

# “银发经济”掘金先要识金

□张萍

最近,有几则与“银发一族”相关的新闻可以关联起来看。其一是《咬文嚼字》杂志评选出2024年十大流行语,“银发力量”上榜。其二是不久前发布的《银发经济蓝皮书:中国银发经济发展报告(2024)》显示,我国银发经济规模约7万亿元。还有一则是,教育部发布的《2024年度普通高等学校本科专业申报材料公示》中,“老年医学与健康”专业位列专业申报数量的第五位。

随着我国从本世纪初开始进入老龄化社会,银发经济的提法渐渐多起来,近年来愈发引人关注,“长坡厚雪”的银发经济加速起飞。

一段时间以来,老年题材短剧频频霸榜各大短视频热度榜单。随着政府加大投入,老年大学、老年食堂、养老机构多起来、好起来。为老年人代写回忆录也成为一门高回报的生意,最近在社交平台热度很高。

原因很简单:今时的“银

发族”不同于往日的“银发族”。根据第七次全国人口普查数据,60岁及以上人口中,拥有高中及以上文化程度的人口比重为13.9%,比10年前提高了4.98个百分点。中老年人对互联网的接受度大幅提升。有数据显示,60岁及以上银发网民网络购物参与率为69.8%,老年人群体的互联网渗透率今非昔比。

代际更替,如浪相推。新一代老年人的认知力、购买力、生活方式和消费习惯正在迅速变化,与之相应的银发经济自当迭代,在养老服务、老年用品、老年金融、健康管理、文化旅游等各个领域作出回应。

从需求侧更准确捕捉老年人真实需要。曾有业界人士坦言,一些科技性养老产品昙花一现,大多是因为产品的通用性、适老化和用户体验不佳。能满足老年人精神需求的优质产品和服务也颇为不足。生存保障之外,他们还深

切渴望着社交活动、娱乐体验等方面的满足。

从供给侧更积极拓展消费场景和渠道。推动银发经济产品和服务向高品质、多样化方向发展,须加大各方面投入。大力培养养老护理员、健康管理师等高素质行业人才,加大对养老领域前瞻性研究和未来型产业的资金支持力度,鼓励社会资本进入,推动相关政策完善。同时,提倡多学科、多行业、多企业联合攻关,为产业发展提供更充分的智力支持。

据预测,我国将在2030年前后进入65岁及以上老年人口占比超20%的超级老龄化社会。巨大的挑战背后,也昭示银发经济的可观前景。但是,想“掘金”先要“识金”,服务和产品必须更有含金“量”。①2

## 南都论坛

全国晚报优秀专栏

# 基层治理需要“马大姐”

□文清蔓

在情景喜剧《闲人马大姐》中,主人公“马大姐”大到家庭纠纷调解,小到生活琐事帮忙,都少不了她的身影。这么多年来,“马大姐”的形象也成了热心服务、关爱他人的代名词。12月20日,北京市西城区发布消息,演员蔡明已任西城区接诉即办形象大使。这无疑让老百姓们对于接诉即办有了更亲切的感觉。

“马大姐”这一形象深入人心,其根源在于她对生活细致入微的洞察与毫无保留的热忱。她穿梭于邻里之间,凭借的是一颗设身处地为他人着想的心。这份共情力,恰恰是当下基层工作最需要的品质。基层工作直面百姓生活的千头万绪,从房屋漏水引发的邻里矛盾,到老人就医难背后的民生痛点,桩桩件件,无不考验着工作者的耐心与爱心。“马大姐”式的人物,能迅速融入这些场景,以唠家常的方式倾听诉求,在一来一往

的交流中,让居民感受到被尊重、被关心,而不是面对刻板的行政流程,这是人文关怀落地的第一步。

“马大姐”代表的是基层工作者。“马大姐”变身“马上办”,成为12345接诉即办工作中的一道温暖且有力的风景线,为城市的精细化管理注入了浓浓的人情味,创新基层治理借力这些热心肠无疑是明智之举。当演员蔡明以“马大姐”的身份走进接诉即办的现实场景,这无疑是一种情怀与责任的巧妙融合。一方面,借助“马大姐”的国民度,老百姓对接诉即办不再陌生,潜意识里会将其视为贴心可靠的求助途径,如同有困难找邻居“马大姐”一样自然;另一方面,这也给广大基层工作者树立了标杆,提醒他们在忙碌的日常里,莫忘带上那份“马大姐”的热心肠。在处理诸如老旧小区改造意见征集、社区公共设施增设等事务时,多一些面对面的沟通、心贴心的交流,少一些冷冰冰的通知、硬邦邦的要求,如此才能让政策推行赢得民心,让服务真正暖到百姓心窝里。

接诉即办,需要回归以人为本的初心。政府部门处理事务有时受限于规定、流程,难免给民众“冷冰冰”的感觉。“马大姐”带着邻里情分,用拉家常的方式沟通,能安抚群众情绪、化解抵触心理。如邻里纠纷,争得面红耳赤时,“马大姐”到场,几句贴心话,回忆过往相处的情谊,双方紧绷的神经松弛下来,事情就好商量了。这种柔性的调解、人性化的斡旋,是基层治理不可或缺的“润滑剂”,让城市管理在规则之上更具温情,重塑社区和谐互助的氛围。

当然,要让“马大姐”持续发光发热,配套支持不能少。相关部门需为广大基层工作者提供培训,熟悉接诉流程、沟通技巧,提升问题解决能力。同时,利用数字化平台赋能,搭建“马大姐”与各部门便捷沟通的桥梁,让信息传递、问题转办一气呵成。

北京市借助12345接诉即办激活“马大姐”力量,让基层治理多带些温情,携手绘就基层善治新画卷,让城市的每个角落都洋溢着民生的温度,绽放和谐发展之花,向着更美好的生活稳步迈进。①2

## 每日箴言

### 南阳华龙高级中学 告诫广大学子——

- 朋友圈就像银行账户,时不时会登录进去看一眼,每次看完都觉得很失望。
- 愿意比什么都重要,也比什么都来得长久。
- 别让怯弱否定自己,别让懒惰误了年华。
- 人,总是过着一种日子,却又妄想着另一种日子。
- 维持快乐的秘诀:不断感恩,并朝向有光的地方。
- 情商低的集中表现:始终要在言语上胜过别人;对陌生人毕恭毕敬,对亲近的人随意发怒;批评别人喜欢的东西;落井下石,比如别人丢了东西很着急,你来一句“以后要长记性”;无法争辩过对方,就开始人身攻击;看见别人对你笑,就觉得是喜欢你。
- 爱一件事物的最佳方式,就是要意识到你可能会失去它。
- 等你自己可以发光发热的时候,就再也不会害怕黑暗和寒冷了。
- 张开大嘴四处抱怨是人的本能,闭上嘴巴用心思考才是人的智慧。
- 一个人的成熟,并不是获得了多少成就,而是在面对厌恶的人和事时,不迎合也不抵触,只一笑对之。
- 现实是此岸,理想是彼岸,中间隔着湍急的河流,行动则是架在河上的桥梁。
- 当你为自己想要的东西而忙碌的时候,就没有时间为不想要的东西而担忧了。
- 有一种亲热如此疏远,比如:改天有空聚、下次一定来。
- 最讨厌堵车了,每次遇到堵车,看到那么多车,就会想起自己连车都没有。
- 有错过,才会有新的遇见。
- 第一时间拒绝,是最好的拒绝。
- 大多数的压力来自跟风。
- 如果你不努力,一年后的你还是原来的你,只是老了一岁。
- 社会学家发现,很多人用耳机代替了帽子,平时戴着,遇到值得尊敬的人才摘下来。
- 哲学思维落实到现实生活,意味着柔韧、圆通、智慧、通透,意味着生活中融会贯通,意味着凌驾一切世俗之上的游刃有余。
- 在现实中,哲学思维可以转化成真正的物质财富,而在物质极大丰富面前,又可以让我们的心灵从中超脱。智慧是驱动历史前行的车轮,它在悄无声息或轰轰烈烈中日复一日改变着世界。
- 何为个性?个性就是违规的创新,破坏的创造。文化创新源于个性,经济繁荣需要个性,社会进步呼吁个性。
- 人生有无数种可能,环游世界是一种生活,柴米油盐也是一种生活。不是哪一种生活比另一种生活更高贵,而是哪一种生活,更能让你得到心灵的满足和快乐。
- 做一个寡言的人,却心有一片海,不伤人,不伤己;做一个淡泊的人,却怀揣斑斓的梦,不抛弃,不放弃。
- 成长是做加法,慢慢丰富自己的阅历;成熟是做减法,渐渐忽略不要的欲望。
- 不要逢人便说“请鼓励我,我会坚持下去的”,那不是坚持,是乞讨。真正的坚持,和别人永远发生不了关系,全靠自己。

——摘自图书珍藏书目郭同春校长编著的《精粹语言汇编》

