

【老董直言】



# 是不是真诚服务,小事上看得出来

□董从哲

很多服务行业定位自己的工作是有品质的、真诚的,其实这样的服务并不容易做到。从市民丢了卡想补回余额的小事儿就能看出来,做到好的服务不仅是有那个心,还得有几把好刷子、一些真手段。

济南一位市民丢了燃气卡,卡内有刚刚充值还没有使用的300元余额。他认为既然这张卡是实名制的,而且是户表匹配,别人捡到也不能用这些卡内的余额,因此燃气公司应该将旧卡内的钱转存到新卡去。

我也是这么认为的。但是我担心这些智能燃气表用户IC卡的服务不够“聪明”,因此这位先生的丢卡就像丢了现金,只能自认倒霉了。

道理很简单,一户一表的燃气卡,每一张燃气充值卡都有芯片,存储客户所购买的商品信息,但如果

济华燃气公司的这种IC卡没有联网,也就没有后台数据予以实时联网显示,因此即使卡是实名制的,市民也无法对自己丢失的卡片“保全挂失”或者找回丢失的充值费用。我不知道济华燃气的卡是不是因为这个原因拒绝客户找回丢失的旧卡内钱物,从市民反映后该公司的答复来看,这些IC卡存在技术方面缺陷,几乎是肯定的。用户丢卡后补卡持身份证可以,但里面的余额就像现金一样丢失了。

这种类似现金代替物的卡实在是大不智能了,而且丢失这种卡的

绝不会是一两位市民,那些顾客已经花了钱却谁也不能再用的大量的余额,客观上成了燃气公司的“不当得利”。这样的情况不仅仅是客户不满意,燃气公司有必须返还的义务。

燃气公司号称的“优质服务”绝不应该仅仅是回答客户“不能找回余额”就完了。在补办新卡时,完全可以根据客户平日用气量扣除丢卡期间的合理使用数,将余下的气量还给客户才好。

这起生活中遇到的小事真实地反映出,济南市一些服务行业对待自己的客户并不像自己宣传的那么

美。比如有有线电视收费,很多客户希望能通过网上银行交,可是他们选择合作的银行却是些“冷门”银行,很多人有网银的银行却没有合作,对不起,你还得去营业厅排队;比如燃气公司刚刚也推出了网上缴费的业务,和他们合作的两家银行也是“非主流”,顾客大呼不便,可是没有办法,人家只和这两家银行合作……

一些窗口行业宣称的所谓“真诚服务”,是不是真心的,在一些小细节上就能看出来,就像这次市民遇到的余额问题。

【微博短评】

齐鲁晚报V  
http://weibo.com/qlwb

# 摆上牌照完事 #

@水绕泉城2012: 早7点15分,经六路车站来了一辆9路车,乘客全被赶下车,一对老年夫妇艰难地迈下车,奇怪地说这车不是到火车站吗?怎么把咱赶下来了。虽然前面摆了个区间车的牌照,谁知道你是啥意思。司机有义务通知上车的乘客此车不到终点站,半路返回。公交公司是怎么规定的,很多外地人不知道啊。

# 亲,你摔了吗? #

@刘曰章:早晨七点左右,刚刚把孩子送到学校回到小区门口,就看到楼上的大叔要出去,打完招呼后,大叔来了一句:你摔了吗?我听后就晕了,而后哈哈一笑道:还没有沾上这样的光呢。大叔随后说道:刚才出去挨摔的太多了,吓得我回来了,没有办法,还得去送孩子上学。亲们,悠着点吧,你摔了吗?

# 遛狗请拴狗链 #

@叮咚小卷:最近途经实验中学附近,经常会看到一妇女在遛一只灰色大型犬,而且还不拴狗链,任其一帮学生行人中自由“穿行”,加之天色不亮,不时引来女生的阵阵尖叫。为了大家的安全,请狗狗的主人拴好狗链再出门!

杠子头话题征集

1月26日起,济南市的初中生、小学生将迎来寒假。长达一个月的假期,孩子们应该怎样度过更有意义?请您结合亲身经历给学生及家长提意见及建议。

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。

编辑提示:请见报微博作者与编辑联系,以奉稿费。电话:85193164。

【泉边说事】

# 善待农民工,从方便他们回家做起

□陶玉山

随着春节临近,进入农民工返乡的高峰阶段,携带大行李乘坐公交车的农民工逐渐增多,公交等部门应该在农民工相对集中的工地适当开通农民工直达火车站和长途汽车站的车辆,最大限度地为农民工顺利返乡提供方便。

近日,笔者乘坐的公交车上来一个携带大行李包的农民工模样的中年汉子。驾驶员很认真地提醒其要买行李票,并且不断地催促。这个农民工可能事先没有意识到会有这么个规定,没有提前准备好零钱,站在车厢中间很费劲地往外掏钱;身边大大的行李包随着车辆的行驶不住摇晃,甚至倾斜歪倒,有的乘客很厌恶地厉声喝令农民工把行李包扶好;更有个别乘客很霸气地指责其行李占地方太大,甚至建议驾驶员责令其下车……后来还是一好心乘客见其往外掏钱实在困难,主动帮

着他投币买了行李票。

乘客携带着过大的行李乘车要买行李票这是有明确规定的,这个驾驶员认真执行公交公司规定的做法没有不妥。可是,应该具体问题具体分析,灵活机动地执行规定。看到农民工当时的窘境,换位思考一下,态度应该和善一些,不应该催促;乘客也不应该用粗暴鄙视的态度对待这个农民工,更不应该有将其赶下车的想法。作为个体的人,没有高低之分,大家都是平等的,我们不应该以为自己自己是城市的就轻视农民工。农民工舍家撇业,为改善我们市民

的居住条件,为了我们美丽泉城市建设付出了艰辛的劳动,用自己辛勤的汗水换来了我们城市的繁华。他们的行李的确太大,也不是那么干净,可能会给大家乘车带来一定的不便。对此,我们应该大度一些,宽容一些,应该以友好和气的态度善待他们。从点滴小事做起,伸出援手帮助他们,像那位好心的乘客一样,妥善地为他们解决困难,为他们乘车提供力所能及的方便。善待农民工,其实就是善待我们自己,这是一个市民有素质修养的表现。

随着春节临近,进入农民工返

乡的高峰阶段,携带大行李乘坐公交车的农民工逐渐增多,公交等部门应该对农民工乘坐公交车到火车站或长途汽车站返乡难度很大这个情况予以重视,在农民工相对集中的工地,适当开通农民工直达火车站和长途汽车站的车辆,最大限度地为农民工顺利返乡提供方便。希望公交公司能够高度重视这个建议,并且予以采纳实行,让忙碌了一整年的农民工能切身感受到关怀,带着这种温暖踏上回家之路。由此产生的社会意义和影响是不言而喻的。

【泉城快评】

# 学生返校能不能也看天而“返”

□黎茶叶

上周末大雪,幸亏孩子们多数在上周五都考完试了。本周二是返校的日子,一早起来看着街上滑溜溜的地面,小区里出来买早饭的家长们都犯了愁:本来这种天气上班就够困难的,还得送孩子上学,晚上还得接,不少人抱怨:学校返校就不能晚几天?

听着抱怨,我深表同情,因为小区里这些家长的孩子都还比较小,不接送实在不行。即使是那些较大的上了初中的半大孩子,在这样的路上也是让父母还有爷爷奶奶姥姥姥爷一大帮人担心,毕竟,就这一个娃。而返校,不同于正常上课,是考试完看看成绩,评优评先的一次回校。看成绩,不用返校,孩子们都在网上看到了,而评优评先,也不是非

得这一天来才行,因为老师们放假还得有一周甚至十来天时间,只要不耽误正式放假前孩子们拿回家奖状就行。如果说不好通知学生,在网络如此发达的今天,做到及时通知并不是件很难的事。

即使在平时正常上课时,如遇突降大雪暴雨的情况下,教育局为了安全,都可以通知停课,那在假期里遇有恶劣天气,学校就不能灵活安排吗?我看恐怕是图省事,安排好了的工作不愿调整而已。我们总是说“以人为本”,在这样路滑难行的情况下,稍变一下返校时间,让学生更安全,家长更放心不就以人为本吗?希望学校时刻能够想到这些小孩,而不仅仅是工作的对象。

# 雪后需要更多的参与和互助

□孙建文

雪后到小区附近商店买东西,在一家临街商店门前,一位市民在扫过雪的坡面上放了一把小凳子,并提醒走过的市民,这里路滑,走时留意一下,刚才已经有个人不小心滑了一下。

此情此景,即使在这样寒冷的季节里,内心也会涌起一股暖流。事情不在于大小,关键在于那分相互关心相互帮助的心。而这样的一种行为却是市民发自内心的,体现了省城人良好的文明素质。在雪天里,这样的温暖也不是孤立的。一些市民自觉清理门前积雪,既方便了自己,又温暖帮助了他人,有的还帮着清理大道的积雪,这样的行为无疑是省城雪后街头最美丽的一道风景。

我们都有这样的印象,大雪之后,马路主干道的雪因为加了融雪剂化得较快,而人行道在下雪之后因为踩踏,加之融化比较慢,比较湿滑,一旦结冰,还会带来一些不必要的风险。而在这样的情况下,仅依靠城市管理的公共力量,难以彻底清除路边积雪,但只要街道附近的市民都行动起来,把人行道的雪清理干净并不是很难。

常听人说起原来全民扫雪的场景,无论说者还是听者,都充溢着一种幸福的感受。但愿每次雪后,有更多人加入扫雪者的队伍,用自己的行为为我们的城市多做些力所能及的事情,让我们的城市充满更多美丽与温暖,居住在这样的城市无疑也是幸福的。

**茂荣辅导 惊人效果**

**用20%的时间 获得80%成绩**

**中考进重点 高考上名校 高一高二迅速提升**

“必考点”虽然占总考点的20%,却占总分的80%,即在考试中,20%的考点能为你带来80%的分数!因此,你应当把时间放在“关键的少数”上!

中高考各科的“必考点”究竟有多少?究竟用什么样的方法可以将其各个击破?在这迫在眉睫之时,茂荣教育将为您举办“解密中高考命题规律”寒假、春季特训班,帮您找到各学科的“大鱼”和捕鱼的妙招!相信不会让您失望!

近期特聘特邀专家举办讲座,解密中高考命题潜规则,更有内部资料免费赠送,名额有限,欢迎提前预约。

截止日期:1月31日

86400166 58768196 QQ: 1913517127

**2013年一月份招新生!** 齐鲁晚报棋院 欢迎您的孩子来学棋

**棋院本部**

- 国际象棋启蒙班:1月20日开课 每周日上午9:30-11:10
- 国际象棋速成班:1月21日开课 每周一、三、五上午9:30-11:30
- 围棋速成班:1月21日开课 每周一、三、五上午9:30-11:30
- 围棋寒假3-5段集训队(教练:崔灿):1月24日至2月7日(十天课时)
- 2月18日至2月22日(五天课时)
- 本院三棋多个已开课初、中、高级班,有基础的学员可插班上课
- 咨询电话:86689112 82625170

**西部基地**

- 围棋寒假速成班:1月21日开课 每周一、三、五上午9:00-12:00
- 围棋段班和冲段班:1月20日开课 连续15个全天
- 围棋咨询电话:13969083322

●棋院泰安培训基地 泰安温泉路市中医院东门南200米 围棋、国际象棋、中国象棋常年招生 联系电话:0538--6365567

**棋院总部** 地址:经十路16122号大众日报社院内综合楼4楼

**西部基地** 地址:济南市中区刘长山路40号新东方商务宾馆院内(阳光100南边银座店往西500米);

咨询电话:0531-86689112 官方网站:www.qiziw.com

●全国首家新闻传媒类创新的棋院,全国棋类培训首选品牌, ●培养出40多名全国青少年冠军和世界冠军,四支甲级职业棋队30多名专业选手

- 拥有高水平教练围棋曹大元九段、邵炜刚九段、崔灿五段、潘文军三段,国际象棋棋类国际大师、国际象棋大师、周敏国家大师等
- 为国家输送了国际象棋世界冠军卜祥志、侯逸凡、赵雪、赵鑫鑫以及围棋国手侯逸凡、唐韦迪、周睿羊、江维杰、范廷钰等多名优秀棋手
- 业余教练围棋马顺6段、汪禄6段、阎颖5段、时志勇5段、刘真5段,国际象棋著名教练师淑华、张家洲,象棋大师侯召忠、张秀忠等