

# 老年福利应为无差别供给

赵志疆



## 今日论语

今年5月起,上海开始施行“老年综合津贴办法”,6月下旬开始,老人乘坐公交不再“一刀切”免费,而取代以现金“综合津贴”方式发放到卡。新政实行半年来,沪上老人普遍为新政策点赞。同时,不少乘客感受到,公交乘车压力有所疏解。

在实行“敬老卡”政策之初,公共交通资源稀缺的局面,一时无法得到根本改变,而相比起年轻上班族的“刚需”,老年人的出行似乎要随意得多,虽然只是极少数,但不得不提的是,有些老年人持有一种

“怕吃亏”的心理——敬老卡遵循的原则是“多乘多补”“不乘不补”,既然是一份福利,难免会有人希望“物尽其用”。高峰期公交车内拥挤不堪,有些老人结伴出门游玩或锻炼,上班族心急火燎挤不上车,矛盾不小。后来,调整了“敬老卡”的使用时间,矛盾就小了。但是,有些不大出门的老人,还是觉得不公平。

即便是一种普惠政策的设置,也是在实践中不断改进的,很难一步到位。相比起“不乘不补”的敬老卡,老年综合津贴显然是一种普惠性补贴。由此意味着,只要达到一定年龄,无论乘车与否都能拿到相应补贴。由“暗补”变为“明补”,既能保障效率,也能兼顾公平。除此

之外,还能减少无目的出行,以此来减轻交通压力。对于老年人来说,货币化补贴意味着老年福利“落袋为安”,可以更加轻松自由地进行消费,同样不失为一桩好事。

有目共睹的事实是,老年人享受的福利正在不断增多,无论免费乘车还是各种养老服务补贴,都能给老年人带去经济和精神上的双重抚慰。不过,不容回避的现实问题是,多数老年福利仍是“补缺”而不是“普惠”。以老年免费乘车卡来说,真正得到补贴的是乘车行为,而不是老年人本身,这对于那些活动受限的老人来说,未免有失公平。

敬老爱老不是一家之事、一时之风,人口老龄化的背景下,对

于老年人,制度层面的生活保障和福利补贴不可或缺。作为一种社会福利制度,老年津贴应该体现为一种平等的公民权利,也就是说,真正应该得到补贴的是老年人本身,而不是他们的某种生活方式。从这种意义上看,“老年综合津贴办法”的积极意义,不仅在于多方征集民意的决策过程、统筹兼顾的补贴增长计划,更在于以此梳理出老年福利由“补缺”转向“普惠”的发展之路。

尊老、敬老是一种优良传统,尊与敬不仅体现在社会氛围的营造,更体现在制度层面的关怀。各类民生政策多一分细致和体贴,老年生活就能多一分优雅和从容。

## 新民随笔

### 公交车上的“辩论”

邵宁

一个星期日的中午,我坐71路回家,听到了一段有意思的争论。

大概是先有乘客抱怨“车怎么那么挤”,有人联想到了很多年前公交车拥挤的盛况。于是,60来岁的乘客甲抛出了一个问题:“你们说是现在好还是以前好?”

“那当然是现在好了。”有人不假思索地答道。“我说以前好,就说一点,以前看病不要钱的!”乘客甲大声道。“以前看病是不要钱,可是病看得好吗?”乘客乙反驳。“以前有啥好?吃的东西都没有。”另一位乘客提出新论据。“以前是没什么吃的,但都是健康食品啊;现在吃的东西是多了,但都是打了农药化肥激素的……”乘客甲继续证明自己的观点。“以前住多大房子?人均4平方!现在呢?哪家不住几室几厅的新房子!”“以前还要生煤炉,自己捏煤球,这种日子怎么过……”

“那个年代,别看我们嘴里叫着‘赶超美帝’,其实美国到处压制我们。可是现在呢,中国强大了,别的国家不敢对我们怎么样。最近在杭州还开了G20大会!”乘客乙提到了中国的国际地位,引起一片赞同声。

短短几站路,从公交车、医疗、住房到物资供应、食品安全,再到国家的综合实力、国际地位……这场车厢里的“辩论”,内容可谓丰富。乘公交车的,都是普通市民,以工薪阶层、退休人员居多,而他们虽然说的都是大实话,但“议政”水平,实在不低。

现在好还是过去好?这样的比较,或许有时会出现在上了年纪的人的脑海里。事实上,中国这几十年来,变化,实在是太大了。几年前,一位伦敦大报的记者来中国坐了次高铁,当即惊呼:“中国是一个神话般的国家。”

作为巨变的见证者,我们应当感到自豪,更不要说跟上世纪六七十年代相比了。相信真的让乘客甲回到过去,他也不会愿意。然而,他的观点也不应该忽视,正是在日常生活中碰到了较大的困难,比如看病贵、食品安全、环境质量等问题,才使他发出这样的感叹。当然,还有乘客甲没有提到的贫富差距问题、房价问题、教育问题……这些问题,也是我们政府和社会各方应当正视的。只有把这些难题逐步解决了,才能让老百姓的幸福指数进一步提升,明天才会更美好。

# 中等收入标准需要精准界定

## 权威声音

不久前,国务院发布《关于激发重点群体活力带动城乡居民增收的实施意见》,明确提出“不断培育和扩大中等收入群体”。各地正陆续出台相关办法,落实这一要求。

不过,目前国内学界对于中等收入者的概念界定,还未形成明确说法,中等收入者的具体划分方法也存在许多争论。

目前国际上流行的划分方法主要有两种模式,一种是绝对标准模式,另一种是相对标准模式。绝对标

准模式是基于维持相应生活水平所需要的收入多少,来设定中等收入群体收入标准。其中被广泛采用的绝对标准模式以世界银行贫困线为参照系,提出日人均收入介于10至50美元或10至100美元的人为中等收入者。相对标准模式通常是根据收入分布的中位数来确定中等收入群体的收入标准,收入中位数的50%或75%为中等收入群体的收入下限,收入中位数的1.5倍或2倍为上限。

绝对标准模式更适合成长型社会——人们的收入不断提高,越来越多的人达到较好生活水平;相对标准模式更适合改进型社

会——多数人已达到较好生活水平但追求更公平平等的社会。

我国在3年前进入中等收入国家行列,正在向中高收入国家迈进。全面建成小康社会的目标,既要使越来越多的人脱贫致富,又要追求公平合理的收入分配格局,绝对标准模式和相对标准模式的中等收入群体测量都是有意义的。但在绝对标准和相对标准之下,中等收入群体并不是同一群人。扩大中等收入群体这一政策目标的重点,应该放在哪个群体,或者如何使两者达到平衡,是政策制定者需要慎重考虑的问题。(李春玲 刊今日人民日报 本报有删节)

## 新民新语

### 傲娇的运营商

易蓉

知乎上有个网友投诉运营商多收了流量费。经过一番艰难、漫长而低效率的沟通,客服为这位消费者提供的解决方案是,另外购买一个流量包来“享受”优惠的价格以弥补之前计算的流量。这个让已经愤怒的消费者再消费的逻辑显然没有解决问题,反倒把消费者刺激得更加火冒三丈,直接投诉到工信部。

我也曾被运营商的售后气到“肺炸”,比如机器人客服不仅不能解决问题,还会给断网的你一条需要网络才能解决的路径;还比如层层语音也没办法获得有效信息,好不容易打通人工还要被质问一番。小火苗就这样变成熊熊烈火。

美国华盛顿州立大学管理学教授特里普和加拿大蒙特利尔商学院市场营销学副教授葛瑞格尔曾合写一篇关于企业如何解决投诉的文章。文章提到,当遭遇服务和售后双重失败时,忠实客户也会感到被背叛;如果没有及时回应,消费者将产生报复情绪,超过4周任何弥补都将无济于事。运营商是否明白这些管理学中的技巧不得而知,但他们售后的流程设计和业务逻辑肯定与人性化服务相去甚远。

既然运营商大佬还不够聪明,或许求助人工智能可以帮助他们寻回一点智商。一个由250名语言学家、行为科学家及统计学家组成的团队编制出一套庞大的语言库和行为算法,构建了eLoyalty系统,可以帮助呼叫中心解析呼叫者的每一个字和表达方式。系统的工作原理基于“过程沟通模式”理论,美国宇航局就是利用这个理论选择适合太空的宇航员。系统捕捉呼叫者的蛛丝马迹,并进行性格分类,然后将“合拍”的客服匹配给呼叫者。该系统服务的美国银行中,顾客对重大事件的投诉率从7%大幅减少到了1%。

运营商的傲娇可能来自缺乏完全竞争的高枕无忧,盈利的动力远高于用户体验提升。但消费者终究会“用脚投票”,一旦有选择,将头也不回。



## 校内减负校外补

校内减负,校外补课,日复一日,孩子真苦。  
潘顺棋画

## 自由谭

“第一届精英寄宿学校联盟小学专场论坛及招生峰会”不久前在沪举行。其盛况之空前,场面之火爆,不亚于大牌明星的演唱会。据悉,前来参加此次论坛的最小孩子只有6岁,参加面试的最小孩子仅9岁。尽管首次联袂来华面试直招的英国著名的九大公学“对口小学”规定,9岁才开始接受国际生,但不甘输在“起跑线”上的中国家长们,早已未雨绸缪,精心谋划。

一些家长之所以宁可勒紧裤带,节衣缩食,咬紧牙关,也要送孩子出国留学,盖源于各自心照不宣、梦寐以求的美好夙愿:或“高瞻远瞩”,想绕过国内竞争激烈的高考,直接追逐国外名校;或希望在国外

# 低龄留学不可盲目跟风

张高炜

“镀金”后增强就业、尤其是回国就业的竞争力;或为弥补岁月蹉跎的遗憾,在孩子身上圆自己未曾实现的梦想;或为出人头地、光宗耀祖……凡此种种,不一而足。

走出国门,开阔眼界,体验不一样的教育,感受多姿多彩、各具特色的国际文化,原本无可厚非,因为留学早已不是“实力雄厚”的富人的专利。然而,如今“长江后浪推前浪”,在高速增长的留学大军中,一些低龄留学生的比例,犹如火箭般直线攀升,且愈演愈烈,大有“留学需从娃娃抓起”之势,叫人担忧。

国外的货真价实的一流大学,

自然值得向往,“望子成龙,望女成凤”的家长送低龄孩子出国念书,目标即在于此。然而比起成人留学生,低龄留学生在国外的学习生活、回国就业等方面均存在更多不确定因素:譬如一些留学生由于生活无法自理而导致生活恐惧症;语言能力差的话,就更容易因孤独而产生心理问题。如此这般,对他们的健康成长反而会造成长期负面影响。平均年龄十四五岁的中国低龄留美学生涉嫌绑架施虐同伴的校园欺凌案,便是一个触目惊心的活生生的明证。

眼下,留学回国发展已成常态,特别是近几年,随着留学回国人员

的日渐增多,出现了原本抢手的“海归”变为乏人问津的“海待”现象,以往那种“海归”在国内就业“高人一等”“不愁嫁”的“特惠”,早已一去不复返了。

如今,许多留学中介机构从自身的商业利益出发,一味夸大宣扬出国留学的好处,不考虑学生的具体情况就将他们“硬销”到国外;而国外不少“野鸡大学”也乘虚而入,专门瞄准中国家长的“钱袋子”。对此,低龄留学生和家长更应谨慎对待,套用一句股市俗语:“低龄留学有风险,出国求学须谨慎”,尤其是不能盲目跟风,毁了孩子。