

礼仪用语里的谦敬与温度

本报评论员 韩福超



“头次见面用久仰，很久不见说久违；认人不清用眼拙，向人表歉用失敬；请人批评说指教，求人原谅用包涵；请人帮忙说劳驾，请给方便说借光……”近日，一位网友总结了一系列“快要失传的中华礼仪用语”，经网络大V转发后，引发众多网友热烈讨论。有人表示，传统礼仪，没有敬烟陪酒，没有八面玲珑，传统礼仪用语之美，在于朴实无华中透着一腔真诚！也有网友表示，传统礼仪需要传承，也要顺应社会发展，重要的是保存礼貌的精神而非言语上的形式。（见1月7日《广州日报》）

“久仰”、“劳驾”、“包涵”等礼仪用语，与如今小学生课堂上的“请、对不起、谢谢”的礼貌教育大体相通，前者承载着更为丰富文雅的谦敬之意。有人因其重拾传统文化精华而大力点赞，有人因其带有较强的书面或文言色彩而感觉有些矫情。不难发现，大家热议“中华礼仪用语”本身，就是在重温中华传统礼仪，是对日常生活中日渐消弭的传统文化的怀念与推崇。

“失陪”、“留步”、“拜读”等礼仪用语，既能明白表意，又言简意赅，或体现尊重，或传递歉意，或表达景仰。人们常说“会说话，好办事”，这样的礼仪用语使听者心服气顺，从而提高沟通与办事效率，可以说是人际交流中的一条捷径。

当然，因对象、场合、情境的不同，礼仪用语使用的幅度和尺度也自然有所差异。比如，同样是询问年龄，小姑娘用“芳龄”，年长者用“贵庚”，小孩子则直接可以问“几岁了”；而面对他人的赞扬，如果与真实情况差不多，一句“谢谢”显然要比“过奖”来得自然真诚。无论选择怎样的词汇，只要依情因事做出恰当得体的表达，就不枉“礼仪”二字。

重提传统礼仪用语，也饱含着对唤醒传统文化的殷殷期待。近年来，从教师身着汉服上课，到学生集体举办成人礼，再到不久前火爆荧屏的汉字听写竞赛，一场汉字和国学热潮正如火如荼。而对传统礼仪用语的怀念与热议，可谓这股潮流之中的浪花。

随着时代变迁，一些传统敬语已濒临失传，但其包含的谦逊姿态，却不应随着词语本身的式微而消弭。今天，日渐加快的生活节奏，让越来越多的人处在焦虑、浮躁中——开车在路上发生轻微剐蹭，推开车门就破口大骂；遇到一点纠纷，不明就里便爆粗口……日常生活中，一些人丧失了基本的文明意识，动辄恶语相向，社会暴戾之气愈演愈烈。今天，倡导人际交往的谦逊心态与礼仪习惯，无疑有着积极的现实意义。

具体语言的表达形式可以与时俱进，但文明礼仪却永远不会过时。礼仪用语被热议和疯转的背后，折射出公众拯救“雅言”、回归礼仪文化的迫切心情，更体现着公众对良好社会风尚的向往。礼仪用语的使用，是提升国民文明素养的一个很好切口。期待更多人能读懂中华礼仪用语里的内涵与温度。



岁末年初，正是出版界盘点年度佳作的热闹时节。本周二，“新京报年度好书”揭晓，秦晖的《共同的底线》、柴静的《看见》、门罗的《逃离》、张锐的《只有医生知道》等毫无悬念地榜上有名，而《平如美棠》独占鳌头获评年度好书还是让我有些意外。

一本最初只是为了悼念亡妻，把夫妻二人经历用文字和图画记载下来，给儿女和孙辈看，在公共领域或学术领域没有非常重要的怀念之书，为何能独占鳌头？刹那间，我竟然曾浅薄地想，媒体莫不是因为效仿2013年的诺贝尔文学奖颁发给八十好几的作家门罗，而把年度好书的桂冠戴在80岁才学绘画、出书时已九十几的老人头上？

仔细拜读该书后，我从怀疑渐渐变成信服。书中的内容虽是人生经历的记述，但其中迸发出来的思想火花和智慧沉淀，还是值得人们思考，尤其对于婚姻家

庭体验不深的年轻人而言，实有引导人生的价值。

“我从来不欺负她，从来不对她讲什么谎话”。一句看似简单的语言，敢问世间人有多少能做到？说实话，人世间能做到一辈子相敬如宾的夫妻不多，而能做到从不欺负老婆，从来不对她说什么谎话的人更是凤毛麟角。写出来的文字浸润着心的温度，闪烁着岁月的光痕。相比那些结婚没几天就慷慨激昂“闪婚”的人，可谓微言大义。

“我的故事，就是这一段，人人都要经过这一番风雨。我就是这样走过来的，白居易写‘相思始觉海非深’……到了这个时候我才明白，海并不深，怀念一个人比海还要深。”这比海还要深的怀念体现在于夫妻日常生活柴米油盐的细微末节，也凝结于生离死别的决绝时分。“画美棠离开了人世，她脸颊上有一滴大泪珠”。那么一个瞬

间，我心里很难过，种种感情和经历都浮现眼前了。画完这些画，就像把人生重新过了一遍一样。”这种重新过了一遍人生般的怀念渗透着血的颜色，是生活的泪痕。

耄耋之年，做到了许多人做不到的饶平如自然不乏对生活的洞见，值得我们细细咀嚼。“世间之爱，多为相爱容易相处难，患难相守更不易”。“在爱情里面，在婚姻里面，你不要讲道理。如今的社会，很多人有理，却无情，很多悲剧就是这样出来的。你要有情，情字当头，才会天长地久。”我们常说人生如梦，梦可以长做，但人生的梦醒了，再有悔意也晚了。

数千年来，怀念之作无以计数。如“陌上花开”四字，文人墨客不知引用多少回，就像年轻人嘴里的“面朝大海春暖花开”一般。可“陌上花开”后面还有“缓缓归矣”五个字。那是当年越王钱穆思念回娘家的结发之妻，所写书信中的一句话，平实温

馨，风致别具。清代学者王士禛曾说：陌上花开，可缓缓归矣，二语艳称千古。

文字描写的人性深度，必然是作品的艺术高度。所以年度好书的颁奖词说：“《平如美棠》是一部怀念之作，其中有社会变迁的见证，有涤荡了痛苦的平和，更有相濡以沫数十年的爱情……”

也许，《平如美棠》颁奖词撰写者何怀宏的话道出了更多人的期待：“《平如美棠》是一本温暖的、柔软的书，我们不总是需要去呐喊，需要刻意去争取，有时候这种温暖的东西，能够击穿人们的心灵，反而会有更大的作用。祈愿书中的人生哲理能为和谐家庭、和谐社会增添色彩，传递出温暖人生的正能量。

刘建政

救助金“睡大觉”是谁的失职

□李英锋

1月7日，2014年江苏省民政工作会议在南京召开。江苏省民政厅厅长侯学元说，去年我们的儿童大病救助资金还有2000万元沉淀在账上，财政要收回，难道我们的钱多到用不完吗？事实上，有不少孩子还在等着救命钱，而有的县区却落实不下去。（见1月8日《现代快报》）

一方面，一些患病儿童看不起病，困难家庭四处借债，甚至求助媒体；另一方面，大量的儿童大病救助资金却在无所事事地睡大

觉。救助资金的供和需陷入了割裂状态，着实让人错愕、无奈。

据悉，江苏省从2010年就建立了全省统一的贫困家庭儿童重大疾病慈善救助制度，每年来自市县财政配套以及慈善募捐款、福利彩票公益金的救助资金都有数千万元。然而，从一开始，这笔钱就陷入了花不出去的“困境”中——2011年江苏省级儿童大病慈善救助共支出1752.2万元，仅占当年总资金额6000万元的29.2%。也就是说，救助金不是2013年才患上“瞌睡病”，而是已经睡了很多年。

堵点

据《新京报》报道，1月6日，北京市政府发布《北京市便民服务和应急抢险电话管理办法》，规定全市各级政府机关、国有企事业单位的热线电话、便民电话或应急抢险电话要保持畅通，电话无人接听或长时间占线、对待群众反映的问题推诿扯皮等，将责成整改，造成恶劣影响的将追究相关单位和人员的责任。

目前，各地各级政府公布了不少便民服务和应急电话，然而常有一些热线电话成为摆设，没有发挥应有的作用，影响了政府的形象。北京市的上述规定可谓疏通热线“堵点”之举，既有利于群众反映问题，也有利于监督政府的行政行为，希望北京市的规定能够真正落地，也希望更多地方的此类热线电话确实能畅通起来。

□赵春青/画 小郭/文



“朋友”很无辜

据《南方都市报》报道，近日，有网友称收到陕西榆林府谷县公安局武家庄派出所所长发来的短信“小心你的狗头被砍”。对此府谷县公安局回应称，一村民发短信谩骂派出所所长，所长的朋友用所长的手机回复了“小心你的狗头被砍”。

这样的回应让人哭笑不得。在舆论和公众的声讨下，“临时工”、“实习生”渐渐销声匿迹，今天却换成了“朋友”来当替罪羊。就算有的村民素质低，以不文明的方式与公职人员发生了冲突，公职人员也不该用更加粗暴的方式来反唇相讥。如果连这点儿肚量都没有，甚至以暴制暴，光嘴上说“欢迎公众监督”，又有谁信呢？

市长坐地铁

“你上班遇到市长了吗？”据《南方都市报》报道，近日，广州市民龙先生把偶遇市长的经历分享在微博上，即引来围观评论。去年《广州市环境空气重污染应急预案》通过后，市长明确表态，一旦实施环境应急，将坐地铁上班。1月7日上午，这位市长履行了承诺。

相信这一次市长的践行不是头脑发热，不是作秀炒作，而是以普通市民的身份为城市空气质量的改善尽一份力。说实在的，昔日这位市长高调宣布将坐地铁上班，多少让人有“雷声大、雨点小”的担忧和质疑，如今恪守诺言，也算不错。什么时候官员骑车、挤地铁上班这样接地气的事儿不再是新闻，官民的距离就更近了。

“110”很无奈

据《广州日报》报道，在全国第28个110日来临之际，记者走进广州110指挥中心发现，指挥中心1天接到约1.6万个电话，有求助、有咨询、有投诉、有无聊，还有恶搞，其中三四成的无效报警，让接警人员很是无奈。

求开门、求女友、玩电话……110已经到了承受不起的地步。有效报警中，对于那些因确实不了解110的受理范围导致的，要加强宣传教育，让人们知道110的救助范围。而对于无聊恶搞者，则应加大违规成本，让公共资源及时帮助那些真正需要帮助的人。



甘肃大幅提高省级劳模生活困难补助

(上接第1版)

省级劳模困难补助专项资金的大幅提高，意味着每位困难劳模将增加近万元的年收入，此项决定引发与会者的热烈反响。甘肃省人大常委会副主任、省总工会主席孙效东表示：“这项决定增添了我们全心全意服务职工、服务劳模、维护职工合法权益的信心和力量。各级工会组织要把工作自觉融入到省委省政府的重大决策部署上

来，把职工群众的智慧和力量凝聚起来，发挥工人阶级主力军作用，推动全省经济社会发展。”

联席会议上，甘肃省政府就省总工会提出的加强劳动定额管理、依法规范和管理劳务派遣、大力推进工资集体协商、扩大市县两级工会机关编制和加强基层工会内设机构建设等问题做了研究部署，要求省政府各有关部门要各负其责，与工会组织加强沟通协调，共同做好维护职工权益、解决职工困难等工作，切实帮助困难职工解决住房、医疗及子女就业就学等突出问题。



1月9日，在三亚市崖城镇农产品收购中心，瓜农苏福正在整理黄瓜。虽然这一季黄瓜丰收，然而收购价格却仅为每市斤0.2元左右。

受寒冷天气和台风影响，海南苦瓜、豆角等生产周期较长的农产品大幅减产，减产

模近7成。与此同时，由于北方大棚蔬菜供给充足，黄瓜等生产周期较短的蔬菜虽然大面积丰收却严重滞销，收购价格仅为去年同期的3成，黄瓜收购价格为每市斤0.2元左右。

新华社记者 魏骅 摄

“新疆铁路”官方微博助力春运

本报讯 (记者尹雪梅 通讯员王宇宇)1月8日，从陕西来疆务工的王先生返乡心切，“乌鲁木齐途经西安的列车有几趟？票价多少？”带着种种疑问，在工友的帮助下，老王用手机关注了“新疆铁路”官方微博，按照提示选择查询信息，很快得到了答复，心里有了谱。

近日，“新疆铁路”官方微博针对列车调整运行图时刻发生变化和新出台的春运铁

路运输方案，及时更新微信在线答复问题库，通过微信平台自动回复功能，为广大旅客提供列车时刻查询等多项互动查询服务，旅客在掌上随时随地了解铁路春运最新出行资讯信息。

“新疆铁路”还充分发挥微信平台信息推送作用，及时宣传展示春运车站服务风采，分析客流分布特点，为广大旅客避开高峰时段合理安排出行提供参考依据，及时解答微友提出的问题，为旅客提供权威、准确、及时的春运服务资讯。

的收费额在1197万元，2013年三季度主营业务营业利润率为49.8%；另外，深圳高速、山东高速、成渝高速等上市公司利润率大多在30%以上，这一利润率甚至超过金融、房地产业。

“高速公路上市公司的丰厚利润加上15年的收费，为建设单位还贷提供了重要保障。”中国消费者协会律师团团长邱宝昌表示，一些地方政府把高速公路的承包权、经营权转让给企业，增加收费年限，是为了保护地方政府和企业的既得利益，这样一来，等于企业与地方政府“合谋”，将高速公路当成了敛财工具。

十二届全国政协委员孙继业反映，一些地方“政府还贷公路”变身为“经营性公路”，收费期限随意提高，于是高速公路成了地方政府及相关部门的“提款机”。

延期收费行为，如何加以规范？

一项网络调查显示，95%的受访者感觉身边收费站很多，89%的受访者称高速收费成为出行严重负担。

据了解，长期以来，高速公路投资、建设、运营管理大多由当地交通部门“一肩担”，局

外人少有渠道获得相关信息并发表意见。面对公众质疑，当地政府常以贷款尚未还完、养护成本较高、存在拥堵隐患等予以回应，而对于成本、收费流向等信息并不公开。

有网友表示，“收了多少钱，是否还清贷款，都是一家人说了算。”

交通部明确提出，要落实国务院确定的降低流通费用的10项政策措施，完善公路通行费形成机制，制定收费标准。

法律专家指出，延期收费现象已经存在多年，说明这一公权力行使不受制约，高速公路收费期限如何予以规范，亟待上级部门加强监督。

据了解，正在修订的收费公路管理条例征求意见稿规定，收费站名称、收费标准、收费期限、通行费收入以及养护管理目标完成情况等信息，应当按规定向社会公布，接受社会监督。

中央财经大学民生经济研究中心主任李永壮认为，随着以往一些公路还贷年限的逐步到期，“公路姓公”是大势所趋。对高速公路的收费期限问题，最好的办法是牢守政策“红线”，不轻易开延长的“口子”。

(新华社北京1月9日电)

南昌“环卫外包”：一个谋求多赢的改革故事

(上接第1版)

洁亚公司负责人表示，他们将尊重一线环卫工人的意愿，尽可能安排他们离家就近工作。

这位负责人说，公司中标后一次性购置了三轮垃圾清运电动车20台、三轮人力保洁车200台，快速保洁车10台，环卫巡查电动两轮车20台，并购置了洗扫车、高压清洗车、洒水车、垃圾翻桶车等10大型机械车辆，在主次干道上新铺设了600个垃圾桶和600个环保果壳箱，并成立了7支专业清扫队伍，尤其是增加了全省首辆人行道扫地车，大型清扫车和中型垃圾翻桶车，环卫机械化作业力量明显提升。

东湖区原有的1200余名一线环卫工人中，有700余人自愿选择转入洁亚公司；200余人根据意愿，被安排转入社区保洁员，另有300余人则自谋职业。

在由政府“买断”的120余名“4050”人员中，有50余人转入洁亚公司，其余70余人转岗进入社区，仍享受政府给予的政策待遇。而原有的19个政府环卫单位的69名环卫干部，全部划归街办管理，没有核销一个编制。

据了解，东湖区实施环卫作业市场化后，环卫工人的工作待遇有一定幅度提高，月薪

由原来的每月1000元提高到每月1200元以上。

“公司每月为每个环卫工人付给1700元以上经费”的承诺，能否兑现仍有待观察。一位负责人告诉记者：“选择留下是为了生存，干一段时间再看。由政府管变为私人管后，我希望一线工人的待遇能得到提高，职工的合法权益能得到维护。”

对此，东湖区区政府有关负责人表示，改革伊始，区委区政府就制定了“两个确保”原则：确保环卫工人的利益不受侵犯，确保环卫工作业管理效益提升。在此原则下，政府重点围绕“如何针对环卫作业实际制定管理标准和制度、如何建设公正的管理考核队伍、如何逐步加大政府的投入并体现为实效”三个问题制定了改革方案。

目前，南昌市委市政府决定，今年起将在全市范围内推广这一做法。

对于这场刚刚起步的环卫作业市场化改革，江西省社会科学院的一位学者认为，现在政府抽身出来，由“管理者”、“运营者”变为“裁判员”，把更多的精力放在监管上了。这是对现有市容环卫体制进行改革的一种有益探索，在环卫领域理顺了政府与市场的关系。

(上接第1版)

而我国收费公路管理条例规定，政府还贷公路的收费期限，按照用收费偿还贷款、偿还有偿集资款的原则确定，最长不得超过15年。

据了解，当地部门给出的收费理由是一是贷款没还清，还有巨额的养护费；二是等待新政策，看国家是否有长期收费政策出台；三是个别路段免费会影响高速公路“整体性和完整性”，四是免费后不好管理。

近年来，任意设置高速公路收费期限的情况颇为多见。1987年开始收费的京石高速，收费年限到2029年，长达42年。而北京市审计局的一份报告显示，京石高速公路北京段，截至2004年12月已累计收费17亿多元，偿还贷款等款项后还剩余6亿元左右。

除此之外，首都机场高速、沪宁高速、沪杭高速等公路的收费期限均超过30年。

“最长不得超过15年”的规定没有任何前置条件，没有任何例外情形，“钱没还完，下面还有巨额养护费”，并不能成为延期收费的理由。未还清的贷款以及养护费应由政府财政埋单，这是公路的公益属性决定的，也是政府应当承担的责任。