

从春节三次“遇堵”看“治堵”

过去总把某些“拥堵”归因于中国人喜欢“抢”，是公民道德素质问题，今年

春节期间，笔者在旅游中好几次“遇堵”，但感觉单纯把“拥堵”看成是由公民素质低下导致的，恐怕并不利于问题的解决。

第一次“遇堵”，是在一处名为世界文化遗产的乡村景区换乘车站。笔者看到，这是一条断头路，路的终点有很大一块空地，车辆得在此调头，有车再接人去下一个景点。

记者好不容易看到一位胸前别着牌子的景区工作人员，得知新到的人要去空地排队上车。

问题就出在这里。一辆公交车开到空地上，打开门下了一拨客人，排在最后的十来个壮小伙就先上了等车的车子，这下排在队伍前面的人们不答应了，让他们下车，但他们不理睬。车门开着，更多原本排在队尾的人干脆挤了上去。而前面的一群人愤怒地堵在车前，用手把车窗和挡风玻璃拍得“啪啪”响。

司机吓住了，干脆把车停了下来。这条狭窄的路上瞬间就堵上了，谁都不肯罢休。新来的空车也被堵在路上，几百号人就这么耗了1个多小时……

后来，新来的六七辆空车被堵在路上，排队的人、堵车的人一看，发现空车上都有座位，这才“呼啦”一下散开，各自挤上了空车，全顺当了。

从经济学角度讲，增加供给，才是缓解紧缺型矛盾的最佳方案，所谓文明、秩序，在某些人多嘴杂的场合，就显得有些软弱无力。

当然，也要充分看到文明素质存在的问题，对于一些素质低的人，必须要有相应的教育和惩戒，管理不能缺位。这一点在第二次“遇堵”时就明显体现了出来。

第二次“遇堵”，是在景点返回大门口游客中心的路上。这个景点在山区，离景区大门有十多公里的狭窄山路，仅有两车道。

在进景区时，广播里反复播放“景区不许私家车进入，游客统一乘坐免费接驳车”。笔者是自驾游，在买门票的时候虽然被旁边的村民拉到一边，说“给100块钱，就放你的车开进去”，但笔

者想了想还是抵住了“诱惑”，乖乖多花了几十元买景区公交票，结果进了景区才发现，私家车把路全给堵上了。

按照原计划，笔者在这个景区的时间是2小时，然后打算去另一个景区。可当天在该景点游览时间不足1小时，中间步行、等车却花了2小时。最郁闷的是，在12公里长的出景区路上又堵了2小时，到大门口已是晚上8点。

第二次“遇堵”，显然是有人破坏了游戏规则。无论是游客自驾车贪图方便，还是景区保安贪图小利私自放行，貌似各得其利，其实损害的是所有人的利益。每个自驾车多交的钱都是冤枉钱，而景区管理的失误，让不少游客赌咒发誓，回去再也不推荐朋友来这里玩……

“双输”的结果表明，采取严格统一的市场监管，是维护每一个市场主体利益的最佳办法。

第三次“遇堵”是在归途乘坐高铁。虽然是电子自动检票进站台，笔者在许多城市感到很方便，但这次又给堵上了。

离高铁开车还有15分钟时开始检票，原本散落在候车厅各处的人“哗啦”一下全部挤在了3个检票口，笔者老老实实排队，直到最后1分钟，工作人员才临时打开了一个进站口放人进站台，票也不用检了，笔者用百米冲刺的速度上了高铁，看后面仿佛还有一些跑不快的老人和孩子，也不知道他们有没有赶上高铁……

从管理学角度来看，这就是风险预期管理不到位。车站应该知道人多，就该多开几个站口检票，或者多组织点人维持秩序，或者再提前一点检票。

春节期间三次“遇堵”，当然存在公民道德下滑、文明素质不高的因素，但也不可全部归因于此。因为，大部分“遇堵”更像是人的本能：都想更快、更方便，只是这个本能恰恰导致了每个人都变得更慢、更混乱。因此，作为管理者，要了解人的本能，及时加以疏导和加强管理。

笔者想，对于如何“治堵”，是不是应该多运用一些经济学、管理学知识，告诉人们该怎么办，而少站在道德高处对人们说三道四？

(据新华网)



春节过后 4S店保养高峰将持续两周

记者日前从京城多家4S店了解到，由于春节期间很多车主开车出行，再加上一场突然来临的大雪，所以长假刚一结束，车主都习惯性地将车辆开进4S店进行检查和保养，导致各大4S店的车间门口等待维修、保养的车辆排起了长龙。

此外，记者了解到，最近一段时间上门保养服务开始流行。有别于传统的去汽修厂、4S店保养车辆，上门保养打破了地域和时间的限制，在公司、居住小区、停车场就可以进行保养。但一汽-大众捷亚泰店技术总监陈刚表示，短时间内，上门保养还不能分流4S店的业务。“上门保养服务目前更多地专注于轻度保养，适合那些有车库、私家场地条件允许上门作业的人群。由于受限于场地、工具等原因，车辆的全面检查仍需要车主开车到4S店。”陈刚说。

陈刚还提醒，对同一品牌的不同4S店来说，无论是工时费、配件、价格折扣基本都一致，所以，车主们在进行保养时，无需局限在其购车的4S店内。一般来说，新建4S店维修车辆较少，车主可考虑选择。

采访中，多家4S店的维修总监表示，春节后是汽车保养和维修的高峰期。今年春节期间

间，全国各地都下了雪，这导致剐蹭等小事故频发，所以，今年的业务量猛增，超过了五成。“节后保养车辆没必要凑热闹，很多车辆在春节前做过保养，如果春节期间没有出现异常情况，节后可等待一段时间后再到4S店检测。”一家上海大众4S店的维修总监提醒说。一般情况下，假期结束两周后，这种情况会逐渐缓解。

“本来一个小时就能完成的保养和检测，现在却需要等待四五个小时。”车主李先生表示，本想趁假期刚刚结束给车辆做次检修，不料4S店里排起了长龙，平时一小时搞定的检修却耗费了他整整一个下午。

记者在采访中了解到，随着春节长假的结束，探亲访友的私家车主陆续返回京城。由于春节期间私家车的使用频率高，路途中的小摩擦也频繁出现，节后各品牌4S店对车辆的全方位检测也出现了扎堆的现象。

虽然每家4S店都是一片忙碌景象，但据了解，进店车辆中有大毛病的不多，更换机油、机滤、刹车片等一些基本保养的最常见。有的车辆就是来做个“体检”，什么毛病都没有。“我的车没什么毛病，就是检测一下，放心。”一

名正在排队等待检测的车主告诉记者，他春节期间开车回老家了，一个春节下来跑了2000多公里。

“由于节后保养车辆比平常要多，车主最好先与4S店预约，这样不仅节省时间，而且不会耽误车主用车。同时，有些品牌4S店推出了预约优惠的活动，车主还可以享受更多的折扣。”上述维修总监建议。

“其实，稍微懂一点车辆使用知识的车主也可自己先给车辆做一次检测。”一家一汽-大众4S店的技术总监表示，节后的汽车检测一般都比较简单，主要是做好车辆的“清洗、检查和添加”等即可。首先给车辆做一次彻底清洗，清洗完后再检查车身和底盘，看是否被剐蹭过；长途行驶之后，机油、冷却液等的损耗较大，因此要及时补充。“做好这几项，如果车辆没有明显的异常情况，车主可以不去4S店。”一位专家说，这些工作其实车主自己就可以做，有不明白的地方，可以电话咨询4S店的技术人员。

(据《北京商报》)

