

# 人与机器 谁冷漠?



舒年

三说没事,地面脏了再拖就可以,但农民工还是执意脱下了鞋子,觉得自己鞋上有泥。

从照片上看,农民工取款的地方是自助取款机。

几台自动存取款机,往往是当下许多地方银行营业网点的标配。除非开户办卡和挂

失,客户几乎不用到柜台上和人打交道。

技术进步,网络发达,机器给人带来了很多方便。

以前可不是这样。多年前毕业时,因为是经济类院校,所以去银行是首选,当然,银行招人也多。毕业生就业办公室里,拿着三方协议的人不外乎分为两种,一种是准备签银行的,另一种是准备和其他单位签约签银行的,甚至有放弃当公务员的。

“小舒同学,以后出来吃饭我们请你。”毕业散伙饭上,在一片西装革履中,我还真的有些不能适应。

不过真到了银行,大部分人做的其实是机械性的工作,接听电话,一遍一遍地推销信用卡,还有坐在玻璃后面,面对着一拨又一拨的客户。“每天就过得像‘植物人大战僵尸’里面的豌豆射手一样”。

“可是你不觉得你帮助很多人解决了问题吗?”同学聚会上我反问,大家大多摇了摇头。“有一个老人来柜台交水电费,经理不收,说必须去机器上交,老年人哪里会用机器。最后老人有些生气地说,如果你们把什么都推

有很多事情,再先进的机器,目前也是做不到的;有很多时候,让自己原本机械性的工作更热情,在完成本职工作后多给别人一些温暖,原本平淡的工作也就有了更多色彩。

给机器,还要你们做什么?”大家沉默。

过了两年,果然如这位老人所说,来柜台办业务的人越来越少,甚至维持这么多的人工网点都没有必要了。不少人不再每天像豌豆射手一样坐在柜台后面,而是背上了一年几百万甚至上千万元的理财销售任务,在把七大姑八大姨的电话打了一遍之后,一些人最终还是选择了离职。

如果人和机器一样冷漠,还要人做什么呢?

很多很多年前,大概还是在我出生之前,有一部香港电影很火,叫《巴士奇遇结良缘》。男主角最早是个巴士公司的拾杆人,后来改成电动杆,他就去卖票,真诚的服务给自己赢得了爱情的眷顾。后来巴士公司改成投币,售票员无事可做,他历经辛苦,考下了巴士驾照,变成了司机。

常说机器替代人,但是人有机器不具备的很多东西。人有学习能力,可以适应环境的变化,更重要的是,人是有情感的,会沟通的,能够真诚待人。

读研的时候,我每天都要坐一辆首班公交,有一个女司机,冬天里,她的车最暖和,夏天时,她的车最凉快。我问她为什么,她

说,过去自己是售票的,后来改刷卡后不得不学了开车,一个女同志学开大车不容易,所以很珍惜这份工作。

于是,这位女司机每天都会早到十分钟,发动车子打开空调,让上早班的乘客们冬暖夏凉,后来她评上了劳动模范。

我一直觉得,她当劳动模范当之无愧。早起十分钟看似很容易,但能想到这一点,做到这一点的,并不是易事,不信三九天你和被窝早告别十分钟试试?

有部描写未来的英剧叫《真实的人类》。片中有这样一个情节,机器人走进了千家万户,小孩子放弃了学习,反问家长,如果机器人已经能做到这些,我们还费劲干什么?

有很多事情,再先进的机器,目前也是做不到的;有很多时候,让自己原本机械性的工作更热情,在完成本职工作后多给别人一些温暖,原本平淡的工作也就有了更多色彩。

如同这则暖新闻里面的那位保安,如果他只是一直拖地而没有说那一句温暖的话,事情的结局,或许又会不一样。

那么,今天,你有没有带着笑脸,去面对工作,面对身边的人呢?



张金刚

小坐,“随便坐坐,稍坐片刻”,听来便格格外喜欢。清丽、舒缓、闲逸、素静,一切娴雅优美的语汇,皆可与之匹配得贴切、熨帖。的确,生活中,有些时光,真的就是用来小坐的。

小坐,常因茶而缘起。寻一间茶社,最好有僻静的小院,石板铺路、荷舞竹斜;有古朴的门窗,矮空花雕、推掩无声;有实木的桌凳,厚重光洁、简洁舒坦;有漂亮的茶具,精致端庄、儒雅文气;再配以书籍装点,古乐萦绕,茶点佐饮。这当是一人、两人、数人小坐的绝佳一隅,偷得浮生半日闲,在新茶、陈茶馨香弥漫间,与自己对语问心,与爱人相看不厌,与知己低语欢笑,不觉怠慢了时光,诗意了岁月。

那次闲游莲池书院,树荫播撒、荷池微漾,清清爽爽,潮润润;一曲悠远的琵琶声,穿越廊道,引我追随。但见假山石前,一古装打扮的女子,怀抱琵琶,倾首轻拨。想见,这女子定是胸有情愫,小坐在一段古韵之中,寻找自我。我亦感染其间,小坐在不远处的廊下,凉风习习听琵琶声,全心放空,恍如隔世。我俩不识,却同处小坐,不曾沟通,却因韵而合,这感觉甚是美妙。

常爱一人爬山,远足。累了,便随意小坐一会儿。爱小坐于山巅,看眼下群山莽莽,征服之感、登临之乐油然而生,任大汗淋漓,自畅然其中;此时,感于平日焦灼、芜杂,皆不过如山间浮云,心胸顿时开阔起来。爱小坐于路边树林,溪水淙淙、鸟鸣啾啾,车辆来往匆匆,

## 暑假进城的村童(组诗)

张大勇

### 进城了

把暑假与爷爷的嘱告  
井井有条地叠放到行囊中

一双成长的翅膀

漾动思念与炎热

妈妈的话语,是一节节  
不断缩短的里程

在邻居大哥哥的手机里

他和妈妈,时不时地

用方言,亲热与拥抱

城里的一座工棚  
接纳了他的一次迁徙  
也绽放了一回团圆  
里面挤满打工叔叔的汗味和欢语

他的碗里,堆满了高高的菜肴  
像是在过一个意外遭遇的节日

### 首夜记

城里的夜晚

没有乡下的大

到处是明亮的窟窿

也不黑,像假墨汁又兑了水  
也不静,像来路不明的大小怪鸟  
在开会

头一个晚上,他  
翻身覆去不能入睡  
原本大好的睡眠  
难道还留在老家的纱帐里

迷迷糊糊之中  
感觉到妈妈坐到床边  
有一两滴带着温度的水珠  
一下子,就注满了他  
浅浅的梦境

### 闲暇

坐在工棚门前,抬头看楼  
城市的楼真多,真高。高  
可是看不到上面雪白雪白的云朵  
在天桥上低头看路

车很多,像一条漂浮着红尾灯的河流  
想到老家河面上的鹅群  
他,慢慢地

闭上了一会儿眼睛

### 闲暇之二

一位背着画夹的城里男孩  
后背上沾满了他的目光  
从又一位城里女孩子邮裹的表情中  
他照到了自己的自卑与惶恐

足球场边,他远远地坐着  
看。与自己年纪相仿的孩子角逐  
他不想靠近  
生怕无端的一只脚

将他踢回到迢递的乡下

### 他的秘密

到爸爸的工地上  
参观。感觉在建的高架桥  
离太阳很近很近  
他的两只手忙不过来  
一只不停地擦拭脸上的汗水  
一只临时当做扇风的扇子

安全帽戴在头上  
他的心头,戴的是对爸爸  
和工地上其他爷爷叔叔  
满满的且有分量的爱怜

他再也不去工地上  
安全是他的借口  
真正的理由,他不想说破……

### 路也不会有用。



如果你只看合乎自己口味的书,那你永远只能知道你已经知道的事情。

赵春青 画

## 亲爱的雾霾君

欧阳

路也不会有用。

怪炒房、升官、吃肉的?为了欲望的满足,这些人追逐体现财富的物化象征:你有窝头人家必须是白面馍。据说这些人里面有不怕雾霾的,如房子大得5米床摆屋里都像是玩真的主人,人有空气过滤装备,出行防毒带甲的机器罩着,喝外国水不说,兴许就泡在塔希提用网络视频组织学习、指挥经营什么的。这样的荣光面子,是不是也有内心惬意(因为传说有钱,能干的神经更紧张)那是再论的了。

当然,这里还有另一层面问题。就算物质主义退到幕后,遇到管事人的喜欢精神桂冠,免不了会用通胀来谋取无利息财货,以修筑纪念碑之类。看官别想歪了,这里的关键问题当然不完全是用通货膨胀来收拾清心寡欲的诗人这么简单,而是带头大哥必须拉着沉迷精神幻觉不思进取的懒汉:要是您还不勤劳地多烤几串羊肉串以增加自己的财富,那不是影响自身吃喝的事件了,而是会给社会增加负担,末了不是还得靠炼焦煤、烧水泥的税款来救急不是?

可是,以数千年的文字叙说,富贵人家都是有道义的,不管是庙堂还是江湖,士绅财阀都是关心所处生活环境的,就算是面子吧,而官绅不像财主,即使收割了金钱把自己运到国外,也绝不会损毁自己领地的形象。

显然这有点冤枉人了,看来得归罪于那些土炉子黑脸折腾焦炭的,那些变废为宝、干劲像自家炉子冒黑烟一般直冲云天的人,虽然这些家伙好像都不是“有钱人”,还有就是那些拿经济、就业数据为职业生涯铺路的人,想挤进暂时还没有资格加入的富贵队伍没什么错,于

是就和“苦命”的雾霾制造大军成了一伙。

有点乱了,再穿插进环保意识、管理失当、令行不止什么的,更不知道该把谁揪出来问罪。

从个体或者次级群体的具体行为脱身出来,不是找寻罪人,而是形而上地审视一下生活理念,会有答案吗?

生活质量跃升的追求是共识,遗憾的是,所谓的“生活质量”缺乏普遍的价值认同。张三固然可以酸溜溜宣称一箪食一瓢饮,加上守陋室居陋室,打地铺酣睡等自慰理论,兴许还真有不错的心态,可隔壁老王未必同意。通常情况下,大多数人内心的生活品质只有显性的“服饰”才能表现出来,那些隐性的精神君子“毒性”远逊于看得见的雾霾硕果——物质财富。

按照米塞斯(Ludwig von Mises)的说法,人们总是做出自己觉得更有效用的选择。由此可以导出的结论(不只是推论)就很值得玩味:为了搬出杂乱拥挤的工棚,为了后代过上体面的生活、为了攀上金字塔之顶……短命一下是值得的,值得吗?

真相的说辞容易成为废话,就不说了。有时候我就想啊,雾霾这个东西就像亚威农的少女,明面上君子们都很鄙夷,可暗地里人心所欲完全不知道。

小坐,是生活的必需,也是必需的生活;虽透露着小资或文人的气质。故而,我突发奇想,开一家融合品茶、读书、听音乐、喝咖啡于一体的小店,将那次向一位书法家求的“品茗听琴”的条幅裱了挂上,营造一处静谧、素雅、舒适的所在,店名就唤作“小坐”。那时,欢迎有闲情逸致的朋友,一定抽空到“小坐”小坐小坐。

小坐,是查询过程中如有异议或疑问,可以拨打110电话,报警回执上的查询电话号码或者直接与办案单位、办案民警联系咨询。

西山分局局长朱显福表示:“知道群众可以查到办案状态,民警不敢怠慢,在回答报警人咨询办案进度时也会显得耐心些,也难找些理由忽悠市民。有着公开的监督,民警办案会更规范,服务也更细致。”小案往往涉及群众的切身利益,这些案子破得多,群众的满意度和安全感就高。尝到了甜头,大家也就更愿意为警方提供线索。

为了确保这一创新做法的落地,西山分局成立了由纪委、督察、政工、法制、指挥中心等业务部门为主的督导小组,让当事人对所涉警情有异议时能即时投诉。

下一步,西山警方还将为举报违法犯罪嫌疑的市民,开通以微信红包为载体的奖励方式,实现跨空间匿名奖励,保护举报人隐私的同时,鼓励人人参与举报违法犯罪嫌疑线索。

(黄榆)

## 人在他乡 打工文学概英(46)

新丝路长安杯大学生国际微电影节颁奖

599部。参赛作品来自北京、上海、香港、纽约等31个地区,涉及全球320多家高等院校。

经过初审、复审、提名评审及终审,本届大学生微电影节最终评选出224部获奖作品。

本届微电影节由中共陕西省委宣传部、中共陕西省委高教工委、陕西省新闻出版广电局、共青团陕西省委、西咸新区管委会、中国高等院校影视学会、中国国际影视文化交流促进会、西部电影集团有限公司共同举办,陕西西咸文化旅游产业集团有限公司承办。

以“微小制作、微小剧情、微小记录、微小投入”为特点的微电影,近年来受到社会大众、尤其是青年一代的喜爱。从2015年9月征片开始,截至2016年3月31日,组委会共征集作品2323部,比首届微电影节增加了

## 电能虽无形

## 服务有感知

国网淄博供电公司开展“卓越争先”十项主题劳动竞赛

程长,环节多后,马上就通过顶层设计,模板化推进,针对4大类38项业务逐项制定了标准,改串联为并联,将效率提高了25%。”国网淄博供电公司负责行风建设的纪委书记刘鹏龙说。

针对新上用户,他们实施“一证受理”,无论身份证、户口簿甚至驾驶证,都可即时受理用电申请。“一次性告知”则把上电所需要的各类材料全部汇总到一张单子一次告诉客户,不跑二趟腿。“普通居民客户新上电,我们全部做到了当天申请、当天受理、当天勘察现场,具备装表条件的,当天就能接线送电,不具备条件的,我们会立即启动解决预案,最晚不超过3天送电。”10月19日,在周村著名旅游景点“大街”上,该公司周村分中心服务人员刚刚现场为一

“当我们发现客户扩报装用电这一块流

家商户办理完了用电业务,当场开始施工。10月17日零时,在淄博市张店区寂静的城市街头上,出现了配电运检室检修人员的身影,这是他们为避免影响居民用电,对有缺陷的线路和设备实施的“零点检修”。“不停电就是最好的服务。”这句话在他们心中达成了共识。为此,该公司全面推进市县一体化带电作业,在六区三县组建了“一中心八站点”,建成了实训基地,保证了4大类33项带电作业都能干,凡是符合条件的一律纳入带电作业。2016年前9个月,该公司累计开展带电作业1.1万次,城乡供电可靠性居全省第一。

“电能虽无形,服务有感知。”国网淄博供电公司中心营业厅班长翟蕾说,“为了满足客户多样化用电需求,我们把工作压力都转移到内部,减少手续、压缩环节,研发新系统、使用新设备,最大限度地便民、为民、利民。”如今,他们研发使用的微信、网银、支付宝等缴费方式达到了15种,通过网络开始用电体验的客户越来越多。(张炳辉 韩德亮)

## 昆明西山警方推出微信公号手机可查询办案进程

10月27日笔者从昆明市公安局西山分局获悉,该局近来依托信息化手段,实现对接报案、受案立案进行全要素、全流程的网上记录,报警人只需关注“昆明西山110”微信公众号,输入报警三联单上的电子编码,即可实时查询自己所报案件的受理情况和办案进度,同时参与监督公安机关执法办案。

据了解,在西山区辖区报警求助的群众只要关注“昆明西山110”微信公众号,登录微公号、点击微服务菜单、选择案件告知选项、输入报警三联单号,完成4个步骤后,一份包含报案时间、接警单位、经办民警、咨询电话的电子单表格一目了然,并根据案件进展实时更新,让报警人第一时间知道案件立案

和处理情况。在此之前,市民报警后,如果要查询所报案(事)件的进展情况,只能以电话或亲自到办案单位查询。

此外,除了对已经立案、处理的案(事)件进展有实时追踪查询,微信公众号对于不予立案的情况,表单也会给予明确显示。

西山分局法制大队民警李建国介绍,

“市民到办案单位了解情况,办理相应案件的警察不一定在,而前值班的警察又往往不知情,这就很容易造成市民误解以及来回跑,浪费时间精力。”警方依托微信公众号开通的执法办案查询服务,能有效堵塞执法漏洞,杜绝有案不立、不破不立、立而不查等问题发生,最大限度