

# “星级服务”当有“星级品质”

李洪兴

随着物质日渐丰盈,人们对“质”的提升、对“好”的要求、对“美”的希冀,更加强烈。涵养诚恳的态度,拿出有力的举措,让消费者更安心、更舒心,才能最终收获信任、赢得市场。

品质。五星级酒店不菲的价格背后,竟然暗藏不为人所知的“卫生暗角”,令人难以接受。对于相关视频,有网友感慨:看第一个镜头,“惊呼”;看第二个镜头,“叹息”;看第三个镜头,“已然无语”。面对舆情,涉事酒店需要端正解决问题的态度、拿出消除隐患的决心、落实改进完善的举措,相关部门也应完善制度、强化监管、及时惩处,让违规者付出代价。

“杯子的秘密”,揭开了酒店行业“隐秘清洁”的一角,也促使人们聚焦并反思服务质量问题。酒店卫生频频出现隐患,原因何在?相关操作规范有据可循,为何流于形式?酒店星级意味着品质保障,如何强化评审和监管?面对种种问题,首先要有清晰的归因,不能将责任简单地推给个别工作人员,正如人们所呼吁的,真

正需要负起主体责任的是酒店, 否则换多少保洁人员也一样。

客途常思归家。从某种意义上说,酒店就是外出者的家。然而,一些失范操作、失责管理,让本应有的“宾至如归”打了折扣。事实上,如果对工作规范、操作流程缺少敬畏之心,再再细的规定都可能“徒有其表”;如果让规章制度停留于“制定与张贴”,而执行缺乏力度、管理缺乏精度,品质就难以保障;如果对“星级”仅仅一评了之,不动态跟踪、实时监管,违规者便会有恃无恐。正因此,从客房服务到酒店经营管理,从政府监管到媒体监督,每个环节都影响着消费者的信任,也都应担负起相应的责任。

服务业应以高质量为价值导向,不断提升品质标准。近年来,从酒店的“毛

## 拒绝“傲慢与偏见”式的凝视

郝思斯

无声”的方式,把启迪、传承、明礼、关爱、思念、睦邻、感恩、守望等中国人自古至今一以贯之的讲究、追求、倡导,刻印在筷子、瓷器、二十四节气、唐诗宋词、文房四宝、京剧、武术、盆景、团扇、旗袍、红灯笼、中国结等载体之上。这些千百年传承的理念,已浸润于每个国人心中,成为日用而不觉的价值观念,构成中国人的独特精神世界。

一双“筷子”引发“交锋”,是因为中国人太较真、容不下不同文化的差异吗?恰恰相反,自古以来,“止戈为武”“协和万邦”的和平思想,“与人为善”“己所不欲,勿施于人”的处世之道,“和为贵”“和而不同”的东方智慧,一直是中华民族处理对内对外关系的思想渊源。所以中国人说“物之不齐,物之情也”,我们坚信不同国家、民族的思想文化各有千秋,无论是筷子还是刀叉,长城还是卢浮宫,大雁塔还是金字塔,只有姹紫嫣红之洋容,而无

高低优劣之分。中国人还说“一花独放不是春,百花齐放春满园”,只有包容多元多样的文化,才能让世界更精彩,让不同国家求同存异、协同发展,最终实现“各美其美,美美与共”。

当今世界极具影响力的文学和文艺批评家、美国学者萨义德在其著作《东方学》中,提出了“凝视”这个词汇。曾几何时,西方是“凝视的主体”,东方是“被凝视的客体”。在后殖民主义时代,这种“凝视”在西方文化界被视为理所当然,“凝视的主体”以一种居高临下的优越姿态认为,东方什么样由他们来定义,东方人的观点无足轻重。在某品牌“起筷吃饭”宣传片及“始作俑者”后续言论中,这种“凝视”就表现得很露骨。只是,时移世易了,今日之中国,有表达、定义“中华文化”的自信,不会听凭对中国的“傲慢与偏见”成为强加于人的新标签。

文化的优秀、国家的强大、人民的力

量,就是我们文化自信的强大底气。看历史——中国有五千年的文化积淀、传承、创新、发展,无论是小小的一双筷子还是独具一格的中式建筑,或是中华民族世世代代在生产生活中形成和传承的世界观、人生观、价值观、审美观等,中华文化和东方智慧跨越时空、超越国度,富有永恒魅力;看现实——经过 40 年的改革开放,中国在与世界各国的交流融通中,不仅分享了全球化带来的发展成果,更增进了国家与国家、人民与人民之间的友谊,今天的中国正以更加开放的襟怀拥抱世界,因为“中国发展离不开世界,世界发展也需要中国”。

人类社会的进步史,就是一部相互尊重、同舟共济的发展史。如果故步自封、夜郎自大,还是习惯戴着有色眼镜去“凝视”别国,就跟不上时代潮流,就会与人类命运共同体的世界大势脱节,终将沦为茕茕孑立形影相吊的“孤独者”。②12

(原载《人民日报》)

## 为家暴“叫好”,当止

晨曦

何被打”。这种观念给人传递一个错误的潜台词,就是:“是不是被家暴者有什么不好? 如果有理由,家暴是可以的”。

正是在这种观念下,导致为家暴“叫好”的现象频发。千年来,我国存在的封建夫权和男尊女卑的思想是这种错误观念存在的历史原因。封建夫权统治和男尊女卑的思想至今仍影响着一些人特别是男性的行为, 传统观念将打骂妻子视为丈夫的权利和正当行为。因此,一旦认为妻子的行为有不妥之处, 男性殴打妻子的行为就似乎变得“理直气壮”了,甚至会觉得某些人的“拍手称快”。

殊不知,这种观念本身,就是封建社会的糟粕,是对女性的歧视,是与现代法律背道而驰的。如今的文明社会、法治国家,绝不允许家暴行为“横行霸道”。为家暴“叫好”的行为,更应及时叫停。如果碰上家暴,寻求法律途径是明智的选择,只有这样才能让家暴停止。如果对家暴一味的容忍和放纵, 只会换来“愈演愈烈”的后果,最终酿成家庭悲剧,甚至影响社会和谐稳定。②12

书籍种类很丰富,不仅能看,扫描二维码还可以用手机听书;将喜欢的书收藏,离开后仍然可以在手机上继续听书……青海西宁市城北区的社会组织党群服务中心开办了青海首家有声图书馆,全天候免费向市民开放。“一本实体书+一个二维码”的方式方便了不识字读者,更提升了阅读兴趣。这正是:

能看又能听,好书扫码领。  
知识长翅膀,学海任君行。

魏寅 图 实思 文

## 随感

汉代名臣汲黯, 因其为官敢于直谏,故号称“汲直”。汲黯为人刚正、清廉自守、爱民如子,汲黯死后,百姓感其恩德,将其安葬,并将墓旁一里的杨宪镇改名为汲冢镇,今天的河南省郸城县汲冢镇即境内有汲黯墓而得名。

汉武帝时,汲黯新任淮阳太守,当地豪绅们都备厚礼登门拜望。汲黯得知后,亲自写了一首拒贿诗并以榜文张示,诗曰:“太守府门朝南开,无理有钱莫进来。自知之明听劝导,行贿赂是小人才。”拒

●●●●●



## 由汲黯的“拒贿诗”说开去

史学杰

贿诗贴出后,大街小巷议论纷纷,心怀鬼胎之徒吃了“闭门羹”,望而却步,而平民百姓都夸汲黯是个难得的清官。

这首诗是自警,是自律,是自省,同时,也是对行贿人的善意奉劝,更是对一代名臣——汲黯一生清正廉洁的真实写照。

翻开历史的画卷,我们不难看出,凡是清正廉洁、务实为民的清官廉吏,总是受到百姓的崇敬与爱戴,他们的形象深入人心,他们的故事广为传颂。

明朝的开国皇帝朱元璋就曾给他的手下人算过一笔账:老老实实地当官,守着自己的俸禄过日子,就好像守着“一口

井”,井水虽不满,但可天天汲取,用之不尽。假如心生贪念,守着自己的“井水”还不满足,偏要惦记着“河”里的,甚至“江”里的,“海”里的水,一旦东窗事发,不仅“河”里、“江”里的水不保,就连自己那口井的“井水”也难保。由此可见,无论历史如何变迁,时代怎么发展,廉洁永远是时代的需要,纵观古今中外形形色色的贪官污吏,他们都有一个共同的弱点,那就是守不住自己的那口“井”。这些人贪得无厌、欲壑难填,总是嫌自己的“井水”不满。那么,怎样才能守住自己的那口“井”呢? 其实答案很简单,就是要像汲黯那

●●●●●

# 思考

# 高层次人才优先就诊真的合适吗

熊志

平时我们在医院就医时,会看到“老年人优先”“军人优先”的字样,但西安一家医院贴出了“高层次人才优先就诊”的告示。高层次人才可以拿着医院的小绿卡,免费挂号,优先就诊,优先取药,享受一条龙的门诊服务。医院工作人员表示,这是当地有关部门出台的高层次人才服务中的一项配套措施,医院只是照章行事。

该措施引发了不小的争议。在不少网友看来,医疗服务不应当划分三六九等,此举有违“生命面前、人人平等”原则。

其实,为高层次人才开辟绿色通道,西安并不是个案。不久前,沈阳因为“高层次人才优先就诊”的告示同样引发过舆论风波。此外,长沙、郑州等地,都曾推出过类似政策,比如去年8月发布的《长沙市高层次人才医疗保健实施办法(试行)》还提到,人才本人及直系亲属的就诊或住院服务,都能享受“定点医院保健专干负责预约和安排”的VIP服务。

这些推出高层次人才优先就诊政策的城市,正是过去一年“抢人大战”投入很大的地区。作为一种配套福利,在医疗资源上适当倾斜,优先保障高层次人才的就医权利,也算是二线城市为数不多的竞争筹码,所以政策出台的 logic 可以理解。

但是,与优先落户或者购房、租房补贴不同的是,医疗资源本身的公益性更强,需求刚性也更大。尤其是公立医院,扮演着兜底救济的角色。对那些无法享受特权的普通劳动者来说,没有优先落户的渠道,可以办居住证作为替代选项,但生病一定得就医,重大病种还不能去小医院。以优先就诊作为“抢人大战”的筹码,真的合适吗?

民营医院提供VIP服务无可厚非,但公立医院享受着财政拨款补贴,对于服务对象理当力保公平。当然,这种公平并不是一刀切,比如考虑到老人对医疗资源需求的紧急性,很多地方都有60岁或者65岁以上老人优先就诊的政策。

如此灵活变通,正是基于对弱势群体的关照考虑。高层次人才,不管是支付能力,还是人脉资源,都更占优势,在看病就医上选择的余地更大。优先就诊的锦上添花举措,反而会伤害那些看病难的普通人。那些从周边农村专程赶过去的患者,他们好不容易才能排上号,如果看到高层次人才优先就诊的告示,会作何感想?

目前医疗资源的整体供给,本身是相当紧缺的。比如此次推出人才就医绿色通道的西安,此前当地媒体报道“看病难”时提到,大医院总是人满为患,“排队三小时,就诊两分钟”的“快餐式”就医体验,极易激化医患纠纷。在此前提之下,医院更应该保证医疗资源配置的公平底线,照顾那些看病难的市民的心理感受。

2015年,国务院办公厅曾下达《关于城市公立医院综合改革试点的指导意见》,明确要求增强公立医院的公益性。所谓公益性,除了不可过分追逐利润之外,还要兼顾社会公平,保障弱势群体的利益。

值得一提的是,以上意见还要求,推进管办分开,合理界定政府、公立医院、社会、患者的责权利关系。既然要管办分开,就该保障医院自主运营的空间,免除不必要的行政干预,而非只能“照章办事”。将医院捆绑到“抢人大战”的决策机制中,赋予过多的政策使命,既有违背医院公益属性定位的嫌疑,也不利于医疗体制去行政化的改革。②12

## 为城市“啄木鸟”点赞

宋海转

近日,“啄木鸟”一词在朋友圈火了起来。为有效引导市民的微信“发声筒”“麦克风”走向规范化,合上市委、市政府的节拍,周口报业传媒集团借鉴外地经验,成立了城市啄木鸟志愿者公益组织,选取一批热心市民像啄木鸟一样,去发现并且帮助清除城市发展中的蛀虫,以主人翁的姿态,积极参与到城市建设中。

9月下旬起,《周口日报》、《周口晚报》、报业新媒体平台连续发布周口市啄木鸟志愿者招募启事,目前报名人数已达400多人,正在陆续进行会员审核工作。我们应该为这样踊跃报名的城市“啄木鸟”点赞。

开展“五城联创”工作,实施百城建设提质工程,各级各部门承担着重要的责任,付出了艰辛的努力。但量大面广的城市管理总有盲区,分散各处随时出现的不文明行为总有政府部门鞭长莫及的地方。对这些管理盲

区,“啄木鸟”志愿者将会起到很好的补充作用。他们将延伸城市管理工作的触角,也让文明的火种在这座城市的角角落落得以传递,并引领着更多的市民参与到“啄木鸟”行动中来,成为城市文明精神的大众传播力量。

我们为“啄木鸟”点赞,是为了唤醒更多的“啄木鸟”。面对城市管理中的薄弱环节和市民中的不文明行为,我们在享受城市建设发展果实的同时,更需要从一个城市建设的围观者变身为参与者,变身为推动城市文明进步的“啄木鸟”。如果在不文明现象面前,我们多一点批评的勇气,各种不文明现象必然会少一点;如果我们的队伍再壮大一些,不文明的人就会少一些,文明的人就会再多一些。

城市建设,关乎城市的发展,也关乎我们的未来。为了让周口更美好,让我们行动起来,从当“啄木鸟”开始! ②12

## 奇葩“土规定”该入土了

段相宇

近日,河北一银行职工“违规怀孕”不流产被处分的消息引发舆论热议,在当地工会部门及时介入下,相关制度已被叫停。

国有国法,家有家规。建章立制是现代社会组织进行科学、规范管理的重要手段,各单位根据实际情况出台内部管理制度或“个性化”的规定来保障自身正常运转,这本无可厚非。但是,制定规则不能随心所欲、恣情恣理,不违背国家法律法规、不触碰社会公序良俗——这是不可逾越的底线。

纵观那些“霸王条款”式的单位内部管理规定,“一律”是其中的高频词。简单粗暴的“一刀切”,暴露了管理的情性、粗放甚至是不人性化。这也反映出,决策层在出台相关制度前,既没有深入研究国家法律法规、了解业内通行做法,也没有认真考虑职工需求、倾听职工意见建议,而是脑袋一热、大腿一拍,就炮制出一纸规定。独断专行、闭门造车、天马行空的结果,往往就是“太奇葩了”。

### 欢迎来论

各位读者,本版的《新论》《热议》《辣说》《思考》《随感》《声音》等栏目长期征稿,欢迎踊跃来稿,请勿一稿多投。

来稿请寄:zkrbwjf@126.com zkrb1234@126.com 电话:15890541222 13525731576

●●●●●