

# 服务就应当和颜悦色

易其洋

单位附近的东部新城银泰城开业了，去里面的一家火锅店吃饭，结账时，发现饭店迎宾台内侧贴着一张纸，上面写着四个字“保持微笑”，还画着一个笑脸。这不由得让我想起前些天网友们大量转发的一张照片，说的是河北保定车管所内，一名女员工的电脑桌面被网友拍到，上面写着“要温柔”“仙女不骂人”“保持理智”“有点耐心”“算了不生气”等语句。

饭店服务员面对顾客时“保持微笑”，公共服务部门员工面对来办事的群众时“不骂人”“有耐心”“不生气”，可以说，是应当做到的。原因就在于，她们都是在为他人提供一种服务，而提供服务，最起码的要求就是要“和颜悦色”。道理也很简单，到饭店吃饭的人，是服务员的“衣食父母”，到车管所办事的群众，则是车管所员工的“衣食父母”。也就是说，作为服务人员，自己的收入甚至存在的理由和价值，都是由顾客、为群众服务的好不好所决定的。

所不同的是，餐饮业是充分竞争的 行业，这家饭店服务不好，顾客可以选那家，饭店为吸引顾客，

服务不能不好；而公共服务部门往往是唯一的，老百姓不进这家门，就办不成这桩事，这种“独特性”决定了，员工往往有一种优越感，服务起来，也就不会那么积极主动。再者，餐饮业服务，是店家与顾客的“现场交易”，员工的收入直接取决于活干得多不多、服务得好不好；而公共服务是部门员工与办事群众的“间接交易”，钱经过税收、财政支出、工资、奖金等多道环节，才能到达员工手里。这些，应该就是餐饮业服务态度越来越好，渐成常态，而有些公共服务部门一有人做得好些，就会成了“新闻”的重要原因所在。

前几天，我到 一个办事大厅办个事，因为有多次办过此事的人指点，材料一次备齐，实现了“最多跑一次”；因为去得早，排队的人少，办得也很快，五六分钟就好了。但心里还是有些不舒服，那就是，因为是第一次去，不知道在哪里取号排队，应该取什么号，便咨询问询台的工作人员，谁知那位极不耐烦，惜字如金，问了半天，我才算搞明白。

我所问的问题，那位工作人员应该已经回答了无数遍，一次次简单的重复，难免会让她有“这么简

单的东西也来问，烦不烦”的感受，这可以理解。有这样的心理，又不得不回答，难免给人“拒人于千里之外”的感受。关键在于，她忘了“问询台”是她的岗位，回答别人的问题是她的工作，不管那问题多么简单和幼稚，她都有责任认真积极地回答。而且，就算我们不能要求人人都“工作优秀”，但要求“合格达标”是最起码的。作为公共服务提供者，对来办事者做到“和颜悦色”就是基本要求，也是服务工作的基本要求。

服务的真谛，首先在于有“角色意识”，真正认识到自己是服务者，摆正自己和服务对象的位子。公务人员，被称为“公仆”“人民的勤务员”，就是说，全心全意服务好群众，是其职责和本分；为群众服务得好，是应该的，而服务不好，则是失职的。服务好不好，有好多标准，最常说的是“门好进、脸好看、事办好”。应该说，现在“门难进、事难办”的越来越少了，脸也不像以前那样难看了，但要说普遍做到了“和颜悦色”，恐怕还不能。

车管所的工作人员，每天的工作很单调、很辛苦，也有办事者会蛮不讲理，但这绝对不能成为她们“骂人”“没耐性”“失去理智”“生

气”的理由。相反的是，要耐心等待办事者，细心回答办事者，真心帮助办事者，真正做到“和颜悦色”，而不是颐指气使，居高临下。宁波 81890 求助服务中心的工作人员，每天的主要工作，就是接听市民咨询电话，多的人每天要接 3000 多个电话，但无论谁打电话进去，她们的回答都能让人如沐春风。这么多年，“拨一拨就灵”的牌子，就是这样树起来的。要问秘诀，也很简单，那就是她们真正搞明白了“我是谁”：是服务员，是电话接听员，就应该让求助者听着舒服，就应该耐心和气地回答求助者的问题。我有个观点，在服务这一点上，我们的公共服务部门，应该向餐饮、娱乐、销售等市场化单位学习，真正树立“我是服务者”的理念，让“有耐心”“不骂人”等成为自觉甚至无意识，而不是“新闻”。



“天一观点”  
微信公众号

解读新闻 辨析是非  
交流观点 碰撞思想



▲请扫码关注

## 继续推动资金回归实体经济

新 华 时 评

中国企业 500 强榜单日前发布，榜单数据显示金融和实体经济的不平衡态势有所缓解，经济脱实向虚态势有所遏制，引导资金回归实体经济的成效初显。未来需巩固良好势头，进一步推动资金向实体经济回归。

2017 中国企业 500 强榜单数据显示，去年银行业净利润在 500 强企业中占比连续 3 年下降，制造业企业净利润占 500 强净利润总额的 19.42%，一改过去五年间净利润占比连续下降态势。

可喜的是，多维度的数据显示资金正脱虚向实。银监会数据显示，截至今年二季度末，同业资产、同业负债增速自 2010 年以来首次出现双双收缩；制造业贷款实现连续 6 个月增长，得到的资金明显增多。

近年来，我国金融业发展迅速，资金向金融业集聚。但是，通过资产管理、同业存单等创新业务，不少资金在金融体系内

“空转”，不仅不能支持实体经济发展，更可能在金融界衍生风险。因此，必须引导脱实向虚的资本向实体经济回流。

今年以来，金融部门采取措施力促资金脱虚向实。例如，货币政策方面，央行更多地选择在公开市场“锁短放长”，并压缩资金在同业间“空转”的空间；证监会规范上市公司再融资行为，禁止募集资金用于类金融业务等。这些多管齐下的政策措施已然取得初步成效，下一步要继续深入推行这些有效措施。

实体经济是强国之基、富民之源，壮大实体经济是一个国家发展的必由之路。应该看到的是，当前，在转型升级的关键节点上，传统制造企业转型发展亟须向前推进，新兴产业亟待培育壮大，稳固经济向好势头更需金融活水的浇灌。

作为实体经济的血脉，金融必须坚守服务于实体经济的职责，巩固现有的脱虚向实态势，更大力度引导资金向实体经济回归。唯有虚实兼顾、相互促进，才能稳步推动国民经济向更好方向发展。

(新华社北京 9 月 13 日电)

据新华社 9 月 12 日报道：“对着卧室的摄像头 IP 地址 10 元一个，拍摄到激情画面的 20 元一个。”原本用来看护家里老人孩子或用作防盗的摄像头，竟然被不法分子用于“窥私”，并在网上公开叫卖。近日，北京、浙江等警方接连破获黑客非法入侵居民家用摄像头案件。目前，我国的家用摄像头保有量为 4000 万至 5000 万个，其中一些存在被攻击风险。

安全警钟又敲响，偷窥就在卧榻旁。隐私公开被买卖，普通民众该咋防？

厂商升级防火墙，家庭防范也跟上，警方打击增力度，三方协力来除寇。

郑晓华 文  
徐 骏 绘

# “延迟到账”岂能变成“逗你玩”

江德斌

近年来，电信诈骗案件一直层出不穷。去年底，各大移动支付平台相继推出延迟到账服务，似乎为避免遭遇电信诈骗提供了一份“后悔药”。近日，有读者向记者反映，自己虽然已经选择了延迟到账，但依然未能避免被骗。记者体验发现，在一些支付平台，所谓延迟到账功能并不能实现撤销交易，一旦被骗选择转账，钱款依然会进入对方账户，只是延迟一段时间而已（9 月 13 日《北京青年报》）。

本以“延迟到账”功能可以保护用户，在遇到电信诈骗时，用户能够及时撤回转账款项，避免资金损失，谁知却变成了“逗你玩”——转账交易无法撤销，资金

退回的权力在对方手里，只是延迟一会罢了。显然，这个结果跟当初的宣传和解释出入太大，超出了用户的预期。如果不能撤销交易，用户只能眼巴巴看着钱款进入骗子账户里，除了焦急上火之外，没有丝毫办法，那么“延迟到账”又有何意义？

根据报道，即便用户证实对方是骗子，移动支付平台也无法冻结对方账户，也不能帮助撤回转账钱款，只是建议用户报警处理。可见，转账“延迟到账”功能华而不实，如同等待靴子落地一样，令人十分焦躁不安，只会徒添用户的烦恼。而在知晓“延迟到账”的真正效果后，其他用户恐怕也会对其嗤之以鼻——既然是不中用的“花架子”，还不如不用的好。

去年 9 月 23 日，最高人民法院、最高人民检察院、公安部、工信部、中国人民银行、中国银监会等六部门联合发布了《关于防范和打击电信网络诈骗犯罪的通告》。自 2016 年 12 月 1 日起，个人通过银行自助柜员机向非同名账户转账的，资金 24 小时后到账。受害人一旦发现自己被骗，还有时间反应过来，可以及时取消转账或者去银行止付。“ATM 转账延时 24 小时到账”与移动支付平台的“延迟到账”类似，不同之处就是 ATM 可以撤销交易，这才能真正达到防骗效果。

显然，从技术上而言，ATM 可以做到撤销交易，那么移动支付平台也应办得到。既然给了用户选择转账“延迟到账”的机会，就应

将该主动权交给用户，不能搞半拉子功能。移动支付平台实质上属于资金中转平台，为交易双方提供连接服务，转账“延迟到账”功能是将钱款放在平台上保管一段时间，平台应为用户的资金安全负责，不能就此甩脱责任。

而且，移动支付平台用户都是实名制验证过的，身份证信息、银行绑定账号、手机号码等，均为真实信息；交易通过平台经手，交易数据完整，具有可回溯性。因此，应明确平台的账户监管责任，并将平台与警方链接，如果用户发现对方是骗子的话，用户可及时报警，平台则根据警方指示，采取紧急冻结骗子账户、撤回交易、锁定证据等手段，尽可能挽回用户损失，亦可协助警方打击电信诈骗。

# 坐专车喝几瓶水，讲理还得讲利

盛 翔

在福建福州，一名男乘客坐滴滴专车时，喝完 1 瓶水后，又索要第 2 瓶，遭司机怒怼，“你坐车 16 元，要喝我多少水？”，“以为吃自助餐，免费供应吗？”从视频看，这位专车司机确是被激怒了，以致情绪失控，不时冒脏字（9 月 13 日澎湃新闻）。

滴滴公司要求每辆专车必须备有昆仑山矿泉水，以此提高服务水平。当然，乘客喝不喝是另一回事。很多人坐专车，就从来不用司机的水。这名乘客之所以拍视频发到网上，显然认为自己有理。因为滴滴公司确实没有规定，乘客只能喝一瓶水。为什么不规定？可能觉得没有必要，因为坐专车又不是坐

长途车，一般来说，一瓶水足够了，路程不远的话，一瓶也喝不完，还浪费。

但现在就碰到了这样的情况：16 元的车费，说明路程较短，一瓶昆仑山矿泉水 4 元钱，如果水就要 8 元，司机这趟岂不是白忙活了？再多喝几瓶，倒贴都有可能。虽然视频中司机言语的确不妥，但人家也不是一上来就发怒，刚开始是耐心解释的，而且曾经停在便利店门口让乘客自己去买水，但是遭到乘客拒绝。

乘客或许觉得，自己喝水司机就该给，无论几瓶，司机车上没水了，那是司机的问题，自己付了钱就是上帝，需求得不到满足就要投诉。从其“空调必须调到 21℃”等要求看，如果该乘客不是故意找

茬，至少是个难伺候的主。服务行业总能碰到这样的人，但是这种人多了，就会提高整个社会的运行成本，让其他消费者跟着受牵连。

网友几乎一边倒地站在司机这边，并不是没有道理的。所有的交易应该双赢，交易双方为自己考虑也得为对方考虑；而且，所有的合同不可能完备，喝几瓶水这种问题，虽然滴滴公司没规定，但从常理来说，或者从“意会”的层面来说，一瓶真的够了。这种“意会”原则，有利于降低整个社会的运行成本，否则，交易的成本会非常巨大，而因此提高的成本也会分摊到其他人头上。

面对有人刻意利用合同或者规则漏洞，如果舆论提供支持，那么，所有人将为此付出代价。这就是为什么喝两瓶水被拒的乘客看上

去更合理，却遭舆论一边倒批评的社会理性所在。讲理还得讲利，自己多喝一瓶水，的确就把车费喝回来了，可问题是，人家喝什么呢？喝西北风吗？只讲自己的理，不讲别人的利，游戏就没法玩下去。

现实世界是复杂而多变的，所有事先写好的合同，因此都不会完备。显失公平的交易不应该得到支持，消费者哪怕贵为上帝，也不应该提过分的要求。占一次便宜有可能，永远占便宜不可能。支持占便宜的行为，本质上就是对其他消费者的伤害。为什么很多公共厕所没法提供厕纸？很大原因就是因为有喜欢占便宜的人。同样，想通过喝水把车费“喝回来”的人多了，专车车费就不可能不提高，到头来，占便宜的是少数人，吃亏的却是更多人。

热点  
@微评

据 9 月 13 日人民网报道：这个学期，浙江省五年级小学生要开始学中医课。记者从浙江省科学技术出版社获悉，60 万册教材正加急刊印，首批 10 万册已在路上，不久将出现课堂上。此前，还没有任何省份把中医药知识列入中小学地方必修课程。



点评：“小学设中医课”，好处多多：许多中医经典如《黄帝内经》《本草纲目》等，本身就是国学经典，接触中医名著可以让学生得到传统文化的熏陶；一些养生谣言和骗人疗法也正是假借了中医的名义，让孩子们接受正统的中医理论教育，有助于提高他们的健康素养。

②卫东：主课都忙不过来。

③圣索菲 1995：安全教育及性教育才是更急需的课程。

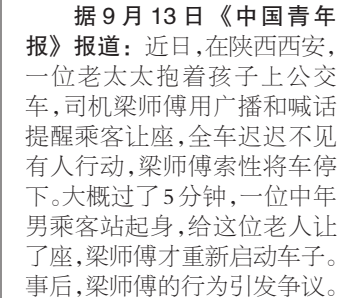


据 9 月 13 日《新京报》报道：近日，安庆市市区保护性建筑名录将安庆师大菱湖校区的近代建筑国立安徽大学教职工宿舍楼称为“安徽大学青楼”，引发社会广泛关注。记者了解到，安庆师大目前拟就“安徽大学青楼”的命名进行交涉。安庆市历史文化名城管理办公室则回应：别想多了！

点评：管理部门既然叫“历史文化名城管理办公室”，就应尊重历史和传播文化。这种不考虑历史延续、不考量风俗习惯的命名方式，既是对城市历史文化的矮化，也是对居住在这个建筑里的教师及家属的不尊重。

④大喜：让住在里面的人情何以堪。

⑤森碟爹：命名之前公示一下不就好了。



据 9 月 13 日《中国青年报》报道：近日，在陕西西安，一位老太太抱着孩子上公交车，司机梁师傅用广播和喊话提醒乘客让座，全车迟迟不见有人行动，梁师傅索性将车停下。大概过了 5 分钟，一位中年男乘客站起身，给这位老人让了座，梁师傅才重新启动车子。事后，梁师傅的行为引发争议。

点评：公交司机停车逼迫乘客让座，本意是好的，是为了维护公共道德，但应该讲究方式方法，不能违反了更基本的道德：职业道德和伦理，同时，也不能违反乘客与公交公司的合同义务。

⑥董应应：不能充当道德法官。

⑦阿狸：这司机也太较真了吧。



据 9 月 13 日《广州日报》报道：近日，一则美团外卖小哥“颠勺”的视频引起许多网友围观，网友们对此褒贬不一。美团外卖回应：根据外卖配送员行为规范，外卖配送员不能进入后厨，也不能直接接触餐品。

点评：为顾客早点拿到餐点，外卖小哥亲自上阵，尽力保障顾客利益，确如一些网友所说的“敬业”。但换个角度想，确保食品安全才是顾客更大的利益，若准时准点拿到无卫生保障且违规制作出来的餐点，相信没几个顾客会对此点赞。

⑧沙发客：一个人掌握一条产业链。

⑨萨拉黑咖啡：想多送几份外卖自己操碎了心。