

征稿启事

为加大大地读者评论力度,形成关注烟台的良好氛围,本报诚邀烟台市民针对烟台新闻及各种社会现象,在话题版发出自己的声音。如果您对烟台身边事觉得不吐不快,对自己的经历见闻有话要说,或者对烟台城市发展有自己的建议,《我有话说》栏目欢迎您的参与;如果您读本报新闻后想谈谈看法,《一家之言》栏目也等着您。稿件字数以500-1000字为宜,择优刊发,稿费从优。来稿注明姓名、地址、邮编。 投稿邮箱:qlwbqss@163.com

别让服务之心被规矩绑架

头条评论

王晓正(龙口市)

前几日,话题版刊登过《脸难看事难办是没把人民放心上》,作者讲述邮局服务见闻,引起了我的共鸣。这几天,又看到了这样一则新闻:75岁的徐万发身患白血病和癌症,正在医院治疗。老伴取钱输错密码账户被锁,银行称重置密码需本人,家属说明老人行动不便但

仍被拒。最后,徐老汉被120急救车送到银行门口,5名医护人员用担架抬进去才完成按指印程序。

这条新闻报道之后,有网友意味深长地留言:这就是银行。诚然,作为金融机构,理应遵守规矩、作风严谨。如新闻中盲目地因守规矩将服务之心绑架于无形的做法未免太让老百姓心酸。

一些基层银行不够人性化的服务,也在我身边发生过。朋友的母亲身患重病不省人事急需手术,朋友拿着写有母亲名字的存折、自己及母亲的身份证、户口本

前去银行取钱,却被告知:非本人前来不能取款。多次解释无果后朋友只能眼巴巴望着存折四处借钱为母亲手术。

银行作为百姓的服务机构,与每个人都息息相关,其服务质量的好坏、服务态度的优劣能直接关系到我们的生活品质甚至生命。规则是依据大多数人的利益而制定的,目的是保障百姓们的合法正当权益,如上述银行这般照本宣科,不知变通,折腾深受重病的老人不免遭人诟病。

徐老汉的经历是社会服务系

统的一个缩影,尤其体现在基层银行体系下。很多基层银行的服务对象是农民,对上了岁数的老人来说,办理业务填写单据就是一件麻烦事,咨询次数多了,影响其他人正常业务办理,一圈下来,多少都会闹心。此时,如果银行有专业人士前来指导,不仅能降低返工率,也让老百姓心里舒坦,体会到温情。

无论什么职业,都有各自的规矩,规矩不能坏,但却可以适当变通,目的是更好地工作,更好地为百姓服务。作为银行,首先要重视服务品质,探索开展特殊客户

绿色通道,做好服务延伸,开设特殊客户绿色通道。遇到特殊情况,汇报请示领导后申请特事特办,冷静处理,以客户利益为重,而不是死守硬邦邦的制度。从某些方面来看,这是银行的经营智慧,更是人文关怀,能够让暖融融的“服务之心”融化冷冰冰的银行制度。

真心希望我们的服务机构能以人为本,本着顾客至上的理念,问清楚状况,特事特办,多体现人文关怀。在制度的约束下探索“服务之心”,这样的服务才会真正走进老百姓的心里。

名嘴说事

广东清远市代建项目管理局副局长姜喜英,做事能力强,上级领导看好她的仕途发展。姜副局长工作两袖清风,绝不接受一分贿赂——老公替她收。岂料有客户不付百万元的好处费,姜局老公很悲愤,就去法院打官司,结果悲剧了。可真是,贪官越肥胆越大,是非颠倒真可怕。

——雾满拦江(作家)

年轻时是最该下工夫专注学习的时期。尤其高中后期到大学三年级左右,真用了心,未来就受用无穷。现阶段精力好,琐事少,杂念小,容易集中注意力。但也正是诱惑多,花样杂,躁动频的时候,能克制超越这些,就是关键。没有基本功,真本事,进入社会就没有竞争力。古语说:“学问在早年,光芒如初旭。”

——张颐武(教授)

嬉笑怒骂

新闻:广东高州市一老人由于中风无法行动,他儿子代到高州农信社大路坡分社取钱,信用社说身份证不对,令其到村镇开证明。证明拿来了,信用社又说老人亲自来,家属就将病重的老人拉到信用社,可是工作人员还是不给。僵持之下,老人死了。(南方农村报)

点评:有些制度还是更人性化点为好。

新闻:一些游客要登大雁塔却发现登塔的门票价格不同,淡季20元,旺季为30元,一些游客反映这样不合理。省物价局经过调研,同意西安市大雁塔保管所取消大雁塔淡旺季门票,实行统一门票价格,具体标准为每人每次40元。(西安晚报)

点评:看谁还敢再抱怨。

新闻:商务部17日召开例行新闻发布会,介绍1-9月份的商务运行情况。商务部新闻发言人沈丹阳在会上答记者问时称,我们不要仅仅站在消费的角度看黄金周,且不说到底消费是否从别的时间转移到黄金周期间来消费,仅仅说把黄金周当成是为了促消费而设立的,然后取消,相信全国的老百姓会把您骂死。(人民网)

点评:要真是为百姓谋福,谁会骂你?

新闻:在记者连续两天的追问下,南昌警方终于发布“两女童被洗衣机绞死”的尸检结果。但是,仍有一些社会热点事件,如“被挖眼男童”案、王林案、潼关国土局长打记者等,在官方承诺彻查、整改后,如今的进展仍不明朗。新华社发表评论称,面对公众关注的热点事件,不少地方采用“拖字诀”,试图通过采用延缓通报,等待社会关注度“降温”之后再发布后续情况的方式来“大事化小”。(新京报)

点评:别拖了,躲得过初一,躲不过十五。

不用智能手机就是落伍吗?



我来抛砖

@青亲123:一个个都用智能手机,什么小米、苹果,我就奇怪了,这有什么呢,不就一个手机吗?什么不能在电脑上解决,还非要弄个智能手机?搞得我拿非智能手机都特殊了。

@小犹太:不用智能手机有的是,就是通话而已。

@狼慈:俺也不是智能的,非智能手机用着挺顺手的。

@sxj1688:600元买个天语智能机,用了两天,还是放在家里当娱乐吧,工作时还是按键的好用。

@烟台土著大熊:我的手

机也是非智能的,只用来打接电话。

@风流小8狗:智能手机说白了就是电脑和手机的结合。无聊了看看电影,迷路了用谷歌地图来个定位,想订机票了直接动手指就搞定,想跟同事联系直接微信还省话费,这种方便不是非智能手机可比的。



漫画:贺妍妍

我有话说

小孩子打架,大人不应该助战

鲁从娟(芝罘区)

一天傍晚,下班路过楼下广场。看到有一群孩子正在那玩耍,嬉戏打闹着好不热闹。一会儿,听到一个孩子的哭声,循声望去,是两个五六岁的孩子正在争夺一个玩具,也没看清楚这个玩具究竟是谁的,反正玩具被那个稍大一点的孩子抢夺在手里,另一个孩子在旁边大哭。这时,一个女子快步走过来,二话没说,伸手就把玩具从那个孩子手里夺了过来,递给了正在哭的孩子。并指责那个大孩子说:“你这孩子真不懂事,怎么抢俺的玩具。”看样子,她是正哭着的那个孩子的妈妈。被她这么一

指责,那个大孩子自觉无趣,也随即放声大哭了起来,这时,一位男子闻声赶了过来,好像是孩子的爸爸,他厉声指责那个妈妈,说她态度太过于恶劣。就这样,俩个人你一言我一语吵了起来,最后双方情绪激动,言语激烈,幸亏有人上前劝解,事情才得以平息。

其实,小孩子在一起玩耍,打打闹闹纯属正常,甚至有时还会动手打架,完全是一种童真童趣,也不失为一种锻炼成长的机会。由孩子们闹去,权当是他们玩的一种游戏,大人完全可以置之不理的。小孩子打架一般是不会记仇的,过不了三五分钟,他们就会“偃旗息鼓”,和好如初,

又玩在一起了。

若家长参与其中,就变了味道,很有可能把简单的问题复杂化,把小孩子之间一时的小冲突,扩展成了大人间的矛盾,伤了和气,实在不值得。现在的孩子都是父母心里的宝,容不得孩子受一点委屈,把孩子呵护在自己的翅膀下,就怕和别的孩子玩会打架吃亏。孩子一打架大人就助阵,时间长了也造就孩子自私自利的性格。所以,孩子打架,家长可以试着在一旁静观,寻找适当的机会对孩子耐心地讲些道理,讲讲“融四岁,能让梨”的故事,让孩子从小知道谦和礼让,懂得做人的道理。

一家之言

让红绿灯设计更合理

环宇(莱山区)

10月16日,“我来抛砖”探讨了“烟台哪条街的红绿灯让你慌乱”。我认为,莱山区滨海路与黄海路交叉口红绿灯设计就不合理。此路口是个五岔路口,安装了5个信号灯,实际情况只有4个路口有车辆通过。其中,黄海游乐城路口平均每小时进出的车辆不超过10辆,冬季更是少之又少。此路口能否改为4个路口的信号灯,取消黄海游乐城路口的信号灯。

关爱那些住宿舍的人

扈刚(芝罘区)

停车场、建筑工地等单位,有人住宿舍或简易板房,以单位为家,养狗饲猫取乐,这部分人不乏老弱病残之辈。虽然做到自食其力,却往往心无所归。他们不单纯满足于好心人送来钱物,更渴望内心世界的关怀。

现在物质帮助还好说一点,献爱心人士在社会上已初步形成一些群体。精神方面的关心,心理救助志愿者还相对较少。弱者需要“拔罐”,哪儿疼拔哪儿。以单位为家的弱者大多经历孤独、无助,消极的人不少。可叹命运不公,人生蹉跎,倾向与世无争。而我们有责任拉他一把,使之真正融入社会,得到关爱。

秋叶多了,环卫工辛苦了

韩昀达(蓬莱市)

看了10月18日话题版刊登的《落叶不是无用物,化作资源用处多》一文颇有感触。我们敬爱的城市美容师环卫工,日复一日清扫着马路上的落叶。在此,向平凡而又伟大的环卫工道一声感谢,你们辛苦了!

清晨,当我们还沉浸在睡梦中时,环卫工人开始了一天辛苦劳作。他们虽然是普通人,但却认真地坚守着环

卫工的责任,愿意把脏和累留给了自己,把干净和优美献给了别人。尽管时常身上挂满了灰尘,但却始终有着一颗闪光的心灵,他们在平凡的岗位上,做出不平凡的成绩。

笔者认为,既然我们的环卫工在默默流汗,作为政府部门就不能再让他们流泪。关键是要解决好环卫工的生命安全和生活保障,提高他们的生活质量和水平,解除他们的后顾之忧。

首先要加大资金投入,提高环卫工的工资待遇,保障基本生活;其次要保障生命安全,可以通过购买人身保险和在社会上广泛宣传,尊重每一名环卫工的生命和劳动;最后,还应该积极购买专业的清扫工具,减少环卫工的劳动量。总之,环卫工作为城市的美容师,应该得到我们每一个人的尊重和爱护,大家应该从自身做起,不随地丢垃圾,以实际行动来装扮我们美丽的城市。