

# 《您的声音》：爱那些具体的人

□刘茉琳

在超级城市中，庞大的人口基数，纷繁的社会问题，牵涉极广的处理过程，想让每一个人的声音被听到，每一个合理或不合理的诉求都被回应？怎么看，这都有点像天方夜谭。

但纪录片电影《您的声音》让观众看到：这个不可能的任务是如何在现实中实现，被重视，被解决，一次次响起的“您好，请问有什么可以帮您”的语音，就像“12345”这串数字那么流畅，那么平凡，又可爱。

电影一开始就呈现了通过“12345热线”解决北京大柵栏地区胡同步行街的停车难问题。这个高难度问题的挑战与多方协调处理的过程在几分钟内完整表达，迅速建构起了“接听即办”的理念实施过程。

作为普通人的市民在生活中碰到的都是具体问题，他们很难辨认具体事项归哪个部门管辖，但这条热线不需要你去想该找谁，正如电影里的居民老太太说的，“老百姓拿着手机就能说上话

了”。因为有1700多位工作人员，24小时三班倒接电话，保证了每一个电话被接听，每一个诉求有人接办，每一个问题会有回应，提炼出来的具体指标响应率、解决率和满意率，其实就是指作为城市管理者的政府部门要保障市民的获得感、安全感与幸福感，落在普通人的身上就是被听到、被看到以及被尊重。

纪录片一代大师格里尔逊主张电影应该有真实性、教育性与宣传性，应该被用来引导传播有益于社会的信息。其实纪录片之所以能有强大的宣传力量其核心在于“真实”。所谓“真实”，要利用镜头语言处理纷繁复杂的现实生活，要在一个多小时的纪录片中，让观众清晰地梳理出生活的“真相”与“本质”。《您的声音》正片开始后将多条叙事线索并置在一起，包括提意见的普通市民，刚参加工作的实习接线员，负责接办的各级各类政府部门，以及街道的基层工作人员，这些线索从不同的方向齐头并进，但围绕着

一个脉络共同指向如何为普通市民解决问题，并且最终在“服务人员”这个层面实现了故事的融合与情感的递进。

“我投诉你”“你断章取义”“你怎么听不懂”……在实习接线员的故事中，有一段几分钟的情节集中呈现她被误解的许多电话，一个接一个，语气越来越严厉，语速越来越快，密集的声音攻击将观众也迅速带进了巨大压力下，感同身受地去体会接线员工作的不容易。在电影艺术中，声音与画面是相辅相成的，但大多数情况下相较于视觉刺激，听觉的存在感相对较低。在《您的声音》这部影片中，声音是所有故事的起点，影片中大量的真实声音突破了影像记录与观众观影的距离感。电影中，不曾谋面的无数普通人在一起，包括提意见的普通市民，刚参加工作的实习接线员，负责接办的各级各类政府部门，以及街道的基层工作人员，这些线索从不同的方向齐头并进，但围绕着

都能流动、顺畅，这正是这条热线的意义所在。

技术飞驰的今天，真实的人却有可能变成数据世界里的盲点。但真正的现代化不是把人模块化统一化，高度的文明与现代恰恰是能听到每个人的声音，能迅速敏捷地有针对性地处理，除了可以预见的常规问题，还有特殊问题、应急问题，无法预判的奇葩问题，以弹性与韧性去面对才是管理的智慧。在高楼耸立摩天下地的超级城市里，尊重每一个人的需求，听见每一个人的声音才是美好的城市，不管是计算机网络还是AI模型大数据，一切的出发点都应该是具体的人。

陀思妥耶夫斯基说：“爱那些具体的人，不要爱抽象的人。要热爱生活，而不是爱生活的意义。”正如《您的声音》呈现的，在“12345”的故事背后不仅仅是被听到，还是被看到，更重要的是能做到，那么，普通人所感受到就必然是心到与情到，这才是真正的理解与尊重。



莲 (金属焊接)

□鲁闰

傍晚的时候，妈妈会带着我，走出村口，沿着她与爸爸约定的地点去迎接他

## 母爱发春华

□潘登

“日暮乡关何处是？烟波江上使人愁。”我的家乡是湖北应山。58年前的农历丙寅年马年，冬月初，我出生后应山县一个小村庄。

多年以后，妈妈常对我回忆说：“你出生的那年冬月，一直是阴冷天气，直到满月那天才出太阳……”我被襁褓包裹着，裆间夹着内层为白色纱巾，外层为黑色厚棉垫的布片，妈妈频繁地给我喂奶、清洗、更换干净的布片，爸爸和爷爷不停地清洗布片，再搭在炭火盆上的竹架上烤干……

妈妈还在闺中时，我外婆就过世了。妈妈19岁嫁给我爸时，我奶奶也过世了。妈妈20岁生了我大哥，22岁生了我大姐，24岁生了我。我们几个小孩没有外婆和奶奶的宠爱，固然可怜，更可怜的是妈妈在没有外婆和奶奶的帮助下，艰难养育大了我们几个孩子！

上个世纪60、70年代的一个冬天，生产大队组织村民修建方家堰水车，位置就在我村与邻村之间的山谷里，我就跟着大孩子跑去工地找大人，看热闹。到了大堤上，看到妈妈等约十人围着一个大石碌均匀站着，每个人的腰间系着一条粗麻绳，另一端捆在中间的石碌上，妈妈领着大家，大家和唱，整齐划一左右摆手向前迈步，拉起绳子，扯高石碌，松绳砸实堤坝，又整齐地后退，开始新一轮动作。妈妈没能进学堂读书，只在村里上过扫盲班，但她在社会大学学到很多知识，人情练达，世故洞明，能说会道。那天第一次看见妈妈在众人面前唱歌跳舞，才发现原来妈妈还有这样的本领，仪态大方，美丽可爱，我深感骄傲和自豪。

某年，父亲被生产队选派去几十里外的地方，参加飞沙河水库修建工程，一去数月不能回家。母亲只能担起责任，带着家中老小，如蚂蚁搬家一样，一次又一次地上山下田进城，把七口之家过年必需的柴米油盐肉蛋豆腐新衣等，一点一点地筹备齐全。妈妈白天忙着外边的事，晚

在酒里，顿生话语，风生水起，控无可控

## 王富仁的潮汕缘

□郭小东

王富仁先生来到潮汕之前，对潮汕毫无印象，但他对龙华五烈士之一的冯铿却是熟悉的。我多次邀他来潮汕，“诱饵”是潮州菜。

先生最后的岁月，是在汕头大学；其生命的终结，在北京望京花园寓所。他的一生，以自己的方式，始终与王国维、蔡元培、鲁迅等站在一起……

在他生前，有一段时间我曾不时去请教先生，在北师大他的那个陈旧狭小有些杂乱的书房里，两个人空腹喝了一杯又一杯老酒，说些不合时宜的话。更多时候，我听他说。先生说累了，便喝一口酒，然后再接着说，只要有话说，他就永远不会累。有时干一下，这就是休息。

不管说什么话题，先生的脸上总是洋溢着丝丝笑意，那种有些忧虑、有些苍茫的笑意。

那一天，天色已晚，冬日短，王夫人上班未归，我邀先生到附近一个叫附园的主营潮州菜和粤菜的饭庄。海鲜全是来自南方潮汕空运，生猛鲜活，还有城里一般潮州菜馆不敢也不太愿意做的“潮汕生腌”。我曾鼓励几位北方的朋友，赏味生腌龙虾和生腌牡蛎、鳗蟹，还有各种“含”出来含苞待放

的生腌海贝，那种妙不可言的奇香美味，令剽悍的北方汉子，如入温柔之乡，不能自拔。但诸位大快朵颐、大开眼界、大餐秀色美食之后，个个中招，又吐又拉了好几天。大酒大肉的北方汉子，终究经不起南方的奇技淫巧，个个折戟沉沙，再不敢猖狂。这种悲剧，在王富仁先生这儿，不会发生。

在附园，主题当然是烈酒与龙虾。我请他在民族宫的“潮江春”吃过龙虾刺身。此后，每到北京的第一件事，就是从与先生喝酒，吃潮州菜，如果关纪新、朝戈金、尹虎彬有便，一起来最好。他们都是酒客，又与王富仁先生有深交，都可以从黄昏喝到午夜，喝到天亮。

附园人很多，但五六百元一斤的澳洲青龙供不应求。来北京办事的潮州人、广东人，多来这里宴客。那天，我们迟了，找不到座，好多人在门外的小树林里等座。先生连说别的小餐馆，随便涮涮羊肉算了。我有些动摇，却绝不气馁。既然是潮州人开的潮州菜馆，几句潮州话不就搞定了吗？

我说服了店主，在小树林里摆上了他儿子做作业的书桌，权当餐桌；又从卧室搬来沙发，沙发太矮，添了两个枕头。想必先生从未坐过如此舒服的“餐椅”。

晚餐的客人们纷纷要求如法炮制，个子矮小肚腩却大的店主，用潮汕话大声吼道：“开玩笑！北师大教授，股己人！”

王富仁先生目睹整个过程，有些不安，他笑问：“怎么办到的？”我说：“用你的牌子，说将来他儿子考北师大中文系。”先生认真地问：“他儿子多大？”

“小学一年级！”

先生笑了：“还有12年，何况，我哪有后门可走？这他都信？”

“信。潮汕人一生都在铺路，走到哪，铺到哪，自己走不上，给子孙走。”

正说着，店主光着上身，腆着肚脯，满脸油汗，端着茶壶，他把私藏的好茶乌岵，拿来孝敬老乡和王教授，口里一个劲地说：“股己人，客气做呢！”

我趁机说：“王教授说，没有后门可开啊！”

店主乐了：“说笑呢。来，股己人，食茶食茶！”

王富仁先生说：“我很敬佩潮汕人！他们总能心想事成，锲而不舍地做事，老天总是为他们开路，我很想知道潮汕人何以如此。我的学生中潮汕人不多，朋友中你算一个，方便的话，很想来潮汕看看，究竟是个什么地方？”他有些感喟。

显然，店主的做派对他很有触动。我借机邀请先生去潮汕走走。两年后的1994年，我邀请王富仁与陈骏涛先生来到潮汕一行……

我想，2000年先生终于落户潮汕，成为汕头大学终身教授，与附园之夜和1994年的潮汕之行，是有关联的。先生晚年移居潮汕，在他声名正隆之时离开京城，令许多人匪夷所思。正如当年他从山东到西北再到北京一样，毅然决然。在全无征兆的情况下，他已安居汕头。我是在报纸上看到他赴任汕头大学的消息的。

先生就是这样，他在生活中何曾有过犹豫？如他的文章，他的谈吐，坚定得令人只有疑问，不须讨论。他思想的特立独行，坚持坚决，立论之毫无畏惧，缜密严正，在《中国文化的守夜人——鲁迅》一书中，表现得淋漓尽致。

我求学于先生的日子，很少见他专门举出一个论题，进行正式的答问。时常在闲谈之中，先生有些忽然而至令人气急的话题，然后一触即发，滔滔不绝。抑或在酒里，顿生话语，风生水起，控无可控。先生的内心，真的从未平静过吗？他永远生存在思想的波涛汹涌中？

## 财经·财明白 A10

### 上海黄金交易所AU99.99价格连续上涨

# 8年来金价涨幅超过160%

羊城晚报记者 莫谨榕



在持续的担忧与质疑声中，金价站上了新高点。3月14日，全球金融市场见证了一个历史性时刻：伦敦现货黄金价格首次突破3000美元/盎司，盘中最高触及3004.9美元/盎司，纽约COMEX黄金期货价格冲高至3017.1美元，创下历史新高。道明证券大宗商品分析师认为，黄金测试3000美元将标志着其现代史上第三次重大牛市。

去冬今春，在价格冲高时，全球实物黄金也经历着一场“大迁徙”，大量黄金被从伦敦等地运至纽约的仓库，引发市场结构的变化。机构预测，2025年金价或从顺风期走向震荡期。近期，众多机构明确看涨2025年金价至每盎司3000美元或以上。

## A 国内实物黄金价格水涨船高

3月14日，伦敦现货黄金价格首次突破3000美元/盎司关口，盘中最高触及3004.9美元/盎司，COMEX黄金期货价格也刷新纪录，盘中冲高至3017.1美元/盎司，创下国际金价新纪录。

国内实物黄金的价格水涨船高。3月16日，国内许多黄金珠宝品牌的足金饰品价格均在每克900元以上。周生生的黄金实物价格为每克907元，周六福、周六福、六福珠宝、金至尊的黄金实物价格为每克905元，老凤祥为每克903元，

老庙为每克902元。

如今，黄金俨然成为“保值品”的代名词。羊城晚报记者查询上海黄金交易所AU99.99收盘价格发现，金价从2017年3月15日的每克261.59元上涨至今年3月17日的每克695.4元，8年间涨幅达到160%以上。而自2020年以来，黄金价格已累计上涨逾50%，远超同期标普500指数的表现。

然而，如果把时间线拉长，一篇去年4月出自华泰证券省心投的文章分析称，标普500指数1980年以来累计上涨

## B 从实物黄金“迁徙”看市场结构生变

在黄金价格国内价格水涨船高时，全球实物黄金正经历一场“大型迁徙”，引发了市场关注。

自去年四季度开始，全世界的黄金加速运往美国。今年1月，美国进口了价值300亿美元的黄金，是疫情时期的两倍左右。其中瑞士1月对美国的黄金出口量创13年来新高，达到192.9吨。

由此现象可见，市场对美国可能实施黄金关税存在担忧。对于这场“大型迁徙”，美

国企业StoneX表示，人们希望将黄金从伦敦运往纽约Comex黄金期货交割仓库，作为空单交割储备，但通常仅约10%的期货空头头寸最终会用实物黄金交割。

但据其分析，去年年底以来，这种情况正在发生变化。从去年12月和今年1月开始，银行、交易所等认为，如果美国宣布对黄金、白银、铂和钯以及其他金属征收关税，纽约市场可能会出现黄金短缺。“我们已



顾客在门店挑选黄金首饰 新华社发

## C 短期金价向上指引或不变

中信建投的研报提到，展望2025年，助推2024年金价的需求因素在2025年持续性减弱，“故2024年我们判断黄金‘高平台上的顺风期’，2025年金价或从顺风期走向震荡期”。

在金价屡创新高的驱动下，市民激情大手笔买金的例子并不少见。3月17日上午，一名顾客在广州东百黄金专柜拿下一摞投资金条，堪比“打扑克”，另一名顾客大手一挥买走共约9.5万元的金条。项链等足金饰品。“前几天白天，东百黄金总店单黄金首饰便实现销售额30万元，我当即决定请负责金饰的所有员工吃蛋糕庆祝，直到最后营业结束时，金饰商场总销售额近80万元！”广州东百黄金业务部经理戴崇业告诉记者，连日来，专柜的黄金销售持续旺。

广东省黄金协会副会长兼首席黄金分析师朱志刚告诉羊城晚报记者，在当前地缘政治紧张局势下，后市被广泛看好。黄金价格已经触达3000美元高点，如果继续上涨，金价可能会达到每盎司3100美元甚至更高。当然，黄金价格也存在下跌的可能性，但总体来看，上涨的潜力更大。

尽管黄金市场热度持续攀升，但专家提醒，市场参与者仍需保持理性，警惕潜在风险，避免盲目追涨和过度投机。记者留意到，近日，多家银行机构发布了“树立正确黄金投资观，防范投资风险”。

## “3·15”晚会后股价齐跌 这些上市公司受波及

羊城晚报记者 莫谨榕

任何授权或供货。

### 多家公司紧急澄清辟谣

“3·15”晚会报道，河南商丘健芝初医疗器械有限公司生产的一次性内裤存在不杀菌不消毒等问题，该公司负责人称公司“还代加工浪莎一次性内裤”。随后，浪莎股份股价受到冲击，3月17日低开2.75%，收盘下跌1%。同时，浪莎股份在3月15日当晚收到上交所监管函，要求公司核实有关情况，充分说明是否存在媒体报道所述情况，相关事实是否涉及信息披露违法违规，并及时回应市场质疑及投资者关切，做好投资者沟通解释工作。

浪莎股份在3月16日发布公告澄清，经自查核实，公司及所属全资子公司、控股股东及关联方从未与河南健芝初医疗器械有限公司建立任何形式的业务合作、品牌授权或产品生产关系。河南健芝初医疗器械有限公司生产、销售行为与公司、全资子公司、控股股东单位及关联方无任何关联。

### 交易所发函连环问

“3·15”晚会曝光梁山希希纸制品有限公司销售劣质卫生巾、婴儿纸尿裤，且数量巨大，其产品流向涉及自由点、全棉时代、好之、Babycare等品牌，引发外界关注。消息一出，“自由点”和“好之”的母公司百亚股份股价在3月17日开盘即跌停，收盘跌9.36%。无独有偶，上述产品乱象也涉及稳健医疗产品“全棉时代”的纸尿裤。3月17日，稳健医疗低开超8%，收盘报6.12%。

“3·15”晚会后的48小时内，百亚股份和稳健医疗迅速收到监管问询函“连环问”，直指两大核心问题：是否知悉、参与报道所述违规业务，和涉事违规公司是否存在交易往来或者应予说明的关联、合作关系；该公司有关原材料采购、生产残次品处置的制度与实际执行情况，内部控制机制是否有有效运转，是否存在采购不合格原材料、残次品违规流通或者处置的漏洞，如是，该公司拟采取的整改完善、消除影响措施。

至记者截稿时，两家公司尚未回复监管问询。“自由点”官方微博表示，将坚决打击非法回收、翻新、销售残次品以及制假售假违法行为，针对此次“3·15”晚会提及的梁山希希纸制品有限公司非法回收自由点残次料翻新销售行为，已成立专项调查组进行全面调查并将第一时间向公安机关报案。全棉时代官方微博则发布声明称，“梁山希希纸制品有限公司”与公司无任何合作关系，公司从未向其提供

“3·15”晚会的后续效应波及的不仅是直接涉事企业。“3·15”晚会曝光啄木鸟家电维修平台无病乱修、小病大修、乱收费，坑骗消费者的乱象。新三板公司掌上通因持有重庆啄木鸟7.48%股份被问询函，要求该公司说明重庆啄木鸟与家电维修平台啄木鸟之间的关系，核实并说明是否存在媒体报道所述情况，是否已充分履行信息披露义务；上述事项对公司的具体影响以及后续拟采取的应对措施等内容。

“3·15”晚会曝光“电子签”里的高利贷、隐身放贷人等问题，借贷宝、人人信被点名。新三板公司九鼎投资因借贷宝“电子签”传闻紧急辟谣：借贷宝产品是成都借宝科技有限公司旗下品牌，公司与报道所述成都借宝、人人信科技股份有限公司不存在股权控制关系。截至本公告披露日，公司及公司历史管理的基金从未参与过成都借宝和人人信科技的投资。