

人人都是“服务员”，彼此要尊重

■评论员观察

本报评论员 王学钧

冲动是魔鬼。济南的一位外卖小哥，因为取餐时与米线店老板发生冲突，一气之下持刀割伤三人。被警方抓获后，当事外卖小哥早已没有了当初的戾气，只剩下深深的懊悔。接下来，他不仅无法再像往常那样送外卖挣钱，而且必须承担包括相关赔偿在内的一系列法律后果。

这是一种谁都不愿意看到的结果。为此，舆论场上也是议论纷纷。有的责怪外卖小

哥脾气坏修养差；有的对外卖行业从业者整体素质的提高予以“鞭策”，有的对外卖平台“简单粗暴”的管控方式展开反思。诸如此类的议论各有各的道理。

不过，至少到目前为止，舆论似乎对一个“细节”关注不够。根据当事外卖小哥的“交代”，他持刀伤人的关键因素在于米线店老板“故意要他”——预计出餐时间超出规定，以至于他不得不取消外卖单并因此被罚款。尽管双方对“要”理解各有不同，但可以想见的是，现场的氛围早已为冲突埋下伏笔。而店主对外卖小哥的态度，是值得反思的。

面对风尘仆仆前来取餐的外卖小哥，合适的应对方式无非如下两种：不能及时供餐，就及时实情相告，让外卖小哥可以无责任退单；时间来得及，就尽快做完让外卖小哥带走。这个“常识”的背后，是对外卖小哥起码的尊重。如果在“常规动作”之外，店家还能再进一步，热情相迎，嘘寒问暖，甚至送上一杯热茶，想必外卖小哥也会心生暖意、有所回应。有了这样真切的相互尊重，有了这样舒适的人际温度，怎么还会有你“要”我伤你的悲剧上演？

这几年，快递业获得迅猛发展，包括外卖小哥在内的快

递人员穿行于大街小巷，成为一道日益壮观的城市街景。职业无贵贱之分，但在一些人心中，人分三六九等，职业有高下尊卑，往往自觉不自觉地“轻贱”工作在一线的服务业从业者。正因如此，一个私家车司机才会因为一次小小的剐蹭而肆无忌惮地掌掴快递员，几个满头华发的老者才会因为别人搬动一把椅子而没完没了地怒骂饭店服务员。也正因如此，在一些地方，虽然饭店之类的服务机构开出的薪酬不错，还是难以招到足额的员工——不少“脆弱”的人宁愿选择薪酬更低的行业企业，甚至宁愿不就业，也不愿

到“底层”服务业企业去看别人的眼白。

其实，置身于分工协作高度发达的当下社会，每个人都应有一种基于人格平等的服务意识。尽管分工不同，但只要是这个社会的一分子，通过工作创造价值，那也可以归为“服务员”的行列。只不过，提供的服务各有区别罢了。既然是“服务员”，都提供服务，谁有理由“天生”瞧不起他人呢？如果总是戴着有色眼镜看人，谁又能保证自己永远身处“鄙视链”的顶端？所以说，人与人交往需要彼此尊重，由此而来的良好社会氛围将温暖每一个人，也能化解许多矛盾。

“举报纸拍照”并非奇葩证明

■一家之言

□史洪举

近日，郑州多个社区在办理养老保险认证时，要求不方便到现场的老人手拿当天报纸举在胸前拍照，证明“自己还活着”。不少老人称“难以接受”，“像给罪犯拍照一样”。社区回应称平时人少活多，“拍照认证”也是无奈之举。不过，也有社区较人性化，以微信视频的方式对行动不便的老人进行认证。(11月22日《大河报》)

应该说，每逢出现类似新

闻，都有不少网友怒怼这是奇葩证明，这反映出不少人深受奇葩证明之害。但必须认可这样一个事实，即并非所有的证明都是奇葩证明，并非所有要求办事群众提供证明的规定都是设置门槛、刁难他人。

与传统的熟人社会不同，在人人互不相识的陌生人社会，证件及证明是个人向外界介绍、展示自我，构建互信关系的载体，是相关部门提供管理、服务职能的前提。从本质上来说，证明是一种信用保证和凭证，即用权威机构出具的凭据来佐证人们的身份属性、人际关系或社会关系的真实性，防

止有人在获取资格、享受待遇及办理事项时弄虚作假。相反，如果有关部门在办事时什么都不管不问，才会导致纠纷多发。

当前，各种证明的泛滥，既有简政放权不到位，权责管理未理清的因素，更有信息不共享和诚信状况不容乐观的因素。个人户籍信息、违法前科、婚姻信息、房产、车辆、存款信息分别由不同部门掌控。而且，弄虚作假、骗取他人行为多发，如利用假学生证骗取景区优惠的现象就不在少数。这都导致公共部门对各种证明过度依赖。

就以“拍照认证”事件为例，让老人持当天报纸拍照无

非是想让享受养老保险待遇的老人证明自己依然在世。因为按照相关规定，去世者不能再享受这一待遇，但实践中，却有子女在老人去世后冒领养老金。而且，鲜见有冒领者受到行政处罚的，顶多追回冒领资金了事，具体的经办人则可能受到处分。基于自我保护和避免社保基金流失的考虑，办事机构和经办人只好要求服务对象提供各种证明。

也有观点认为可由社区工作人员逐一登门核实认证。该做法显然不可行，因为由老人或家属提供相应证明更方便快捷。而且大量的登门核任任务

短时间内无法完成，增加人手的话就会增加大量公共开支，不是长久之计。因而，“拍照认证”便成了退而求其次的办法，谈不上属于奇葩证明。

要想解决奇葩证明现象，提高社会运转效率，一是应有相关部门梳理汇总，列出必要的证明清单。二是势必依靠大数据优势加快跨领域、跨地区间信息共享。三是应将板子重重打到弄虚作假者身上。这样方能打造诚实守信的社会环境，让公共机构和民众不再受奇葩证明困扰。

■ 投稿信箱: qilupinglun@sina.com

本周五，山东福彩群英会3000万派奖登场 将惊喜进行到底

为回馈广大彩民一年来对山东福利彩票事业的鼎力支持，山东省福利彩票发行中心决定于11月24日开展一次大规模群英会游戏派奖活动，本次派奖活动总金额3000万元，彩民采用胆拖或复式投注群英会游戏“任二”、“任三”并中得“任二”“任三中三”奖级，即可在获得原有奖金的基础上再获相应派奖奖金。

**派奖资金3000万元
真正回馈彩民**

本次“群英会游戏3000万元大派奖”活动的出发点是回馈广大彩民，让更多彩民切身体验购彩和中奖的惊喜，所以活动选取了最受彩民喜爱的“任二”、“任三”两个奖项进行派奖。活动期间，只要您采用胆拖或者复式投注群英会游戏中的“任二”、“任三”，并中得“任二”、“任三中三”奖级，即可在领取原有奖金的同时再获得省福彩中心送出的派奖奖金。派奖采取固定奖金办法，届时“任二”单注奖金提高5元，“任三中三”单注奖金提高10元，派奖后，“任二”单注奖金提升至27元，“任三中三”单注奖金提升至67元。

**任一福彩销售场所均可参加
中奖人数增加奖金不缩水**

本次派奖活动方案是省中心征求广大彩民意见的基础上，再



经过专业团队的详细评估和精心策划而成。既选择了广受彩民欢迎、好玩好中的“任二”、“任三中三”，又增添了最受彩民喜爱的“胆拖”、“复式”投注方式，充分考虑了广大彩民的喜好和投注习惯。本次派奖活动，山东福彩群英会游戏销售场所均可参加，不仅包括传统福彩投注站点，还有福彩自助投注终端机以及电视购彩等渠道，充分考虑了广大彩民工作的忙碌，提升广大彩民投注的便利性和快捷性。

此次派奖活动采用固定派奖模式，不会因为某一期某一组“热号”中出，中奖的人数过多而摊薄了中奖奖金。因此，广大群英会爱好者可以在投注时集思广益，集团作战，完全不用担心奖金会随着中奖人数的增加而缩水。另外，

根据本次派奖活动规则，派奖活动时间顺延至派奖奖金用完之日起，次日停止。

**四年
群英会累计回馈彩民近4亿**

从2014年以来，群英会每年都会开展两次大规模派奖活动，今年已经是第四个年头，累计回馈山东彩民3.15亿元，加上本次派奖活动累计金额高达3.45亿元，若加上历年开展的促销活动，山东福彩群英会游戏累计回馈广大彩民金额近4亿元。相信许多彩民从群英会派奖活动中已尝到了甜头，而且好多彩民可谓收获颇丰。如今，3000万元大派奖再次登场，请广大彩民一定不要错过良机，准备收取山东福彩年底为您送上的大礼吧！(文/侯文亭 图/王晓鸣)

山东彩市大丰收

青岛彩民揽双色球2600万大奖



销售员车玉芳(左)领取大奖喜报

9亿元派奖的“额外福利”后，青岛幸运彩友总奖金高达2600万元，当期青岛大奖均出自李沧区升平路福彩第37020535号彩站。

“回想得知喜讯的过程，我真觉得自己有点‘好笑’，居然还以为是‘恶作剧’呢。”销售员车玉芳告诉笔者，“平时很少微信群出现‘炸锅’这般怪异的景象。”因此，车玉芳当时的第一反应就是：是不是中了大奖了？再点进去一看，自己果然中了，没错大家果然讨论的就是大奖，但让她“惊异”的是，大家不断提起的福彩站站号竟然是自己家的。

目前大奖得主还没有现身兑奖，因此并不能确认是否为1人所中。但是种种迹象表明，1人独中的可能性很大：因为出票时间挨的非常近，票面投注情况也一样。如果这是真的，那这位幸运者可就成了“千万富翁”了。“哈哈，我觉得这个大奖来得真‘及时’，这不刚过完‘双十一’购买节么，这两张小小的彩票一下就解决了钱的问题。”车玉芳说，自己经营彩站17年，从来没有像那天那样热闹过，心里觉得特别骄傲。“彩民的每一次中奖，都是对我们销售者最大的鼓励。掐指一算，这些年我的彩站出奖率也算是不错了，加上这次一共有4注二等奖和2注一等奖，也算是‘资深福地’了。”

(刘红 于昆)