

从通信营销电话乱象到快递计重“向上取整”，这些民生问题解决得如何？

新华社“新华视点”记者

通信营销电话诱导升级、隐性扣费，本省车检不合格异地检测就能“通关”，部分快递公司计重“向上取整”……2025年，“新华视点”记者围绕社会民生热点问题，播发了多篇调查报道。

时至岁末，这些问题解决得如何？记者对有关地方和部门进行了回访，了解新措施，感受新变化。

通信运营商营销行为进一步规范

2025年3月，“新华视点”栏目聚焦诱导升级、隐性扣费等通信行业电话营销现象，播发了《通信营销电话藏了多少“坑”？》。

稿件播发后两天，三大运营商即作出回应，表示将开展全面自查，对于发现的问题坚决迅速整治。

工信部2025年8月发布的信息显示，三大运营商已发布规范电话营销行为举措，包括明确官方外呼营销号码，未授权任何单位和个人通过其他号码开展外呼营销；要求全面准确介绍营销内容，不隐瞒资费标准、适用场景、有效期、限制性条件等关键信息；向用户发送请求业务办理确认短信，说明业务必要信息，用户短信回复确认后办理业务等。

目前，通信行业电话营销现象整体有所改善。工信部发布的数据显示，今年第三季度，全国电信用户申诉中，涉及营销的申诉占比10.1%，较一季度下降1.3个百分点。

中国联通表示，今年10月，电话营销相关投诉较一季度月数据对比改善44.1%；中国移动表示，截至10月底，已为超200万名客户成功办理“10085免扰服务”。

三家运营商表示，下一步，将持续完善电话营销合规运营相关规范，进一步加强对非统一平台外呼行为监控和处理，落实用户便捷套餐变更要求，强化对不合规案例的从严处罚和闭环管理，维护用户合法权益。

两地联手整治机动车跨省检测乱象

2025年4月，“新华视点”栏目播发《本省车检过不了，换个省份就“通关”？——机动车检测乱象调查》一篇，关注一些机动车检测站让年审不合格车辆异地“通关”等种种问题，引发热议。

稿件播发后，河南省、市两级市场监管、公安、生态环境等部门迅速组成联合调查组，第一时间对报道涉及的三家机动车检测机构的资质手续、检测标准等进行调查。对涉嫌违法违规的，依据相关法律法规进行严肃处理。同时举一反三，对全省机动车检测机构进行全面排查整治。

安徽阜阳、河南周口两地生态环境、市场监管、公安部门进行跨省联合协商，探索强化交界地区机动车排放检测机构协同监管、构建跨区域长效治理体系；安徽亳州、河南周口建立监管信息互通机制，亳州市先后14次致函周口市生态环境局，协查202辆次注册地在周口市超标车辆。

记者日前回访涉事的沈丘县腾达机动车检测管理有限公司了解到，事发后该公司被依法处罚，并被责令限期改正。报道涉及的另一家检测机构沈丘县顺风机动车检测有限公司，目前已被暂停营业，正在按照法律程序撤销检验资质。

5月，生态环境部等九部门联合出台《关于进一步优化机动车环境监管的意见》，明确优化机动车排放检测机构监管平台功能，加快跨区域排放检验结果互联互通，实现排放检验关键过程数据三级联网等。

受访一线执法人员表示，随着造假手段趋于隐蔽化、多样化、专业化，建议进一步加强公安、交通、生态环境等部门的协作配合，加大大数据、人工智能等技术运用，推动监管措施从传统“人海战术”向“智慧治理”转型升级。

快递计重“向上取整”有所改善

2025年7月，“新华视点”栏目关注到“2.1公斤快递按3公斤计价”等现象，播发《快递计重、停车计时等“向上取整”，合理吗？》一篇。

稿件发出后，国家邮政局高度重视，迅速组织开展核查工作，指导相关企业结合自身实际，参照快递服务国家标准优化完善服务收费计费规则，即计费重量以千克为单位，保留小数点后至少1位。

此后，多家快递公司公布了优化后的计费收费规则。但经过5个多月的落地执行，记者发现，部分快递企业在其App、小程序上公布的计费方式虽然符合国家邮政局要

求，但与此前公布的计重收费规则有差异。

例如，一家快递企业7月公布的规则为“计算续重费，重量精确到小数点后2位且不进位”，目前为“续重保留小数点后至少1位”；另一家快递企业7月公布“计费重量以千克为单位，保留小数点后至少1位”，目前为“续重以0.5千克为计费单位，不足0.5千克，按0.5千克计算”。

记者日前在实际寄件中发现，同样是寄送1.2千克物品，部分快递企业已落实精确计重，但仍有个别企业依然按2千克“向上取整”计重。

“‘向上取整’现象的治理并不是斤斤计较，也不是吹毛求疵，而是贯彻‘公平交易’这一最市场经济秩序要求的直观体现。”北京航空航天大学法学院副教授赵精武表示，在有关部门已发布新规的情况下，快递企业应全面、严格执行新规，消费者也可及时与快递企业沟通或向有关部门反馈，维护自身合法权益。

被破坏的天然溶洞正逐步修复

2025年8月，“新华视点”栏目播发《垃圾成堆、钟乳石被售卖——天然溶洞遭破坏调查》一篇，关注部分地方天然溶洞遭到污染破坏问题，引发广泛关注。

记者日前在回访中获悉，贵州某溶洞垃圾堆积问题曝光后，当地有关领导组织环保、水务、农业农村、综合执法等部门赶赴现场调查处理，并制定垃圾清运方案。随后，当地对溶洞内的垃圾进行全面清运，并进行无害化处理。

在曾堆积垃圾的洞口，一堵新建的高2米、长105米的防护围墙，从洞口端阻断垃圾直接抛入；在洞口上游500米处河道内，安装钢制垃圾隔网，避免暴雨季节雨水裹挟生活垃圾冲入洞内，并安排保洁员定期对河道及周边区域的垃圾进行清理，形成常态化防护机制。当地还对周边环境进行全面摸排，全力消除问题隐患，并对其他区域同步开展排查整治。

记者在另一处曾遭人为破坏的溶洞看到，当地已在洞口焊接了铁门，安装了监控，并由基层干部负责日常管理，防止人员私自进入洞中破坏溶洞资源。

“我国拥有全球最大的喀斯特地貌资源区，溶洞资源得天独厚，需

建立健全保护溶洞的长效机制。”中国地质学会洞穴专业委员会副秘书长赵揭宇建议，尽快完善溶洞保护相关法律法规，为溶洞保护提供坚实法律后盾；开展全面的洞穴普查，摸清我国溶洞“家底”；发挥大数据、人工智能等新技术优势，在充分调研的基础上拿出科学的开发方案，实现溶洞资源开发和生态保护的平衡。

规范团播等网络直播业态

2025年8月，“新华视点”栏目播发《“快速成名轻松高薪”？——揭开部分团播的“造星”陷阱》一篇，关注作为新型网络直播形式的团播行业乱象。

12月初，中央网信办公布“清朗·整治网络直播打赏乱象”专项行动成果。一个月以来，中央网信办指导督促网站平台，紧盯低俗团播引诱打赏、虚拟人设诱骗打赏等突出问题，持续加大清理处置力度，完善打赏规则和管理制度，规范直播打赏营利行为，累计处置违规直播间7.3万余个、账号2.4万余个。

各平台则积极构建“技术筛查+人工复核+用户监督”的治理闭环。快手平台针对网络直播业态的低俗内容诱导、虚拟人设诈骗、诱导未成年人及非理性打赏刺激四类突出问题开展专项治理，完善公会管理制度；抖音推出并升级关于团播内容和团播机构的管理规范，对团播内容、主播行为及公会运营提出更严格的要求。

经过大力整治，直播间的优质内容获得更多成长空间。记者日前在多个平台直播间看到，与此前以劲歌热舞为主相比，团播的内容形式明显更加多元化。说唱比拼、杂技绝活、魔术戏法、国风歌舞等表演让人眼前一亮；退役运动员、非物质文化遗产代表性传承人等不同领域从业者的加入，为直播业态注入新鲜活力。

但与此同时，团播中无处不在的拉票PK、主播工作时长等问题依然存在。“千篇一律的催票话术让人厌烦，但看到主播在镜头前要高强度‘营业’好几个小时，也觉得他们挺不容易的。”喜欢看团播的山西姑娘李玲说。

吉林松辽律师事务所律师郭恩琦表示，下一步，有关部门和平台方除了要强化对团播内容和形式的监管力度之外，还应更加重视从业者的劳动权益保障问题。

（新华社北京12月30日电）

2025年，世界究竟是什么样子？

全球近20个国家的年度字词，勾勒出世界在这一年里的脉动与趋势。这些字词中的某一个，也许会拨动你对过去一年的回忆。

“荡”“变动”与“关税”

2025年，世界并不太平。这体现在多国年度字词中。“荡”，当选新加坡2025年度汉字。《联合早报》的文章和资深编辑说，在其主办的“2025字述一年”评选活动中，逾43万张选票中有超过16万张投给“荡”字，这被视为“2025年美国特朗普政府一系列举措引发世界连锁效应和动荡局面的深刻总结”，体现人们对当今世界“无法言说的志忑”。

在韩国，766名大学教授选出2025年度四字成语——“变动不居”。

成语推荐人、首尔大学教授梁一模说，“变动不居”意指“世界不断流动与变化”，反映出韩国所处的“剧烈变革漩涡”。这一年，韩国民众经历了总统弹劾、朝野纷争、政权更迭，也感知到地缘政治博弈、经贸秩序混乱与世界经济科技变革。

在许多国家民众看来，美国挑起关税战，是2025年世界动荡重要原因之一。

“税”字，当选“2025马来西亚年度汉字”；“关税(Arancel)”被西班牙皇家语言学院和埃菲社合作成立的西班牙语急用词基金会评选为“年度用词”；瑞士苏黎世应用科技大学把“关税”作为2025年瑞士意大利语区年度词汇。

西班牙语急用词基金会说，特朗普政府加征关税“占据国际新闻头条数月之久并仍在持续”。西班牙《国家报》评述，“关税”是特朗普“最喜欢的词”，“他对世界各国发动的关税战是他第二任期的标志”。

“美国滥施关税，给东南亚尤其是马来西亚等发展中国家带来压力。”马来西亚年度汉字工委主席吴恒灿说，民众选择“税”作为年度字词，表达了发展中国家对霸权霸凌行为的强烈反对。

除了“关税”，芬兰语言研究所的年度国际热词“无人机墙”，是当地人对俄乌冲突引发地缘紧张外溢的反应；“移民”在葡萄牙波尔图出版年度词汇榜单中排名第二，缘自欧洲国家在移民问题上的政策争议；挪威语言委员会年度关键词则给了“科技寡头(Tekoligark)”，指向欧美“数字主权之争”。

“AI”与“垃圾”“幻觉”

2025年，人工智能(AI)以前所未有的速度赋能千行百业，走进千家万户，改变着这个世界。“人工智能”也出现在众多国家年度字词榜单中。

德国语言协会把“人工智能时代”评为2025年度词汇，认为AI已经走出科学研究的“象牙塔”，进入社会生活。从网络检索、动态照片生成到文本撰写，越来越多的人正在使用人工智能工具。

英国柯林斯词典则以年度词汇“氛围编程(Vibe Coding)”，阐释编程从专业技能向“意图表达”的转变，描绘AI对于人们创造力和工作方式的冲击。但人工智能爆发式发展，让人欢喜也让人忧虑。美国韦氏词典与澳大利亚麦考瑞字典不约而同选择“Slop”或“AI Slop”作为年度词汇，意为“通常由人工智能批量生成的低质量数字内容”，或者说是“AI垃圾”。

韦氏词典出版商说，荒谬的视频、失真的图像、庸俗的内容和以假乱真的假新闻……AI生成的大量劣质内容在互联网泛滥，让公众反感却又被大量消费和传播。“Slop”一词传递出：在取代人类创造力方面，人工智能并非“超级智能”。

对这一现象，芬兰语言研究所在年度热词中归纳为“人工智能泥潭”。

“幻觉(Hallucineren)”，是荷兰知名词典出版机构范达伦选出的年度词汇——当人们向ChatGPT等大模型提问时，它们有时会生成看似真实可信、实则虚假荒谬的信息，这就是AI产生的“幻觉”。

英国媒体说，AI和网络平台也正深刻重塑人们的情绪获得和人际交往方式。英国牛津词典年度词汇为“愤怒诱饵(Rage Bait)”，意指刻意设计、以激起愤怒等强烈情绪为目的的网络内容，被用来提升网页或社交媒体账号的流量。

英国剑桥词典选出的年度词汇是“准社交(Parasocial)”，指代一个人的单向情感连接，对方可以是一个聊天机器人，或是一个不认识的名人、一本书、一部电影。罗马尼亚多家媒体认为，在这个社交媒体使用率极高的国家，“准社交”已成为社会现状的关键词，这种“虚拟亲密感”在青年群体中尤为突出。

“米”“电”“焦虑”与“熊”出没

世界动荡变革，网络真假难辨。多国年度字词折射出普通人的不安与忧虑。

12月12日，日本京都清水寺住持森清范挥毫写下“熊”字，揭晓反映日本2025年世态民情的年度汉字。

“熊”字当选是因为日本各地“熊出没”现象。4月至11月，日本共有230人因遭到熊袭击伤亡，创历史新高。有媒体评论，“熊出没”让相关区域人心惶惶，但日本政治“怪兽”搞事，更让不少日本人忧心忡忡。

在日本的评选中，“米”字以微弱之差排名第二，随后是“高”字。日媒说，这两个字反映今年以来生活成本上涨和日元贬值等因素在日本引发的“涨价潮”，更能代表日本老百姓这一年的真实感受。

葡萄牙波尔图出版机构的公众评选活动把“大停电”选为年度词汇。今年4月28日，葡萄牙和西班牙发生大范围供电中断，部分地区持续数小时，导致交通、通信和公共服务陷入混乱。出版社说，民众把“大停电”选为年度词汇，更深层次的原因是对现代生活高度依赖技术这一深刻问题的反思。

生活不易，焦虑随之而来。“焦虑”，在俄罗斯“阅读—城市”图书网站发起的“全民热词”线上投票中位列第一，折射在这个“紊流涌动”的年代，焦虑已经成为一种生活“底色”，也显示出未来的不确定性。

“不确定性”，是巴西调查机构考斯公司与IDEIA大数据公司发布的年度词汇。无论是经济与科技快速变革，还是地缘政治摩擦与国内社会治理，都让巴西人感到2025年充满挑战，这也影响着每一个人的日常生活与个人决策。

“韧”“信任”与“拉布布”

人们要如何应对这个充满不确定性的世界？

“韧”！在中国国家语言资源监测与研究中心、商务印书馆、新华网联合主办的“汉语盘点2025”活动中，“韧”字当选年度国内字。

“韧”字描摹时代筋骨，“核心要义在于坚韧不拔、意志坚定、顽强不屈，是面对困难时百折不挠的精神底色与行动力量”。在这个政治、经济、技术等不确定因素交织的时代，“韧”，不仅是增长性，更是抗压性、应变性、回弹性。

面对2025年的世界，俄罗斯国立普希金俄语学院给出的年度第一热词是“胜利”，寓意在苏联伟大卫国战争胜利80周年之际铭记历史；南非泛南非语言委员会宣布的年度热词为“二十国集团峰会”——一场有着非洲印记、折射南方崛起、弘扬多主主义的国际会议。

意大利特雷卡尼百科全书研究院把“信任”选为年度词汇。主办机构和媒体认为，在这个充满不确定性的时代，“信任”一词当选，回应了人们对未来的期望。“信任”可以避免极化，“粘合”日益分裂的社会，引领人们走出不确定性的泥沼。“人类赖以生存的最复杂、最强大的算法始终不变，那就是彼此信任”。

值得关注的是，中国潮玩“拉布布”入选芬兰语言研究所发布的年度词汇精选，并在俄罗斯多家权威机构联合发起的评选中登上人文版块年度热词榜单。俄媒说，“拉布布”玩偶因社交媒体传播而持续走红。芬兰语言研究所介绍“拉布布”时，特别强调了这一玩偶的突出特征：“咧嘴笑”。

以“坚韧”应答挑战，以“信任”对待友人，以“微笑”面向未来。对于即将过去的2025年，你会用哪个词来形容？

（新华社北京12月30日电）



制度保障

记者12月30日在全国民政工作会议上获悉，民政部将会同有关部门建立最低生活保障标准备案制度，从制度上防止“提标减人”“以钱定人”等现象。

（新华社发）

（上接第一版）同时推出延时服务、预约服务、容缺受理和免费邮寄等多项便民措施，做到急事急办、特事特办。

达孜区人社局(医保局)党组书记、局长胡勇志说：“通过经办业务的互通联合，全流程检验并优化经办服务质量，2025年共收到医保报销单据600余份，均按时限报销，群众满意率达100%。”

养老院作为老年群体集中生活的场所，成为达孜区医保政策宣讲的重点阵地。“我们现在在养老院里的生活也很幸福，感谢党和政府。”曾患阑尾炎并顺利报销医疗费用的顿珠卓玛老人，谈起医保政策连连

称赞。另一位老人大查果则感慨道：“以前生病因为没钱不敢去医院，医保局工作人员给我们宣讲了医保政策后，我们对政策有所了解，看病也更加放心了。”

为让养老院的老人们全面了解医保政策，达孜区医保局组建宣讲队伍，常态化开展“敲门行动”，把政策送到老人身边。宣讲人员用通俗易懂的语言，详细讲解参保缴费、报销流程、门诊特殊病认定等老年人关心的热点问题，手把手指导老人使用线上医保服务渠道。针对行动不便的老人，工作人员还提供上门服务，异地就医门诊、住院直接结算政策全面落实，43种门诊特殊病费用可直接结

算，让群众办事更便捷、更高效。在基金监管方面，达孜区构建多部门联动监管体系，通过智能监控、数据分析等手段精准监管，严厉打击欺诈骗保行为，确保医保基金安全运行，为医保惠民政策的持续推进提供坚实保障。

下一步，达孜区将持续深化医保领域改革，以群众需求为导向，不断完善医保服务体系，优化经办流程，推动医保服务“从有向优”“从优向精”转变。通过持续提升窗口服务质量、扩大政策宣讲覆盖面，让更多群众特别是老年群体感受到医保政策的温暖，为达孜区经济社会高质量发展提供更加坚实的民生保障。