

文明棱镜

看见问题的每一面

干部当骑手，该质疑还是鼓励？

编者按

转作风、下基层、察民情，是新时代干部履职尽责的应有之举。据媒体报道，近日，关于“山东滨州市市场监管局组织年轻干部开展体验式调研”的新闻登上热搜，引发热议。今年7月，滨州市市场监管局10名青年干部化身外卖骑手，穿梭于城市大街小巷。14天累计跑完1148单，在接单送餐的奔波之中排查梳理出145个行业问题，依法取缔2家“幽灵外卖”。

这几年，公职人员“体验”送外卖的新闻，已出现过多例。但是，一个部门主动组织10名年轻干部当骑手，开展近半个月的体验式调研的做法，从公开报道看还算是很少见。有人为这种下沉一线、接地气的调研方式点赞，认为跳出办公室才能看见真问题。但也不乏质疑之声，担忧这只是一场摆拍作秀、流量式的“短期表演”。到底该怎么看待干部化身骑手跑单，如何推动干部体验式调研常态化、长效化？

点赞

干部当骑手可以摸清行业痛点

◎ 张玉胜



做好调查研究，是提升监管质效的“先手棋”，更是破解治理难题的“金钥匙”。滨州市市场监管局组织10名年轻干部化身外卖骑手，沉浸式跑单送餐，用两周时间深入行业一线，在街头巷尾找问题、于真实场景察实情，以体验式调研打破监管壁垒、拉近干群距离，让市场监管真正走出办公室、下沉到最基层，在“穿鞋赶路”中找准行业痛点与监管方向。

当前，网络餐饮、即时配送等新业态快速发展，经营主体隐蔽、从业群体分散、风险点多面广，“幽灵外卖”、资质造假、食品安全、骑手权益保障等问题潜藏在行业日常运转之中。传统监管方式依赖投诉、报表等书面材料，往往“看得见表象、摸不透症结”；面对监管干部时，从业者心存顾虑、不愿直言，真实诉求难以有效传达，深层问题难以发现。滨州10名年轻干部以普通骑手身份全流程上岗，不亮身份、不搞特殊、不走

过场，真正“穿上骑手的鞋，走他们走过的路”，凭着在一线亲身历练的真切体悟，把隐藏在角落、隐藏在流程里的问题“打捞出来”，让监管直击要害、有的放矢。

体验式调研的核心价值，在于“身入”且“心入”，在于求真务实。从办健康证、配保温箱、租电动自行车，到接受岗前培训、正常抢单配送，这10名年轻干部完全按照真实标准上岗，在高温下奔波、在高峰期抢单、在复杂路段找路，亲身感受外卖行业的节奏与压力。正是这种实打实的体验，让他们精准发现虚假地址、无证经营、后厨卫生不达标、导航不准确、道路不畅通、电动自行车更换电池困难等具体问题。这些在办公室难以察觉的问题，恰恰是监管最该补齐的短板。

体验式调研不是“作秀”，也不只是“体验生活”，而是为了发现问题、解决问题、提升治理效能。滨州针对发现的问题，建立“当日报、当日

建账、分类处置、销号管理”的闭环机制，把调研成果快速转化为整改举措；同时，联动公安、街道、平台等多方力量协同发力，从优化交通信号灯配时、规范小区楼栋标识，到严查违规商户、健全监督体系，推动实现从“解决一件事”到“治理一类事”的升级。此外，聘请骑手担任食品安全监督员，畅通“随手拍、随时报”渠道，推动形成社会共治格局。这种“调研—发现—整改—谋求长效”的完整链条，让“穿鞋”蹬出的“泥点子”，真正变成监管创新的“金点子”，让体验式调研不流于形式，真正服务于监管提质、民生改善。

脚下沾有泥土，心中才有担当；监管贴近基层，服务才有温度。期待更多部门用好体验式调研这把“金钥匙”，少一些闭门决策、多一些一线求索，少一些隔空监管、多一些实地核查，让市场监管更有力度、更有温度、更接地气，以扎实履职守护食品安全、保障群众权益、服务行业发展。

质疑

短期体验式调研别沦为走过场

◎ 安阳

滨州市市场监管局组织一批年轻干部化身外卖骑手，排查行业问题，部分网友拍手叫好，觉得干部走出办公室、扎进市井烟火，是接地气的做法。还有部分网友认为，这种浅层次的换位体验，似乎仅是一场对外展示担当作为形象的“作秀”，看似俯身一线，实则并不能触碰到行业的真痛点、群众的真难处。笔者赞同后者的观点。

先不说别的，单看这批年轻干部的跑单数据，就透着一种“任务式打卡”的味道。10名干部14天跑了1148单，每名干部平均每天配送了约8个订单，和全取外卖骑手风里来雨里去的高强度工作完全不在一个量级，难免有“走过场”的嫌疑。曾有平台统计，全取骑手日均跑单量普遍在三四十单。全取骑手要顶着酷暑高温、大风暴雨赶路，时刻担心超时罚款、交通事故，还要面对平台抽成不合理、劳动权益保障不足的现实压

力。这些日复一日的煎熬，不是短短两周时间就能够感同身受的。

再说，年轻干部化身外卖骑手，却不用为生计发愁，不用承担生存压力，那么，他们体验的只是送外卖的“皮毛”，看到的只是一些容易发现的表层问题。那些藏在平台规则里的监管漏洞、小微餐饮商家的经营困境、骑手群体的权益短板等深层次问题，在这场短期体验里很难被真正深挖出来。有网友表示，外卖行业各类问题早已被媒体多次深度报道，行业主管部门也陆续对外披露过不少相关情况，想要整理出上百条问题并不难。

近年来，公职人员体验基层岗位的新闻层出不穷，比如，让公职人员“当一天外卖骑手”“当一天社区工作者”“当一天网约车司机”……相比随时下沉的常态化走访，这种集中体验式调研目的性太强，有声音甚至认为“表演”属性远大于

调研实效，让群众很难感受到解决行业顽疾的实际诚意。

从以往的报道来看，不少短期体验式调研往往虎头蛇尾，缺少对问题落地整改的闭环。调研的最终目的，从来不是晒出问题清单，而是对症下药，补齐监管短板。比如滨州的年轻干部化身外卖骑手这种体验式调研，目前当地公布了排查出的问题数量，取缔了少量违规商户。面对百余项问题，整改举措、责任主体、完成时限、长效监管机制构建等关键事项，群众无从知晓。千回百转归办公岗位后，如果外卖行业的老问题依旧悬而未决，体验式调研岂不是沦为了走过场的面子工程？

干部下沉基层体察民情，本是好事，但要求求真务实，不要只图一时热闹。让干部真正常态化扎根基层，实打实倾听诉求、破解难题，才能让调查研究回归为民解忧的初心。

期待

推动干部体验式调研常态长效

◎ 杜才云

市场监管干部脱掉制服、穿上骑手服，开展体验式调研，引发热议，恰恰说明干部体验式调研还不是常态。有媒体评论指出，这些年，我们见过不少走样的调研：坐着车子转、隔着玻璃看；预设路线、提前踩点；走访的是样板点位，听到的是“预制”的汇报；脚不沾泥土，心不入基层。实际上，好的基层治理，需要有“干部当骑手”式的调研智慧，更要把功夫下在平时，让体验式调研常态化、长效化。

调查研究是谋事之基、成事之道，也是锤炼干部作风、提升基层治理水平、凝聚民心民意的基础性工作。书面汇报和统计报表，是掌握实情、科学决策的重要依据，但存在一定的视角局限，信息经过层层汇总梳理，一些细微的真实情况容易被掩盖。体验式调研通过实地换位体察，拓宽了研判决策的广度。不过，一次亲身体验虽能带来一点启发、感悟，但难以形成持续深入的洞察。

推进新时代干部作风建设，提升基层治理能力，不能满足于个别亮点式的短期体验。相关部门应倡导干部破除形式主义调研的桎梏，摒弃走过场、摆样子的调研心态，让调研跳出固有套路、贴近基层实际；应要求干部把体验式调研融入日常工作，经常沉下心、俯下身；要完善配套制度，促进这项工作真正实现常态落地、长效赋能。

干部开展体验式调研，应当常态化走进基层一线，追求深入程度，从基层细节中深挖问题根源。现实当中，少数干部调研时走马观花、打卡留痕，人虽然到了基层，却没有摸到真实情况。基层情况始终处于动态变化之中，不少矛盾藏在日常细节之中，仅凭一两次短暂体验，很难看透问题背后的深层原因。根治调研浮于表面的问题，需要制度机制加以约束，比如，个别地方把岗位体察纳入干部的日常履职内容，将随机性走访转为制度化工作，倒逼干部经常沉下身子摸实情，以优良政风护航高质量发展，这就是比较好

的做法。

干部开展常态化体验式调研，不宜以体验过程为目的，落脚点必须在于发现并解决问题、服务基层治理。要确保常态化体验式调研的成果落地见效，就要以完备的工作机制为支撑，比如，建立下沉摸排问题、汇总研判问题、落实问题整改并跟踪问效的完整工作机制，用好台账、清单等载体推进问题整改，打通调研和落实之间的堵点。只有跳出“重过程、轻结果”的调研误区，才能从问题解决、成果转化方面发力，让调研行动真正服务基层、惠及群众。

知之愈明，则行之愈笃。推动体验式调研常态化、长效化，是干部调研方式的优化，更是干部务实作风、为民初心的深度重塑。广大干部当摒弃急功近利心态，以常态下沉察实情、实干担当解民忧、制度固效谋长远，深入基层一线、服务发展大局，用扎实的调研作风和务实的工作成效践行为民初心、担当时代使命。

铁路系统“站票坐价”的老规矩该改改了

◎ 李英锋

据媒体报道，8月24日，“无座票为何和二等座同价”话题登上热搜，不少网友反映，无座与二等座票价相同，但无座票不提供固定座位，定价不合理。铁路12306客服人员回应称，无座票的全称为“无固定座位票”，与二等座属于同一席别、同一等级，因此价格一致，目前无法单独降低无座票票价。

铁路系统“站票坐价”的老做法该改改了。“站票坐价”于情不通，让消费者难以理解和接受，于理也存在不妥之处。所谓“一分钱一分货”，消费者付出的价款与经营者提供的商品或服务应该是对应的，应该呈现出一致性，这是价值规律的基本特征。铁路站票和坐票所对应的服务舒适度、安全度、消费体验等都有明显差距，且铁路企业为站票付出的服务成本也要小于坐票。因此，铁路站票的价格应该适度低于坐票的价格。

尽管铁路运输企业对客票拥有自主定价权，但行使自主定价权应遵循公平合理、诚实信用的原则，应把生产经营成本和市场供求状况作为定价的基本依据，努力改进生产经营管理，降低生产经营成本，为消费者提供价格合理的商品和服务。

从绿皮火车时代起，铁路系统就执行“站票坐价”，但这一传统的定价惯例不能成为支撑“站票坐价”公平性、合理性的依据，不能成为妨碍铁路运输企业改革站票定价模式的绊脚石。当前，法律法规和市场经济规则日益完善，人们的法治意识和公平消费意识越来越强，对消费权利有了更高的要求。在这样的语境下，铁路系统“站票坐价”就显得愈加不合时宜，与法治要求和消费者的公平消费诉求有了不小的差距。铁路运输企业很有必要摒弃“站票坐价”的定价模式，本着公平原则，给站票设定低于坐票的合理价格，提升消费者的公平消费体验。

铁路客运承载着民众的出行需求，铁路客运票价关乎民众的切身利益，铁路运输企业要有社会责任感，在制定站票等票价时，既要考量自己的利益诉求，也要平衡考量消费者的利益诉求，应通过听证程序，征集消费者、监管部门、专家等各方的意见，确定站票价格的打折比例，让站票价格更具科学性、公平性、合理性，找到企业利益、消费者权益与社会责任的最大公约数。

24家文学刊物集体拒绝AI代笔的警示

◎ 徐刚

据媒体报道，日前，江苏《骆马湖》、江西《鄱阳湖文学研究》、甘肃《黄土地》、湖北《汉水》、河北《陶山》等24家文学刊物发布联合声明：捍卫原创，拒绝AI。联合声明称，文学是心灵的修行，拥抱有温度的原创作品是每一家文学刊物的责任。各家文学刊物的来稿经人工复核与技术检测双重审核，一经查实系AI创作，即将作者列入黑名单，永不采用其作品。

人工智能的普及，为文学创作带来了便利，也让文学领域滋生出诸多伪原创作品。不少创作者放弃独立思考与生活积累，依靠算法拼接文字、堆砌辞藻，稍作修改便冠以个人名字投稿。这本质上是变相剽窃与抄袭，彻底消解了文学创作的劳动价值。

更值得警惕的是，伪原创正在悄然挤压原创作者的生存空间。用AI生成文学作品产出效率极高，让大量同质化、空洞化的稿件占据了文学阵地。很多扎根乡土、坚守本心的写作者，耗尽心血写出真情之作，反而面临投稿难、刊发难的困境。长此以往，文学创作的良性生态必然被逐步破坏。

文学创作最珍贵的东西，是从生活中沉淀出的、带着个人温度的真诚。一

个作者在医院里陪床时写下的细碎感悟，在小镇老巷里走了几十年“攢”下的烟火细节，这些东西是AI训练数据库里永远找不到的。AI可以把所有经典作品的修辞学个遍，却永远没法替一个人在真实生活里“摔一跤”，没法复刻那种带着体温的真诚。算法可以模拟文笔、堆砌辞藻，却永远无法复刻人生感悟、共情百态人生、传递精神力量。依赖AI替代思考、敷衍创作，本质上是创作惰性的体现，更是对文学的不尊重。

当然，抵制AI伪原创，并非全盘否定人工智能的工具价值。为查找资料、整理素材而使用AI，完全没问题。如果把本该属于自己的思考、写作、修改环节全部交给算法，最后署上自己的名字投稿，这和拿着别人的作品抄一遍去发表没有本质区别。

守护文学的原创性，需要行业捍卫原创、拒绝AI，更需要创作者自省自律。此次24家文学刊物互通黑名单信息、联合惩戒的举措，可形成有效的行业约束机制，倒逼创作者坚守原创底线。对于广大文学爱好者而言，唯有摒弃投机心态，扎根生活、深入思考，以真心写真情、以生活沉淀佳作，才能守住文学的尊严与温度。

台灯光线也扰民？维权切莫失了分寸

◎ 樊耀文

据媒体报道，8月20日，湖南长沙阳光锦城小区一名住在23楼的独居女子发文吐槽，她晚上在家开台灯，遭到对面楼栋20楼邻居的多次投诉，理由是“灯光干扰了自家孩子写作业”。8月21日，物业工作人员在接受媒体采访时表示已多次调解，双方均不认可调解方案，最终选择报警。

梳理事件细节不难发现，这场邻里纠纷充满不合理性。被投诉的光源仅来自普通家用小台灯，并非探照灯、夜景灯这类高亮光源，且两户人家分属不同楼栋、不同楼层，相隔较远，再加上空气对光线的弱化作用，那盏台灯照到对方家中的光，几乎可以忽略不计。正如被投诉者所说，在家正常开灯是公民的合法权利，何况，不存在强光直射等刻意扰民行为。

从法律层面来看，这场投诉缺乏法律依据。目前我国并无针对居家微弱灯光扰民的量化标准，普通台灯跨楼栋的光线照射，并不构成法律意义上的光污染。警方虽介入调解，却未给出明确的违规认定，这也从侧面印证，被投诉住户的开灯行为并无过错。

反观投诉方的诉求，本质是典型的过度维权。自家孩子写作业需要安

静避光的环境，这份心情可以理解，但维护自身权益，应当建立在不侵犯他人合法权益的基础之上。面对微弱的远距离灯光，投诉方完全可以通过拉遮光窗帘、调整书桌摆放位置等方式解决问题，却一味要求邻居为自己的主观感受让步，这种“我不舒服，你就必须改变”的维权思维，突破了邻里相处的平等底线。

城市群居生活，本就没有绝对的完美环境，每个人的生活习惯、作息规律、感官感受都存在差异。一点微光、些许声响，本是生活常态，更何况，没有明确的法律细则界定细微的生活干扰，矛盾化解只能依靠双方的理性和包容。若事事上纲上线，次次投诉对峙，邻里关系只会陷入紧绷对立的僵局，绝对的利己式维权，只会让邻里之间的容错空间越来越小，温情越来越淡。

邻里之间，最贵是和气，最难是包容。权利的边界，从来不是无限延伸的，捍卫自身合法权益的前提，是尊重他人的正常生活。面对城市群居生活中的细微不适，优先自我调适、换位思考，而非动辄刻意扰民行为，才是邻里相处的正确打开方式。