2025年5月13日 星期二
责任编辑：拉珍 校对：赵耀铁
拉萨日报

# 任凭风云变幻 中俄关系从容前行

新华社记者 杨德洪

应俄罗斯联邦总统普京邀请，国家主席习近平5月7日至10日对俄罗斯进行国事访问并出席在莫斯科举行的纪念苏联伟大卫国战争胜利80周年庆典。在两国元首战略引领下，以永久睦邻友好、全面战略协作、互利合作共赢为鲜明特质的中俄关系不断焕发新的活力，中俄新时代全面战略协作伙伴关系正在向更高水平、更广维度迈进。任凭国际风云变幻，中俄关系都将从容前行，为各自发展振兴助力，为国际社会贡献更多稳定性和正能量。

元首引领是中俄关系保持高水平运行的最大政治优势和根本保障。多年来，习近平主席同普京总统通过互访、在重要多边场合举行双边会晤、视频会晤、通话、互致信函等方式保持密切交往，为新时代中俄关系作出顶层设计，提供坚实战略保障。在两国元首的战略指引和关心推动下，中俄关系成熟、坚韧、稳定，政治互信不断加深，战略协调更加紧密，务实合作持续深化，保障了两个大国各自的发展振兴，维护了双方在重大国际地区事务中的共同利益。

中俄睦邻友好经过历史考验。中俄两国作为二战亚洲和欧洲两个主战场，为赢得世界反法西斯战争胜利，挽救各自民族危亡和人类前途命运付出了巨大牺牲，作出了重大历史贡献。双方在二战中结下的深厚友谊，为两国关系的全面发展提供了强大动力。今年是中国人民抗日战争、苏联伟大卫国战争暨世界反法西斯战争胜利80周年，两国都将举办系列纪念活动，铭记和发扬在战火中结下的深厚情谊，进一步促进两国关系行稳致远。历史和现实昭示我们，中俄是搬不走的好邻居，是患难与共、相互支持、共同发展的真朋友。历史的洗礼，更凸显中俄坚定携手前行的深远意义。俄中友好协会第一副主席、中国“友谊勋章”获得者库利科娃表示，对两国关系的未来充满信心，历史已经“证明了俄中应该携手并肩”。

中俄互利合作造福两国人民。中俄合作优势互补，潜力足，空间大，双方视彼此为优先合作伙伴。多年来，两国积极寻找利益汇合点，发挥各自优势，深化利益交融，实现彼此成就，合作共赢原则成为指导两国开展各领域务实合作的基本遵循。从当年苏联援华156项重点工程到今天的2448亿美元双边贸易额，从俄罗斯农产品、食品、饮料等受到中国消费者青睐到中国手机等畅销俄市场，中俄合作规模由小变大、合作基础由弱及强、合作领域由窄向宽，为两国人民带来了实实在在的好处。

中俄关系具有强大内生动力和独特战略价值。基于对彼此正确的战略认知，中俄已探索出一条不结盟、不对抗、不针对第三方的相处之道，站在了新型大国关系的前列，树立了相邻国家关系的典范。中俄关系，不会因一时一事而变，更不会受第三方干扰，是动荡世界中的恒量，不是地缘博弈里的变量。这样的选择符合两国各自和共同利益，顺应世界多极化和国际关系民主化的时代潮流，对维护全球战略稳定、促进大国良性互动、推动新兴大国合作都具有重要价值。

中俄持续向世界发出加强战略协作的有力信号，为变乱交织的世界注入难能可贵的确定性、稳定性和正能量。当前，单边与多边的博弈激烈进行，维护霸权和反对霸权的较量在全球展开。中俄同为联合国创始国和安理会常任理事国，在维护以联合国为核心的国际体系方面肩负特殊重要责任。中俄双方将进一步加强在联合国、上海合作组织、金砖国家等多边平台的密切协作，团结广大全球南方，引领全球治理正确方向，旗帜鲜明反对单边主义和霸凌行径，携手推动平等有序的世界多极化、普惠包容的经济全球化。

中俄两国的发展战略和外交政策是管长远的。在两国元首战略引领下，中俄新时代全面战略协作伙伴关系必将在更高水平上不断前行，为两国发展振兴和现代化建设注入强劲动力，为增进中俄人民福祉、维护国际公平正义作出新的重要贡献。

（新华社北京5月7日电）

# 莫让『假俗乱』讲解侵蚀『文博热』

齐骥

**历史文物和文化遗产的核心价值，在于以物证史、以物叙史。讲解服务并不是简单的知识服务，在很大程度上承担着筑牢历史记忆、传承优秀文化的重任**

近年来，伴随“文博热”，讲解服务成为文旅消费的热点板块。“五一”假期，许多游客提前预约正规讲解服务，在游目骋怀之余获取更多历史文化知识。但无论在线下旅游市场还是在线上短视频平台，都存在不少“假俗乱”讲解内容，令游客和受众颇为反感。

比如，在一些文化遗产景区、博物馆，有的讲解夸张媚俗，甚至胡编乱造；在短视频平台上，有人开展猎奇低俗的野史直播，将文化遗产降格为娱乐消费品，将历史故事演绎为笋人听闻的噱头。这样的做法，非但没有阐释好历史文物和文化遗产的价值，还消解了历史的严肃性，严重误导了公众的历史观、价值观，亟待强化治理、正本清源。

历史文物和文化遗产的核心价值，在于以物证史、以物叙史。

以文物为基础的博物馆讲解服务，不同于其他娱乐服务，理应注重揭示其历史背景、文化内涵及美学价值，将静态景观转化为可理解的知识体系，帮助游客提升游览深度。“假俗乱”讲解既不实事求是，缺乏历史唯物主义精神，同时也低俗媚俗，让人们对历史和文化的理解停留在粗浅且荒诞的虚假故事上，背离了“让文物说话”的初衷，使“文博热”掺杂进没有内涵的浮躁风气。

讲解服务兼具经济属性和文化属性，以文化人、以文育人、以文聚力、以文兴业的文化属性是根基，脱离了根基，产业便难以做强。

正因如此，讲解服务应注重把社会效益、文化效益放在首位。有的讲解者编造未经考证的野史，将历史人物简单化、功利化，甚至用低俗桥段吸引流量、借机牟利。这种噱头式讲解，让庄重的文明传承低俗化、逐利化，在不知不觉中割裂公众与传统文化的精神联结，理应依法受到监管治理。

作为“把关人”，文博场馆和景区景点应强化监管主体责任。

讲解服务并不是简单的知识服务，在很大程度上承担着筑牢历史记忆、传承优秀文化的重任。历史文化的讲解，不是信口开河的“随口说”，而是以史为镜的“传薪火”。文博场馆和景区景点作为文化传播的第一现场，要优化讲解的准入与评价制度，构建“技术防火墙+人文过滤网”的双重机制，以制度之尺、监管之绳，筑牢“历史真实”的防护栏。

讲解员应努力转型成为“传灯人”，将过去的知识搬运模式升级为美育引领模式。

讲解内容不能简单堆砌史料，而应多做悠久历史文化的“现代翻译”。讲解员当执“文脉之笔”，以史家之识、诗人之眼，在历史肌理中绘就美育长卷。美育讲解需要以专业且深厚的知识素养作支撑，正因为不容易，所以更值得也更需要长期坚持、不懈努力。

历史文化的传承和传播，本质是一场跨越时空的对话。守护文化根基，摒弃功利浮躁，以制度刚性守住历史底线，以人文温度激活文化肌理，才能让文博解说和景区讲解成为连接古今的纽带，让“文博热”真正成为凸显文化自信、彰显文化自强的生动注脚。当游客不再仅仅满足于“听段子、拍照片”，文物便能够从“橱窗标本”化作“精神原乡”。

让讲解为文化代言，让游客为文明驻足，“文博热”才能沉淀出文化自信，焕发出文化自强。

（据《人民日报》）

# 中拉携手同行 共绘下一个美好十年

新华社记者 赵凯 孟宜霏

中国—拉美和加勒比国家共同体论坛第四届部长级会议将于13日在北京举行。2014年7月，习近平主席同拉美和加勒比国家领导人共同宣布设立中拉论坛。次年1月，中拉论坛首届部长级会议在北京成功举行，标志着中拉论坛正式启动。十年来，中拉论坛蓬勃发展，机制日臻完善，已成为增进中拉政治互信、加强发展战略对接、促进民心相通的重要平台。面对深刻演变的国际形势，中拉坚定捍卫多边主义，共同发出全球南方团结自强的时代强音，树立起南南合作的典范，推动中拉命运共同体建设不断取得新发展。

携手并肩，中拉政治互信不断深化。近年来，中拉高层保持密切互动和战略沟通，中拉关系历经国际风云变幻考验，已经进入平等、互利、创新、开放、惠民的新阶段。近年来，巴拿马、多米尼加、萨尔瓦多、尼加拉瓜、洪都拉斯等国相继同中国建立或恢复外交关系。中国同地区国家关系实现提质升级，中国同巴西关系定位提升为携手构建更公正世界和更可持续星球的中巴命运共同体，同委内瑞拉关系提升为全天候战略伙伴关系，同乌拉圭关系提升为全面战略伙伴关系，同哥伦比亚、尼加拉瓜建立战略伙伴关系。中方提出的全球发展倡议、全球安全倡议和全球文明倡议也日益得到更多拉美国家认可。

互利共赢，中拉经贸合作持续拓展。十年来，中拉经贸合作收获喜人成果：中拉货物贸易额不断攀升，中国稳居拉美第二大贸易伙伴地位；截至2023年年底，中国在拉美直接投资存量达6008亿美元，拉美成为中国海外投资第二大目的地；共建“一带一路”在拉美的“朋友圈”不断扩大，中国已与超过20个拉美和加勒比国家签署共建“一带一路”谅解备忘录，一批标志性重大项目稳步推进，合作潜力不断释放。截至去年11月，中国在拉美已有5个自贸伙伴，同洪都拉斯签署了自贸协定早期收获安排，同秘鲁实质性完成自贸协定升级谈判。随着自贸红利不断释放，中拉经贸合作展现出更加广阔前景。中国已连续7年成为智利车厘子的最大出口国，超过90%的智利车厘子销往中国；在厄瓜多尔，每销售100辆汽车，就有37辆来自中国。

向新而行，中拉合作提质彰显成效。在中拉论坛框架下，中拉科技创新论坛、中拉数字技术合作论坛、中拉航天合作论坛等活动成功举行。中拉经贸合作从传统领域向新能源、数字技术、跨境电商等领域不断拓展，不断释放出新活力。与此同时，中拉共建“一带一路”迈上高水平合作新台阶。在特立尼达和多巴哥，共建“一带一路”旗舰项目凤凰工业园成为拉美首个5G网络全覆盖的环保轻工业园，推动当地产业升级；在哥伦比亚，波哥大和麦德林等大城市街头，越来越多的中国品牌电动出租车成为城市绿色交通的新风景线；中国的云计算、大数据和人工智能技术广泛赋能拉美金融、教育、文化娱乐等行业，助力当地企业数字化转型。

开放包容，中拉发展成果惠及人民。中国向拉共体成员国提供奖学金名额和培训名额，在当地实施“小而美”民生合作项目，在20多个拉美国家设立孔子学院或孔子课堂。鲁班工坊、中文工坊等加强了中拉在职业教育领域的合作。“中拉文化交流年”、“未来之桥”中拉青年领导人培训交流营等人文交流活动持续开展，促进中拉文明互鉴、民心相通。近日墨西哥城地铁新1号线举行部分通车仪式，中国企业助力全面升级系统设备，改善市民通勤体验，成为中拉合作惠及民众的缩影。

共迎挑战，中拉发出全球南方时代强音。当前，世界之变、历史之变、时代之变正以前所未有的方式展开，全球不确定、不稳定、不可预测性因素明显增多，作为真正多边主义的践行者，中拉在全球性议题上保持良好沟通协作。去年5月，中国和巴西共同发表关于政治解决乌克兰危机的“六点共识”，得到广泛支持和响应。今年1月，玻利维亚、古巴等国成为金砖伙伴国，全球南方国家携手合作正日益成为新的时代潮流。近期，面对单边主义、保护主义和霸凌行径，中国果断采取有力反制措施，正义之举赢得包括拉美国家在内的广大发展中国家广泛支持。拉共体第九届峰会通过《特古西加尔巴宣言》，呼吁通过团结合作实现共同发展，反映了全球南方推动全球治理变革的集体呼声。

十年栉风沐雨，十年春华秋实。站在新的历史起点上，新时代的中拉关系迎来更广阔的发展前景。作为汇聚中拉各方友好力量的重要平台，中拉论坛将进一步促进中拉合作走深走实，为动荡的世界持续注入稳定性和正能量，推动中拉命运共同体建设行稳致远，为中拉关系开启下一个美好十年。

（新华社墨西哥城5月12日电）

# “转人工客服”，少打弯弯绕！

新华社记者 周 圆

**与智能客服沟通答非所问，“鸡同鸭讲”；转人工需要层层点击、重重闯关；经历弯弯绕后，抵达人工客服，提示还需再排队……沟通效率降低，消费体验糟糕。智能客服本是为了解决问题，可如今常常成为问题本身。**

今年“五一”假期，上海市市场监管局公布假期投诉举报系统受理情况，涉及经营者售后服务品质及消费履约等方面问题的假日消费投诉占比超五成，其中就包括平台客服不畅、人工客服电话无法接通等问题。市场监管总局此前发布的数据显示，在电商售后服务领域，“智能客服”受诟病，2024年相关投诉同比增长56.3%。

提高咨询和接诉效率是提升消费体验的重要一环。中办、国办日前印发《提振消费专项行动方案》，提出以优化消费环境增强消费意愿，针对性解决制约消费的突出矛盾问题。这就要求企业商家秉持以消费者为中心的服务理念，标本兼治解决“转人工”难问题，把用心服务客户落到实处，而不是给客户添堵，更不能用所谓的“智能客服”糊弄客户。

解决“转人工”难题，当务之急是优化接入流程、提升人工客服应答率。要明确人工服务接入方式，简化接入程序，尤其是针对老年人、残障人士等特殊群体设置“一键转人工服务”等便捷功能；要合理安排智能客服与人工客服的比例，及时响应消费者需求；还要厘清智能客服、人工客服的职责边界，让服务更有效能。

说到底，“转人工”难题是一个愿不愿意真诚服务客户的问题。客服的首要任务是解决问题。避免把智能客服当作回避客户的“挡箭牌”，快速响应客户诉求，快接、快办、办成、办好，更好满足消费者对良好体验的向往，才能让更多人敢消费、愿消费。

（新华社北京5月7日电）

# 直播间里“家人”成“韭菜”，得好好管！

新华社记者 郑明鸿

**当下，直播间购物已成为不少人的日常，但直播间里的“家人”，却成了某些商家和主播眼中可以任意宰割的“韭菜”。虚假宣传、价格欺诈、质量隐患……不仅侵害消费者权益，更动摇市场的诚信根基，破坏行业生态，亟待整治。**

如此营销。

（新华社发）

“全网最低价”“血亏补贴”等话术时刻挂在嘴边，名曰福利实则陷阱，消费者既交“情感税”又交“智商税”；营造“物美价廉”假象，看上去很美好，实则售假贩劣，买回去很糟糕；顶着“神医”名号售卖“神药”，夸大产品功效，专门诓骗老年人，直播间变“坑老间”……各种涉直播带货的违法违规行为花样繁多，网友直呼“套路太深、防不胜防”。

国家市场监督管理总局的统计数据直观反映了问题的严重程度。2024年，全国市场监管部门共接收直播带货投诉举报40.2万件，同比增长19.3%。为促进行业规范健康发展，营造放心消费环境，整治直播电商领域乱象势在必行。

行业规范发展的首要抓手在平台和主播。要夯实直播电商平台的主体责任，切实扭转“重流量轻质量”的导向。对入驻平台的商家、主播等，应进行严格的资质审查；利用技术手段，加强对直播内容的事先、事中审核监测，一旦违规，立即采取下架商品、暂停直播和永久封禁账号等分级处置措施；健全售后服务体系。商家和主播也要意识到，不论线下线上，不能下单前还把消费者当“家人”，下了单就当成“韭菜”，只有实实在在卖好货、做好服务，才是长远之计。

破局之道，还在保持利剑高悬。监管部门要进一步加大执法力度，依法严惩违法违规行为，要将屡错屡犯的商家和主播列入黑名单。据悉，市场监管总局正在牵头组织起草《直播电商监督管理办法》，近期将向社会公开征求意见。同时还要创新监管模式，有效消除监管盲区，跨区域、跨部门信息共享和执法联动，形成监管合力。

诚以安身立业，信以行稳致远。政府严监管、平台真负责、商家重诚信，直播经济才能真正成为促进消费的助推器。（新华社贵阳5月9日电）