

人性化服务不应止于口号

生活在北京城里的人都能清晰地感受到地铁给这个城市带来的变化。这不,9月28日,横贯京城南北的又一条地铁干线4号线就将正式通车。8月31日,200多名地铁沿线搬迁市民和北京市副市长陈刚一起,当上了地铁4号线的试乘乘客。这些市民不仅得到了纪念卡,还亲自感受到了不同于其他线路的服务。

北京地铁4号线的试乘活动据说在同行业尚属首次。它不仅让200多名试乘者,也让许多人感到几许意外,感到服务者的一种亲和安态。如果更多的公共服务领域能多些类似的“试乘”、“试住”、“试用”等,

我想,中国的消费者会找到更多的被尊重感觉,他们的心情会更加愉快。

或许,有人认为这一试乘活动有作秀的成分,毕竟能够享受试乘待遇的只是少数市民,而且他们还全部是地铁沿线的搬迁户,似乎暗含一点补偿的意思。但即使是作秀,我也认为,这场秀作得不错。并不是所有的作秀都应该受到非议,如果它们秀出了对于普通市民、普通消费者的尊重和体恤,那么这样的秀多作一些又何妨?

我更愿意相信,这一试乘活动的初衷不仅仅是答谢那些为地铁建设给予理解和支持的居民。因为通过这样的试乘活动,运营

商还可以听取乘客的意见,以便在地铁正式开通后为广大市民提供更好的服务。只是稍稍让人遗憾的是,媒体报道的多是搬迁居民的兴奋之情、感谢之词,而少有对4号线地铁服务的建设性意见。殊不知,类似的试乘活动正是他们行使自己消费者利益的极好机会。当然,这或许是因为媒体的片面,或许也和市民的权益意识不明晰有关。

说到中国消费者权益意识不明晰,责任当然不全在消费者身上,公共服务领域服务意识淡薄,对消费者缺乏人性化服务意识,也就不干了。而这二者应是相辅相成,相互促进的。

我的一位朋友日前从美国回中国探亲,当他从东北老家带着孩子乘火车来到北京时,没想到收到的第一份“见面礼”竟是——因为乘务员的粗心,没有在车厢和站台之间放置踏板,他5岁的儿子在下火车时竟摔下了站台,幸好受伤并不严重,但孩子的嘴唇还是缝了好几针。我的朋友说,这事要是发生在美国,车站方面就要“赔钱了”,但他没有时间在国内打官司,只好自认倒霉,不了了之。我不知道,发生这种事,能想到让车站方面“赔死”的国内消费者会有多少。

现在社会各行各业都在倡导以人为本、人性化服务。以人为本也好,人性化服务也好,都不应止于口号,而应该落实到每个细节中。在上述故事中,人性化服务或许仅仅就是迎接旅客安全走向站台的那一块小小的踏板而已。

仅就公共交通领域,合理的道路设计、明晰的路牌指示、温度适宜的空调,诸如此类的服务细节的完善,都要求服务者必须先放下高高在上的身架,真正尊重消费者的需要和感受。而做好人性化服务这篇大文章,诸多公共服务领域还有不少有待努力的空间。

□黄哲雯

“公车送学”何时淡出公众视野

近日,一网友在湘潭大学蹲点拍摄的图片在网上曝光:送子女上学的公车队伍“蔚为壮观”,公检法、国土、公路、卫生监督甚至边防专用车,一应俱全;从车牌上看,车辆来源地几乎遍及湖南各市,还有的来自湖南省外——据9月2日《广州日报》报道,网民惊叹:“从没见过如此完整的执法车队。”

如今网络发达,许多丑闻都被网络曝光出来。这次网友拍下湘潭大学门前公车送学队伍如此之壮观,或许是当事人早已神经麻木,以为“严重的公私私用的事多了,用趟公车送孩子上学,不过小事一桩”,因此根本没把这事当回事。因此,在我们看来这种公车私用的肆无忌惮的行为,在人家看来,“再正常不过”。

不妨设想一下,如果有更多的“好事”网友突发奇想,那么,在其它大学门口是否也会蹲点拍摄到类似湘潭大学门前的空前“盛况”?着实替一些人捏把汗。

作为父母,亲自送孩子到大学报到是人之常情,无可厚非,但是用公车来送,性质就改变了。说穿了,这是在炫耀权力,说明对一些人来说,假公私私已经成了习惯和自然。

当然,在事件调查尚未有结论之前,我们还不能就此断定那些用公车送子女到大学报到的都是官员,但可以肯定的是,无论出于什么原因,无论用公车送学的是何等身份,大家所看到的只是“公车送学”这一事实,看到的只是公家人在以公权自肥,而且是那么的不加掩饰。

公车私用的现象在很多地方存在,已有些年头了。这次,只不过在大学开学这个关口,公车扎堆,再一次引起人们的关注。而公车送学对学生的影响也不好,对被送的孩子来说,这可能助长他们的优越感;对那些无公车可送的同学来说,则可能让他们产生自卑心理。

公车改革的呼声很高,不少地方也在试点,真希望这一改革再快一点,范围再大一点,让公车私用、公车送学之类的事,早点淡出公众视野。

图说



减负

据《扬子晚报》报道,《江苏省学生体质健康促进条例》9月1日起正式实施。条例规定,小学一、二年级不得布置书面家庭作业,其它年级学生每天书面家庭作业总计控制在一小时以内。

如此减负,孩子们肯定高兴。要是家长也配合一下,多给孩子们松松绑,少报些补习班,就更好了。其实家长何尝不愿如此呢?只是有时担心“不能让孩子输在起跑线上”,而不敢让孩子太放松了。

新闻观察

□冯海宁

对“审计风暴”的热情别降温

据新华社报道,9月1日,国家审计署通过官方网站发布公告,公布了54个部门单位2008年度预算执行情况和其他财政收支情况审计报告,多家中直机关被点名。这是首次公开披露部分中央直属机构预算执行情况和其

他财政收支情况审计报告。犹记得“审计风暴”刚刚刮起之时,人们普遍的反映是惊诧——“国家部委怎么能带头违规?”“问题资金为何这么多?”然而,“审计风暴”两三年后,人们的情绪由惊诧变成了慨叹——“审计难,处理更难”。尽管“审计风暴”年年刮起,但似乎问题还是那些问题,违规部门也“前赴后继”,年复一年。于是,有人似乎有些“审计疲劳”了,对审计报告的关注也没有从前那么高的热情了。

这是事实。但笔者以为,我们不能就此“疲疲下去”,冷淡下去,因为民意是推动审计工作前进的一个重要动力。一旦民意疲弱,“审计风暴”就可能失去一种力量支撑。只有民意保持热情,“审计风暴”才有可能不断升级。国家审计署自称是国家财政的“看门狗”,我们对这个公共利益“看门狗”应该充满信心,并且为其加油助威。

其实,细审这些年来的审计报告就会发现,“审计风暴”并非越刮越弱,而是越刮越猛烈。回顾20多年的审计之路,审计工作每年都有不小的进步,比如,2003年推出审计结果公开制度,2005年展开了问责,除了曝光还督促进一步整改。正是因为“风力”的不断加

大,才使得一些原来掩盖的问题被曝光,存有侥幸心理的违规人员和部门被问责。

也就是说,公众不对审计产生疲劳的前提:一要认识到“看门狗”的价值,国家财政支出的合理与否,离不开审计的监督与守护;二要看到渐进式改革取得的成果。拿此次发布的审计报告来说,就出现了很多“首次”,如首次公开披露对中央直属机构的审计情况,审计署首次自揭“家丑”(今年6月份曾自我点名)。这些“首次”都是“审计风暴”升级的佐证。

面对“谁来审计审计署”的质疑,此次审

焦点新闻

□阿黄

砍麻将机

●新闻——

据《广州日报》报道,重庆彭水县政协主席在办公区搞起麻将活动室,政协的一位副主席三次汇报工作不成,无奈之下,当着打麻将者的面,挥斧将麻将机砍烂。

●观点——

这一斧砍下去,很多人叫好。副主席的行为固然有些过激,但想必那些打麻将者也不敢出声。明摆着的道理,工作之余消遣消遣也就罢了,办公的地方总得严肃点吧?这么简单的事如果都搞不明白,非得等到人家拿斧子砍了麻将机,也太没面子了吧?

预约不易

●新闻——

据《北京晚报》报道,自9月1日起,北京有46家三级医院开始落实预约挂号电话,但记者拨打一些医院的预约电话时发现,不是频繁占线,就是实为空号,还有个别医院的预约电话实为收费中介。

●观点——

这本是意料之中的事情。仅就占线一事来说,就让人觉得不奇怪。试想,在医疗资源仍然十分稀缺的当下,在专家号供不应求的情况下,预约挂号电话不占线才怪?至于实为空号和收费中介的问题,则不难解决。

结不起婚?

●新闻——

据《羊城晚报》报道,有网友把全国几大城市结婚的费用列出明细账,北京的结婚成本位居前列,买房、办婚礼等项目加起来,最少也要过百万元,网友惊呼:结不起婚了!

●观点——

并不是结不起婚,而是现在人们对生活的要求越来越高。即使在发达国家,好像也没听说刚毕业就能买得起一套商品房的。当然,我们有我们的国情。但如果把结不起婚,跟买不起商品房混在一起,这事就复杂了。若真是个婚礼,完全可以俭省由人,量入而出的。

10岁女孩李妍彦心中的英雄

本报记者 陈明

2009年8月21日至27日,中宣部组织“百个中央新闻单位名编辑、名记者江西老区行活动”,赴江西井冈山、瑞金体验生活。

按照行程,8月23日,全体编辑、记者向井冈山革命烈士陵园敬献花圈。

8时30分,全体人员分成十队在工作人员的引领下缓步进入陵园大厅,大厅的上方是

毛泽东题写的六个大字——“死难烈士万岁”,敬献的花圈由两名武警战士摆放在大厅中央,挽联是:“中央新闻单位百名编辑记者敬挽——革命先烈永垂不朽。”

礼毕之后,记者发现,两名武警战士正抬着另一个花圈缓步走上台阶,一个小女孩边走边整理着花圈上的挽带,后面跟随着她的父母。女孩叫李妍彦,今年10岁,父亲是江西省

鹰潭市某公安局的民警,母亲是乡镇干部,作为一项暑期活动,他们决定带孩子到井冈山看看。

参观时,李妍彦从讲解中了解到,红军在井冈山两年零四个月的武装斗争中,共牺牲4.8万名烈士,平均每天有60多名烈士献出生命,在4.8万名烈士中,有文字记载的1万多人,其余全是无名烈士。孩子对爸妈说:“我想去为这4.8万名烈士敬献花圈。”

10岁的李妍彦文静、羞涩,我们为地拍照或提问时,她总是拉着母亲的衣角躲在妈妈身后不予回答,当问到为烈士敬献花圈之后的想法时,孩子轻轻地说:“他们是我心中的英雄!”

据工作人员介绍,每天到烈士陵园祭奠、自费敬献花圈的人络绎不绝,挽联大多是“某某携全家”……

参观一个小时准备离去时,我发现这里的花圈已增至上百个,回头望去,远处仍然有一对对的武警战士向陵园缓步走来。

中央媒体编辑记者 江西老区行

当中度过的。2002年除夕之夜,晚上11点多钟,老干部刘波的大人突发心绞痛,电话打到保健科值班室,车子把病人拉到医院时,孟卫平已经在门口等候了,一直忙到夜里1点多钟,直到病人转危为安。

实际上,在自己家里,孟卫平也是个好妻子、好母亲,只是为了要让老干部和战士们过好年,她冷落了家人,远离了亲情。每到除夕之夜,孟卫平的丈夫、儿子都会来到医院,陪着孟卫平值上一会儿班。

2008年的除夕之夜,是孟卫平生命中最后一个春节。当时,她做完手术不久,周身插着管子,在病床上和亲人们过了一个团圆年。

今年的清明节,医院保健科的同事们,捧着全国妇联颁发的“巾帼文明岗”荣誉牌匾,来到孟卫平的墓地,大家念叨着:“孟主任,这份成绩凝聚着您的心血呀!”孟卫平常说,昨天的知识永远跟不上明天的需要;面对日新月异的技术,她在忙完科里的工作后,每天坚持读书两个小时,这已成为一种习惯。

在一般人看来,干部保健科是个冷门科室、边缘学科,很难出科研成果。孟卫平并不认可,她发动全科的同志筛选课题,以实际科研成果零的突破。一天,护士长向她介绍一篇关于老年人生活质量调查的文章,孟卫平看后,眼前一亮,这不就是我们在寻找的课题吗!

孟卫平设计一份有关饮食、生活、学习等100多个项目的调查量表,对驻福州地区10个干休所、1500名离退休老干部开展生活质量调查。只要有时间,她就到干休所,找老干部访谈,不论刮风下雨,从不停歇。

经过近一年的调查工作,孟卫平完成数据采集;而就课题研究来说,这只是前期的铺垫工作,重要的还是量化统计,总结归纳结论与对策。然而,这方面的工作涉及数据化等知识,孟卫平觉得吃力了。

这时,科里的一位老主任把福建医科大学的张教授介绍给孟卫平,孟卫平虚心求教,经过一年半时间,终于完成这个科研课题。2001年时,这项科研成果获得军队科技进步三等奖。

海南实施教育移民惠及民族地区学生

据新华社海口9月3日电(记者孙志平周正平)海南省在少数民族地区全面实施教育移民工程,今年秋季入学时将农村转移1.8万名学生到县市区就读,享受优质的教育资源。

用于接纳这些学生的10所思源实验学校目前全部竣工。记者在乐东思源实验学校了解到,学校占地131亩,教学楼、学生宿舍楼、食堂等校舍面积达15292.5平方米,办学规模为小学23个班,1009人,初中16个班,778人。“生源主要是贫困地区的少数民族学生。”乐东黎族自治县教育局副局长孙鸿霖说。

海南少数民族人口达147.18万人,占全省总人口的17.52%。教育移民工程是指将地处边远、贫困和生态保护区的义务教育阶段小学生整体迁移到条件较好的县市区或乡镇读书。

2006年8月,昌黎族自治县在黎族群众居住的王下乡首开海南教育移民先河。该县拿出200多万元,将王下乡271名初中生整体迁入昌江民族中学,实行寄宿制教育。学生在校期间,不交任何费用,每月

还享受财政发放的75元生活补贴。完成初中生教育移民工程后,2008年4月,昌江县将分散在王下乡5个教育点的113名小学生转移到乡中心小学学习。

昌江县通过教育移民集中办学的做法,改变了民族地区分散办学带来的教师队伍不稳、教学设施较差、教学质量不高等突出问题,产生了积极的示范效应。与其毗邻的白沙黎族自治县也将967名初中生搬迁到县城就读。

2008年,海南省将教育移民纳入《海南省2008至2012年重点民生项目发展规划》。当年7月,总投资2.1亿元的10所思源实验学校在陵水、保亭、乐东、白沙、琼中、昌江等6个民族自治县和五指山、东方、屯昌、定安等4个少数民族相对集中的市县级开工建设,总建筑面积13.77万平方米。这10所九年一贯制学校,今年秋季开学全部投入使用。

据介绍,到2012年,海南计划累计投入37437.5万元,新建、改扩建校舍26.57万平方米,使教育移民在校生规模达2.7万人。

祖国大家庭

乌鲁木齐大规模群众聚集事件总体趋于缓和

新华社乌鲁木齐9月3日电(记者徐军峰关倩倩)近日,乌鲁木齐市连续发生犯罪分子用针状物刺伤市民、制造恐怖氛围的案件,引起群众恐慌和愤慨。公安机关调警全力侦破,已抓获犯罪嫌疑人21名。其中,刑拘6人,批捕4人,但类似案件仍有发生。9月3日11

时许,部分市民开始在街头聚集,并演变为几万人人民广场、南湖广场、南门等游行。自治区党委、自治区人民政府高度重视,组织多方力量进行教育、引导,劝说群众通过合法途径表达诉求,自治区与乌鲁木齐市主要领导亲自与群众对话,目前总体事态正趋缓和。

了龙源口等战斗。

1930年1月,毛泽覃任红6军(后改称为红3军)政治部主任,曾代理军政治委员,与军长黄公略率领军在赣水两岸开展游击战争,巩固和扩大了赣西南革命根据地。同年10月红军攻下吉安后,任中共吉安县委书记,红军驻吉安办事处主任,曾以特派员身份协助红22军军长陈毅率部回师遂川,恢复了这一带的红色区域。1931年6月,任中共永(丰)吉(安)泰(和)特委书记,兼红军独立5师政治委员,在第三次反“围剿”作战中,与师长肖克指挥部队连续取得富田、老营盘等战斗的胜利。1932年,任中共苏区中央局秘书长。其间,与邓小平等一起,同党内“左”倾错误进行了坚决斗争,是著名的邓、毛、谢、古的重要成员。他参加了中央苏区历次反“围剿”作战。由于卓有战功,曾荣获二级红星奖章。

1934年10月,中央红军主力长征后,毛泽

覃奉命留在中央革命根据地坚持游击战争,任中共中央苏区分局委员、红军独立师师长,阅读军区司令员。在极端艰苦的条件下,他率部转战于闽赣边界的崇山峻岭,风餐露宿于山谷密林,不断寻找战机,打击敌人,有力地配合了中央红军主力部队的长征。1935年4月26日,毛泽覃率部在江西瑞金林山区被国民党军包围,他指挥部队与敌军展开激战,掩护部队和游击队员突围,不幸身负重伤,壮烈牺牲,时年29岁。

1984年8月,邓小平为瑞金毛泽覃烈士纪念馆题词:“毛泽覃同志纪念碑”。



毛泽覃



新华社北京9月3日电 毛泽覃,1905年9月生,湖南省湘潭县韶山冲人。幼时曾读过私塾,后就读于湘乡东山小学。1918年,随长兄毛泽东到长沙,进入湖南第一师范附属小学学习,同年参加新民学会。1921年7月,他加入中国社会主义青年团,1922年初,进入长沙协均中学读书,在毛泽东的指导下,他组织青年阅读进步书刊,发展和扩大青年团组织,不间断地把革命书刊和宣传品秘密分发给长沙各各行各业工会和学校。

1923年春,毛泽覃受中共湘区委员会派遣,赴咸宁水口山铅锌矿从事工人运动,任工人俱乐部教育股委员兼工人学校教员,同年10月,转入中国共产党。1924年春,他奉调回长沙,任社会主义青年团长沙地委书记职务。1925年秋,跟随毛泽东到广州从事革命活动,先后在黄埔军校政治部、中共广东区委、广东省农民协会和省港罢工委委员会工作。

1927年5月,毛泽覃从广州秘密转移到武汉,在国民革命军第4军政治部主任任,后随中国共产党人掌握的革命武装叶挺独立团开往江西,参加南昌起义,任起义军第11军25师政治部宣传科科长。起义部队南下后,他随朱德、陈毅所率部队转战粤赣湘边。同年冬,被派赴井冈山,联络毛泽东领导的秋收起义部队。

1928年初,毛泽覃在井冈山根据地随工农革命军参加攻打遂川县城的战斗,后奉命到宁冈大陇进行土地革命试点,在赤林乡建立起宁冈县第一个农村党支部,由他担任党支部书记。这个党支部在土地革命和巩固乡村政权的斗争中,成为井冈山根据地的一面红旗。同年3月中旬,他奉命率特务连前往湘南与朱德、陈毅所率湘南起义部队联络。4月,参加朱德、毛泽东领导的井冈山会师。5月,任中国工农红军第4军31团3营党代表,参加