“延时错时服务”是解决“办事难”的好招

首席评论

□何勇海

政务服务大厅里，工作人员延时为企业办理审批业务；7×24小时自助服务大厅，市民可全天候办理身份证补办、营业执照打印等上千个事项……近年来，各地创新推行延时错时服务举措，推动政务服务从“固定时间”向“弹性时间”转变。从群众的日常事务到企业的发展大事，延时错时服务精准发力，解决了群众的“赶趟难”“请假难”“应急难”。（12月12日人民日报客户端）

“上班时间没空办事，下班之后没处办事”曾是各地群众和企业的困扰。行政事业单位“朝九晚五”的固定作息，与上班族、企业的办事需求形成了矛盾。比如，一些年轻人想办护照，得特意请半天假；个体户要补打营业执照，却恰逢周末；消费高峰时遇到纠纷，市场监管窗口早已下班……这种“时间错位”让不少民生事项、企业业务陷入“办不成”的尴尬，也让政务服务的效率大打折扣。

政务服务的本质是用政府的“辛苦指数”换取群众的“幸福指数”、企业的“发展指数”。群众和企业的痛点就是政务服务的改进方向。国务院2022年2月印发《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》，其中提出，鼓励各地区政务服务中心开展延时错时服务。这为各地创新推行延时错时服务举措提供了政策遵循。

近年来，各地积极践行这一鼓励，有的地方推出“早晚弹性办、午间不间断+周末专场服务”模式，将许多政务服务事项纳入延时错时服务；有的地方开设“潮汐窗口”，实时监测等待办理业务的人数和各窗口业务办理状态，一旦出现拥堵预警，便迅速调配后台力量增开窗口，像开学季、取暖季、报税季等某类业务量集中办理的节点，还会提前在节假日和周末加开窗口、增设办事人员；有的地方针对老年人、残疾人等特殊群体，推出“周末预约+上门代办”服务……这些举措围绕“便民利民”核心，实实在在解决了群众和企业的急难愁盼。

从“固定时间”到“弹性时间”的转变，延长、错开的是工作时间，缩短的是心与心的距离。工作人员虽然要牺牲部分休息时间，却多了一份坚守与担当，让群众和企业少跑一趟路、少等一段时间，多一份便利与安心。切实破解群众“上班没空办事、下班没处办事”的现实困境。

愿这种“不打烊”的政务服务能在更多地方落地生根。当然，要让这份温暖和效能持续下去，需要更多细化举措：各地应进一步扩大延时错时服务的事项范围，让更多高频业务实现“弹性办”；加强工作人员的轮休保障，让坚守有温度、有回报；优化自助服务设备的功能，让“24小时不打烊”真正落地见效。

当“群众在哪里，服务就在哪里；需求什么时候有，服务就什么时候上”成为政务服务常态，当延时错时服务不再成为新闻，我们的政务环境必将更有温度，发展活力也必将更加充沛。

今日论衡之民生探微

转人工要“闯关”？AI客服不该成服务“围墙”

□孔德淇

拨打运营商热线转接4次才接通人工，电商维权遭遇AI客服循环套话，金融咨询“答非所问”却难寻人工入口……央视近期调查发现，本应是提升服务效率的AI客服，如今在许多场景下却沦为阻隔沟通的“围墙”，让不少消费者直呼“想说句话太难”。（12月14日 央视新闻）

AI客服的初衷本是分流简单咨询，让人工聚焦复杂需求，可这一美好愿景在现实中频频走样。究其根源，是部分企业在“降本增效”过程中，把技术当作压缩成本的工具，却严重忽视了用户诉求与服务温度。

客观来说，AI客服并非天生“笨拙”，其服务水平全凭企业投入打磨。市场上日均6.6元的低价AI服务，多是缺乏定制的基础版本，面对复杂需求力不从心。如同新员工需持续培训，AI客服也需不断“投喂”知识库、精准调优，而每年数千元的投入，让不少追求短期利益的企业打起“退堂鼓”。技术投入缺位，直接导致AI客服“听不懂、答不准”，成了服务堵点。主流平台的AI客服普遍理解能力不足，超出预设脚本便自说自话，既识不准诉求，更给不出方案。

比技术缺位更可怕的是价值偏差。部分企业将“拦截率”作为核心考核指标，让AI客服沦为“问题过滤器”。刻意设置对话门槛、模糊转接入口、循环无效提示，用技术壁垒将用户挡在人工服务之外，本质是把经营成本转嫁给消费者。用户为一张发票排队、为一次维权拉锯，消耗的不仅是时间，更是对品牌的信任。

说到底，服务的核心始终是人，AI再智能也替代不了人工的温度。客服场景中，维权者的愤怒，困惑者的焦虑、急切，都需要人工的共情与针对性回应。消费者吐槽AI“只会说体谅话，给不出实招”，点出了问题的关键。技术能处理标准化流程，却抚慰不了真实情绪。过度追求降本让AI“失语”，终将陷入用户不满、口碑下滑的恶性循环。

事实上，优质服务不是“一刀切”的自动化，而是人机协同的精准匹配。部分银行在AI无解时自动转人工，一些电商设“投诉维权”专属通道，这些案例证明技术与人文并非对立。只要企业愿意投入资源、优化服务设计，完全可以实现效率提升与体验优化的双赢。

破解AI客服“转人工难”的乱象，不能只靠企业的自觉，更需要多方形成合力。企业要认识到客服对自身发展过程中的重要价值，真正把服务当成品牌竞争力的核心。一方面加大AI技术投入，完善知识库与算法；另一方面明确人工“兜底”责任，在复杂场景实行“人工优先”，设置清晰、便捷的转接通道，不让技术成为“拦路虎”。

监管部门当尽快明确AI客服服务标准，将转接便捷度、问题解决率纳入维权考核，对漠视用户诉求的企业严肃追责。行业层面则应推动建立AI客服服务规范，引导企业从低层次的价格竞争转向高层次的价值竞争。

消费升级的浪潮中，用户对服务的期待早已超越冰冷的程序指令，转向那些能感知情绪、传递暖意的回应。当AI客服真正听懂问题、答对答案，人工客服随时都能顶上“兜底”，企业才能在数字时代的竞争中，沉淀下最坚实的品牌底色。

热点快评

别让“小天才圈”变成孩子的数字牢笼

□江德斌

以“安全”为核心卖点的儿童电话手表，如今已悄然演变成一个拥有独特规则、社交层级甚至灰色产业链的未成年人数字社交圈——“小天才圈”。在这个属于他们的“江湖”里，“大佬榜”备受关注，“扩列”（增加好友）成为新的社交需求，“点主”（在主页点赞）是每日必做的功课……正构筑着未成年人的数字社交世界。然而，孩子过度沉迷手表社交、不良信息传播、因品牌壁垒导致的“社交绑架”等问题逐渐浮现。（12月15日《法治日报》）

“小天才圈”的崛起，本质是数字时代儿童社交需求的产物，但这个看似童趣的虚拟社交圈，正在复制成人世界的社交规则与层级逻辑，将未成年人推向数字沉迷与社交绑架。令人忧心的是，围绕“小天才圈”，已衍生出刷赞、养号、账号交易乃至破解手表、绕过家长管控的灰色产业链。当一块本应保障安全的手表，变成了攀比、焦虑与沉迷的温床，我们不得不反思，技术赋能儿童社交的边界究竟在哪里？

“小天才圈”根植于未成年人强烈的社会化需求，以及数字原住民的身份特质。在现实社会中，孩子渴望被看见、被认同，而在电话手表构建的私密空间里，他们找到了一个低门槛、高反馈的虚拟社交场。点赞即时可见、好友数量可量化、排行榜公开透明……这套激励机制具有游戏化特征，亦跟成年人的社交模式相似，却忽略了儿童心智尚未成熟、极易陷入外部评价依赖的脆弱性。

适度的数字社交确实能锻炼儿童的沟通能力、学习社交礼仪，在虚拟空间中建立友谊、获得归属感，通过好友互助等功能，还可以促进线下互动。这种数字化社交体验也契合当下时代发展趋势，有助于培养其数字素养。但问题在于，当“扩列”成为每日必修课，“点主”数量决定社交地位，就会导致虚拟社交活动高度渗透儿童世界，严重挤压现实生活空间。更令人担忧的是，这种社交形态正在加速儿童“成人化”，甚至出现“拜大佬”“拉帮派”等负面行为，对儿童心理影响不容忽视。

身处数字时代，未成年人的数字社交需求不可阻挡，“小天才圈”的出现并非洪水猛兽，关键在于为其划定安全边界、引导健康发展。监管部门应划定儿童智能设备的功能“红线”，禁止植入诱导沉迷的设计，严厉打击账号买卖、破解服务等灰产，并要求企业遵守相关法律，将“最有利于未成年人”原则嵌入产品基因。

儿童电话手表不是缩小版的智能手机，厂商需要履行社会责任，认真倾听社会意见，审慎评估功能，产品设计应去繁就简，回归安全、通讯的初衷，极度克制社交功能。建议取消公开点赞排行、限制好友上限、关闭陌生人添加、强化内容过滤，并将社交互动置于家长知情可控范围内。

同时，家长也要清楚，与其一味禁止数字社交，不如与孩子共同制定使用规则，例如每天社交互动不超过15分钟，不参与刷赞排名，发现辱骂或不良内容立即举报等。更重要的是，通过现实生活中的陪伴、兴趣培养和情感交流，帮助孩子建立稳固的自我认同，减少对虚拟点赞的依赖。

深圳市龙华区福城街道“三分”模式破解非警务警情治理难题

深圳市龙华区福城街道以“深平安”系统为支撑，做强综治中心“中枢引擎”，创新“分责受理、分级处置、分流吸附”的“三分”治理模式，推动非警务警情高效化解，实现基层治理从“被动应对”向“主动防控”转变。

责任明晰，警情受理“各归其位”。今年8月，福城街道以综治中心为核心，整合10余个部门及10个社区力量组建联动小组，明确5大类64项非警务事项责任主体。依托三级响应体系配备397名网格员，实现3分钟研判、15分钟到场。自运行以来，累计分流非警务警情2121起，联动处置率100%，响应时间平均缩短40%。

流程优化，矛盾处置“精准高效”。综治中心打造全链条闭环机制，按风险等级精准导流处置，建立“24小时受理、5日反馈、10日督办”制度。系统运行后，非警务警情当场化解率升至85%，重复报警率下降35%，基层治理精细化水平显著提升。

源头治理，风险防范“抓早抓小”。街道构建源头治理体系，每周生成“区域风险热力图”指导巡查，针对特殊群体落实联动保护机制。9月以来，已提前排查化解潜在纠纷142起，将矛盾化解在萌芽阶段。

下一步，福城街道将持续深化“综治中心+职能部门+社区网格+社会力量”的多元协同格局，依托社区数字工作台等数字平台升级智能预警功能，进一步提升风险识别的前瞻性与处置调度的精准性，深化多方协同，为社会治理现代化贡献“福城智慧”。

（李薇 钟嘉昊）

科技赋能+警社联动+群防群治

深圳市龙华区福城街道织密平安防控网

深圳市龙华区福城街道以机制创新为引擎，将科技手段融入治安巡防，构建起“科技赋能、警社联动、群防群治”的巡防新格局，推动社会治安防控从“以人为主”向“科技驱动”转型升级，实现刑事治安警情持续下降，为基层平安筑牢坚实根基。

福城街道依托智能巡检系统，科学布设952个巡逻点位，动态生成77条巡逻线路，精准覆盖人流密集区与警情高发区域。同时，广泛动员10个社区、22家股份公司、20家物业企业、9座公园、1条绿道、3家商超、2个花园小区、6个工业园区物业保安及志愿者等群防群治力量，融合GPS定位、NFC感应与轨迹实时回传等技术，实现巡逻全程可视化、隐患处置闭环化管理。系统月均巡防率超过95%，累计完成巡逻59.5万余次。

数据显示，2024年1月至11月，福城街道辖区刑事治安警情同比下降11.68%，万人发案率保持全区最低水平，有望实现警情“八年连降”。这一成效生动诠释了“人防+技防+制度防”三位一体治理模式的优势。

接下来，福城街道将继续深化科技赋能，拓展AI识别、视频联动、大数据预警等智能应用场景，推动巡防体系向智能化、精细化、协同化方向持续演进，让平安底色在数字时代更加鲜明，为超大城市基层治理探索可复制、可推广的“福城样本”。

（李薇 叶玉环）

深圳市宝安区燕罗街道

护航青少年健康成长

为增强青少年识毒、防毒、拒毒意识，筑牢校园禁毒防线，12月12日，深圳市宝安区燕罗街道禁毒办联合塘下涌社区在化雨中英文小学开展以“深化识毒拒毒行动，共筑平安和谐家园”为主题的禁毒宣传活动。

在课堂上，老师和禁毒社工指导学生制作蕴含禁毒寓意的金箔工艺品，通过参与非遗金箔画的创作，让学生在沉浸式体验中学习禁毒知识，实现传统文化传承与禁毒的深度结合。教学楼外，活动配置多个宣传展位。禁毒社工借助仿真毒品模型，向同学们详细讲解各类毒品的特征与危害，还以真实案例为引，提醒同学们务必保持警惕，不轻易接受陌生人的赠予，避免出入不良场所，坚决对毒品说“不”。

此次活动不仅丰富了青少年的校园文化生活，更在他们心中筑起一道“禁毒防护墙”，为构建平安和谐家园奠定坚实基础。（李薇 邓炜峰 赖紫珊）

彩票开奖公告栏

开奖时间：2025年12月15日　广东省体育彩票中心 广东省福利彩票发行中心 授权发布

快乐8　第2025335期

本期全国投注总额：114603142元
广东省投注额：11245080元（未计深圳市）

中奖号码									
34	48	13	05	17	16	60	50	14	02
79	39	55	27	78	76	74	58	57	45

奖等	每注金额（元）	奖等	每注金额（元）
选十中十	5000000	选七中七	10000
选十中九	8000	选七中六	288
选十中八	800	选七中五	28
选十中七	80	选七中四	4
选十中六	5	选七全不中	2
选十中五	3	选六中六	3000
选十全不中	2	选六中五	30
选九中九	300000	选六中四	10
选九中八	2000	选六中三	3
选九中七	200	选五中五	1000
选九中六	20	选五中四	21
选九中五	5	选五中三	3
选九中四	3	选四中四	100
选九全不中	2	选四中三	5
选八中八	50000	选四中二	3
选八中七	800	选三中三	53
选八中六	88	选三中二	3
选八中五	10	选二中二	19
选八中四	3	选一中一	4.6
选八全不中	2		

选十销售额：14766292元，非选十销售额：99836850元；
中奖总额：59768349元；
下期选十奖池累计金额：108646396.55元；
下期共用奖池累计金额：30000000元。

3D　第2025335期

中奖号码	百位	十位	个位
	0	5	1

奖等	中奖注数（注）	单注中奖奖金（元）
单选	503	1040
组选3	0	346
组选6	1463	173
1D	169	10
2D	35	104
通选1	0	470
通选2	9	21
包选三全中	0	693
包选三组中	0	173
包选六全中	0	606
包选六组中	0	86
和数6	250	37

本期销售额：3482152元；本期中奖总金额：790988元；
奖池金额：23485937元。兑奖期限：自开奖之日起60个自然日内，逾期未兑奖视为弃奖，弃奖奖金纳入彩票公益金。

排列3排列5　第25335期

排列3	2		7		6	
排列5	2	7	6	4	5	
中奖情况						

		全国销量（元）	本省销量（元）	全国中奖注数	本省中奖注数	单注奖金（元）
排列3	直选	46540470	2418918	29763	1380	1040
	组选3			0	0	346
	组选6			105283	5084	173
排列5		24045998		174		100000

25473487.76元奖金滚入下期排列3奖池。
267762596.82元奖金滚入下期排列5奖池。
本期兑奖截止日为2026年2月13日，逾期作弃奖处理。

超级大乐透　第25143期

前区号码					后区号码	
03	04	18	24	29	07	12

本期中奖情况

奖级		中奖注数	单注奖金（元）	应派奖金合计（元）
一等奖	基本	2	10000000	20000000
	追加	0		0
二等奖	基本	90	153076	13776840
	追加	28	122460	3428880
三等奖		220	10000	2200000
四等奖		892	3000	2676000
五等奖		14842	300	4452600
六等奖		23788	200	4757600
七等奖		35619	100	3561900
八等奖		683953	15	10259295
九等奖		7411932	5	37059660
合计				102172775

本期全国销售金额：292194189元。
891182916.14元奖金滚入下期奖池。
本期兑奖截止日为2026年2月13日，逾期作弃奖处理。

羊城晚报 分类广告
本版信息由大众提供，请需者谨慎选择！
公告 / 声明 / 启事 / 讣告 / 公示 / 招商信息 / 品牌推广 / 招聘 / 寻人 / 租赁 / 告知书 / 承诺书
上门广告服务代理　锦洪广告
业务电话：020-8756 6523、136 2224 4208　地址：广州市天河区天河路242号丰兴广场B座1110室
咨询电话：020-8713 8888　地址：广州市天河区黄埔大道中309号自编3-10A一楼

公　告

公开竞价补登公告

广东揭阳农村商业银行股份有限公司（以下简称我行）将持有湖南**置业有限公司等8户13笔不良债权于2025年12月15日进行现场公开竞价转让。经现场公开竞价，仅有一人参与竞价，现予公告，自公告之日起7个工作日内，允许新的竞价者参与竞价。拟处置资产情况、竞买规则等相关内容请联系我行项目经理进行了解。补登公告期限为：2025年12月16日起至2025年12月24日，在公告期限内我行受理竞买人报名和对该资产包处置的有关异议和咨询。凡有意参与竞买的竞买人，请于本公告期届满前凭本单位公函、相关授权委托材料及有效身份证明向我行申请参与竞买。如无新的竞价者参与竞买，将确认本轮公开竞价成交。

受理征询及异议有效期：7个工作日，如对本次公开竞价有任何疑问或异议请与我行联系。

报名、咨询及竞价地点：揭阳市榕城区建阳路联泰花园1幢。

联系人：林经理　联系电话：13632294430

对揭斥、阻挠征询或异议的举报电话：0663-8217464

广东揭阳农村商业银行股份有限公司
2025年12月16日

交房公告

尊敬的东莞市2023WR003号地块项目业主：

我司开发的东莞市2023WR003号地块项目1号楼、2号楼、3号楼、5号楼已顺利通过竣工备案，为了便于业主交房，兹定于2025年12月18日－2025年12月24日集中办理房屋交接手续。请各位业主于规定时间内携带购房相关资料前来办理交房手续。咨询电话：18988739983 东莞市兆禧房地产开发有限公司 2025年12月15日

遗失声明：广东广新矿业资源集团有限公司，遗失玻利维亚广新铜业有限公司《企业境外投资证书》，商境外投资证第4400201000273号，特此声明作废。

注销公告：茂名市文旅艺术协会(统一社会信用代码:51440900MJL9112746)经会员大会决定，协会停止一切活动，现已成立清算小组清理债权债务。请债权人自本公告见报之日起45日内向本协会清算小组申报。清算结束后，本协会将向登记主管机关申请注销登记。联系人:彭金凤,13071690224

声　明

遗失声明

广州喜阳阳体育文化有限公司遗失公章(编码：4401061447775)一枚，现声明作废。

公　告

李金丽现持陈灿光生前在中国香港订立的经香港特别行政区高等法院原讼法庭认证的遗嘱[授予书编号：HCAG018332/2024]，向广东省广州市番禺公证处申请办理陈灿光遗下的下列财产的接受遗赠公证：一、坐落在广州市番禺区钟村镇祈福新邨迎风阁5座28楼03室的房屋及其土地使用权[房地产权证：粤房地证字第C3037508号]；二、号牌号码为粤A727TK的小型轿车一辆[车辆识别代号/车架号：LFV2B21KXB3246045，发动机号：532599]。陈灿光，男，于2024年4月25日死亡，请持有陈灿光对上述财产订立的其他遗嘱（赠养协议、遗赠抚养协议）的人士或其他经陈灿光生前扶养且缺乏劳动能力又没有生活来源的人，对李金丽申办接受上述遗产有异议的人士，在本公告首次刊登之日起三十日内，携有关证明材料向广东省广州市番禺公证处申报。联系地址：广州市番禺区市桥街富华东路518号桥力大厦首层广东省广州市番禺公证处 联系人：郭新华 邮政编码：511400 联系电话：18198923297

声　明

“BAIYU-JIAREN白玉佳人美肤日霜”（备案编号：粤G妆网备字2023250555）于2023年7月29日通过备案，由深圳市柒季生物科技有限公司（备案人）委托我司生产，于2024年5月13日注销备案。期间该产品实际未委托下单，我司实际未生产过此产品。为维护我司的合法权益，我司特于2025年12月17日前登报声明。

汕头市溪格生化科技有限公司
2025年12月16日

严正声明

近期，市场上出现一款标示为我司厂名、厂址及生产许可证号的“以德堂美容金水”。本公司郑重声明：该产品为擅自冒用我司企业信息和生产资质的假冒伪劣商品。

我司（广州市妆泽生物科技有限公司）从未生产或销售过名为“以德堂美容金水”的产品。该产品名称不符合化妆品命名相关规定，其标签标识亦不符合国家化妆品监督管理法规要求，涉嫌违法冒用我司合法证照信息。

对于任何未经授权擅自使用我司名称、地址、许可证等信息的侵权行为，我司保留依法追究相关法律责任的权利。

特此声明。

广州市妆泽生物科技有限公司
2025年12月16日

遗失声明：汕头市潮南区峡山金瑶百货商店遗失《药品经营许可证》正、副本各一份，许可证编号：粤CB754A305，声明作废。
2025年12月16日

遗失声明：汕头华侨试验区博盛贸易商行（个体工商户）遗失《药品经营许可证》正、副本各一份，许可证编号：粤CB754000078，声明作废。

遗失声明：汕头市潮南区峡山魏再煌百货商店遗失《药品经营许可证》正、副本各一份，许可证编号：粤CB754A307，声明作废。
2025年12月16日

遗失声明：汕头市金平区佰惠客便利店遗失《药品经营许可证》正、副本各一份，许可证编号：粤CB754A116，声明作废。
2025年12月16日

遗失声明：广东广新矿业资源集团有限公司，遗失玻利维亚广新锑业有限公司《企业境外投资证书》，商境外投资证第4400201000272号，特此声明作废。

遗失声明：伽俪健康政德中医诊所(广州)有限公司(统一社会信用代码：91440101MA5CTKF3X8)遗失公章一枚，声明作废。

遗失声明：广东省新兴县车岗镇车头村一队第二经济合作社遗失农村集体经济组织登记证正副本，统一社会信用代码：N1445321MF53061934，声明作废。

遗失声明：广东省新兴县车岗镇车头村二队第二经济合作社遗失农村集体经济组织登记证正副本，统一社会信用代码：N1445321MF5306150N，声明作废。

遗失声明：阳江市江城区广众贸易有限公司遗失公章、财务章、发票章、业务章、合同章、法人私章（梁石娣）各一枚，现声明作废。

公告 / 声明 / 启事 / 讣告 / 公示
招商信息 / 品牌推广 / 寻人启事
租赁 / 告知书 / 承诺书 / 招聘信息
★内容广泛
★目标精准
★更新快速
咨询电话
020-87138888