

「赛博养老」要有「痛点思维」

刘莉

从协助老人起居的护理机器人到监测健康的智能床垫，再到能与老人聊天解闷的陪伴机器人，机器人技术及产品已出现在安全监护、生活辅助、康复训练等养老核心场景。日前，国际电工委员会(IEC)正式发布由我国牵头制定的养老机器人国际标准，为各类养老机器人产品设计、制造、测试和认证等提供了基准。这不仅是对我国技术路线的认可，更意味着全球养老机器人产业将迎来标准化时代，有利于促进养老机器人市场健康发展。

市场规模巨大的“银发经济”与机器人产业相遇，催生出巨大的市场需求和增长潜力。但养老机器人当前还存在技术不够成熟、价格普遍较高、配套服务不足等问题，相关产品虽“有”但欠“优”。

比如，目前大多数养老机器人是在工业机器人的基础上改造而来，这些产品普遍存在易用性低、智能化不足的情况，部分产品的使用逻辑甚至有些“反人性化”。有的陪伴机器人要求使用者每天输入动态验证码登录系统，有的助浴设备每次使用需两名护工协助调试参数，还有部分养老机器人对程序设定范围外的突发情形没有解决方案，容易出现报错的情况。养老机器人偏高的价格也让普通消费者较难触及。解决好这些痛点难点，既是产业发展的需求，也有助于更好满足老年人的养老诉求。

在产品各环节，应注重产品的适老化。开发者的需求出发，设计出真正适合老年人的产品。要注意帮助老年人跨越数字鸿沟，机器人的操作界面要尽可能简易、便捷。要关注老年人的生活需求，如视力较弱者如何进行屏幕交互、字体大小、图形界面是否便于识别；手部颤抖者如何准确操控，按键间距、误触防护是否优化；行动不便者如何适应环境，机器人运行是否预留合理空间，紧急求助机制是否完善等。

让养老机器人服务好老年群体，亟需破解一些技术上的难题，如产品的感知与交互能力、情感交流、数据安全、应对紧急情况的能力等。需要加强技术研发和创新，用技术的速度提高服务的温度。此外，更好发展养老机器人产业，还需要通过产业链协同攻关，突破软硬件关键技术核心技术的协同，解决好成本、配套及工程化难题，实现养老机器人产业的自主可控和高质量发展，推动电机、减速器、传感器等关键零部件的国内自主研发。

智慧养老既是技术创新，更需要人文关怀。当技术创新回归“人”这个出发点，我们才能真正答好“老有所养”这道必答题。

让趋利性执法司法无处遁形

倪弋

近日，最高人民检察院部署全国检察机关开展违规异地执法和趋利性执法司法专项监督工作，将聚焦11个方面重点任务，综合运用“四大检察”职能，重点突出涉企刑事案件的监督办案，加强涉企刑事案件立案监督、强制措施监督等。

趋利性执法司法，是指以执法司法办案为名，谋取经济利益、违规罚没财物等违法行为。实践中，其表现形式多样：有的违规异地执法抓捕，肆意查封、冻结甚至划转外地企业和个人财产；有的将正常的合同纠纷认定为合同诈骗，把企业正当融资认定为非法集资，以刑事手段干预经济纠纷；还有的为获取更多罚没收入或其他经济利益，随意扩大管辖权。

趋利性执法司法与公正执法司法背道而驰，不仅侵犯经营主体的合法权益，破坏营商环境，而且严重损害执法司法的公信力和权威性，扰乱法治秩序，严重阻碍全国统一大市场的建设，必须予以坚决遏制。

党中央对趋利性执法司法问题一直高度重视，作出了一系列部署，彰显了整治趋利性执法司法的坚定立场。去年9月召开的中央政治局会议明确指出，要进一步规范涉企执法、监管行为；中央经济工作会议提出“开展规范涉企执法专项行动”。今年以来，整治行动持续推进，从国务院办公厅印发《关于严格规范涉企行政检查的意见》，到“两高”报告均强调对相关问题的打击整治，再到近期“两高两部”纷纷动员部署专项行动，明确将整治违规异地涉企执法和趋利性执法司法作为重点任务。

整治趋利性执法司法的关键，在于把权力关进制度的笼子里，不断强化对执法司法权的监督制约。执法司法活动涉及多主体、多环节，仅靠单一监督力量难以形成有效制约。需构建党内监督、人大监督、法律监督、社会监督协同发力的立体化监督网络。强化人大对执法司法规范性文件、司法案件审查；激发检察机关的法律监督职能，拓展公益诉讼在营商环境领域的适用空间；完善纪检监察机关与执法司法机关在信息共享、线索移送、类案研判等方面的衔接机制，对趋利性执法司法背后的腐败问题一查到底；畅通诉求表达渠道，搭建受理申诉和举报的相关平台，强化线索筛查和交办督办，让社会监督成为遏制权力滥用的重要力量。

数字技术赋能，让制约监督更精准更高效。浙江打造行政执法监督大数据平台，通过分析大量执法数据，精准识别出异常高频处罚主体；全国多地推行的“企业宁静日”制度，利用智能监管系统减少重复检查、多头执法。这些实践表明，通过数据共享、智能预警、风险画像等技术手段，能够实现监督关口前移、问题精准锁定，推动监督模式从传统的“人工巡查”向数字化“智慧治理”迭代升级。

祛除趋利性执法司法之弊，既是刀刃向内的自我革命，也是法治建设的题中之义。让“阳光执法”“透明司法”成为权力运行的常态，让趋利性执法司法无处遁形，法治中国的巍巍大厦必将更加稳固，经济社会高质量发展的步伐必将更为铿锵。

“解说”变“戏说”何解

鲍南

文博游持续走热，讲解服务需求高企。但有媒体调查发现，讲解服务质量参差不齐，“五台山不能随便来”“故宫里用猪血镇邪”等“假俗乱”解说词更是对游客误导不小。

“三分游，七分讲”。面对陌生的文物、新鲜的展览，讲解词往往是观众建构“第一印象”的关键。讲解者承担的，不只是传达信息的责任，更是传播历史真相、塑造公共记忆的使命。如上文所言的“讲解”，满嘴“奇闻轶事”“鬼神之说”，无视史实，哗众取宠，“解说”成了“戏说”，也让公共宣教变了味儿。

需要看到，“假俗乱”的讲解往往是由非官方讲解员带来的，这背后实则存在“供需错位”的问题。面对观众高涨的观展热情，文博单位自有讲解服务力有不逮，导致大量需求外溢。同时，随着人们文化素养的普遍提升，很多游客不再满足于一套讲解词、一条参观路线，对文物的背景、历史的细节、游览的互动有了更多追求。需求的个性化多元化，进一步加剧了官方讲解服务的供给不足。再看那些“外援”，有的是业内人士，有的是文博爱好者，还有的是

“野生讲解员”，身份多元复杂，水平自然参差。对此，有些博物馆一刀切地禁止馆外社会人士提供讲解服务，又招致舆论批评。那么，究竟有没有既能补充力量又可避免乱象的办法？

在笔者看来，关键还是得疏堵结合，从制度上规范文博讲解的专业标准和行业秩序。比如，探索申请备案、培训考核、持证上岗等机制，将信用良好的社会讲解个人列入“白名单”管理；比如，馆方在引进第三方社会力量时，从讲解资质认定与管理上对非馆方讲解进行监管；比如，文博场所利用数字化手段创造新型的互动式讲解资源，让观众在馆内就可以自行体验有趣知识。此外，观众在看展之前，不妨先“自学”一番，尽量“有备而来”。这既能有效辨别讲解质量，抵制“假俗乱”内容，更能与专业讲解员有效互动，“共创”出独一无二求知体验。

博物馆里的每一件展品、每一个展厅，都是民族记忆的物化载体，肩负文化传承的使命。让讲解回归历史的真实、文化的本义、教育的初心，“文博热”也会有更大的意义。



重拳出击

最高人民检察院4月23日举行的新闻发布会上，最高检知识产权检察厅首次亮相。据介绍，最高检日前在经济犯罪检察厅加挂“知识产权检察厅”牌子，此前最高检曾设立知识产权检察办公室。

新华社发 王鹏作

学校要守牢防控校园暴力“第一道防线”

戴先任

4月23日，最高人民法院发布6起涉校园管理民事纠纷典型案例时指出，八年级学生因琐事在课间休息期间殴打同学，并打伤予以劝阻的其他同学，对此学校未能及时发现并制止。法院认为学校在履行教育管理职责时存在不足，依法判决学校承担相应侵权责任。

在这起案件中，法院认为涉事中学作为专业的教育机构，没有针对本校学生的具体情况，对课间加以必要的严格管理，也没有密切关注学生动态，没有做到及时发现和防止学生间的冲突加剧，以致发生本案的后果，故某中学在履行教育管理职责时存在不足，亦应对本案的后果承担一定的责任。最终法院判决涉事学生家长承担70%的赔偿责任，涉事中学承担30%的赔偿责任。

现实中一些学校对校园暴力疏于防控，防控措施不够有力，还有学校管理者、老师对校园欺凌认识不足，不把校园欺凌当回事，也有一些学校为了学校声誉，对校园欺凌事件“捂盖子”，希望“大事化小、小事化了”。这起案件的判决，有助于压实防控校园暴力“第一责任”，给广大学校管理者敲响了警钟。遏制校园欺凌，学校就是“第一道防线”，要承担“第一责任”。校园这

道“防线”不守，学校就要为此承担相应责任。学校有责任建立有效的校园暴力防控机制，守牢“第一道防线”。

校园欺凌之所以屡禁不止、屡见不鲜，有很多原因影响，如家庭教育、学校教育的缺失，社会环境的影响等等，而在很多情况下，不少施暴者与受害者对校园欺凌都没有充分认识，在对他人实施校园欺凌或是遭受校园欺凌时，没有认识到这是一种校园欺凌，这也让其他同学与老师可能成了“沉默的大多数”，导致了进一步纵容校园欺凌。

法院对挺身而出制止校园暴力的那名学生予以了表扬，称其“并非并无过错，还勇于以褒扬”，这也体现了守望相助的价值导向，是在鼓励更多受害者及其他同学对校园暴力零容忍，能够勇于说不，营造对校园暴力“人人喊打”的氛围，校园暴力才能无处藏身。

打击校园欺凌需要精准有力，要拧紧责任链条，进行综合治理。需要学校、老师、学生的共同参与，还要司法机关、公安机关、社会家庭、地方政府等形成合力，共同遏制校园欺凌，才能铲除滋生校园欺凌的土壤，共同守护未成年健康成长。

平台松绑“仅退款”行业监管要加强

潘玉毅

4月22日，多家电商平台宣布对“仅退款”规则进行重大调整，消费者收到货后的退款不退货申请，将由商家自主处理，这意味着的“仅退款”在电商行业正式终结。

2021年“仅退款”成为平台竞争，增加用户黏性的一种手段，成了买家与卖家的一种约定俗成。当一个被“默认”的行为忽然消失，自然会引发热议。面对电商平台的集体“反悔”，消费者权益如何守护，由谁守护又成了消费者关心的问题。

取消一刀切的“仅退款”，将“不退货仅退款”还是“退货退款”的选择权交由商家，在一定程度上可以阻断个别消费者“占便宜”的行为，保障合规经营商家的正当权益，进而助其释放经营活力。就这一点而言，电商平台全面取消“仅退款”的行为对于优化营商环境的作用无疑是积极的。但同时，也应防止顾头不顾尾，从天平的一个极端滑向另一个极端。

老话说得好，做生意的最高境界是双赢，乃至多方共赢。增加个性化客户黏性的方式不是只有一种。商家以产品质量取胜，也以优质服务取胜。做好产品品控，平衡商家和消费者权益才是电商行业持续、健康发展的正确之路，也是买卖双方和共生共赢的最优选择。

优化营商环境的同时要加强平台监管与行业监管，从多个维度敦促商家提升职业操守、优质服务与产品质量，保障买卖双方的公平公正。这一过程不能只靠商家的自觉，相应的法律法规应当完善，监管手段也要跟上。避免部分不良商家利用买家嫌退货麻烦的心理，以次充好，任由劣质产品给人添堵。一言以蔽之，我们既要杜绝恶性竞争，也要做好监管的后半篇文章。完善法律、规章制度，畅通沟通、投诉渠道，一方面促进平台良性竞争，另一方面保障消费者权益，为更大力度促进消费、扩大内需、释放活力作出贡献。

AI时代，读书仍是“人间清醒”

皇甫思逸

感与文化的深层互动。”

的确，阅读是激发思考、激活思维的钥匙。就像读者读《红楼梦》，读后绝不会局限于“爱情婚姻悲剧”这类单一结论。相反，有人在《白茫茫大地真干净》里读懂命运的哲思；有人在众生相中读出每个人“求而不得”的挣扎；有人在刘姥姥、贾雨村等复杂的人物中，看见人性的“灰度”……不管何种体会，大脑在文字的留白处自由感受，在思维的碰撞中搭建起自己的认知框架，恰是人类的独特之处。而这些，也是AI投喂的“标准答案”无法替代的。

阅读，亦为情感的共鸣留下足够的缝隙。读者可以在为“执手相看泪眼，竟无语凝噎”而眼眶湿润的瞬间，填入自己的离别记忆；可以在《活着》福贵亲手埋葬所有亲人的平静叙述中，感受到那一刻内心的震荡与触动。这些复杂的情感

层次，并非AI用“悲伤”“喜悦”“痛苦”等词汇就能简单描绘。阅读，更是维系文明的纽带。苏美尔人用楔形文字记录的《吉尔伽美什史诗》，历经四千年风沙依然在当代读者心中激起个体与社会、人类与宇宙的思考；海外藏大宗敦煌文献首次实现全彩高清出版，让古丝绸之路上的文明对话回响不绝。当我们翻开一本书，指尖触碰的不仅是纸张或屏幕，更是文明传承的基因。

进入AI时代，读书仍是人间清醒。自2014年起，“全民阅读”已连续12年被写入政府工作报告。聚焦到广州，具有标志性意义的文化盛会——南国书香节，迄今也已举办三十多年。相关数据显示，2024年，广州市“图书馆之城”读者人均阅读纸质图书23.98本，纸质书阅读量为全国平均水平3.4倍。在信息洪流中，让阅读成为每个人的生活方式、成为全

社会的流行文化，既是个体所需，亦是建设学习型社会、学习型大国的关键所在。

当然，我们也不必抗拒智能工具的便利。譬如，在AI荐书系统中快速找到“个人爱读”；透过AR眼镜，欣赏书中画面的生动再现；对于信息类读物，借助AI进行快速泛读、提炼要点；等等。今年，联合国教科文组织将主题定为“阅读：通往未来的桥梁”，不妨以开放包容的心态迎接变革，让人工智能成为拓展阅读边界的工具和助手，做顺应变化、塑造未来的新型读书人。

世界读书日的主旨宣言提到：“希望散居在全球各地的人们，无论是年老还是年轻，无论是贫穷还是富有，无论是患病还是健康，都能享受阅读带来的乐趣。”是否选择“主动求知”的生命姿态，亲身体验阅读之旅中的思考、情感与感悟，由你自己决定。

普惠托育服务冷热不均亟待破解

张玉胜

承担“3岁以下婴幼儿照护”的托育服务，事关千家万户，是促进人口长期均衡发展的重要配套支持措施。据《半月谈》报道，当前多地普惠托育发展遭遇尴尬：一方面，许多家长有强烈的送托需求，却找不到合适托位；另一方面，不少建好的托育机构乏人问津，面临招生难题。

据报道，北方某地一家县级托育中心，“100个托位只招到17个娃”。这一现象不仅暴露出公共服务资源配置的失衡，更折射出当代中国家庭在育儿道路上遭遇的困境。当政策带来的温暖与市场的冰冷现实形成强烈反差时，我们迫切需要重新审视这场托育变革中存在的价值偏差。

透过记者的深入调查，我们清晰地看到了民众“送托难”与托育机构“吃不饱”并存的尴尬局面。根据国家卫健委去年9月公布的调查数据，在拥有3岁以下婴幼儿的家庭中，有送托意愿的家庭占比超过三成，而目前全国的实际入托率却仅为7.86%。这表明，还有一部分群体的送托需求未能得到有效满足。

关怀“一老一小”始终是党和政府高度重视的两大民生主题。对于婴幼儿的托育服务，“十四五”规划更是明确提出要实现每千人口拥有4.5个托位数的目标。近年来，各地纷纷加大投入，通过新建、改建等多种方式增加托位供给。然而，如果建好的托位因招生难题而长期闲置，这显然背离了建设的初衷，也无法真正成为惠及民生的工程。普惠托育“冰火两重天”的尴尬现象，需要我们直面现实困境，深刻读懂背后的民生诉求，积极回应民众的关切，让普惠托育真正成为群众“愿意托”“方便托”和“托得起”的民生福祉。

破解“供需错位”的托育困局，关键在于加大普惠托育的供给侧改革力度，既要确保托育机构的数量增长，又要着力提升服务质量。为此，我们需要致力于构建多元共治的新格局。

首先，政府应积极转变角色，从“划桨者”转变为“掌舵人”。进一步加大财政投入，强化对普惠托育服务的支持力度，包括努力提高公建托位的占比，研究完善普惠托育服务价格形成机制，结合地方实际情况加大对普惠性托育机构的运营补助力度等。同时，要通过税收优惠、用地保障等一系列政策组合拳，引导社会资本投向社区嵌入式托育服务。充分利用闲置空间进行改造，以步行可达的便利和价格亲民的优势形成双重吸引力，让民众切实感受到实实在在的获得感。

其次，要着力提升托育服务质量，强化综合监管。积极推动托育服务立法进程，完善相关配套措施，明确各方责任和义务。建立全国统一的托育服务质量认证体系，健全托育服务标准和规范，从教师资格、卫生保健、安全防护等多个维度设定严格标准，列出负面清单，让家长在选择托育机构时有章可循。加快完善托育人才培养体系，持续提升托育机构的专业化、规范化水平，以满足家长对专业科学、质量可靠的托育服务的需求，让普惠托育真正成为温暖千家万户的民心工程。