

# “店小二”服务是种什么样的服务

易其洋

9月6日，G20杭州峰会闭幕。9月7日，浙江日报头版发表“之江平”文章《勇立潮头再出发》。其中讲到：要继续推进“四张清单一张网”改革，不断强化“店小二”服务意识，激发市场活力，发挥政府作用。

“店小二”服务，这几年成了热词，省领导在讲，市领导也在讲；政府文件里在讲，新闻报道中也在讲。听得多了，忍不住琢磨：“店小二”服务，究竟是种什么样的服务？

喜欢看历史小说和古装剧的人，对“店小二”应该不会陌生，他是古时候茶馆、酒肆、旅店里的负责侍应的人。“店小二”是个小角色，却总能给人留下好印象，就因为他们服务让客人如沐春风，称心如意，看的人也觉得舒坦。细想一下，“店小二”的服务，应该有这样几个特点。

一是嘴甜腿勤，主动热情。“客官，里面请”“客官，您吃点什么”“客官，请慢用”“客官，您

走好”……从客人进门到离开，总是和颜悦色，随叫随到，善始善终。二是待客以礼，一视同仁。“来的都是客”，不管是达官贵人，还是贩夫走卒，客人在的酒楼或有不同，自己的服务绝无两样。三是谦恭包容，有理有节。尽心尽力让客人满意，做得好是分内之事，理所应当，做得不好主动认错，努力改进。

当然，“店小二”的服务，不都是这样的。也有客人喊破喉咙，却爱理不理的；也有见了坐轿的便嘴角笑开花，见了挑担的便脸面下满霜的；也有一言不合，就对客人恶语相加甚至大打出手的；也有造假使坏，欺骗陷害客人的。

无论古时候，还是现如今，“店小二”的服务，有好的，也有不好的。好的是主流、根本，我们应该积极提倡，不好的虽少，也要极力反对。“店小二”服务好，主要是因为，他们知道客人是“衣食父母”，把客人服务好，店里生意好，老板赚得多，自己挣得多，日子过得就舒

心，并会形成良性循环。

当好“店小二”，核心是做好服务，让客人满意。要做好服务，首先必须明白且牢记的是：自己是服务者，服务不好客人，就没有存在的理由和价值。有些店里写着：顾客永远是对的。看似极端，却是服务的要义所在。我们提倡“店小二”服务，不光是想借用这一通俗表述，更是因为，政府部门为群众服务和“店小二”服务客人，是相通的。

“店小二”服务客人，是这边服务、那边交钱的“现时交易”。政府部门、公职人员提供公共服务，获取的劳动报酬是由群众“付钱”。不同的是，由于经过了消费、税收、财政、工资等诸多环节，政府服务就与群众付钱变成了“间接交易”。这也是“店小二”服务总是那么热情周到，勤快麻利，而我们有些“公仆”说话、办事老是让群众不满意、有意见甚至寒心骂娘的重要原因。

政府部门、公职人员强化“店小二”服务意识，首先要明白且牢记的同样是，作为公仆、勤务员，

全心全意为人民服务，让群众满意，自己才有存在的理由和价值。市场竞争那么激烈，关门歇业天天上演，如果“店小二”服务不好客人，老板生意不好做，不可能一直养着他、惯着他。强化公职人员的“店小二”服务意识，除了重视“宗旨意识”和“职业精神”教育，还要有科学合理、严格规范的考核制度——服务好，就多拿钱，受表扬，给位子；服务不好，就少拿钱，受责罚，腾位子。

提倡“店小二”服务，现实针对性极强。比如，经过多年教育和整治，一些单位门好进了、脸好看了，事还是不好办，群众为办好一件事，仍然要“奔断腿”。再比如，我们有的政府部门、有些公职人员，见了大企业、大老板，办事服务那叫一个热情周到，但见了小微企业、小老板，尤其是一些年轻创业者，往往不冷不热、不理不睬；同样的事，群众反映了好几年，就是没动静，领导一批示，立马就解决。又比如，打着服务的旗号，对企业和老板指手画脚，颐指气使，要人家做这个做那个、这样做那样

做，不听话就设障碍、下绊子。还比如，招商引资时，招纳人才时，这也答应、那也可以，但商招进来了，资金、人才进来了，便晾在一边，不管不顾，等等。

我在北京吃过“全聚德”烤鸭，在宁波吃过“海底捞”火锅，也住过五星级酒店，那些“店小二”的服务，规范到位，各有特色，让人很是受用、满意，印象深刻。现在，好的饭店、酒店到处都有，好的“店小二”经常碰到。如果我们的政府部门、公职人员不知道啥是“店小二”服务意识，随便找家生意红火、口碑不错的店去吃顿饭、住一宿，用心感受一下，应该会有收获。



据9月13日《洛阳晚报》报道：为缓解停车压力，洛阳市同化街社区高明园小区竟然将消防通道作为车位出租。小区业主的车停放在消防通道上，每月需交40元的停车费；如果临时停车，则按照停车超过一个半小时2元、过夜4元的标准收费。



点评：堵了消防通道，万一出现火警咋办？停车难是个问题，但不能病急乱投医，抢了芝麻丢西瓜。明知不可为而为之，物业公司的动机叫人怀疑，法律意识的淡薄也让人担心。

④打卡：物业公司目光短浅。  
⑤老顾客：物业公司肯定想，走一步算一步吧，免得没车位的人天天吵。

据9月12日《中国新闻网》报道：随着2017年全国硕士研究生招生政策出炉，有教育培训机构开设了学费近14万元的天价“保过班”。对此，培训机构解释，一是他们机构日常精心教学；二是考生只要考过初试，复试他们可以“走关系”。

点评：“培训保过”的新闻年年出现，很可能真有实效。倘若真因“精心教学”，不妨乐观其成。如果是靠“走关系”，损害考试公平，伤害社会正义，监管部门就不能作壁上观，而应顺藤摸瓜，依法查处。

⑥店铺：培训的费用要两年工资填补，真舍得。  
⑦山炮：学霸直接去考试，被录取就意味着赚大了。

据9月13日《新京报》报道：认为所购买的冬虫夏草片涉嫌虚假宣传，职业打假人王海将该产品生产厂家诉至法院，要求退货并索赔15万余元。12日，朝阳法院双桥法庭开庭审理此案，被告厂家质疑王海“职业打假人”身份，指其购物动机不纯。此案未当庭判决。

点评：打假人“动机不纯”，你涉嫌虚假宣传动机就“纯”？真是笑话。你若诚信经营，卖的东西货真价实，再“不纯”的人也无法抓住你的把柄。要指责别人动机“不纯”，还是先把自己身上的“缝”补好吧。

⑧佛手：就是要多些王海这样专找破绽的人。  
⑨读书记：希望法院判商家输，这样市场环境会好一些。

## 让有才者“有财”理所当然

黄明明

宁波工程学院研究员杨为佑，今年开始将领取国内绝大多数高校教师艳羡的薪酬——年薪60万元，成为该院“优劳优酬”特设岗位第一人（9月9日《宁波日报》）。

一直以来，高校作为事业单位，教师薪酬基本是按照职称和岗位确定的，大体上仍然是“干多干少一个样，干好干坏一个样”，即使有突出贡献，年终或可拿奖金，但往往只是“意思意思”。宁波工程学院实行“优劳优酬”政策，真正体现了按劳分配原则，或将对高校人事制度改革产生深远影响。

杨为佑在专业领域取得了一些重要的系统性研究成果，具有一定的国际学术影响力。他敢想

敢干，白手起家，从零开始建起实验室，总资产超2000万元，处于省内先进水平；他十年耕耘，业绩斐然，现为“材料学”省重点学科和“材料科学与工程”省一流学科带头人，享受国务院政府特殊津贴。学校给予他较高的报酬，是对他工作的认可，对他付出的回报，同事钦佩，同行服气，实至名归。

G20杭州峰会的热词之一是“创新”，创新离不开创客，而给予适当待遇，栽好落户、住房、薪酬等“梧桐树”，才能引来“金凤凰”。诚如校方所说，实行优劳优酬，是进一步调动高层次人才工作积极性，吸引鼓励更多高层次人才和团队来校工作的特殊办法。如果60万年薪让人“艳羡”，那么，学院已经树立起杨为佑这个标杆，要想赶上或超

越他，就不能临渊羡鱼，而必须“是骡子是马拉出来遛遛”，从而形成“赛马”效应。

值得一提的是，2005年，杨为佑到宁波工程学院应聘，返程时已身无分文，学校人事处了解情况后，采取让他提前报到、预发工资等非常规措施，帮他渡过难关。对此“小恩小惠”，杨为佑铭记至今。这也让我们看到学院对待人才的真诚态度。假如校方担心预支出去的工资“覆水难收”，冷漠以待，“照章办事”，结果又会怎么样呢？

这件事还给我们以启示：虽然市场经济强调优胜劣汰，但对待创客也需要特事特办。创新往往是个漫长过程，作为创客，个人要耐得住寂寞，努力将创意变为现实，社会特别是政府也要为创客者提供配套服务，帮他们造好“创客空间”。



据9月12日东方网报道：教师节那天，上海一位家长因为女儿的学号“不吉利”，竟在班级群里开骂了。该家长的孩子学号被分到了14号，因换号不成，他居然用各种英文单词辱骂老师，对于群里其他家长的劝解也置之不理。

家长自认有文化，英文能把老师骂。如此禁忌太奇葩，言传身教要害娃。

简简单单一号码，过度紧张成笑话。数字哪有福和祸，踏实做人怕个啥？

郑晓华 文 王成喜 绘



# “村红”直播卖海鲜，边看边买真“新鲜”

### 象山馆携手农村淘宝，打造农产品互联网“直”销新模式

还有两天，就是一年一度象山开渔的日子，届时透骨新鲜的东海第一网海鲜将陆续上市，除供应本地市场以外，还将通过互联网走上全国网民的餐桌。

“今年海鲜的网上销售除了常规的线上渠道外，还有一个非常特别的方式，村红手机直播卖海鲜。”淘宝特色中国象山馆的负责人介绍。

据悉，由象山县供销社主办的“渔·味象山”第二届“象山·海鲜之都”网络美食文化节将随开渔节同期举行。此次活动的一大亮点在于跟阿里巴巴农村发展事业部合作举办“乡红直播走进象山”活动。由知名网红和象山农村淘宝合伙人一起，深入象山

渔村，边走边看，边走边拍，用手机镜头向全国网友展现真实的渔村生产、生活，并辅以即时下单系统，当网友看到感兴趣的产品时，可以直接下单购买。

“优质绿色的农产品在互联网上有着巨大的需求，但常规的文字和图片说明无法让消费者完全放心，我们通过手机直播的形式，将海鲜、海产品原始的捕捞、加工如实展现在网友面前，大大增加了网友的信任感，同时直播中展现的原汁原味的象山渔家生活和文化，更让网友们有亲临现场的感觉，卖的已经不仅仅是产品，还有千年渔都的一种情怀。”象山县供销社相关负责人表示。

9月15日至16日，活动将在

淘宝、聚划算同步开启，作为平台的阿里巴巴农村淘宝对此次活动也是非常重视，“乡红直播是阿里农村淘宝今年重点打造的栏目，这种模式进一步消除了农产品电商的门槛，让不懂电脑的农民也能够享受到互联网农业带来的价值，为广大层面农村的农产品上行提供了新的解决方案”，阿里巴巴农村发展事业部相关负责人向记者介绍。

今年开渔节象山农产品电商的第二个重要举措是象山馆“美丽象山”智慧旅游移动电子商务平台的上线。象山是旅游强县，每年接待游客上千万，游客在欣赏美丽海景的同时，品尝到了地道的象山海鲜，这种良好的体验，促使游客在

返程后继续通过网络购买，带动象山农特产品持续在线销售。“美丽象山”正是基于这种“以旅强农”的思路打造的，集象山旅游和农特产品在线销售于一体的移动电子商务平台。目前“美丽象山”的微信端已经开通，网友们只需微信关注“象山馆”就能进入平台。

平台将广泛整合县域内的旅游景点、酒店民宿、农家乐、农特产品资源，提供“吃住玩购”一站式的便捷服务，并充分利用移动端优势，借助广泛的社会化推广和内容的二次传播，宣传象山渔乡文化、城市品牌，推动象山旅游，带动象山农特产品的在线销售，促进象山“互联网+”农业的发展。



## 宁波市公安局交通警察局关于对沈迎春等26名扣留驾驶证后逾期不接受处理驾驶人拟作出吊销驾驶证处罚决定的公告

沈迎春等26名机动车驾驶人(人员名单见:宁波市公安交警信息网一机动车和驾驶证处理公告栏,网址:www.nbjj.gov.cn)因饮酒后驾驶机动车,被本市公安局交通管理部门采取行政强制措施后超过十五日未接受处理。对法定应当给予道路交通违法行为人暂扣或者吊销机动车驾驶证处罚的情形,机动车驾驶人无正当理由逾期未接受处理的,公安机关交通管理部门将依据《中华人民共和国道路交通安全法》第110条第2款规定,拟作出吊销机动车驾驶证处罚决定。

宁波市公安交警局  
2016年9月14日

## 宁波市公安局交通警察局关于对闵海斌等20名道路交通安全违法行为人吊销机动车驾驶证处罚决定的公告

闵海斌等20名机动车驾驶人(人员名单见:宁波市公安交警信息网一机动车和驾驶证处理公告栏,网址:www.nbjj.gov.cn)被本市公安局交通管理部门依法扣留驾驶证后逾期不接受处理,根据《中华人民共和国道路交通安全法》第110条第2款之规定,公安机关交通管理部门已依法作出吊销机动车驾驶证处罚决定。

因采取其他送达方式无法将《行政处罚决定书》送达上述驾驶人,现依法予以公告送达。请以上机动车驾驶人自公告之日起六十日内到处罚决定机关领取处罚决定书,逾期视为送达。机动车驾驶人如不服处罚决定,可在公告期满后六十日内向宁波市公安局或宁波市人民政府依法申请行政复议,或者在六个月内向宁波市江东区人民法院依法提起行政诉讼。

宁波市公安交警局  
2016年9月14日

## 中国保险监督管理委员会宁波监管局公告 第95号

经中国保险监督管理委员会宁波监管局核准,同意中国平安人寿保险股份有限公司宁波分公司江东区明州营销服务部变更营业场所,现予以公告。

机构名称:中国平安人寿保险股份有限公司宁波分公司江东区明州营销服务部  
机构编码:000018330204002  
机构住所:宁波市江东区桑田路643号,中山东路960号欣达科技大楼9楼  
经营区域:宁波市江东区  
成立日期:2010年4月14日  
颁发许可证日期:2016年8月12日  
许可证流水号:0092374

机构负责人:顾峥峰  
联系电话:83881305  
客户服务电话:95511  
邮政编码:315000  
业务范围:对营销员开展培训及日常管理;收取营销员代收的保险费、投保单等单证;分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;证券投资基金销售业务;接受客户的咨询、投诉。

## 中国保险监督管理委员会宁波监管局公告 第97号

中国人民财产保险股份有限公司慈溪支公司城东营销服务部机构名称变更为中国人民财产保险股份有限公司慈溪中心支公司城东营销服务部,并经中国保险监督管理委员会宁波监管局核准,同意其变更营业场所,现予以公告。

机构名称:中国人民财产保险股份有限公司慈溪中心支公司城东营销服务部  
机构编码:00002330282006  
机构住所:慈溪市观海卫镇广义南路2-10号一楼  
经营区域:慈溪市  
成立日期:2002年8月19日  
颁发许可证日期:2016年8月29日  
许可证流水号:0092376  
机构负责人:吴杰

联系电话:63619518  
客户服务电话:95518  
邮政编码:315300  
业务范围:对营销员开展培训及日常管理;收取营销员代收的保险费、投保单等单证;分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;接受客户的咨询、投诉;经公司核保,营销服务部可以打印保单;经公司授权,营销服务部从事家财险、雇主责任险的查勘理赔。