

## 【泉边说事】

## 年终问卷调查怎能让市民“被满意”

□晓寒

年终问卷调查是一件有意义的事情，“回头看”这一年的工作，为市民的反映诉求搭建起良好的沟通平台，因此，服务部门要有勇气接纳市民的“不满意”，同时作出积极回应与整改，唯有这样才能不断提高工作效率，优化服务水平，让广大市民真正满意。

近日，笔者去某服务窗口办理相关业务，业务办完后，工作人员让笔者填写一张年终满意度调查问卷，并告诉笔者，都在“满意”那一栏打“对号”即可。听到这里，笔者觉得很不舒服，既然是满意度调查，理应实事求是地倾听客户的心声与意见，如果成了整齐划一的“被满意”，那么此调查还有什么意义呢？

年终将至，很多服务部门以不同形式面向市民开展满意度问卷调查活动，这无疑是契合微笑服务、以人为本的理念，但是，有些部门毫无愧色地引导市民填写

“满意”，这怎么看都是本末倒置，即民意“被忽悠”，不仅令市民徒生厌恶，更多的是污损了部门的诚信品牌。或许，满意度调查与工作人员认工工资与年终考核直接挂钩，但“被满意”这种作弊行为只会使服务走向滑坡。

年终满意度调查的目的在于发现问题、倾听建议，以便在今后工作中不断改进与提升，为市民带去更多的便利与实惠，使服务更具人性化。因此，调查问卷理应本着求真务实的态度，真诚地请市民提一些宝贵的意见与建议，以谦卑之心查找工作中的不足之

处与问题，而所谓的“非常满意”、“满意”、“不满意”选项也不过是参考标准，并不能对某个工作人员一棍子否定。

所以，调查问卷中出现“不满意”是再正常不过的事情，工作人员万万不能掩耳盗铃，那样只会欲盖弥彰；换句话说，市民“不满意”不可怕，可怕的是服务部门的“自我矮化”，这既是对服务态度的心虚，更是权力的自我膨胀，其结果是到头来失去了公信力。

年终问卷调查是一件有意义的事情，“回头看”这一年的工作

作，为市民的反映诉求搭建起良好的沟通平台，因此，服务部门要有勇气接纳市民的“不满意”，同时作出积极回应与整改，唯有这样才能不断提高工作效率，优化服务水平，让广大市民真正满意。

值得一提的是，平时工作中服务部门也应高度重视民意，无论是邮局、银行、超市，还是其他服务部门，所设置的意见簿、意见箱、公开邮箱等，要时刻保持畅通，决不能成为聋子的耳朵——摆设，这也是提高市民对其工作满意度的重要一项。

## 【微博短评】

齐鲁晚报V

<http://weibo.com/qlwb>

#为泉标洗洗脸#

@济南ipw 在泉城广场的正中央，矗立着熠熠生辉的泉标，泉标的“眼睛”明珠下面的地方积了不少灰尘。夜色中，在强灯光的照射下，泉标的“眼睛”下方看上去熠熠生“灰”了。建议有关部门及时清理泉标上的灰尘，不让这个咱济南的标志和象征蒙尘，不为咱泉城的“大客厅”抹黑。

#多开个窗口行不行#

@文昌独侠：去银行给孩子医保卡缴费，只有一个窗口受理这项业务，办理缴费的人已经排到了银行门口，而其他窗口几乎没有客户，但银行就是不多开个窗口办理缴费。几乎每年医保卡缴费的时候，都要排上好长时间的队才能办理，希望银行能以人为本，根据实际情况增开办理窗口，真诚为客户服务。

#互信有多难#

@泉城45：感冒发烧，我去药店买药。营业员热情地问我需要什么药。我说对乙酰氨基酚片，营业员向我推荐了另外好几种前所未闻的药，我坚持买对乙酰氨基酚片。营业员很不情愿地从旮旯里拿出对乙酰氨基酚片，我花5毛钱买了10片。重建互信互爱的医患关系，说起来容易，但做起来，仍需多方一起努力啊。

#泼的不只是污水#

@快乐济南一哥：每到晚上，104国道长清路段一些路边快餐店就把一些污水泼在公路上，行人都怨声载道。经过一晚上车的碾轧，第二天垃圾都被车带走了，但是人们在泼水的时候是否会想到，现在天冷，一旦结冰，行人和骑车人很容易摔倒出现意外。泼的不是污水，更像是浑浊的心灵和较低的素质。

## 杠子头话题征集

在餐馆工作需要办健康证，这是众所周知的常识。但记者近日在省城采访发现，小餐馆从业人员大多没有健康证。没办理健康证的记者也顺利被五家餐馆录用。请大伙结合亲历发表意见建议。

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。

## 【七嘴八舌】

## 愿济南多一些“铁面哥”

□王朝

据晚报报道，因在禁左路段左拐，一名民警驾车被交警拦下，然而驾驶室里下来的人也穿警服。虽是“自家人”，执勤交警还是扣证开罚单。读完报道，笔者对这起警察敢于查警察的事情感慨颇多。

警察查警察，笔者还是第一次听说这样的事情。但这种“新鲜事”却真真实实地发生在了我们的身边。笔者在济南工作生活多年，可以毫不客气地说，有时交警对违反交通法规的驾车警察都是睁只眼闭只眼。但是在笔者看来，这种不文明故意的放纵，不但会滋生当事者违反交通法规的不良风气，在一定程度上也存在诸多

安全隐患。

窃以为，历城大队洪楼中队的任钦宝敢于拿同事“开刀”，这种铁面无私的行为，不仅可以消除潜在的安全隐患，还能对其他公务人员起到一定的震慑作用，消除其个人的侥幸心理，进一步提升泉城济南的文明形象。

现在交通拥堵是各大城市的通病，但因个别驾驶人员违法驾驶，以致造成交通事故而导致的拥堵也不在少数。因此笔者觉得，要想真正杜绝和减少不文明驾驶行为，维护省城良好的交通秩序，还需要多一些像任钦宝这样的“铁面哥”。

## 【一家之言】

## 治理废塑料加工不能止于一禁了之

□黎茶叶

对于废塑料加工要加强管理，“管”就是管好废塑料加工使之不污染环境，“理”是理顺回收加工的途径。要把“游击队”引导到正规途径上来，使之变成“正规军”。

“垃圾是放错了地方的资源”，废塑料加工是资源再利用符合可持续发展的，只不过废塑料黑窝点往往为了降低生产成本，不用环保设施，对环境造成了极大的危害，损害了包括生产者在内的人民身体健康。

晚报报道济南唐王镇等不少地方存在废塑料加工黑窝点，且多次屡禁难止。为什么废塑料黑窝点屡禁难止？首先，巨大的利益的追逐使废塑料黑窝点宁

愿冒着身体被损害和被查处的危险。其次，上游产生或者收购废塑料的愿意把废塑料提供给黑作坊。因为小作坊不用投资于环保设备，而且没有手续、又不需要纳税，所以比正规的造粒企业更具成本优势，可以提供更高的价格，因此卖家成为黑作坊坚强的拥趸。第三，巨大的塑料颗粒需求市场成为废塑料黑窝点的强大托底。据晚报介绍：塑料颗粒永远都不愁销路，再生塑料

## 发放公厕地图彰显城市文明

□李强

据报道，11日，济南市城管局工作人员走上街头，开始对首批2013年公厕地图进行发放，受到众多市民的欢迎，不少市民也通过本报热线前来领取。在首日发放活动中，就有500多份地图被“抢”。

在街上找不到厕所的事情，相信不少市民都曾遇到过，而遇到这样的问题，不仅会令人很狼狈，尤其是对不少外来客来讲更是难上加难，因此无形中会引发出随地大小便等不文明行为，自然而然会给城市“抹了黑”，降低了城市的文明度。而有了公厕地图，市民如厕难的问题相信会得

到进一步解决，一些憋出来的不文明现象自然而然就会减少，这也会无形中彰显城市的文明度。在笔者看来，为居民解决好诸如廉租房、经适房、供暖等问题固然重要，但是也不能忽视如厕、倒垃圾之类的小问题。因此笔者觉得，市城管局这种关爱民生无小事的做法很值得赞扬。

在笔者看来，发放了公厕地图后，并不是意味着万事大吉，因为能领取到公厕地图的市民毕竟有限，不能达到全覆盖。因此笔者觉得，有关部门和市民都要积极做好宣传配合，加强宣传引导，确保其真正方便市民才行。

engineered by  
LOTUS  
莲花汽车  
源自英国

莲花生感恩季  
购车3重礼

8.5折  
限10台

4年10万公里保修

活动解释权归莲花4S店所有

一重试驾礼 顾客到店赏车试驾可获赠精美礼品一份  
二重订车礼 活动期间订车赠送装具四件套  
三重购车礼 购买莲花汽车L3自动挡部分车型享8.5折优惠

济南得盛汽车销售有限公司 地址:济南市二环西路68号匡山汽车大世界东区50号  
销售热线:0531-66728777 66728156 66728157