

因“差评”持刀上门,是功夫用错了地方

□曲征

近日,济南市民岳先生在饿了么网站订了外卖,因送餐慢给了商家差评且爆粗口,而被商家王先生找上门砍伤,大拇指、食指、锁骨、太阳穴等处一共缝了19针。(7月14日《齐鲁晚报》A14版报道)

说实话,餐食不能像别的东西那样可以延迟送货,对于饥饿难耐的用户来讲,恨不得点餐之后立即收到饭食,许多人正是看准了订餐平台的方便快捷,才选择了这种点餐方式。但是,短短几

百米的路程,商家却用了62分钟才送来,要说商家的服务质量很好,恐怕没有人相信。

服务质量上不去,用户当然就可以给“差评”,这是消费者的权利。当然,商家最不愿看到的就是差评,因为差评会直接影响网店信誉,造成顾客流失,不利于商家经济利润的增长,更不利于商家进一步拓展市场空间。

但是,要想获得“好评”,就必须在服务质量上下功夫。看到差评,应该放低姿态,心平气和地与用户沟通,说明问题出现的原因,而不

是采取暴力或软暴力手段来解决。前段时间出现的个别网店给差评者邮寄“寿衣”等物品,就是一种软暴力行为,最终受到广大网友的唾弃,而持刀上门的做法,就更说不过去了。使用极端手段对付“差评”,是功夫用错了地方。

对于本次事件,笔者认为,用户岳先生需要反思自己的爆粗口行为,而商家王先生更需要反躬自问:自己的服务质量究竟如何?“持刀上门”的做法是否太过鲁莽粗暴?商家要把这次事件作为一次深刻教训,努力提升服务质量。

“城市绿肺”需要守护者

□沈晓

“依托一山一湖,展现城市风采,塑造章丘魅力,入胜亭、龙盘大道、半坡花园、揽胜轩……”龙盘山森林公园是章丘市为进一步完善城市功能、提升城市形象、加快建设现代化山水园林城市而打造的又一张靓丽名片。

生活在龙盘山公园附近的居民,推窗可见绿、出门可游园,一步一景,人在园中,能够感受到城市的山清水秀、休闲与宁静,优美与舒适。但是呼吸着新鲜空气,欣赏着如花般的美景,却也看到了很多不文明现象,比如吸烟、随地吐痰、乱扔垃圾、携宠物入园,甚至随地大小便。这些不文明行为是要摒弃的,如果

人人不能自律,最后将会让我们的“城市绿肺”得“肺癌”。像是洛阳上清宫森林公园污水横流的情况:行人捂着鼻子过“河”,污水流进树林,数百树木因此遭殃。我们必须引以为戒,做好建设的同时,做好管理。当然,仅仅靠市民自觉还远远不够,这就需要相关部门设置足够的果皮箱、配套公厕,加强宠物入园和乱扔垃圾的监管,并采取一定的奖惩措施。同时,加强对入园市民的宣传教育,防微杜渐,将不文明行为扼杀在摇篮中。

章丘市委、市政府为我们打造的可触摸、可感受、可品味的龙盘山公园,让我们感受到了历史文化、城市特色,真正惠及了我们的生活。干净的“城市绿肺”需要守护者,包括你、我、他。

一分钟就可改变的人生轨迹

□刘日章

今年的夏季高考刚刚过去,济南一考生在英语听力测试时因为耽误了一分钟而没能进入考场,在考场外痛哭流涕,但却于事无补。

很多人为了这一分钟而替该生感到惋惜,但大家也对该生的不守时进行了严厉指责,期盼能给更多的学子和在交际场合中的朋友们以警示。此事看起来不大,但是教训非常

深刻,不能不引人深思。今年高考英语增加听力考试内容,要求6月8日外语科目考试时,考生须在14:45前进入考场,迟到考生严禁入场。听力测试不同于其他考试,只要有不和谐的因素就可能影响到其他学生,“迟到考生严禁入场”这个规定主要是为了保障听力考试时安静良好的考场环境。一分钟实在是不足为奇,但不能把规定视为儿戏,必须认真对待才行。这位考生必定会为这

不守时的一分钟而深深懊悔,也会因为错失了一科成绩由此改变人生轨迹而追悔莫及。

其实,生活中不守时的例子不胜枚举,失去就业机会者有之,失去朋友者也不鲜见。守时是交际中的规则,也是一个人是否诚信和教养养成的外在表现,希望人们能从不守时的例子中吸取教训,忠诚待友待事,不要大任性和自以为是,否则最终吃亏的必定是自己。

本报时评版《百脉泉》征稿

齐鲁晚报《今日章丘》从2014年11月28日起开设时评版《百脉泉》,并面向时评爱好者征稿。

《百脉泉》主要针对章丘市政治、经济、文化及生活领域的事件展开评论,坚持“理性、友善、建设性”原则,力求达到中肯有理,为政府工作提供建设性意见之目的。市民对生活

遇到的各种现象如有所感触,可以在这里一吐为快。

《百脉泉》每周五出版,请广大读者、社会各界人士踊跃来稿,为章丘市的社会发展添一“笔”之力。

本报评论版《百脉泉》投稿邮箱:qlwbjrzq@163.com。《百脉泉》仅提供刊登平台,不支付稿费。

齐鲁晚报 视觉公益大赛

中共山东省委宣传部 山东省文明办 齐鲁晚报 阿里公益

仁者,人也
义,亦我所欲也
道之以德,齐之以礼
信,言合于意也
以和为贵

