

标题

跟着场景走 服务更适配

话题

以人为本与精细化治理

作者

李嘉璐

《人民日报》（2026年09月17日 第05版）

能否提供优质的公共服务，是衡量宜居程度和文明程度的一个重要指标。公共服务是否优质，最直观的尺度就是普通人的日常体验。

回首今年夏天，多地持续高温，给户外工作者带来挑战。江苏南京为环卫工人配发装有小型风扇的“空调马甲”，并把流动的“清凉大巴”开到作业点附近，受到好评。

对户外劳动者的关怀，此前已有不少方式，如发放高温补贴，送绿豆汤、防暑药品等。“空调马甲”“清凉大巴”的创新之处在于，它不只提供一些防暑降温的服务与关怀，更把保障的落点，精准投向了挥汗坚守的街角，让劳动者弯腰时能吹着清凉的风、口渴时有触手可及的水、疲惫时有随时可歇的座。

很多时候，服务好不好，放到具体场景里一检验，就会一清二楚。一些服务，从纸面规定看符合流程、没什么问题；从办事场景看，往往就能发现短板、不贴合之处。

换言之，治理的精度往往体现在具体的场景里。设施建了，机制立了，服务有了，还要看运转起来顺不顺畅、用起来方不方便。

场景的价值在于把供需对接具体化。每一个场景，都刻画了某一时刻、某种环境下的群众真实办事状态。把公共服务嵌入具体场景中的过程，其实也是动态精准对接差异化需求的过程。

重庆铜梁区庆隆镇敬老院，食堂台账整齐有序，后厨明亮整洁，意见箱旁的公示栏上清晰地记录着每日菜谱和账目明细。每个环节都“晒”在阳光下，连留样都要精确到125克、冷藏48小时，收到意见就马上改。吃得安全、吃得健康的需求，落实到了每一位老人的一餐一饭里。政策的温暖、制度的善意，正是从这样具体的生活场景中生长出来。

同一件事，随着年龄的变化、身份的切换、技术的迭代、社会的变迁，人们的需求都会有所不同。随场景而变、应需求而动、求最优之解，这正是推动公共服务随人走的内在要求。服务找人，不只是让公共资源和服务触达具体的人，还要让供给更加适配群众的具体处境、现实痛点和潜在需求。

近年来，从车道到集市再到政务服务窗口，越来越多“潮汐式”的公共设施和服务应运而生。基于场景变化，作出动态调整，才能回应好群众的急难愁盼，把好事事实事办到群众心坎上。

在具体场景中，不仅能看到群众当下的需求和情绪，还能触摸到悄然发生的新变化。及时感知新情况，校准服务方式，就能找到治理升级的突破口。

天津顺应年轻人“工作日忙、喜欢顺便”的生活节奏，把婚姻登记搬进银行网点；山东等地主动为临近退休年龄的参保人员提供预先指导、提前受理等服务，提前一步为老年人解决退休手续繁杂、办事窗口拥堵的烦恼。紧扣现实场景、读懂群众心声，向前一步、想深一层，才能更好满足群众的潜在需求、维护群众的长远利益。

公共服务没有统一模板，民生关怀永无止境。在资源更加充足、技术不断进步的新征程上，用心用情倾听群众的呼声，读懂时代的脚步声，从日常烟火中找准坐标，以制度善意回应期盼，公共服务不仅可以跟着人口变化和需求走，而且将始终与人民对美好生活的向往同频共振。

人民日报

RENMIN RIBAO

人民日报网址: <http://www.people.com.cn>

2026年9月

17

星期四

丙午年八月廿七

人民币报社出版

国内统一刊号:CN11-0001

代号:1-1

第23998期

今日20版

结构解析

总论点: 提供优质的公共服务，其核心在于“跟着场景走”，通过将服务精准嵌入群众的具体生活和工作场景，实现供需的精准对接，从而提升治理精度和民生温度。

背景引入: 公共服务是否优质，取决于普通人的日常体验。随以2026年夏天多地高温为背景，引出南京为环卫工人提供的“空调马甲”和“清凉大巴”这一创新案例。这种“场景化”的关怀颠覆了传统关怀方式，引出文章。

分论点一: 治理的精度往往体现在具体的场景里。

论据: 一些服务从纸面规定看无问题，但在具体办事场景中就会发现短板、不贴合。设施、机制、服务的存在，不代表其在实际运转中顺畅、方便。

举措: 将服务放到具体场景中检验，动态发现并解决运转中的堵点。强调“运转起来顺不顺畅、用起来方不方便”才是检验标准。

分论点二: 场景的价值在于把供需对接具体化。

论据: 重庆铜梁区庆隆镇敬老院的食堂管理。台账有序、后厨明亮、公示清晰、意见必改，实现了“吃在阳光下”。政策的温暖从“一餐一饭”这种具体场景中生长出来。

举措:

① 精准对接: 每一个场景刻画了群众真实的办事状态，将服务嵌入场景，就是动态对接差异化需求的过程。

② 闭环管理: 从制度规范到监督执行再到反馈整改，形成了完整的链条。

分论点三: 随场景而变、应需求而动，是推动公共服务“随人走”的内在要求。

论据: 同一件事，因年龄、身份、技术、社会变迁，需求会变化。因此需要动态调整。例如，越来越多“潮汐式”设施的出现，正是基于场景变化的动态回应。

举措:

① “向前一步”: 不能被动等待，而要主动感知新情况，校准服务方式。

② “想深一层”: 满足潜在需求、维护长远利益。

总结: 公共服务没有统一模板，民生关怀永无止境。在资源更充足、技术更进步的新征程上，需要用心倾听群众呼声、读懂时代脚步声、从日常烟火中找准坐标。

最终目标是: 使公共服务不仅随人口变化和需求“跟着走”，更要与人民对美好生活的向往“同频共振”。这既是对全文观点的总结，也是对公共服务工作未来方向的展望。