

文明棱镜

看见问题的每一面

编者按

近日，全国多地图书馆发文，称多次发现监护人将未成年人单独留在图书馆内，本场馆无托管资质，不承担监护职责。还有图书馆表示，若工作人员发现无人看护的未成年人，将联系派出所处置。这些图书馆包括安徽淮南市少年儿童图书馆、合肥市少年儿童图书馆以及广东中山纪念图书馆民众分馆、新疆喀什市图书馆等。

事实上，每到暑期，家长在图书馆“放娃”的现象均会引发关注。家长为何会在图书馆“放娃”？他们该不该把孩子在图书馆“一放了之”？如何携手缓解图书馆成“放娃地”的尴尬、解决双职工家庭的假期托娃难题？



朱慧卿图



甲方

图书馆不是托管班，家长不能“甩锅”

◎ 杨朝清

每到暑期，图书馆就会迎来一批特殊的小读者。不少家长把孩子往图书馆一送，自己转身离开，让孩子独自在馆内待上大半天甚至一天，点好外卖让孩子就地解决吃饭问题。近期，多地图书馆先后发布提示，明确场馆没有托管资质，不承担未成年人监护责任。这一纸提醒，直指暑期频繁上演的家长任性“放娃”现象。

暑期时间长、学生居家独处时间多。对不少家长来说，图书馆环境安静、有空调，还有图书可供阅读，把孩子放在这里，既不用担心孩子在家沉迷电子产品，又省去自己看管的麻烦，看起来是一举多得。于是，一到假期，部分图书馆就成了免费的“临时托管点”。家长把假期监护孩子的担子，悄悄转移给图书馆的工作人员，是不负责任、缺少公共意识的体现，本质上是监护意识的松懈，也是对公共服务资源的过度消耗。

乙方

图书馆可声明免责，也要人性化服务

◎ 唐伟

多地图书馆相继发布的提示，引发部分网友讨论：图书馆作为公共文化空间，拒绝独自看书的孩子，是否太过不近人情？

据报道，有律师在接受媒体采访时指出，未成年人的监护责任主要由其监护人承担，监护人将孩子放在图书馆，一走了之，仍需履行监护义务，图书馆基于“先说断后不乱”原则，可以作出免责声明，毕竟，它确实没有看护未成年人的法定职责。一旦孩子发生意外，图书馆往往要卷入纠纷，承担超出自身能力范围的责任。从这个角度看，图书馆发布提示厘清监护责任，是守住公共服务底线的必然选择。

但是，图书馆也不应将独自看书的孩子一拒了之。假期青少年阅读需求旺盛，图书馆作为公共文化阵地，本就肩负滋养孩子心灵、推广全民阅读的使命。如果一味“不托管”，简单地将无人看护的孩子劝离，看似规避了风险，却忽视了未成年人的阅读需求，也容易让公共场馆显得冰冷刻板。图书馆欢迎少年儿童入内阅读学习，这是公共文化服务的应有之义，关键在于区分“承担监护责任”和“做好便民服务”这两件事，不承担监护责任，不等于不必做好便民服务，图书馆贵在坚持以疏代堵，在权责框架之内释放人文关怀。

面对家长将图书馆当作托管班这个问题，图书馆可以做不少力所能及的事。比如优化信息提示，通过馆内海报、公众号、入口广播等多种方式，反复告知家长不能忽视监护责任，提前做好提醒，可以从源头上减少“放娃”现象；针对不同年龄段孩子细化入馆规则，明确低龄儿童需监护人陪同的要求，提前登记亲子信息，筑牢安全防线；通过分区管理划分少儿阅读区、亲子阅读区与成人静音阅读区，实现分类管控、动静分离；招募大学生志愿者开展常态化巡查、文明引导，劝阻不文明行为；针对假期青少年读者多的特点，多开设阅读沙龙、绘本课堂、公益研学等小型活动，活动期间配备工作人员，吸引孩子参与，同时明确活动结束后家长必须按时接人。

面对偶然出现的独自滞留儿童，工作人员要做好临时应急处置。可以短暂照看孩子，第一时间联系家长，劝导家长及时接回；在联系不上监护人、存在安全隐患的特殊情形下，再联系公安介入，避免动辄报警的生硬做法。

当然我们也要认清，图书馆的人性化举措，目的在于优化服务、做好应急帮扶，并不意味着要全盘接下托管的重担。有律师指出，图书馆各类人性化措施，不能脱离没有托管资质的现实，不能把临时的人性化服务，演变成事实上的义务托管，否则又会回到责任转嫁的老问题上。

公共服务的智慧，就在于在原则与温度之间取得平衡。明确孩子的监护责任不在图书馆，是守住底线；丰富青少年的文化供给、做好人性化服务与柔性劝导，是传递温度。

丙方

告别“放娃”乱象，补齐托育短板是关键

◎ 周慧虹

图书馆“放娃”引发的争议年年上演，仅仅批评家长监护缺位、倡导图书馆提供人性化服务，只能解决表面问题。对家长而言，假期托管资源供给不足、普惠性托管稀缺、市场化托管收费偏高，才是最需要解决的根源问题。

每到假期尤其是暑假，很多双职工家庭就会面临一道现实难题：学校放假，家长照常上班，孩子的去处成了棘手难题。把孩子独自留在家，家长担心存在安全隐患；商业托管班收费偏高，部分普通家庭难以负担漫长暑假的托管费用；老人隔代看护，又存在距离、精力等现实制约。在多重现实困境面前，我们仅要求家长不要把图书馆当成“放娃地”，无法解决现实的民生痛点。治理图书馆“放娃”乱象需要多方合力，补齐假期托育短板。

社区可以发挥就近优势，盘活社区党群服务中心、新时代文明实践站等场地资源，鼓励社区居民（如退休人员、全职家长、大学生志愿者）组建公益性儿童托管点、邻里互助小组，开设公益假期托管课堂，不需要完成复杂的教学任务，重点解决看护问题，组织开展读书、手工、科普演讲等简单活动。学校也可以充分利用校内资源，提供低价或公益性的假期服务，适度开展公益课堂之类的活动。群团组织、文旅部门可以联动，把文化馆、美术馆、新时代文明实践中心的青少年活动阵地充分利用起来，给孩子们提供更多安全可靠的假期去处。企业可立足职工需求，开设职工子女专属托管驿站，缓解双职工家庭的托管压力。

各地政府应统筹街道、社区、工会、妇联、学校等多方力量，针对工薪家庭推出低成本、公益性的假期托管服务，缩小城乡、区域服务差距。政府应加大假期普惠托育服务的投入力度，制定财政保障机制，提供专项资金，对开展假期普惠托育服务的机构、学校、企业予以财政补贴，还可对企业实施税收优惠政策，鼓励它们开办针对职工未成年子女的托管班，以有效解决职工赚钱与带娃的两难问题。政府还应建立托管监管、评估机制，持续跟进儿童托管服务项目，保障托管服务水准。

去年7月8日，国家卫生健康委等七部门联合发布《关于加快推进普惠托育服务体系建设的意见》，明确提出“加快构建以托育综合服务中心为枢纽，以托育机构、社区嵌入式托育、幼儿托班、用人单位办托、家庭托育点等为网络的‘1+N’托育服务体系，提供方便可及、价格可接受、质量有保障的普惠托育服务”。各地应加快构建、完善“1+N”托育服务体系。

治理图书馆“放娃”乱象，家长承担监护责任、公共文化场馆提供人性化服务、全社会加大托育服务供给、政府加强相关保障与监管，四者缺一不可。只有把假期托育的短板补起来，让孩子有安全靠谱的去处，才能真正减少家长在公共文化场馆“放娃”一放了之的现象。

办好“身后金融事”彰显公共服务温度

◎ 苑广阔

亲人离世了，家人并不清楚逝者在哪家银行有存款、买没买保险、有没有理财产品等，应该怎么办？据媒体报道，日前，国家金融监管总局在浙江联合当地民政等部门推出“个人身后金融事”一站式查询服务试点，打通不同领域的信息数据壁垒，在手机上就能进行查询。

亲人突然不幸离世后，一些家庭因没及时交代后事，不清楚逝者名下有无银行存款等金融资产，不仅容易造成个人资产长期沉睡、白白流失，损害逝者家属的合法财产权益，还可能因遗产归属不明引发家庭民间借贷纠纷，平添二次伤痛，影响家庭和睦。长期以来，一些家属想要核查逝者的金融资产，只能逐家跑银行、跑保险公司，往返多个机构、部门提交材料，流程冗长、耗时费力。

“个人身后金融事”一站式查询试点服务，精准破解民生痛点，用数字化改革简化办事流程。这一试点服务，依托“浙里办”政务服务平台上线“浙里逝安”专属模块，打通金融、民政等多部门的数据壁垒，实现逝者金融资产线上一站式查询。群众只需在线上填报信息、上传证明材料，无需多方奔波，即可等待结果反馈。服务覆盖范围全面，涵盖各类银行存款、理财、基金、贵金属、国债以及各类保单，甚至可查询全国性金融机构的异地资产信息，覆盖面广、实用性强。同时配套优化小额存款提取政策，5万元以下存款无需公证即可支取，大幅降低了群众的办事成本。

这项便民服务的价值，不止于简化流程、便利群众，更在于守护公平、化解矛盾、传递温度。一方面，高效全面的金融资产查询，能够精准摸清逝者的金融资产底数，杜绝个人资产流失，切实保障继承人的合法权益。另一方面，透明清晰的金融资产信息，有效规避了因资产不明、分配不清引发的家庭纠纷，减少社会矛盾，维护家庭与社会和谐稳定。

“个人身后金融事”一站式服务，以数据“跑路”代替群众跑腿，把复杂流程化繁为简，真正做到便民、利民、惠民。这一创新实践生动诠释了“金融为民”的初心，让金融服务与政务服务充满人文温度。期待该试点尽快取得经验，并被各地复制推广，惠及更多群众，以精细化公共服务守护民生福祉。

遏制午夜直播乱象，平台须守好责任关口

◎ 余明辉

8月5日，央视曝光了午夜网络直播乱象。这类直播间的画面仅是一张图，主播只出声不露脸，借助谐音、暗语规避审核，引导用户充值、刷礼物、加好友，将网民引流至私域空间或小众违规APP，兜售付费色情内容，甚至还关联着欺诈软件、木马病毒等现实风险。

午夜直播乱象是长期治理中屡屡反弹的行业顽疾，严重扰乱网络秩序、侵害群众权益：一是将网民引流至涉诈软件、非法网站，诱导用户充值消费，滋生各类网络诈骗；二是违规APP植入木马病毒，窃取用户信息、盗刷账户资金，造成财产损失；三是诱导裸聊等低俗行为，录制不雅视频实施敲诈勒索，让受害者身心受损、背负经济压力。

乱象久治不愈，核心症结在于网络平台监管缺位。部分平台秉持流量至上思维，为追逐热度，依靠算法推送小众违规直播间，默许擦边引流内容牟利。同时，平台审核体系存在明显漏洞，存在监管时差与盲区，夜间人工巡查与技术筛查松懈，难以识别暗语交流、私域引流等隐蔽违规手段。此外，平台对举报的处置敷衍滞后，对违规账号多为短暂封禁、弹性处置，整改流于形式、打击力度不足。

网友众筹救灾的爱心不该被“截胡”

◎ 汪志强

据澎湃新闻近日报道，广西横州遭遇洪灾后，308名网友自发众筹16万余元采购救灾物资，并由广州国慧绿源新能源汽车有限公司无偿安排车辆运输。然而在运输途中，印有“全国众心聚力支援广西抗洪”的公益横幅，被替换为“国慧绿源驰援广西”的企业横幅。企业发布视频时也主要突出自身参与救灾，弱化了网友众筹捐赠这一事实，引发“借灾情宣传”的质疑。

洪灾无情，人间有爱。各方参与救灾的善举，包括运输企业无偿运送救灾物资的辛苦付出，都值得肯定。但在这起事件中，角色定位是清晰的：308名爱心网友是救灾物资的主要捐献者，是救援“主力军”，运输方则是爱心物资的“搬运工”。运输车上的公益横幅绝非一块可有可无的红布，它标志着救灾物资的来源，是数百颗爱心的载体和情感寄托。运输方将代表网友集体行动的公益横幅偷换成企业横幅，刻意混淆物资运输方与物资捐赠方的身份。此举既伤害了行善者的真心，也损害了公益行业赖以生存的公众信任。

对涉事企业而言，“搭便车”宣传是极其短视的昏招。在信息高度透明的网络时代，任何贪集体之功为已有的“小聪明”，都是在掩耳盗铃。公众会追问：一个在救灾这类严肃且高度牵动公众情感的场合都敢模糊事实、突出自我的企业，到底有多少商业诚信与社会责任感？本想借此出圈，结果却信誉扫地。

在参与捐献物资的行动中，“谁捐的”要讲清楚，它关乎公益伦理的底线。要守护这条底线，仅靠道德谴责是不够的。一方面，公益项目的发起方在寻求合作伙伴时，有必要建立起更清晰的合作规则，应以事前协议等方式，明确各方的权利与义务，比如在这起事件中，企业仅承担运输劳务，不得借救灾开展商业宣传、独占公益活动的宣传“署名权”，用规则守护爱心不被“截胡”。

另一方面，我们应当以这类事件为契机，共同倡导、维护一种以诚信为基石的公益文化。要警惕那些将公益活动当成表演的伪善，要防范那些将集体爱心私有化的掠夺者。必须让所有参与者都明白，善举的价值，从不取决于宣传的音量大小，而在于那份发自内心的真诚以及对合作伙伴的尊重。