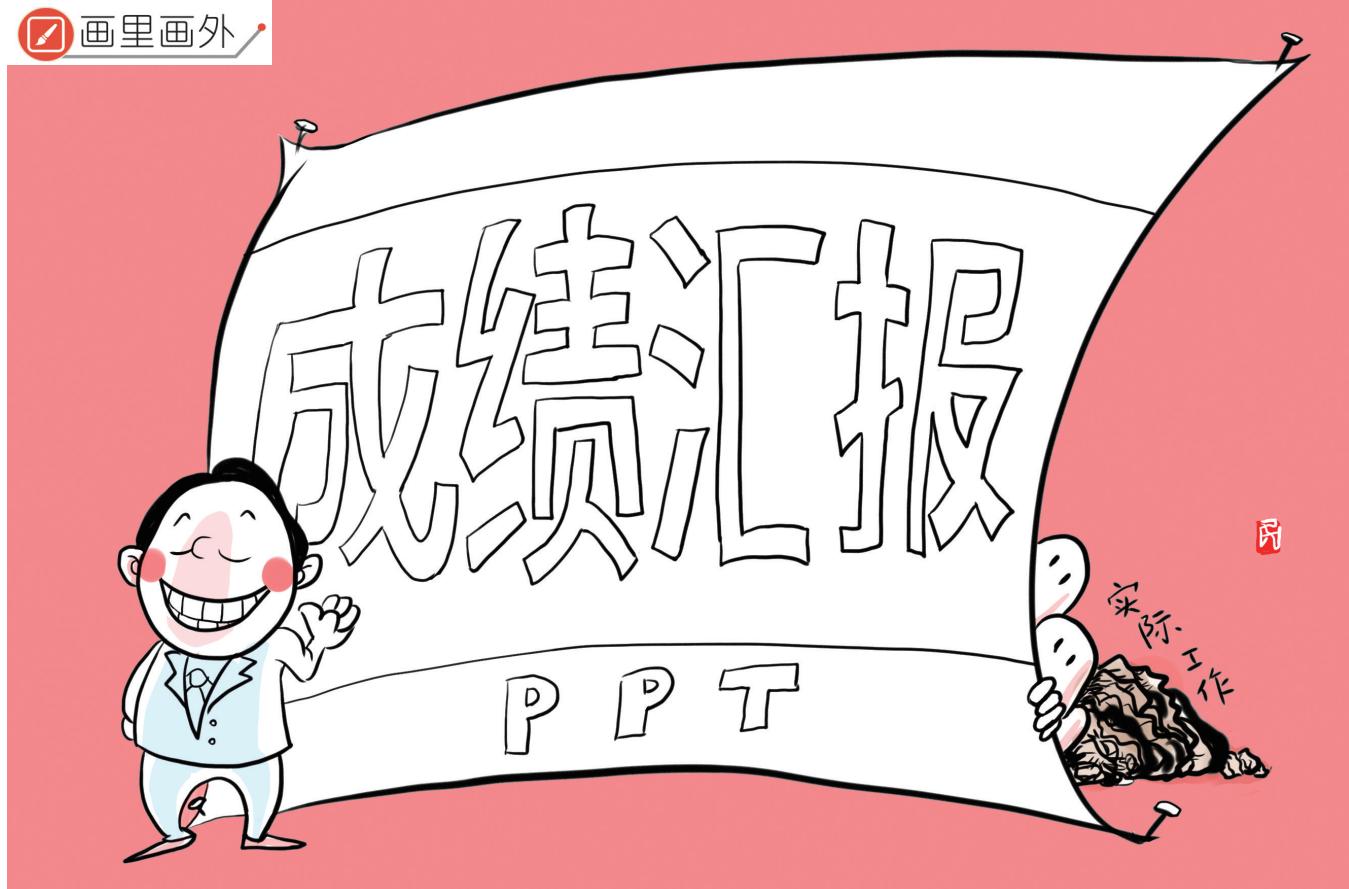
有网友留言，“文明社会的要诀在于根据不同群体的需求，在服务上做出一系列有针对性的细节改善。”而倾听需求，就是一种有效的沟通，是建立健全服务保障机制的前提。

随着“静音车厢”的推出，许多人联想到另一个需要安静环境的公共场所——图书馆。近年来，不少图书馆面临困扰：家长带孩子前来，孩子天性活

泼，难以保持安静，影响其他读者。笔者认为，能否借鉴“静音车厢”模式，在图书馆探索“静音阅览区”或“亲子共读区”分离式服务？其实，这不难实现，关键是形成共识。通过宣传引导，让公众理解分区是为了保障不同群体的权益。

“静音车厢”“静音图书馆”背后是市民对公共空间品质要求的提升。提供更多元化、可选择的公共产品，是以精细化服务回应民生期待。它考验着公共管理部門的智慧、耐心与创新力。当不同“微创新”实践落地，各类人群在不同区域各得其所，我们将迎来更具包容性、更文明的公共生活新图景。而这，正是社会治理“善治”理念的体现。

画里画外



遮羞布

徐民作

有一说一

## 教育的真谛是让孩子成为自己

□ 李丽

近日，杭州11岁男孩尧哥创业“还债”的故事引发网友关注。据报道，尧哥不小心打碎了家里的液晶电视屏幕，面对6000元的换屏费，他没有逃避，而是决定“一人做事一人当”，两个月内靠自己在小区提供作业辅导、足球训练、钢琴陪练等服务赚钱“还债”。在夸赞孩子有担当的同时，我们更应关注其母亲程女士的教育智慧。

首先，给予孩子承担责任的空间，而不是包办。孩子闹祸，许多家长的第一反应是“有家长呢”“我来处理”，但程女士没有这样做。当尧哥提出自己赚钱赔屏时，她郑重地接纳了孩子的决定。她没有说“你还小，钱的事不用你管”，而是把孩子的错误转化为一次成长实践。“一人做事一人当”，这是尧哥写在“求职”广告里的话，也是母亲的教育理念在他身上的

真实体现。这种放手让孩子尝试、不包办的做法，实际上是在锻炼孩子独立生活的能力。

其次，尊重孩子的劳动成果，给予孩子自信与成就感。值得一提的是，程女士作为孩子的“经纪人”，没有把邻居转来的课时费默默保管，而是定期换成现金，交到尧哥手里。这一过程颇具仪式感，其意义在于让孩子直观地建立起“劳动创造价值”的珍贵认知。捧着自己挣来的6000元钱，孩子获得的不只是还清债的喜悦，更有“我能做到”的充分自信。这份成就感，比任何表扬都更有分量，也培养了他面对困难的勇气。

最后，是对孩子的托举适当。程女士的“不干涉”并非放任。当尧哥想成立足球俱乐部时，她主动帮忙寻找场地、购置器材；当孩子排课忙不过来时，她甘当“经纪人”协调沟通。她始终站在孩子身

后，既不过度干涉，也不缺席支持。这种恰到好处的把握，为孩子的健康成长提供了良好环境——既让他敢于大胆尝试，又让他知道身后有坚强后盾。

当然，每个孩子都是独一无二的个体。尧哥的故事并非可复制的“成功样板”，他展现出的规划能力、胆识与韧劲，离不开家庭的长期培育，也与其个人特质相关。我们无须对照复刻，却可以获得启示：是否能在日常中多给孩子一些承担责任的机会？是否能在孩子提出看似天真的计划时，先认真地说一句“试试看”？

正确的教育，不是总羡慕别人家的孩子多优秀，而是要根据自己孩子的特点，耐心培养，真正做到“因材施教”。因此，与其着急模仿别人的成功经验，不如悉心守护自己孩子的独特禀赋。教育没有统一的标准，最好的教育就是让孩子做自己。

## 寒假“封手机”可行吗

□ 阳柳

据报道，寒假来临前，河北邢台三中教育集团皓顺校区要求学生进行“封手机”仪式，并注销微信、抖音等社交媒体账号。此事引发热议。校方称，此举是校方和家委会发起的倡议，并非强制。

如何防止学生沉迷手机，是个老大难问题。有人赞成学校的做法，认为孩子假期不该沉迷于玩游戏；也有人认为学校行为过激。这些声音和态度都不难理解。不妨以一个简单思路来预测“封手机”的实际作用：一部手机被封在学校，学生在家就不能玩其他手机么？社交媒体账号注销，就不能另注册一个么？

“封手机”，可能也就是个治标不治本的仪式。寒假期间，学生在保持必要学习的同时，也需要休息、放松、娱乐，关键是怎么使用手机和把握好度，这离不开学校的教育和引导、家长的陪伴和监督。

据澎湃新闻

## 拿“精神病人”骗保 病得不轻

□ 孟雅檀

据《新京报》报道，湖北襄阳、宜昌两地多家民营精神病医院不仅用“免费住院”招揽精神病患者，还让正常人住院，甚至让医院的护工、保安成为“精神病人”。此番操作的目的，就是从住院者身上套取医保基金。目前，湖北省成立联合调查组开展深入调查。一经查实，将依法追究相关人员责任。

医院骗保案件时有发生，精神病医院更是骗保高发区。据报道，为争抢病人，有的医院居然派人到乡下寻找村民当病人。为规避医保部门检查，不少病人每隔一段时间就被安排假出院，与医保检查人员玩起“躲猫猫”，还有病人明明病情康复却被迫住院数年。因为不需要任何治疗，只要病人在册，医院就可以在收费系统里编造治疗收费项目，堂而皇之地骗取医保基金。

近日，国家医保局发布《关于做好2026年医疗保障基金监管工作的通知》，明确将针对欺诈骗保问题，坚定不移“减存量、遏增量”；加大典型案例曝光和内部通报力度，强化警示震慑。必须严惩涉事精神病医院相关责任人，全额追缴被套取的医保基金，这是维护被骗者利益，更是守护社会公平正义。

据《北京晚报》