

本报上海3月14日电(张晨 中青报·中青网记者王焯捷)记者今天从团上海市委、上海市青少年服务保护办获悉,过去一年,上海有100户困境未成年人家庭的居住环境得到改善,100间由上海团组织牵头改造的“追光小屋”为困境中的孩子带去光亮。今年,该项目被纳入上海市为民办实事项目,计划为全市300户困境未成年人家庭进行“追光小屋”居室微改造。

“这些孩子是沉默的少数,我们和社工一起去排摸时,发现很多人迫切需要改善学习、生活环境。”上海市青少年服务保护

办副主任韩晗告诉记者,改造项目缘于上海全市700名青少年事务社工的日常走访服务,“我们的社工主要面向困境、闲散、违法涉罪等重点青少年群体提供服务,大家走访发现,很多困境未成年人的居住环境差、缺少基本学习条件”。

为此,团上海市委从去年开始积极整合社会资源,推出困境未成年人家庭居室微改造项目,解决青少年的“急难愁盼”。

上海市区两级团组织分别成立工作组。其中,市级层面制定项目管理手册、工程改造标准、督导评估方案,对工作人员开

展专项培训,对项目开展情况进行督导和评估;区级团组织则因地制宜制定项目实施方案和工作细则,牵头相关机构开展施工、监理、检测等工作,做好过程管理。

除了物理空间的改造,团组织还为困境青少年提供“改造后的软服务”。改造完成后,青少年事务社工会开展“一对一”结对帮扶,定期上门回访,提供心理咨询、学业辅导、社区活动等全方位服务,积极筹措资源,帮助解决就业、就医、就业等现实困难,用“陪伴式”成长服务,让困境未成年人感受来自社会多方的关爱。

# 推动文明交流互鉴 凝聚全球合作共识

## ——写在全球文明倡议提出一周年之际

新华社记者

“在各国前途命运紧密相连的今天,不同文明包容共存、交流互鉴,在推动人类社会现代化进程、繁荣世界文明百花园中具有不可替代的作用。在此,我愿提出全球文明倡议。”

2023年3月15日,中共中央总书记、国家主席习近平在中国共产党与世界政党高层对话会上,面向世界首次提出全球文明倡议。

着眼推动不同文明交流互鉴、增进各国人民相知相亲、凝聚国际社会合作共识……全球文明倡议提出一年来,中国和国际社会一道,努力开创各国人文交流、文化交融、民心相通的新局面,为推动人类文明进步、应对全球共同挑战贡

献中国智慧、激发精神力量。

### 丰富构建人类命运共同体的实践路径

“我提出全球文明倡议,就是要推动国际社会解决物质和精神失衡问题,共同推动人类文明不断进步。”当地时间2023年11月15日,习近平主席在旧金山出席美国友好团体联合举行的欢迎宴会并发表演讲时,指明提出全球文明倡议的要旨所在。

人类生活在同一个地球村,乘坐在同一条大船上。面对扑面而来的各种全球性挑战,各国理应超越历史、文化以及地缘和制度的差异,共同呵护好、建设好这个人类唯一可以居住的星球。

2013年3月,习近平主席提出构建人类命运共同体理念,对建设一个什么样的世界、怎样建

设这个世界给出中国方案。

为破解发展难题,习近平主席2021年9月在联合国大会首提全球发展倡议;为应对持续复杂变化的国际安全局势,习近平主席2022年4月在博鳌亚洲论坛年会开幕式上提出全球安全倡议;着眼人类文明进步,习近平主席2023年3月提出全球文明倡议……自此,全球发展倡议、全球安全倡议、全球文明倡议彼此呼应、相辅相成,从发展、安全、文明三个维度为推动构建人类命运共同体提供坚实支撑。

——共同倡导尊重世界文明多样性;  
——共同倡导弘扬全人类共同价值;  
——共同倡导重视文明传承和创新;  
——共同倡导加强国际人文交流合作。

习近平主席用四个“共同倡导”对全球文明倡议的主要内容进行概括,为推动文明交流互鉴、促

进人类文明进步指明路径。

文明如水,润物无声。

历史上,中华民族自信而又大度地开展同域外民族交往和文化交流,曾谱写万里驼铃万里波的浩浩丝路长歌,也曾创造万国衣冠会长安的盛唐气象。

当人类又一次站在历史的十字路口,植根于中华优秀传统文化土壤的全球文明倡议应运而生。

全球文明倡议既充分尊重文明多样性的客观现实,又努力寻求各种文明间的最大公约数;既重视文明传承,又鉴往知来,合力探索构建全球文明对话合作网络,加强国际人文交流合作,促进各国人民相知相亲。

埃及前总理沙拉夫说,习近平主席提出的共建“一带一路”倡议和三大全球倡议,为世界提供了重要公共产品。(下转2版)

## 《政府工作报告》单行本和视频图文版等融媒体读物及学习材料出版

新华社北京3月14日电 国务院总理李强2024年3月5日在第十四届全国人民代表大会第二次会议上所作的《政府工作报告》单行本和视频图文版,已由人民出版社出版发行;该书的电子书、有声书等融媒体出版物也已在多家网络平台上线发布。

为方便广大读者更好学习掌握《政府工作报告》精神,人民出版社和中国言实出版社联合出版的《十四届全国人大二次会议(政府工作报告)辅导读本》同步出版发行。

新华社记者 赵文君

售后服务连续两年居投诉问题首位、直播带货投诉5年间增幅高达47.1倍、智能设备问题增幅较大、新能源汽车投诉举报连年上升、合同签订及履行问题纠纷较为严重、虚假宣传套路多……市场监管总局14日发布2023年消费者投诉举报六大突出问题。

2023年,全国市场监管部门通过全国12315平台等渠道共受理消费者投诉、举报和咨询3534.3万件,同比增长20.2%,为消费者挽回经济损失44.9亿元。

消费投诉快速增长,售后服务成首要问题。从投诉问题来看,售后服务增长最快,同比增长61.5%,连续两年排在投诉问题首位。其中,“三包”问题占比56.2%、送货或安装问题占比9.4%、产品更换困难、退货时间延迟、质保期内产品损坏不提供免费维修等成为消费者投诉主要原因。

网购诉求持续增长,直播带货问题突出。2023年,全国12315平台接收视听投诉举报1261.1万件,占投诉举报总量的56.1%。以直播电商为主的新兴电商投诉举报增幅明显高于传统电商平台,平台接收直播带货投诉举报同比增长52.5%。近5年直播带货投诉举报量也逐年上升,5年间增幅高达47.1倍。

新型消费涌现,智能设备问题增幅较大。智能手表、智能家居、智能眼镜、智能配饰等各类智能设备消费纠纷增长较快。2023年,全国12315平台共接收智能设备投诉举报10.4万件,同比增长1.1倍。消费者反映问题主要集中在售后服务困难、泄露消费者个人信息、产品实际功能与宣传不符等。

新能源汽车加速普及,投诉举报连年上升。(下转2版)

# 从六大突出问题看去年消费投诉新趋势

# 「生命热线」的青春守护者

中青报·中青网记者 朱娟娟

“家属您现在不要害怕,急救医生已经出发,您不要激动、不要哭,不然会影响病人病情;先给他止血,用干净、干燥的布料或者T恤,按住伤口,不要松手,直到急救人员到达现场……”3月8日上午9时许,湖北省武汉市急救中心调度室,接线员陈诗诗正在处置一起120求救电话。

电话那头,大声哭喊、几近崩溃的家属渐渐冷静,按照指导为伤者初步止血。

安抚家属、指导现场救援的同时,陈诗诗已派出救护车,录入患者住址、大致病情、联系方式等信息,以供急救人员调用。

至此,这起120热线处置并未结束。陈诗诗继续查看实时地图,协助救护车司机选用最快捷的路线,争取用最短时间接上患者。

陈诗诗是武汉市急救中心“120生命热线”服务团队的一员。像这样的热线电话,一个白天她平均每小时接20-25个,调度室大屏幕实时数据显示,当天0时至9时55分,值班小组共接听120电话562个,派出救护车189辆(次)。

电话铃声不断响起。中青报·中青网记者在现场看到,大家手握话筒,紧盯各自面前的5台电脑显示器,耳、眼、口、手、脑并用,边接听、边调度处置。

一个小细节是,接线员们桌上的自备水杯都带有吸管、容量1升以上,方便在处置不同电话的间隙,能迅速拿起喝水润润嗓子、定定心神,手里的活儿依旧不停。

“院前急救,是抢救生命的黄金时段。在120救护车抵达前,更快速有效地对患者进行施救,是团队的首要宗旨。”团队负责人、武汉市急救中心调度科科长丁一鹏说。

成立于2001年的武汉市急救中心“120生命热线”服务团队,肩负全市急救呼叫受理、调度指挥、医疗协调等任务,致力“用专业素养为患者搭建起生命的桥梁”,守护市民生命安全。(下转2版)



### 全国政协委员聚焦文化出海

# 讲好中国故事 做有温度的国际传播

中青报·中青网记者 沈杰群

最近,电影《封神第一部:朝歌风云》在法国公映,覆盖了全法140家影院,放映了近500场,首映日影院的“黄金场次”甚至出现一票难求的情况。

现代舞剧《诗忆东坡》登陆美国的剧院,开启8场巡演。这样一部中国舞台艺术作品,兼具时代性、国际性。

此前,《众神之地》《越时空鉴定》《第一餐》等人气颇高的纪录片,通过CGTN(中国国际电视台)旗下的俄语、阿拉伯语和西班牙语3个频道走向全球。截至

目前,这些纪录片已成功发行至亚洲、欧洲等市场。

如何借助新形式、新渠道推动中国文化走出去,讲好中国故事?今年全国两会上,多位委员分享了对该议题的思考。

**发挥丰富文化资源优势 和数字文化产业竞争力**

“中国文化产业出海,这几年取得了非常明显的成就,我所在的政协外委会也很关注这个话题。”今年全国两会期间,全国政协委员、外事委员会王众一接受中青报·中青网记者专访时说。

王众一提到,去年全国两会后,外事委员会组织部分委员去曲阜、济南、敦煌等地进行调研,探讨如何推广优秀传统文化元素、助力中国文化走出去。

在调研过程中,王众一看到,很多地方已经开始沿着“尽量让外国受众接受”的方向打造文创产品,但仍存在同质化问题,他认为各地打造蕴含传统文化元素的文化产品时,应该更加注重个性化,并加强品牌意识。

王众一说:“我一直主张,我们要做有温度的国际传播。在这方面,文化要素扮演着非常重要的角色。”

在王众一看来,中国文化产业出海,关键是要把握内容的本土化和创新。“这意味着我们不仅要有高质量的原创内容,还要考虑到目标市场的文化背景、审美习惯和价值观”。

文学、动漫、影视剧等,都是目前传播效果较好的文化产品。

从2018年到2023年,B站海外发行国创作品累计超过70部,《时光代理人》《百妖谱》《凡人修仙传》等作品登陆Sony Music Solutions等多家海外主流媒体平台。

截至2023年年底,中国网络文学用户数量达5.37亿,覆盖200多个国家和地区,深受海外用户特别是年轻用户喜爱。

今年全国两会,全国政协委员、中国作家协会副主席、党组成员、书记处书记吴义勤带来了《关于加速网络文学出海,加强国际传播能力建设的提案》。

吴义勤指出,“以网络文学为代表的文化形态正以前所未有的速度跨越国界,为海外读者和观众提供了一个认识中国、了解中国文化的全新视角,成为‘讲好中国故事、传播好中国声音,展现可信、可爱、可敬的中国形象’的重要载体。”

在全国政协委员、中国文化产业协会会长张斌看来,要以数字文化提升文化产业国际竞争力。(下转2版)

### 助力青年就业创业

# 直播电商推动城乡人才“双向流动”

中青报·中青网记者 李超

从一根网线、一台电脑的网店做起,到一部手机、一个支架、一个打光设备的“直播达人”,全国人大代表、甘肃省陇南市“陇上庄园”网店负责人梁倩娟的创业路走了11年。通过直播镜头,梁倩娟向粉丝分享着甘肃的山水风光和特色物产。

随着短视频和直播的兴起,乡村生活、乡村农产品等一大批“乡村标签”逐渐进入大众视野,借助移动互联网的“东风”,越来越

多的乡村通过直播带货的形式解决了农产品销售问题,同时依托直播模式展现了更多的乡村生活印记,从文旅、非遗、手工艺等多方面进一步展现当地的乡土人情,带动了乡村旅游的发展,并创造了大量新行业新岗位,也为破解城乡人才“双向流动”提供了新思路。

**短视频直播,提供规模化就业新空间**

直播间里,1986年出生的甘肃姑娘梁倩娟是“带货达人”。她还带动当地百姓致富增收,让直播带货等数字化手段惠及更多人。

初中毕业后,梁倩娟跟随乡亲们“南下”广东,进入工厂“谋生计”,但她想回工作,觉得家乡一望无际的梯田蕴藏着宝藏。每年春天,家乡的山里飘着槐花的香甜。在外地,她再没喝过那种“甜到心里”“把人甜化了”的槐花蜂蜜水。

“酒香也怕巷子深。”彼时,优质农产品如何走出甘肃是摆在梁倩娟面前的难题。2013年,陇南市要大力发展电子商务产业的消息给了梁倩娟信心。没有过多犹豫,她

便选择辞职回乡,在网上开起了小店,致力推介陇南土特产。

直播带货兴起后,梁倩娟将工作中心从电脑上转到直播镜头前。她认为,直播带货更直观地让消费者感受产地风光与产品优势。在梁倩娟看来,这不仅是在卖货,更是一种人文的“输出”。她不仅是“带货达人”,也是“旅游推荐官”。

创业多年来,梁倩娟对于有意愿做电商、学习直播的老乡,也会倾囊相授,教他们如何进行直播。直播带动了当地许多老百姓就业创业。(下转2版)



近日,国网丽水供电公司青年突击队队员到碧湖现代农业园区了解农户春耕用电需求,对用电设备和线路进行巡视检查。该公司将农业园区农产品合作社纳入重点服务对象,加大力度巡检测用电线路及设备,确保用电安全。吴爱玲/摄