

# 服务态度标准谁定



■侯江

媒体报道，日前，国家卫生计生委、国家中医药管理局发布关于进一步深化优质护理、改善护理服务的通知，要求持续改善护理服务态度，杜绝态度不热情、解释没耐心、服务不到位等现象。通知要求到 2015 年底，全国三级医院的各个病房都要开展优质护理服务；二级医院中，开展优质护理服务占 60%病房的地市级医院的比例不低于 80%，县级医院不低于 40%。同时，有条件的医院要积极在门(急)诊、手术室等非住院部门开展优质护理服务。

医疗主管部门出台此类文件，老百姓自然是欣喜的。但欣喜之余，估计大多数人都会对诸如“优质护理服务”之类的专业词汇感到陌生。还好，网上一搜，详细规则映入眼帘。

但同时，也有疑惑涌上心头。那就是，业务规范咱们清楚了，但是服务态度的标准又是怎么样的？看国家卫生计生委、国家中医药管理局的通知，只有一句话：杜绝态度不热情、解释没耐心、服务不到位等现象。杜绝二字好理解，就是坚决不能有的意思。但是，什么样的态度算热情的态度？什么样的解释是耐心的解释？什么样的服务称得上到位的服务？

一个规定好不好，落实情况得占上一多半的分数。想来，热情、耐心与到位的标准，都相当的模糊。俗话说十个手指还不一般齐，让所有患者都满意，不知有多少护士能有信心。先

不提那些丧心病狂的医闹，遇到不讲理的患者或家属，医护人员挨打者有之，被辱骂者有之，甚至有的人连生命都失去了！对这样的人，多好的服务态度算得上是优质的服务态度？当然，令患者心寒齿冷的护士也不罕见。指望这些人看到上级主管部门的通知以后突然良心发现，实在是不现实。

因此，护士们的服务态度是否“优质”，患者、护士，都不能单方面说了算。同一事件，立场不同，自然结论不同。所以，“优质护理服务”的标准有了，“优质护理服务态度”的量化标准也应该尽快制订。这个工作，应该由相关上级单位，在对患者和医护人员双方意见进行广泛征求和细致梳理之后尽快出台。没有量化标准，再严厉、再坚决的要求，在现实面前，也只能沦为空谈。



## 剩男硬娶

■文/大汗 图/春鸣

一男子在某婚恋机构征婚多次未果，一怒之下将该婚恋机构告上法庭，要求法院判定该婚恋机构行为为诈骗，一审判决后，男子不服又提起上诉，并另加条件要求法院判决中山市委机关某女公务员嫁给自己。记者从该市中级人民法院获悉，该案已于近日审判，市中级人民法院驳回该男子的上诉，维持原判。

面对这样的新闻，我彻底无语了，天下如此大，奇葩处处开。当然不是说，婚介所就不能告，某些婚介所存在一些不当的经营行为那肯定是有，问题是这位老哥竟然要法院判决某女子嫁给自己，这就太奇葩。都 21 世纪了，还有人有这样的奇思妙想，您是火星



来的吗？由此也就不难推想他为何多次征婚未果，又何以因此将婚介所告上法庭。

有时候，我们遇到不顺心的事，总

是喜欢找各种各样的原因，而很少从自身找原因，上面也就是个极端的例子罢了。圣人云：吾日三省吾身。能依圣人所言，便少荒唐之事。

## 气象局又被骂了



■马丹

某地天气预报的“昨天最高气温 24℃”最后却变成了 16.8℃，理想和现实间的 7℃差距，让早早穿上单薄春装的俏姑娘、俊小伙们在春雨中冷得直打哆嗦，感冒指数也是直线上升。于是，气象局又被骂了。

为什么说“又”？这年头，气象局被骂还真不是一天两天的事，报太热被骂过，报太冷被骂过，台风报了没来也被骂过。其实，这几年，气象服务越来越精细化、人性化，比如，去不同区有不同区域的分区预警，天冷天热有空

调指数，晒被子还有洗晒指数。各行各业和老百姓生活都离不开气象服务，对于“天气预报准确不准确”的骂声恰巧说明的是“爱之深责之切”的心情。

在美国宾夕法尼亚的小镇旁苏托尼，人们有用土拨鼠来预测春天何时到来的传统。这个传统已有 126 年历史。据说每年 2 月 2 日，土拨鼠都会出洞，如果天气晴朗，它会被自己影子吓回洞里继续冬眠，意味着春天要在 6 个星期后到来；反之，多云天气里，土拨鼠看不见影子不回洞里，表示寒冬即将结束。土拨鼠“报春”误差率高达六成，人们倒也不会责怪它，但科学不是“土拨鼠”，还是讲求严谨和准确的。在“十二五”规划中 48 小时内的天气预报准确率会提高至 90%，随着科技手段的进步，近几年上海的气象预报准确率确实有了提升。

但科学也允许存在误差。有时候，气象工作人员难免有点委屈：天气预报这种预测，总斗不过老天爷，尤其是在春天这种气温总是忽上忽下的季节。从科学角度来看，气温预报需要考考虑各类情况，一个初始条件的变化就会导致不同结果，如果有多个可能就是无数结果。一位资深气象人昨天说，预报员都知道每年 3、4 月总有个月，当某些变化不再似冬季而又不是渐进时就容易踩不着点。

这几年，公众和气象预报有了点“对立”情绪。老百姓一骂，“有关部门”就不敢吱声。其实，更透明的姿态或给个说法，或许会挽回一个更融洽的关系。就像年初时，美国纽约曾摆出大阵仗应对雪灾，但气象预报中汹涌的暴风雪并未如期而至，美国国家气象局主动为误报道了歉。

## 从马桶盖看“匠人精神”

■建中

春节期间，中国游客蜂拥到日本购买马桶盖，引发对中国制造的反思。不可否认，在国人逐渐富裕起来后，我国的制造业没有很好地满足人们对更高品质生活的需求，而日本产品非常人性化，精益求精，长于细节，正合我国消费者的胃口。

一个小小的马桶盖，能加温、能冲洗、能热风吹干；睡裤会留好换皮筋的口，换皮筋时无须剪开后再缝上；饮料瓶的标签留下虚线或在接缝处留下一个张开的小角，方便垃圾分类时撕下来……类似这些小细节可谓不胜枚举。

日本制造业的这些亮点背后并没有那么神秘。佳丽宝公司公关部的安东晴(华人)认为，成就“Made in Japan”这一品牌的理念、技术和做法并非高深莫测，而是极其朴素的。即：始终坚持的消费者立场，脚踏实地的调查和耐得住寂寞的钻研。

笔者曾参观过多家日本的制造工厂，对日本工人认真、细致的“匠人精神”深有感触，稍有瑕疵的商品，绝对无法下线。日本的普通学前和学校教育，不会教给学生任何具体的职业技能，但却非常注重培养孩子对技术钻研的兴趣。

技术一流的蓝领工人在社会中较高的地位是日本制造业强大的原因之一。在日本，蓝领工人甚至超过白领工人的收入，技术学校的毕业生就业率都在 98% 以上，远远超过大学生，这也使蓝领工人有着不断钻研的动力。拥有传统手工艺技术的非物质文化遗产人，不仅受到社会各界尊重，而且经常见诸媒体。

由文部科学大臣指定的“重要无形文化财”俗称“人间国宝”，会获得内阁大臣表彰和地方政府表彰，甚至被授勋，更是社会地位尊崇。日本富士电视台开设有著名的蓝领技术对抗节目《矛盾》，展示各种技术工人的精湛技艺，不仅展示了高超的技术实力，更延续了日本人代代流传的“匠人意识”。

和其他国家相比，日本或日本人看上去缺乏首创力，在创新上不占优势，但日本人擅长拿来主义。仔细观察，几乎所有的产品，等它拿到专利后，会在改良和细节上下功夫，以期在商场上战胜对手。实际上也是如此，很多时候日本都达到目的了。像酱油、拉面、围棋等，虽然发源于中国，却以日本产品及日语发音知名于欧美，这值得中国人反思。

日本人对于产品的较真还体现在对假冒伪劣产品的严格监督和严厉惩处上。一个企业一旦被发现制造假货、劣货，顿时会成为媒体报道的热门话题，企业形象会大打折扣，严重的甚至会身败名裂，破产关门。造假带来的严重后果，促使企业必须精益求精，严把质量关。

在我国国内，目前由于市场监管不严，劣币驱逐良币的现象不时发生。由华人创办的中国通讯社营业部长姜德春就指出，中国不是缺乏技术工人，也不是技不如人的问题，缺的是让这些人发挥聪明才智的机制。在经济、自由、公正竞争的机制下，只要消费者、政府及企业合力形成一种让假冒伪劣无处藏身的氛围，中国制造业的局面就会大为改观。

实际上，很多在日本销售的商品，甚至是被中国游客大为追捧的马桶盖，都是在中国生产的，但是由于按照日本标准和技术要求，质量依然是过硬的，被消费者慧眼识珠，不辞辛劳地从日本带回。这说明中国制造能力没有问题，只要具有“匠人意识”，善于从细处发现消费者需求，勤于钻研，完全可以开发和生产出更受欢迎、更合消费者口味的产品。