

学会“对标先进”才能认清差距



评论员观察

选择不同的对标对象,对自身服务水平的优劣会有不同判断。正所谓视野决定格局,格局决定成败,重塑山东辉煌、承接国家试验的历史重任落到肩上,就不应仅仅把目光瞄向身边的“兄弟城市”“兄弟单位”,做低水平的对标,而是要在全国乃至全世界的范围内寻找“先进”。

一条反映“候车大厅开门晚,旅客在寒风中等待”的微博,引起诸多关注。昨天下午,济南西站官方微博向旅客表示了歉意,同时做出回应称,一楼区域的开放时间将提前到早上5点,二楼进站口则加强宣传和引导标识。

开门时间的调整,给了广大旅客一个相对满意的答复。只不过,服务的提升来得有些晚了,自济南西站2011年投入运营以来,类似情况屡屡有旅客反映。而在这七年间,尽管“高铁站开门晚”的问题在外地也存在,但一些先进城市早已找到了很好的解决办法。如果车站管理者能够及时对标先进找出差距,把提供极致服务作为追求,旅客的满意度仍有提升空间。

平心而论,高铁站因开门时间晚招致抱怨,情况较为普遍,相关报道很多,济南西站

的情况在开通高铁站的城市中属于“比上不足比下有余”。与多数城市的高铁站相比,在此次调整之前,5点50分开门还算早的,给赶早班车的旅客留出的时间也算长的。但对标“先进”,调整之后还是有差距。实现全天候运营的上海南站暂且不说,武汉高铁站则在候车室关闭后开放一个售票厅临时候车,人员设施配备也较为齐全。

对于车站的管理者而言,选择不同的对标对象,对自身服务水平的优劣会有不同判断。“向下看”的话,调整开门时间就显得没必要,原定的开门时间既不违反相关规定,也有清扫作业和设备维护等作为夜间关门的理由,这恐怕正是旅客多年反映未果的原因所在。相反,如果及时对标先进,很容易就会发现差距,进而从中获取提升服务的动力,而不是一味地

自满,甚至无视差距,为固步自封找借口。

由此可见,选准对标对象,对于车站服务水平的提升至关重要,而同样的道理,并不局限于车站管理。眼下,山东新旧动能转换综合试验区获批,面对山东未来发展的宏伟图景,大家摩拳擦掌,多个城市的节后第一会,就把找差距作为重要议题,“对标先进”的表述屡屡出现。不仅城市治理要对标先进,企业重塑产业方向,个人开展工作,都要有对标先进的意识。至于选择哪个“先进”对标,对标哪些方面,值得深入思考。

就拿今明两年作为体制机制创新重点的“放管服”改革来说,省委书记刘家义在动员大会上的讲话中着重提到了浙江的“最多跑一次”,这就是相关部门应当对标的“先进”。正所谓视野决定格局,格

局决定成败,重塑山东辉煌、承接国家试验的历史重任落到肩上,就不应仅仅把目光瞄向身边的“兄弟城市”“兄弟单位”,做低水平的对标,而是要在全国乃至全世界的范围内寻找“先进”。不然的话,非但逆水行舟不进则退,进得太慢也是后退,必然难以应对“标兵渐行渐远,追兵越来越近”的局面。

回头看高铁站的管理,就是要找服务水平最高、服务质量最好的车站来对标,归根到底,就需要车站的管理者把为旅客提供极致服务作为工作追求。再扩展到山东全面展开新旧动能转换这项重大工程上,各城市也好,各企业也好,当然也包括每一个劳动者,都有理由尽最大的努力把工作做到极致,如此才能在重大历史机遇面前,“把握主动,争得先机。”

“驾照销分新规”还需更进一步

■一家之言

□张淳艺

公安部交通管理局近日进一步完善了互联网交通安全综合服务管理平台,新增了自助处理非本人名下机动车交通违法的功能。驾驶人可自主选择在交通违法处理窗口或者通过“交管12123”备案非本人名下的机动车。(2月25日《新京报》)

俗话说:常在河边走,哪能不湿鞋!一年365天都开车,难免有违法。对于一些莽撞的司机来说,一年12分可能都不够扣。由此衍生出职业“黄牛”,专门搜集驾照替人销分。这一现象严重扰乱了公安交管部门正常的执法办案,破坏了正常的交通安全管理秩序。此外,一些车主容易对“买分”处理违法记录产生依赖心理,

在行车过程中,肆意逾越规则,降低安全防线。

一直以来,公安交管部门不断加大对“黄牛”的打击力度,“买分”“卖分”和非法中介行为一经查实依法严惩。2013年,公安部交管局专门出台《关于根据交通技术监控记录资料处理交通违法行为的指导意见》提出,“对在一年内同一驾驶人为非本人所有的3辆以上不同号牌机动车,或者3名以上的驾驶人(不包含机动车所有人、管理人)为同一号牌机动车接受违法行为处理的,列入涉嫌代替接受处理的重点人员名单,暂停其违法处理业务,并对其涉嫌代替接受处理的行为组织调查。”如今,“驾照销分新规”将防范力度进一步升级,必须事先进行实名备案案,才能处理非本人名下机动车交通违法行为。

以往买分卖分,都是在发生交通违法后再找人销分。实

名制备案后,驾驶人只能处理自备案之日起发生的交通违法行为,再狡猾的“黄牛”也成了“马后炮”。同时,备案也不是随便绑定多少个驾照都可以。根据规定,一个人最多只能同时绑定3辆其他人的车辆;一辆车最多也只能同时绑定3个其他人的驾驶证;一个人历史累计绑定其他人的车不能超过5辆。这些条件大大限制了买分卖分的空间,可以有效防范“黄牛”非法牟利。

不过,上有政策,下有对策。“驾照销分新规”只是进一步规范了交通违法处理,并未彻底堵塞替人销分的漏洞。首先,一些经常违法的老司机,可能会未雨绸缪,提前找人进行备案,以备不时之需。即使在规定允许的范围内,车主照样可以用另外三本驾照为自己一个人来销分。其次,虽然有同时绑定数量的限制,替人销分不再像过去那样随心所

欲,但从另一个角度讲,这种限制也变相提升了销分的“含金量”。有网友就指出,一个“枪手”只能替5辆车销分,恐怕黄牛又要涨价了。

谁违法处理谁,这是基本的法理。之所以会出现替人销分,关键在于交管部门在处理违法时往往不能对当事人的身份进行有效识别,给了李鬼冒充李逵的机会。事实上,现在的电子监控技术已经相当先进,不仅能够抓拍车牌号,还可以清楚显示司机的体貌特征。此前,深圳等地已经率先引入人脸识别系统,当驾驶人前来处理违法时,系统会自动与抓拍的违法图像进行比对,不一致则不予处理,从而有效防止“顶包”。这种做法值得全面推广,作为“驾照销分新规”的配套措施,确保规范交通违法处理的制度善意落到实处。

■媒体视点

“吉利收购戴姆勒”得益于坚守实体经济

□江德斌

吉利集团有限公司24日宣布,已通过旗下子公司收购戴姆勒股份公司9.69%具有表决权的股份,吉利集团将成为戴姆勒最大的股东。(2月25日《北京青年报》)

这是吉利收购沃尔沃之后,又一个大手笔收购项目。戴姆勒是奔驰的母公司,此举意味着吉利将奔驰品牌收入囊中。吉利的成长经历,是中国汽车产业的逆袭之旅,凸显实体经济的坚实步伐,唯有坚守初心方可实现超越。

此前吉利收购沃尔沃时,业内称之为“蛇吞象”,亦引起各方广泛质疑,认为吉利是在赌博。可令外界大跌眼镜的是,吉利成功整合沃尔沃,推动沃尔沃成功进入了10万俱乐部。去年5月份,吉利收购英国跑车品牌莲花,使其实现了40多年来的首次盈利。可见,吉利在收购整合方面,已经拥有了丰富的成功经验。

吉利走出了一条不寻常的道路,没有依靠合资、市场换技术的老路,而是以偏执狂的精神,坚持自创品牌、自主研发、开拓市场的艰难之路,也没有被房地产、金融等赚快钱诱惑,一直脚踏实地打造汽车产业链,从而取得超越诸多国企、合资、外资品牌的优异成绩,并跨出国门,在国际市场展开收购,助力中国汽车产业走向世界之巅。

而且,此次吉利收购戴姆勒,并未使用国内资金,而是采取国际融资的方式,不仅规避了外汇管制风险,也表明了国际资本市场对吉利发展的看好,亦给国内企业走出去,提供了新的扩张思路。

在供给侧改革、脱虚就实、转型升级的大背景下,吉利收购戴姆勒的做法,无疑符合国家的战略发展规划。希望有更多国内企业,能够吸取吉利的经验,把握住历史机遇,用好政策走出去,开拓属于中国企业的市场。

乐见更多章丘铁锅式“实锤慢打”

■齐鲁视点

□李英锋

2月19日晚《舌尖上的中国3》播出后,节目中的主角章丘铁锅爆红。节目播出当晚,铁锅生产商“臻三环”近3000口存货被“抢光”,随后几天更是陆续收到数十万口的订单。3日晚,章丘铁锅两家官方网店无奈下架所有宝贝来平息买家的热情。

商家大都希望订单多多益善,但章丘铁锅网店在爆红之后不仅没有因为翻墙、堵门抢购铁锅的消费热情和如雪片般飞来的订单而欣喜,反而忧心忡忡,压力山大,并暂时下架所有商品、请求消费者退款。从表面看来,这种做法有些违背市场经济的常理,甚至

有些犯傻,让人难以理解,实际上,这是一种真正的精明,也是对市场经济规则的真正参悟和尊重。

章丘铁锅是章丘打铁文化的传承成果,是老手艺,是济南市章丘区的非物质文化遗产,需要匠人用口口相传、代代相传的“最笨的古法”实锤慢打,一口章丘铁锅要经受三万六千次锻打,直到锅如明镜才算完成。显然,章丘铁锅的品质保障,市场卖点和生命力就是“慢工出细活”,就是扎扎实实的匠心,如果让章丘铁锅的生产节奏快起来,要么改变工艺,实行机械化生产,要么减少生产的流程和环节,降低锤打标准,甚至偷工减料、掺杂使假,如此,章丘铁锅就不是现在被市场高度认可、被消费者追捧的章丘铁锅,就走了形,变了味,就失去了品质

的根和灵魂,很容易在短暂的畸形繁荣后自毁品牌,自断发展之路。

显然,要想保持工艺和质量,经营者凭现在的生产能力肯定无法完成订单,而要完成订单,就势必会让铁锅的品质打折。这是一个事关品牌和信誉、生存与发展的矛盾。经营者没有被订单利益迷昏头,没有乱阵脚,而是理性评估了章丘铁锅的品质定位和生产能力定位,评估了经营风险,选择了宁可不要订单也要继续“实锤慢打”,选择了品质和工艺优先,选择了量力而为,体现了诚信精神和品牌精神,是对消费者负责,对企业的健康长远发展负责。所以,消费者应该尊重章丘铁锅的生产实际和发展意愿,尊重章丘铁锅的消费建议,让消费降降温,尽量回归理性。

市场经济需要更多章丘铁锅式“实锤慢打”,需要更多品质精神,需要更多沉得住气的匠心和消费心。劳斯莱斯汽车在出厂之前需经至少60双手、精湛工艺技师450小时的不断打磨与调校。直到今天,劳斯莱斯的发动机还完全是用手工制造。它在装配线上每分钟只能移动6英寸,每一辆车都要经过5000英里的测试,所以一般订购劳斯莱斯的客户都需要耐心地等候半年以上。对于基于传统老手工艺的商品而言,品质与制作时间往往成正比,不仅经营者和匠人应该懂得慢、懂得停,消费者也得懂得慢、懂得停,而政府则应该依法依职责为“最笨的古法”创造一种良好的市场环境。

■投稿邮箱:qilupinglun@sina.com