

窗口冷服务 乘客吃不消

让服务品质与技术水平相适应，给消费者一个满意的乘车环境，已成为人们的强烈呼声。动车售票窗口的监控视频不能只对准乘客，也要对准服务者自身。除了强化内部监督，铁路部门还应该将评判权交给消费者，看哪个服务人员还敢如此无视乘客的需求与尊严？

「乐清观察」

王冬敏

3月24日8时多，一名乘客在绅坊火车站咨询火车票事宜，窗口售票员显得非常不耐烦，后来竟然发火了。这几日，本报记者到乐清的三个火车站暗访，乘客说的情况确有发生。3月25日上午，记者来到绅坊站暗访，发现这名售票员一直拉长着脸，对谁都没有好语气。当天下午，记者在雁荡山火车站暗访，因排队者众多，记者问一名售票员为什么只有她一个人上班，没想到该售票员一下子就火了（3月29日《乐清日报》）。

售票员 对谁都没好语气，真是让人见识了铁路窗口服务人员的素质。发火底气那么足，折射出的无非是两个问题，一是窗口到底要用什么样的人？哪些人适合为售票窗口人员？二是窗口服务有无监督？有无评价机制？

相信铁路部门自有用人标准：对乘客以基本礼仪相待应该是必备一条。好言一句三春暖，恶语伤人六月寒，让这样的冷脸员工来临窗服务，是对广大乘客的不尊重。如果火车站方面知情而不纠偏，那是对乘客

的轻慢；如果火车站方面真的不知情，也属工作失职。

公共窗口的服务冷服务，源于个体的无知与傲慢，也源于单位本身的忽视。

因为技术上的进步，动车及高铁让公众享受到了快捷、安全的出行体验。动车吸客，实因时势使然，沾了科技进步之光。顺理成章，高科技之下，服务软件也需相应提升。但在铁路方面，除了服务人员的素质外，还有动车15元盒饭供应不足、推销高价盒饭等问题，都是令乘客诟病的服务短板。技术是你的长板，服务是你的短板，补服务短板其实并不复杂，缺什么补什么呗。对于铁老大来说，关键不是如何补短板的技术操作问题，而是有没有一颗想补救的心。

动车站是国企的窗口，也是乘客出发与归家的驿站。一站一程路，一站一世界。给乘客提供安全、温馨的服务，事关乘客体验，也事关国企形象。让服务品质与技术水平相适应，给消费者一个满意的乘车环境，已成为人们的强烈呼声。售票窗口的监控视频不能只对准乘客，也要对准服务者自身。除了强化内部监督，铁路部门还应该将评判权交给消费者，看哪个服务人员还敢如此无视乘客的需求与尊严？



李倩 画

窗口人员的态度，取决于个体素质，更取决于整体管理水平。面对窗口冷服务，乘客认真了，可能情绪大受影响；如果不较真，一笑而过，实是憋屈了自己。作为现代社会的乘客，应有维护自己合法权利的意识，也有改变不良现象、推动社会进步的

理念。很多乘客出门只求安生不惹是非，对于态度差劲的服务人员，懒得去投诉与过问，这也在无意中助长了懒散怠工之风。叫停服务窗口冷服务，该给的差评就要给，既是消费者的权力，也是一份公共责任。

（作者为本报记者）

增强寻找最大公约数动力

只要拥有共同的利益诉求，沟通并非难题，即使像聋哑人这般先天沟通能力缺陷者，他们的内心世界与常人无异，企业付资让管理者习得手语，亦能搭起沟通桥梁，明白彼此心意。这实际上是资方的主动选择，体现出一种明智。

「全眼看天下」

张全

为方便与流水线上的聋哑员工沟通，人民电器集团请来了省手语培训中心的老师，给30多名管理层人员培训手语（3月28日《乐清日报》）。

这个不大的事件，细想起来也算一项改革，微改革，为在管理层和聋哑员工间建立起一种对话协商机制打好基础。

聋哑员工虽然听说受制约，交流有障碍，但也可能因此因祸得福，他们心无旁骛，对流水线工作枯燥的忍受能力，比官能健全者更强。他们也知道在就业形势趋紧下，珍惜手头这份工作，每月为自己赚得三四千元的薪水，可以使自己生活充实，也减轻家庭的负担。

对企业而言，之所以肯费时费财力，请专业老师来企业教相关管理者手语，固因尊重这群聋哑员工的工作热情，回应社会公益呼吁，也因在劳动力成本上升大背景下，此举有利于巩固员工队伍，压缩劳动力成本。

在这一事件中，企方不自觉地寻求与聋哑员工的共同利益，寻得劳资双方的最大公约数。这个公约数，体现在员工好好工作，有助于企业的发展，而企业发展了，又能改善员工生活质量。

只要拥有共同的利益诉求，沟通

没有问题。即使像聋哑人这般先天沟通能力缺陷者，他们的内心世界与常人无异，企业付资让管理者习得手语，亦能搭起沟通桥梁，明白彼此心意。这实际上是资方的主动选择，体现出一种明智。

这几年，寻求改革，最大公约数喊得很响亮。棚户区拆迁，出租车改革，取消养老金双轨，一并统筹，各个领域，无不在寻找最大公约数。但是喊得响，实际上举步维艰。改革进入攻坚期，各种利益深刻调整，一些地方改革久议不决，一些部门改革决而难行，一些领域改革行而难破。究其原因，在于社会阶层固化，既得利益集团既已坐大，有本事将改革包袱甩给社会，自己能独享垄断利益，故漠视与其他阶

层间的沟通，缺乏主动对话的兴趣。

人民电器集团培训管理人员，向聋哑员工提供手语服务，是因他们洞察到这沉默的少数人的权益需求，与企业自身有着真切的关联，因而主动寻求沟通。既得利益集团面对的则是全社会沉默的大多数，许多时候大多数人沉默，并不表示无话可说，而是找不到有效表达、表达有效的渠道。社会各阶层事实上利益攸关，改革走势将决定所有人的未来。而今改革难行，乃因既得利益者看不到或不愿面对改革停滞带来的危险。政府的要务，不一定就表现在寻找最大公约数，更表现在如何引发、驱动、增强各方寻找最大公约数的动力。

（作者为本报记者）

老鼠盯梢猫 不只是笑话

魔高一尺，道高一丈，老鼠们在开展各种防猫行动，黑猫们就更应加大捕鼠力度，动作更利索，行动更迅捷，充分考虑到各个细节，不放过任何蛛丝马迹。

朱慧松

针对春季建筑工地相继开工，路面上滴、漏、撒现象有所抬头的现象，市综合行政执法局重拳出击，全面加强车辆抛滴漏撒专项治理。3月初以来，全市已查处抛洒漏撒车辆65辆。一些违规运输车辆为了逃避执法人员巡查，常常在夜间运输，甚至派人在我们单位楼下盯梢，我们一出动，他们已经先跑了。市综合行政执法局机动中队副中队长陈送豹说。（3月

29日《乐清日报》）

那个老鼠妄想给猫装铃铛的小故事，很多人都听说过：老鼠老是被猫抓，它们都很郁闷，希望能改变这种情况。一次，老鼠想出了一个办法：在猫身上挂一个铃铛，这样，猫走近它们时，铃铛就会响，它们也会提前知道。可却没有一只老鼠敢去给猫挂铃铛，计划最终落空了。

故事不过是逗你玩，可现实生活中一些硕鼠的胆子就要大得多了，居然有违规车主为了逃避处罚，

盯梢执法者，好打有准备之仗，进行有针对性的防范，这实在是让人瞠目结舌。幸好执法部门工作深入细致，对于胆敢违规者，照样查你没商量。

类似事情其实绝非个例，如今的不法之徒，智商越来越高，手段越来越狡诈，各种花招是层出不穷。我们从媒体上屡屡看到这样的报道：小偷们平时苦练长跑，是为了警察来抓时逃得更快；窃贼们开展学习培训，组织技术比武活动，是为了相互交流经验，避免被抓获；

开设赌窝的庄家在门口安装摄像头，时常搞防警演习，一有风吹草动就从后门开溜等等。

这就给执法部门提出了更高要求。魔高一尺，道高一丈，老鼠们在开展各种防猫行动，黑猫们就更应加大捕鼠力度，动作更利索，行动更迅捷，充分考虑到各个细节，不放过任何蛛丝马迹。这样才能彻底摧毁不法之徒的防御体系，确保社会安宁。

（作者为时评人）

「微语」

冒充领导借钱

本期栏目特邀主持 @乐清虹桥小应

2015年11月，为向刚认识不久的吴某借点钱，办小厂的张某自称是乐清市某单位的书记，并带其到一些工地上查看，称这些工程都是他承包的，现在资金周转不灵，需要借8万元，两个月后返还10万元。吴某答应了。两个月后，张某找各种理由推脱还款。无奈之下，吴某报案。真没想到，这种冒充领导的谎言都能编出来。吴某说。（3月28日《乐清日报》）

交智商税

@yq 有声有摄：骗子的手段虽然不够高明，但标新立异，各种办法层出不穷，让人防不胜防，估计上当受骗的都是那些盲目崇拜和信任政府工作人员粗心大意之人。

@晨昏暮省：听过一句话：天上不会掉馅饼，地上却会有很多陷阱。有些骗局很简单很扯淡，但还是有人会上当，贪心而已。

@南国椰子浓香型：排了队的交智商税，也是醉了。对于吴某来说，这8万算是交智商税吧。8万借两个月红利有2万，这种利率让高利贷都瞠目结舌。对于张某来说，这8万把自己弄进牢房，耍小聪明的下场。

@老土非土：两个月就能拿到2万元分红，骗子正是利用其弱点，其背后反映的还是那关键的一点：贪。

@九道墟：吴某还是有部分理智，应该是要了欠条的，否则无凭无据，公安如何立案。插一句，不管真领导，还是假领导，借钱能开欠条的，都是好领导。

银行也爱公务员

@乐清虹桥小应：对于公务员和事业单位的借款人偏好，不仅是民间个人，正规银行也是，各大银行都有所谓金领通白领通的专项产品针对公务员和事业单位，而且根据行政级别不同，额度相应增加。本案中，领导给出的利率其实还不算太高，勾引人的方法相当给力。

@色之666：读着这样的新闻，说被骗者无可可笑，倒不如说这种社会现象的可悲。正因为出这样的闹剧，一方面说明在这个社会真实地存在这种情况，一些胆大妄为的苍蝇仍在违法乱纪，利用自己手中的权力谋私肥己，却缺少有效的监管；另一方面说明民众的向善意识不强，没有一种依法来办事的意识，加剧邪气盛行。

@蜀越人：领导这两个字授信很高嘛！银行好像都可以金融贷款50万元。

@雁山晴雪：吴某贪，得不偿失！张某骗，罪有应得！

小腐败 蚕食公信力

@东西他弟：真相永远只有一个，显然这个新闻的描述过于简单，以至于我们不得问：1.要确认张某的职务到哪里查？行政部门的领导信息公开是否到位？2.张某是否天赋异禀，虎躯一震，吴某便臣服了？想到国内各种冒充中央领导骗吃骗喝骗钱，这种现象是不是中国特色？3.张某的小厂真的需要资金周转？没有人或机构借钱给他，以至于他要去骗？4.这种领导说了算、领导即权威的思维惯性，是不是因为人民群众给予各级领导的特权和各种便利太多了？

@阅青爱好者：用张某的话说，冒充领导可以行各种方便。报道中的这个细节倒是该细想想。很多大大小小的领导，虽未贪腐，平素里是否也在滥用自己的权力，超越规则，以致保安不敢查验其身份？日常生活中的这种小腐败，虽未造成直接后果，却蚕食和瓦解着公共权力的公信力，也是该警惕的！

资讯。

消费。生活。

乐清日报广告中心

办理地址：乐清市伯乐东路557号报业大楼一楼大厅 受理热线：0577-6257 9796

分类商讯

每行15个字30元

(遗失声明除外)

教育培训

终身学习 电大相伴提供各类本、专科学历教育,非学历培训 政府补助 方便实惠 欢迎报读 项目合作 咨询热线 62525033 13867775203 地点:建设东路乐清电大一楼

综合信息

乐清市地税局偷税举报 电话 62575000

便民服务

华夏银行推出信用贷款啦 61510021

乐品惠诚招合作商家 61600925

乐清市伯乐东路店面出租 18857759012

(关注 中国乐清网 微信公众号 回复 便民 ; 或下载 乐清+ APP 实时查看便民服务信息。)

房产中介

万豪地产乐清中驰店 热线 61661999

遗失声明

遗失温州迈维特电气有限公司国、地稅務登記証(副本),号码:330382667132722、330323104912457,声明作废。

遗失乐清市石帆街道绅坊村股份经济合作社地稅務登記証(副本),号码:330323103941609、330382051329033,声明作废。

遗失浙江旭新建设集团有限公司开给乐清市招标投标中心《浙江省统一收款收据发票联》1份,发票分类代码:233001100723 NO.07882927 声明作废。

遗失虹桥镇寨桥村吴应旭土地使用证,证号:2-2011-29-08945,宗地号:029-030-0477-0000,日期:2011年9月21日,声明作废。

遗失温州市华鹰电气科技有限公司国、地稅務登記証(正本),号码:330323101927682、330382581662482,声明作废。

遗失乐清市亚耐特气动电子有限公司国、地稅務登記証(正本),号码:330323101903900、330382762508871,声明作废。

遗失乐清市红鑫文化传播有限公司国、地稅務登記証(副本),号码:330323102917453、330382685558495,声明作废。

遗失乐清市公安局芙蓉派出所《浙江行政事业单位资金往来结算发票》1本,NO.2002776626-2002776650,均为空白未填,声明作废。

遗失2015年9月10日核准的乐清市乐成七和三面馆营业执照(正、副本),注册号:330382605198149 声明作废。

遗失乐清市公安局象阳派出所《浙江省行政事业单位(社会团体)资金往来结算票据》1本,编号:2004546551-2004546575,共计25份,均为空白未填,声明作废。

遗失孔建锋国、地稅務登記証(副本),号码:330323102193098、3303231974082751553A 声明作废。

遗失温州雅利仕皮件有限公司浙CUS135太平保险公司机动车商业保险单,保单号:150001271461,保费发票:641500120127 声明作废。

遗失金云池《温州医科大学附属第一医院门诊收费》4份,NO.1724430662、1724470945、1724449485、1724565208,声明作废。

遗失2015年4月17日核准的乐清市西联制动器厂营业执照(正、副本),注册号:330382000218724 声明作废。

遗失乐清市西联制动器厂国、地稅務登記証(正本),号码:330323103904699、330382755915006 声明作废。

遗失乐清市西联制动器厂组织机构代码证(正本),号码:75591500-6 声明作废。

遗失北白象镇张家湾北路王尧钦土地使用证,证号:2-1994-54-01525,宗地号:054-006-0076-0000,日期:1994年9月15日 声明作废。

遗失乐清市双雁胶塑厂国、地稅務登記証(正、副本),号码:330323102151455、330382725876536 声明作废。

遗失大荆镇三官庙村吴纪千土地使用证,证号:2-1995-02-02402,宗地号:002-008-0291-0000,日期:1995年7月4日 声明作废。

遗失2015年2月9日核准的乐清市城南鑫达童装店营业执照(正、副本),注册号:330382605185933 声明作废。

遗失乐清市城南爱他咖啡吧餐饮许可证,浙餐证字2015330382000612 声明作废。

遗失2014年6月23日核准的乐清市大荆供销合作社双峰分社新坊服务站营业执照(正、副本),注册号:330382100899200,声明作废。

遗失2003年10月14日核准的上海浦东电线电缆厂乐清市销售中心营业执照(正、副本),注册号:330382101732200 声明作废。

遗失乐清市土楠电气科技有限公司财务专用章(3303820077664)一枚 声明作废。