

【读者来信】

持赠票去爬山,却被告知封园

□泉城婷婷

只有在拥有美丽景致的时候,设身处地为游客着想,注重管理的人性化,真正把服务细节做到位,才能在激烈的旅游市场竞争中拥有长远的生命力。

前段时间笔者参加活动,获得了两张九如山风景区的赠票,有效期至2012年底。上周六笔者家人一行四人兴冲冲地驱车去景区,本欲再买两张票一起游玩,却被告知因冬季天气寒冷,风景区已于11月底封园,不对外接待游客了。关于赠票能否再使用,公园管理方也未给出明确答复。

回家后笔者查询了一下,未见网上有关于九如山封园的任何消息。再给风

景区打电话,工作人员起初说赠票明年可继续使用,后又推说此事需再请示领导。此举令人十分不解,公园给游客赠票,本是吸引游人、提高公园知名度的宣传之举。在有效期内因自然环境恶劣等不可抗力影响了票的正常使用,公园管理方应该给游客一个合理的答复。前不久该风景区为招揽游客还向社会告知冬季实行票价优惠政策,现在却在未提前告知的情况下突然闭园,不仅会让

远道而来的游客乘兴而来败兴而归,也会让人对景区的印象大打折扣。

一个真正美丽的景区,不仅有着清泉飞瀑、古桥栈道等美不胜收的景观,更应该有着温馨细致、体贴周到的服务。只有在拥有美丽景致的时候,设身处地为游客着想,注重管理的人性化,真正把服务细节做到位,才能在激烈的旅游市场竞争中拥有长远的生命力。

【泉城快评】

让物业代收快递,不能光靠硬杠杠

□宋立山

在实际生活中,物业代收快递的风险并没有想象中那么大。这种风险之所以会被放大,更多的是由于彼此之间长期的不信任。

5日本报C12版报道了这样一种尴尬现象:如今网购正日渐成为年轻人青睐的购物方式,但是由于白天在外忙于工作,这些年轻人多无暇回家签收快递,而物业又害怕承担风险,不愿为业主代收。如果快递员连送几次都不在家,最后只得由业主闲暇时自行前往快递公司取货,这快递也成了半截子的“慢递”。

业主没时间接收,物业又没义务代收,而相关的物业管理法规中又没有可循可鉴的硬杠杠,这似乎是一个无法打开的结儿。其实不然,物业和业主的关系从来就不是光靠硬杠杠就能维护好的,相反很多时候相互之间的谅解才是最好的润滑剂。

虽然网购越来越流行,但由于这种交易方式本身的一些特点,很多人只是上网购买一些相对廉价的生活物

品,购买贵重物品的人还是少数。而且即便购买的是贵重物品,为保险起见,也多会选择亲自接收的方式,而不会轻易委托物业代收。因此在实际生活中,物业代收快递的风险并没有想象中那么大。这种风险之所以会被放大,更多的是由于彼此之间长期的不信任。

其实在实际的物业服务中,多数物业并不是一件快递也不代收。尤其是对一些素来相处融洽的业主,如果遇到快递送达人不在家的情况,只要提前跟物业说一声,并告知清楚物品名称和数量,物业不但会帮忙代收,有些甚至还设立专柜,贴上标签分类整理,想尽办法为业主保管好快递的物品。是什么促使物业去努力做好这些本没有义务的分外之事呢?无疑是业主和物业长期的以诚相待的和谐相

处。

物业是服务行业,物业和业主是一种服务与被服务的契约关系,但终究是人与人之间的关系,唯有更多的谅解才能使这种关系得到更好的实现。从业主角度讲,如果常常不交物业费,一有点小不顺,不是共同协商解决,而是一味对物业吹毛求疵,双方关系整天剑拔弩张,哪还能指望物业去帮你做什么“分外之事”?而从物业角度讲,不能总是以风险承担为由,拒不跨出合同一步,服务行业绝不仅仅是合同那点儿事儿。要具体问题具体分析,如果是代收贵重物品,就得画个硬杠杠,比如跟业主签订明确的委托协议,厘清责任;但如果是风险可控的一般物品,不妨做点举手之劳,干服务这一行,肯吃亏才能“占便宜”。

【微博短评】

齐鲁晚报 V

http://weibo.com/qlwb

路面快恢复

①泉城45:今年六七月份,小区煤气管道改造。工程完工后,唯独小区外马路路面上落下了很小一段路面没有彻底修复,留下了一段约两米长半米宽几厘米深的坑洼路,给过往车辆和行人带来不小的安全隐患,希望有关部门能够督促原施工单位修复这一点点的路面。举手之劳,带给市民的却是安全、舒适和舒心。

杠子头话题征集

近日,本报联合济南市委宣传部、市文明办、12345市民服务热线等单位推出“责任市民”评选活动,他们热爱济南并关心这座城市的发展,愿意用一己之力推动城市进步,勤于思考,面对可能影响公共利益的大小事情,总会给政府部门提建议。你心目中的责任市民是什么样的,结合亲历请发表个人见解。也欢迎你推荐身边的责任市民或自荐。

参与方式:加入QQ群107866225跟帖,或发邮件至qlwbjzx@163.com,也可登录微博齐鲁留言。杠子头将获现金100元奖励。

近日,笔者下班回家,刚进入楼道就闻到一股刺鼻的烟味,走到二楼一看,原来是一位住户正在楼道里点柴火炉子烧水。问其原因是现在天冷了,由原来的在楼下的空地上转移到了楼道里。听后,笔者真是感慨良多。

笔者一直居住在开放式小区里,生活中经常见到因乱倒垃圾、争抢停车位等问题,而使居民之间闹矛盾,而且这种矛盾和问题随着小区车辆的不断增加等因素,还有愈演愈烈的趋势。

开放式小区之所以发生问题和矛盾较多,当然与个别居民道德素质不高有关,但是主要还是与没有物业管理,居

【泉边说事】

开放式小区也得有“规矩”

□王朝

民没有“规矩”有直接关系。开放式小区“不和谐”,表面看是居民之间或是一个小区的“内部”矛盾,但是却能反映出一座城市的文明与和谐与否。目前泉城有不少开放式小区,而诸如在楼下的点火烧水做饭等问题,应该都不同程度地存在。因此,让开放式小区规矩起来很有必要。

笔者觉得,要想真正让开放式小区规矩起来,不能完全依靠和仰仗有关部门的监督管理,主要得靠居民提高个人道德素质,增强自律能力,凡事站在小区发展的角度考虑问题,像爱护小家一样爱护小区,居民之间的问题和矛盾减少了,小区才会和谐健康发展。

SUNING 苏宁电器 科技苏宁 智慧服务

12.12 苏宁购物节

12.7-12.12日 百年一回 一生一次

苏宁疯抢盛宴

让网购更享受

Suning.com 苏宁易购

12.8-12.12

0元购

2012为爱0元购 5天5夜 一爱到底

12月7日-12月9日

家电免费换新

顾客凭旧家电至苏宁门店登记预约,可免费换取指定新家电!

以物换物 全新概念!

活动详情请咨询 店面工作人员!

2012年12月12日

劲爆一口价!

7-9折

全场商品!

12.12日 +2分换购 星巴克券

购3C单品满2012元,加2个会员积分,即可换购2张星巴克券。(数量有限,先兑先得。)

手机/数码/电脑 第2件付一半

12.12日,购买3C品类指定机型,在购买商品的基础上赠送3C配件/OA类半价券一张。

(限购相应产品配件使用,数量有限。)

22年专注用户需求 全球家电品牌汇聚 365天超值特惠 360°服务保障 海量礼品馈赠

泉城路惠尔店: 泉城路西首322号 惠尔商厦1-5F

泉城路永安店: 泉城路268号 永安大厦1-5F

英雄山路店: 英雄山路8号 八一立交桥南

王舍人店: 王舍人镇政府东

章丘店: 章丘百货大楼

更多门店地址详询 4008 365 365

@关注苏宁微博 @济南苏宁电器

苏宁易购: www.suning.com

集团采购: 4008 516 516

全国服务热线: 4008 365 365