

“站在对方角度考虑问题”是个好习惯



张 弓

前几天,《现代金报》、新华社客户端和《宁波日报》先后报道了象山鹤浦供电服务站站长李永军的事迹。李永军扎根海岛18年,用心服务当地企业和居民,先后获评“2016年度最美象山人”“2017年宁波好人”“2017年度浙江省电力公司优秀共产党员”“2018年度宁波首席工人”,被海岛居民视作亲人。

读完李永军的事迹,最让我钦佩的是,他在工作中总是能“站在对方角度考虑问题”。

对于供电服务站来说,所谓对方,就是所有用电的人,包括居民和企业。李永军令人感动的那些表现,就是他站在对方角度考虑、为对方着想所结下的果实。

除夕,是一家人团聚之夜,也是居民用电高峰时段。吃年夜饭,看央视春晚,是家家户户的必选项目,此时如果断了电,就会扫了群

众的兴。于是,他做了一个长达11年的决定:从大年三十早上8时到正月初二早上8时,他和轮值员一起,连续值班48小时,方便面加花生米,就是他们不变的年夜饭。

岛上有不少养殖户,因为年久失修,加上带着咸味海风的腐蚀,他们的内部电线经常出故障。对服务站来说,用户内部线路处理是“分外事”。可是,李永军接到这类救急电话,从来都是二话不说、立即出发。因为他知道,这些故障如不及时排除,断电缺氧,给养殖户带来的损失可能是巨大的。他不仅对紧急呼救有求必应,而且还制定了一套养殖户供电服务的保障措施,包括建立用电档案、发放便民服务卡、组织微信群,还组建了海岛义工大队,免费维护全岛760多盏路灯,照亮海岛居民回家的路。

人的精力总是有限的。因为总是从服务对象角度考虑问题,自己家里的事,难免有所疏忽。父母生病了,难在床前侍候;孩子功课紧,他帮不上忙;每年家里的团圆饭,总缺他一人……但是,当他看到岛上灯火通明,听着居民家传出来的电视节日声,“心里才会踏实”。

站在什么角度考虑问题,对于服务行业来说,尤其重要。遇事只

从自己角度想问题,以方便自己为出发点,服务对象肯定不会满意。办事只围着钱转,假冒伪劣、坑蒙拐骗必定流行。群众的态度爱憎分明。凡受到广泛点赞的服务举措,一定是从群众的利益出发制定的,如浙江推出并在全国推行的“最多跑一次”改革;凡遭到群众诟病的不良做法,一定是只从个人或少数人的私利考虑问题,如五花八门的形式主义、官僚主义。可见,从对方角度还是从自己角度考虑问题,不单是工作方法、思想方法问题,反映的还有一个人一群人的为人品格。

我们的服务业改革,要做的事情很多,但培养“站在对方角度考虑问题”的品格和习惯,是最要紧的一件事。这件事做不好,其他的即使一时做好了,也难以持久。比如教育,如果多从学生和家长的考虑问题,就不会像现在这样,一个孩子上学,一家人不得安宁;比如医院,如果多从病人及其家属考虑问题,就不会像现在这样,一人患病,全家人四处奔走;比如机关,如果多从基层考虑问题,就不至于为了一些毫无意义的考核,弄得乡镇干部疲于奔命;比如媒体,如果多从受众角度考虑问题,读者就不至于看不了解,

看了犯糊涂——这是真的吗?这几年,各级抓作风建设没少用力气,也有一些改观,但总体上说,需要改进的地方还是不少。而改进的入口,我以为不是别的,就是李永军的“角度论”。“角度”选对了,其他问题自会迎刃而解。

再说得开一点,就是平民百姓做人,也有一个从什么角度考虑问题的。一个人生活在社会上,总会与别人交集。如果与人相处,包括同事、同学、邻居甚至不相识的路人,相互接触时,只想自己方便,不顾及别人麻烦,肯定被人侧目。经常只想自己不顾别人的人,就会被众人打上“自私”的印记。一个极端自私的人,任何时候任何地方都不会受欢迎。

养成经常“站在对方角度考虑问题”的好习惯,李永军的解释是与他的出身有关。他生在渔民之家,与岛上居民有着天生的亲密感情;从小耳濡目染,渔民勤劳朴实的品质在他身上慢慢生长。但我以为最主要的,还是在于他能自觉接受党和人民的教育与社会正气的熏陶,使他具备了高度的为民服务意识和强烈的社会责任心。真心为民服务,人民群众会把我们当亲人。人民群众把我们当亲人,再有什么大事也就用不着担心了。

店名不能一味追求新奇

鹿 山

据《宁波日报》报道,前段时间,我市启动不规范地名整治,对“大、洋、怪、重”地名说“不”,以不断净化地名环境,延续地名文脉,更好地满足人民群众对美好生活的需要。

人有姓名,店有店招。往小了说,店招是商户的脸面,是凸显个性、宣传品牌、招徕顾客的重要载体;往大了说,关乎城市文明和品位,是城市形象的有机组成部分。正因此,一些店主绞尽脑汁,指望自己的店招不落窠臼、不同凡响,由此出现了“大、洋、怪、重”的店名。

关于地名、店名,国家早有明确规定,要求不得有损于国家、社会公共利益,不能违反社会公序良俗,不能对公众造成欺骗或者误解,等等。然而,受猎奇心理、经济利益驱使,各类违反法规的店招屡见不鲜。

好的店名和店招,应该有文化底蕴,让消费者感到放心惬意,产生购买欲望。一是反映商品经营范围、经营理念、经营特色,比如“同仁堂”“德仁堂”等。二是寓意吉祥,讨个口彩,表达美好祝愿,比如“状元楼”“寿全斋”“开心人大药房”等。三是新颖脱俗,能使消费者产生兴趣和好奇心,如“一口鲜”“大三元”“春来茶馆”等。四是简洁明快,易于传播,比如“丰泽园”“万客来”“半分利”等。五是可以给入美感,陶冶情

操,比如“楼外楼”“陶陶居”等。

然而,有些商家经营思想浮躁,格调低下,一味指望依靠店名“标新立异”吸引眼球。以“怀旧风”为例,所谓“知青餐厅”“文革餐厅”“地主婆私家菜”等怀旧主题餐厅曾风靡一时。其噱头无非是,进门要介绍信,服务员梳着小辫子,臂戴“为人民服务”红袖章,大厅满挂上世纪六七十年代的剪报,如果客人有不满意的地方,服务员会立即回答:“每个人都有犯错误的机会,改过来就是好同志!”就连安全提示也变成了“带枪的敌人已经被赶走,没带枪的敌人依然存在,请保管好自己的财物”,这类“创意”让人哭笑不得。

其实,要想生意兴隆,店名固然要好,更重要的是得研究和满足顾客的需求,在货真价实、优质服务上下功夫。中华老字号北京聚德烤鸭店,创建于1864年,历经几代创新,既古老又年轻,既传统又现代,使人们得以寻找到美食的根脉,备受国内外游客喜爱,其肉质鲜美的烤鸭被誉为“中华第一吃”。余姚的干大林豆浆,名字“土”得掉渣,店面陈旧,但由于自创品牌,独具一格,加之选豆严格、木桶炭火熬煮,一斤黄豆只出20碗豆浆的古方从不改变,烹制出来的豆浆宛若刚出笼的鸡蛋羹,味道香醇浓厚,喝了旁边,中间不倒,素有“咸豆浆之王”的美誉,客人近悦远来,络绎不绝。可以毫不夸张地说,这些老字号传奇背后的苦心孤诣、兢兢业业的精神,才是生意真谛、经商王道。

侮辱英雄就应被追究刑责

魏文彪

据4月3日应急管理部消息,4月2日,四川凉山30名灭火英雄牺牲的消息,震惊了所有人。但每次有公安或者消防指战员牺牲的消息传来后,总有几个人跳出来侮辱英雄。这次也一样,网民尹某云以“@龙卷风等你”为名公然侮辱牺牲的英雄,引发网友愤怒。4月2日,尹某云在福建晋江被抓获,目前已被公安机关刑事拘留。

30名消防人员及群众为了扑灭凉山森林大火牺牲,国人深感震

惊与痛惜,各界群众自发地以各种方式悼念灭火英雄。在这个时候,网民尹某云公然发帖侮辱灭火英雄,极大地伤害了国人感情,人们无不感到愤怒。事实上,尹某云的言论不仅伤害国人感情,而且已经涉嫌犯罪,理当受到法律的严惩。

《中华人民共和国刑法》第二百四十六条规定,以暴力或者其他方法公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人,情节严重的,处三年以下有期徒刑、拘役、管制或者剥夺政治权利。虽然“前款罪,告诉的才处理”,但是“严重危害社会秩序

和国家利益的除外”。而网民尹某云的言行严重危害社会秩序,司法机关当然依法对其采取强制措施。

不仅如此,2018年5月1日起施行的《中华人民共和国英雄烈士保护法》规定,英雄烈士的姓名、肖像、名誉、荣誉、荣誉受法律保护。任何组织和个人不得在公共场所、互联网或者利用广播电视、电影、出版物等,以侮辱、诽谤或者其他方式侵害英雄烈士的姓名、肖像、名誉、荣誉。以侮辱、诽谤或者其他方式侵害英雄烈士的姓名、肖像、名誉、荣誉,损害社会公共利益

的,依法承担民事责任;构成违反治安管理行为的,由公安机关依法给予治安管理处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任。根据该法规定,司法机关应对网民尹某云依法追究刑事责任。

近些年来,少数人公然侮辱英雄的言行时有出现。须知,互联网不是法外之地,“言论自由”亦有边界。少数人侮辱英雄的言行不仅严重伤害国人感情,而且涉嫌触犯刑律。司法机关果断地对侮辱英雄人员采取强制措施,依法追究其刑事责任,有利于杜绝各类侮辱英雄言行的出现,令英雄的姓名、荣誉依法获得有力的保护;与此同时,社会的文明程度与舍己救人的精神也能由此而得到提升与弘扬。



乱象丛生

新华社 发程 硕 作

本周六,2019春季国际教育展启幕

名师讲座流程发布 讲座预约:15168582261

4月6日,宁波日报、中国宁波网、甬派App联合推出的2019春季国际教育展将开幕,届时众多优质国际高中、主流教育机构将齐聚宁波东港喜来登大酒店,为关注国际教育的家长答疑解惑。

沪甬等地国际高中云集

目前在宁波,有很多国际高中开设了不同类型的国际课程班,有IB、A-LEVEL、AP等,到底哪个才更适合自己的孩子,这是家长们关注的焦点。

本场教育展可谓沪甬等地知名国际高中荟萃,不仅云集了上海虹桥中学NHA美国课程、协和教育上海教科实验中学、上海阿德科特学校、上海交大附中、上海汇点等国际学校,还有一所休宁晨山国际学校。它来自徽文化的发祥地、有着“状元之乡”称号的黄山市休宁县。创办于2014年的晨山学校是一所将中国传统教育和西方教育完美融合的寄宿制私立学校,学校占地550亩,坐落在县城西北的凤凰山中,环境优美,空气清新。目前开设有国际部和双语部,国际部设6-12年级,采用IB国际教育课程。

宁波本土有几所老牌的国际学校,是很多学生向往和关注的,比如镇海中学剑桥国际部、宁外AP国际部、效实中学IB中心等。

主流留学机构齐亮相

产业开发区,江南路、沧海路交叉口,开发商立足市场,迎合趋势,理念超前,规划有体验式商业街区、智慧LOFT等约12万平方米的商业体量。项目辐射、服务周边三公里范围80多个社区、20余万名居民的消费需求。

在展览展示中心、项目创新营销场景模式,服务客户全新体验,

来自上海的“网红书店”大隐书局提前进驻。项目开发商还聘请了上海一联专业商管团队进行长达20年的委托经营管理。当下,智慧生活方式在影响消费理念,商业业态加快更新,商业模式正在更迭,体验式消费需求升级。新零售、新业态纷纷加快布局,漫乐荟迎合的正是“网红经济”“粉丝经济”等消

费理念的变化。

据介绍,在商业方面既规划了最受投资者追捧的10平方米左右的钻石小铺,也设计了30平方米至40平方米高性价比的临街金铺,既能灵活分割,又能变形组合。另外,LOFT产品面积小,随着我市投资购房落户新政的实施,这类产品有望受追捧。(韩 郁)

典,解决留学过程中信息不对称和不全面的难题。为了提前预选优秀学生,知名国际学校资深招生老师将在现场进行一对一面试。

宁波的国际学校(课程)数量多,海外高中课程种类几乎全覆盖。不过,选择越多越容易纠结。为此,本次教育展向家长隆重推出《甬沪杭国际高中择校指南》——家长择校的一本通,提前预约参展的家长和学生可到现场免费领取。指南整合了甬沪杭三地几十所知名国际高中课程简介及最新招生简章,重点讲解了国际课程的分类、如何选择国际高中以及如何科学备战国际高中等经验,是选择国际学校的一本实用工具书。

值得一提的是,中信银行宁波分行的工作人员也将现场设摊。

2019宁波日报春季国际教育展讲座流程

时间	讲座学校	主题	主讲老师
13:30-13:35		主持人开启讲座	
13:35-13:50	宁波镇海中学剑桥国际部	从一所名校跨越到另一所名校	镇海中学国际部副主任 陈军
13:50-14:05	峰越教育	进入全美Top50 99%的孩子高中做了这些事	峰越教育首席咨询顾问 朱妮君
14:05-14:20	晨山学校	为未知而教 为未来而学	晨山学校校长 汪正平
14:20-14:35	美国蓝带汇点高中中国校区	美高的通才与个性	美国蓝带汇点高中中国校区总校长 徐卡嘉
14:35-14:50	宁波外国语学校国际部	敢想敢为敢当,这就是宁外人的底气	宁波外国语学校国际部校长助理兼升学指导主任 成小凤
互动抽奖			
14:55-15:10	光华启迪	宁波光华启迪国际教育	光华启迪宁波校区执行负责人教学主管 张颖波
15:10-15:25	上海教科实验中学	适合的才是最好的	协和教育上海教科实验中学招生主管 喻桂英
15:25-15:40	新通	新通教育助力A+	宁波新通教学总监 李梦
15:40-15:55	澜大教育	标化背后是什么	宁波澜大教育校长 孙婷婷
15:55-16:10	宁波效实中学IB国际中心	打造家门口的最优国际课程	效实中学IB国际中心副主任 王薇
互动抽奖			

(以上时间仅供参考,具体以现场公布为准,主办方保留最终解释权。)

减税降费新政给纳税人带去更多获得感

“我们小吃店去年销售额110万元,全年缴纳增值税3万余元,附加税费4000元。今年新的普惠减税降费政策实施后,如果是和前几年差不多的销售额,每个季度销售额没有超过30万元的话,那么增值税及附加费用就全部不用缴纳了。这真是一个非常利好的消息!”近日在百丈税务所举行的一场纳税人座谈会上,鄞州新河吴家林小吃店会计徐平的发言引起其他纳税人的共鸣。

当天,参加座谈会的纳税人畅所欲言,纷纷说出了减税降费后的获得感。鄞州壹壹贸易有限公司负责人朱利华表示,他经销皮鞋、箱包已经有七八年了,产品主要在超市里销售,这几年随着电商的冲击,生意越来越难做,仓库里积压着57万元的断码商品。他准备把存货处理掉之后进行转型。他说,企业今年从一般纳税人转为小规模纳税人,能享受每个月10万元之内销售额免征增值税的

优惠政策。今年两个多月来已处理了将近20万元的存货,如果年内能够全部处理完毕,意味着都不用缴纳税款了,这样也能挽回一些损失。

鄞州雅博门诊部是一家小微企业,主要从事牙科诊疗,去年销售额58万元,增值税缴纳了1.8万元,今年预计可以达到80万元。门诊部相关负责人表示,今年也能享受税收优惠政策,基本上不用缴纳增值税了。他们准备把节省的税费作为医护人员的培训费用,提高他们的技能,更好地回馈社会大众。

在宁波新天域文化传媒有限公司会计任丽丹看来,今年的减税降费新政,不仅给企业带来了实实在在的优惠,而且,简政放权的一些改革措施更让她感受到满满的获得感,“企业不用像往年那样每个月都要跑到办税服务大厅代开发票,自己在办公室里就直接可以开发票了,一次也不用跑。”(陈丽娜 张文胜)

宁波住宅和家装行业发布自律公约 八家企业现场承诺

为规范我市住宅和家庭装饰装修市场,促进行业信用体系建设,加强企业自律,营造良好信用环境,《宁波市建筑装饰行业协会住宅和家庭装饰装修行业自律公约》签约仪式在装饰协会四楼公约会议上举行。十杰装饰、圣都装饰、南鸿装饰、元和装饰、鼎天装饰、荣欣装潢、阡陌装饰、铭品装饰八家企业负责人现场做出承诺。

承诺仪式上,十杰装饰总裁雷震作为承诺企业代表宣读了公约内容。

公约指出,企业要依法经营,加强质量管理,规范施工,遵守《宁波市城市房屋使用安全管理条例》,在设计、施工过程中不得破坏房屋结构安全,恪守合同承诺,树立环保意识,保证员

工合法权益,建立良好的劳资关系。

长期以来,家装行业鱼龙混杂,每年都有家装企业选择“跑路”,协会质量投诉处理中心接到关于企业虚假宣传、违反合同约定等投诉时有发生,给消费者造成重大损失,在社会上造成很大的负面影响,使得家装行业面临信用危机考验。协会通过制订《自律公约》,倡导企业从自身做起,提高诚信建设,加强行业自律,以实际行动提升行业正能量。

做出承诺的企业纷纷表示,将积极遵守公约,积极履行企业主体责任,树立企业诚信守法的经营形象,提高行业从业人员的职业道德观念和质量、安全意识,维护行业、企业及消费者的合法权益。(王 颖)

漫乐荟:高新区将崛起体验式国际商业街区

“网红书店”大隐书局、永辉bravo、时代院线、麦当劳、巴黎贝甜……日前,吸引这一大批国内知名商业品牌跟进的体验式国际商业街区——漫乐荟项目展示中心亮相,未来它将向市民呈现一个集购物、休闲、娱乐、美食为一体的时尚“新天地”。

漫乐荟位于宁波国家高新技术

产业开发区,江南路、沧海路交叉口,开发商立足市场,迎合趋势,理念超前,规划有体验式商业街区、智慧LOFT等约12万平方米的商业体量。项目辐射、服务周边三公里范围80多个社区、20余万名居民的消费需求。

在展览展示中心、项目创新营销场景模式,服务客户全新体验,

来自上海的“网红书店”大隐书局提前进驻。项目开发商还聘请了上海一联专业商管团队进行长达20年的委托经营管理。当下,智慧生活方式在影响消费理念,商业业态加快更新,商业模式正在更迭,体验式消费需求升级。新零售、新业态纷纷加快布局,漫乐荟迎合的正是“网红经济”“粉丝经济”等消

费理念的变化。