



从“手搓”App看基层治理微创新

□ 侯莎莎

汛期来临,一则新闻引发关注。北京市规划和自然资源委员会密云分局副局长谢隽石花费近1个月时间“手搓”出一款防汛App“叫应”,将全区地质灾害隐患点、受威胁险户、包保人员全部收录。

过去汛期靠翻台账、靠记忆找人,费时费力还容易遗漏;如今预警、转移、导航,点开App便一目了然。不少网友称赞其“与时俱进”“有担当有责任”。笔者深以为然。

基层治理是国家治理的“最后一公里”,是人民群众能否感受党和政府温暖的神经末梢。基层干部奋战在一线、冲

锋在前沿,对辖区痛点难点问题有深入了解,将工作台账转化为轻量化数字工具,可全时段适配防汛场景,更有效地开展工作。

这样的微创新在聊城也有实践。聊城市不动产登记中心在微信公众号上线智能查询系统。工作人员对《中华人民共和国民法典》《不动产登记暂行条例》等法律法规及本地办事指南、材料清单等进行梳理,形成政策知识图谱。群众登录公众号输入问题,即可即时获取业务办理流程、材料清单等。没有大额投入,没有外包开发,靠的是工作人员熟悉业务,了解群众需求。这套系统或许算不上“高大上”,却精准回应了群众办事

的痛点难点问题。

这种从自身能力出发、专注于可控变量的微创新,是当下提高基层治理效能所急需的。当知晓群众痛点堵点问题的一线干部成为创新主体,可以让基层治理工作更便捷高效,让群众更方便、多受益。

当然,长期以来,基层治理中的数字化探索也不乏“重形式、轻实效”的尴尬。有的地方斥巨资建设“城市大脑”,上线没几年便下架关停;有的系统功能繁复、操作复杂,徒增基层干部“指尖上的负担”。究其问题根源,往往出在创新动力的错位——或为跟风赶潮,或为应付考核,项目规模越做越大,离一线实际

越来越远。

其实,基层治理创新不必追求“高大上”,关键在于“用得上”。与其好高骛远、贪大求全,不如从群众关心的事情入手,找准“微创新”的发力点,以循序渐进的方式提高基层治理精准度。

当然,对于“叫应”App,也有人提出疑问,后续迭代费用谁承担?数据准确度如何保障?会不会变成新的基层负担?这些问题提醒我们,推进基层数字化创新,必须统筹好减负与赋能工作,对微创新不必拔高要求、盲目攀比,切实把基层干部从形式主义、官僚主义的无谓事务中解脱出来,让他们把更多精力投入到办实事上来。

□ 李丽

近日,杭州钱江外国语实验学校为孩子们颁发创意奖状的消息,让人津津乐道。有人被誉为博闻强识的“白泽”,有人被称为调解矛盾的“补天女神”,就连默默值日的孩子也获得了“河渠清淤御史”称号。这个期末,这里的每一个孩子都拿到了属于自己的荣誉。

有人可能会问:人人有奖,会不会让荣誉变得廉价?其实恰恰相反,这背后蕴藏着一种让每个孩子都被看见的教育智慧。

长久以来,“三好学生”“优秀班干部”的光环,往往都集中在成绩拔尖的少数孩子身上,而那些默默擦黑板、主动帮助同学、跑步时坚持到终点的孩子,他们的闪光点常被分数遮挡。当一个总觉得“自己不够优秀”的孩子捧着奖状说“原来乐于助人也是大大的优点”时,我们看到了孩子眼中闪烁着的自信光芒。这种“看见”,恰恰是教育最该做的事。

钱江外国语实验学校的用心之处在于,老师把一学期的观察与记录,变成了一个鲜活而有温度的称号:“世界杯球星卡”告诉孩子,你在团队中不可或缺;“乐府协律郎”肯定了孩子在音乐课上的专注;“河渠清淤御史”是对默默守护班级整洁的孩子的肯定。每一个称号背后,都是一个被认真关注过的孩子。

令人欣慰的是,这样的探索,正在更多校园进行。北京小学的“百岗小能手”,让每个孩子都能在班级服务中找到价值;成都中学的“成长勋章体系”,把志愿服务、艺术修养都纳入评价。这些微小的改变,本质上是对“唯分数论”教育的纠偏。

教育从来不是筛选“优等生”的筛子,而是滋养每颗种子的土壤——有的种子开花早,有的种子结果晚,有的长成参天大树,有的化作茵茵青草,每种形态都有其独特价值。当教育从“育分”转为“育人”,才能真正看见每个孩子。

多年后,孩子们或许会忘记某次考试的分数,但一定会记得那个被老师看见的瞬间:原来我也有值得骄傲的地方。这份被尊重、被肯定的力量,会成为他们一生前行的底气。

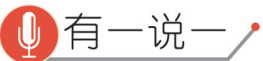
人人有奖,不是无原则地滥发,而是一种深刻的教育智慧。教育工作者应多发现孩子身上的闪光点,唤醒每个孩子的潜能,让他们在肯定与鼓励中一步步踏实成长,绽放属于自己的光彩。

人人有奖,是一种教育智慧



据为己有

辛政 作



“24小时退房制”走红折射消费新动向

□ 张英东

“次日中午12点退房”是国内酒店行业沿用多年的规则,深夜抵达酒店、仅休息数小时却需支付全天房费,赶点退房、仓促收拾行李成为出行常态,这种“时间不对等、消费不匹配”的模式,一直是住宿消费领域的突出痛点。如今,武汉、广州、重庆等多地酒店试水24小时退房制,以实际入住时间为节点,保障消费者完整24小时入住权益,打破行业传统惯例,收获市场广泛好评。

24小时退房制的火爆,本质是对消费公平诉求的精准回应,契合当下多元化的出行消费趋势。随着大众出行方式愈发灵活,红眼航班、深夜高铁、异地短途出行等场景日益普遍,传统固定时间点退房模式的弊端愈发凸显。消费者无论何时入住,都需遵循统一退房时限,深夜入住的旅客

往往只能享受短短数小时住宿,却要承担全额房费,消费体验感与性价比严重失衡。

然而,24小时退房制虽广受认可,但全面落地推广仍面临多重现实壁垒。成本压力是首要阻碍,推行该制度的酒店普遍面临物料耗品增加10%至20%、客房周转率下降5%至10%的问题,运营成本显著攀升。同时,该模式存在明显的场景适配局限。尤其在旅游旺季,民宿、中小型酒店房源本就紧张,若严格执行24小时退房制,极易出现房源衔接断层、后续客人无法正常入住的问题。

在存量竞争加剧、同质化内卷严重的当下,酒店行业的转型核心,是告别“千店一面”的固化模式,走向“因需而变”的个性化服务。立足不同场景、客群、业态的多元创新,远比单一制度普及更有价值。针对机场、高铁站周边酒店,可推出短时住宿、按时计费服务,适配深

夜抵达旅客的短期休息需求;城市核心商圈的商务酒店,可常态化推行24小时退房制,稳固商务客群黏性;景区民宿、中小型酒店可采用淡季旺季弹性政策,淡季放开延时退房权限,旺季严守运营节奏、保障房源周转。除此之外,延迟退房至14点至16点、免费行李寄存、退房后休闲设施共享、短时淋浴休息等配套服务,同样能够在不大幅增加运营压力的前提下,提升消费者体验。

24小时退房制的走红,折射出服务业消费升级的大趋势。消费者不再只满足于“有房住”,更追求“住得舒心、消费公平”,倒逼酒店行业摒弃粗放式管理,转向精细化、人性化运营。对于整个行业而言,这项创新的最大价值,不在于统一推广一套新规,而在于树立“以用户为中心”的服务导向,实现服务提质、消费舒心、行业增效的多方共赢。