舆见

允许不满意，才是对民意真正的尊重

□ 夏旭光

近日，四川雅安发文明确：对12345热线不片面追求高满意率和解决率，允许合理的不满意工单存在，严禁强迫群众“被满意”，并配套上线“一键退办”、申诉纠错等机制。

12345热线不再死盯百分之百满意率，看似是考核细则微调，实质是一次治理纠偏：满意率本该是督促责任落地的辅助工具，在实际运行中却喧宾夺主，成了核心指标。

过去，工单派下去，回访只认一个结果：满意。不满意就扣分。于是出现了一些心知肚明的现象：反复电话回访，软磨硬泡求好评；诉求无解，只能靠解释安抚，换一个“满意”的勾选。工单的终点，不再是问题是否解决，而是那个好看的满意率。

满意率考核初衷没错。怕部门敷衍，用可量化指标倒逼履行责任，这是必要的。但指标一旦变成唯一标尺，就成了本末倒置。它考核的不再是问题解决没有，而是当事人高不高兴。可群众诉求中，有相当一部分注定无法让其高兴——历史遗留、政策卡口、个体情绪。硬把不可能让所有人满意的过程变成“全员满意”，只会催生为好评而服务的形式主义。

对基层而言，压力同样沉重。工作重心从解决问题滑向搞定评价。治理从来不是做考卷，很难每题都拿满分。求来的“满意”回执看似皆大欢喜，但群众心里的疙瘩还在。长此以往，群众会觉得打了电话也白打，既解决不了实际问题，还得违心给出好评。信任一旦被消耗，再想挽回，代价远比多一张不满意工单沉重得多。

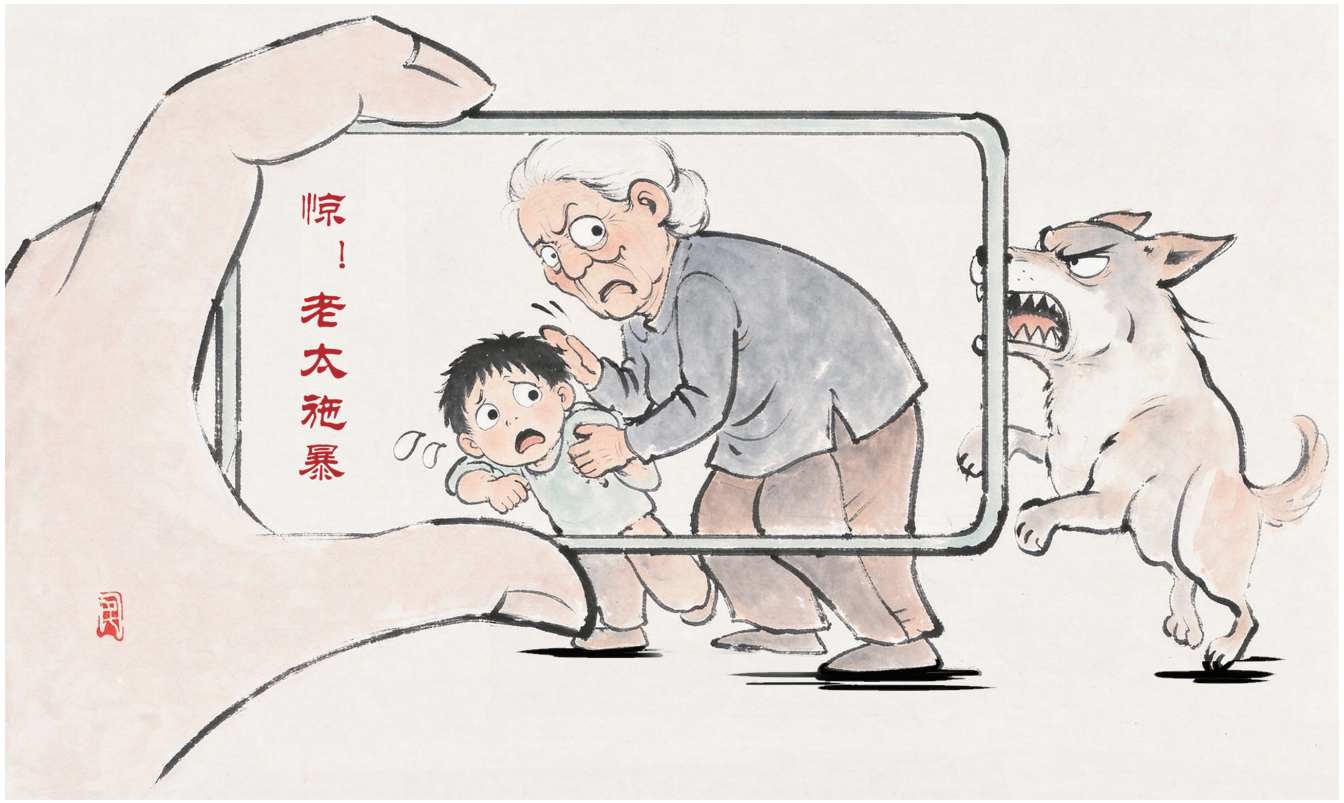
雅安的做法，利在松绑。它承认了现实的复杂性：公共服务有边界，政策执行有尺度。很多诉求没有一键清零的方案——有的受法规资源限制短期无解，有的超出政策边界，有的即便依规处置也难以平复当事人情绪。这些不满意，不是干部不上心，而是受客观现实制约。允许合理的不满意，基层才不用把精力耗在回访周旋上，才能腾出精力来真办事。

放开“不满意”，不等于放弃甄别。必须区分两种不满意：一种是尽力之后受客观条件限制的无奈，另一种是敷衍推诿带来的不满。前者值得包容，后者必须问责。松绑数字包袱，不等于卸下责任担子。雅安配套的机制，恰恰是让“松绑”有制度依据、让“问责”有制度抓手。

更深一层看，满意率之所以容易被滥用，不是因为它最能反映问题解决情况，而是因为它最容易统计。问题在于，过程到不到位恰恰最难统计，而满意率能统计的，只是最后那个勾选。既然允许合理的不满意存在，考核标尺就该跟着变：不看当事人勾没勾“满意”，而看诉求有没有被认真接收、依规处置、如实反馈。过程扎实了，结果才可信。

实事求是落到基层热线这件小事上，就是不回避矛盾、不粉饰结果。不拿漂亮的满意率掩盖无解的难题，也不因为害怕差评就耗费精力在回访周旋上。群众心里自有一杆秤，比起一句勉强的满意，他们更愿意看见自己的声音被听见、难处被认真对待。

画里画外



“镜头语言”

据大河网“河声”评论，算法编织的“情绪茧房”正将越来越多人包裹其中，负面情绪异化为某些人操纵舆论、牟取利益的提线木偶。标签化炒作挑动对立，消极论调借梗扩散；平台在逐利逻辑下异化为对立推手，形成“制造情绪—算法推广—流量变现”的恶性闭环。唯有制度细化标准、平台优化算法、网民保持警惕，才能织密防护网，让网络空间回归理性平和。 文/图 徐民

有一说一

雪假落地，因地制宜才能放好假

□ 吕晓磊

秋假的热度还未褪去，雪假又来了。吉林、黑龙江、内蒙古呼伦贝尔等地陆续官宣雪假安排：吉林把冰雪假期设在每年12月1日至20日之间，时长3天，与周末连休，凑成“3+2”或“2+3”的5天小长假；黑龙江则把每年最后一周设为“中小学生冰雪周”。消息一出，迅速引发关注。

从秋假到雪假，假期改革的步子明显快了。但仔细看各地的方案，却并非照抄照搬——吉林盯的是12月上旬的冰雪初盛期，黑龙江选的是年末最后一周，阿勒泰、呼伦贝尔更是把假期和当地雪季深度绑定。同一个雪假，落在不同地方，长出了不同的样子。这恰恰说明：假期改革的关键在于因地制宜、精准施策。

因地制宜，首先是尊重自然禀赋。东北、西北有雪，雪假才有落地的土壤；反过来，南方一些地方推春假、秋假，借的是气候宜人、草木葱茏的本地优势。假期跟着节气走、贴着地域转，才不会沦为纸面上的“政策秀”。

精准施策，则要盯住人的需求。无论是秋假还是雪假都不是简单地多放几天假，而是要让孩子在假期里真正动起来。吉林明确雪假期间学校不布置书面作业，鼓励学生参与冰雪运动、研学实践；有的地方还配套开放冰场雪场、推出学生优惠。假期若只停留在“不上课”，孩子无非换个地方写作业，假期也会变成“放羊式”休假；只有把地域资源、公共场馆、安全预案一并配齐，假期才能从“放假”变成“放好假”。

当然，特色假期要落地，还得算清“家长账”。孩子放假、家长上班，谁来看娃？托管、看护配套跟不上，假放得越多，家长负担反而越重。所以各地进行假期创新时，还得同步把职工带薪休假衔接、社区托管兜底考虑进去，别让好政策卡在“最后一公里”。

从秋假到雪假，假期改革的探索值得点赞。但假期改革的方向，是告别千篇一律，走向弹性多元。各地立足自身资源量力而行，把看护难题想在前面，做好配套、守住底线，休假改革走得稳、走得实，特色假期才能真正成为孩子的快乐时光。

街谈巷议

这道语文题，4分该扣

□ 安素素

“小明的妈妈要打包剩饭，爸爸觉得这样做没面子。如果你是小明，会怎么做、怎么说？”据潮新闻报道，杭州一名三年级学生在这道语文口语交际题中回答：“我会告诉妈妈不用打包，我们也不差这几块钱，而且这样做被别人看到还很丢脸。”这个答案被老师打叉、扣了4分，引发家长不解，班级家长群中也意见不一。

“为啥实话实说也不对？”这是家长的困惑。“难道想法不一样就算错？”这是部分网友的想法。口语交际题考查的是表达能力，即能否在具体情境中把话说清楚。这类题的确没有标准答案。从报道来看，孩子回答的句子是通顺的，表达水平在线，可以得分。这就是家长和部分网友质疑老师扣分的原因所在。

可这道题出自语文试卷，来自课堂，而教育最重要的任务，是教孩子明事理、辨是非。有小学一线老师表示：“语文允许表达多元，但价值观要有方向。”把花钱当面子、把浪费当体面，违背了勤俭节约的传统美德；把打包剩菜视为“丢脸”，更与反食品浪费法倡导的理念背道而驰。语文老师给这道题的答案打叉，不是否定孩子的表达方式，而是叉掉孩子心中那个“不以浪费粮食为耻”的错误认知。

三年级的孩子价值观尚未完全形成，“吃饭打包很丢脸”的认知或许受周围环境的影响。如果老师能把孩子叫过来，先肯定其表达能力，再讲一讲这道题错在哪儿，谈一谈粮食为何来之不易、什么是真正的体面，教育效果也许更好。家长看到老师的叉，也不妨和孩子聊聊，问问“丢脸”观念从何而来，是有过这样的就餐经历还是大人无意间说过类似的话？

一张考卷对价值导向的看重，无疑甚于答题技巧。“吃饭打包很丢脸”，老师给这道题打叉，是一堂重要的节俭教育课。让孩子辨是非，也是每一名教师的职责所在。 据《北京晚报》