

# 高铁网上订餐需精准服务



■江德斌

中国铁路总公司宣布,7月17日起,铁路部门将在全国27个主要高铁客运站,推出动车组列车互联网订餐服务,为旅客提供更多品种、口味的餐食服务。旅客不仅可以订高铁盒饭,还可以订购社会品牌餐食。这也意味着中国铁路首次将餐饮服务大门向社会开放。

铁总推出“高铁网上订餐”服务符合市场化运营。从试点到正式运营,高铁网上订餐仅用了半年时间,效率也提高很多,其间还向媒体公开相关信息并听取了公众意见。这体现出铁总的认真态度,并非搞“花架子”。此次铁总在27个主要高铁客运站推出网上订餐服务,覆盖了大部分枢纽站点,可以满足相当一部分旅客的需求,如果服务效果理想,未来还可扩大网点至全国范围,从而促进铁路餐饮服务全面市场化。

此前高铁盒饭长期遭到旅客吐槽,大家众口一词批评高铁盒饭价高质次,存在品种少、垄断供应、招标不透明、低价盒饭藏起来等问题,这促使铁总下决心推出网上订餐服务。目前网络外卖在全国各地城市推广开来,消费者已经完全接受这项服

务,推广不存在障碍。高铁推出网上订餐服务,将网络外卖服务延伸到高铁站,旅客操作起来很简单,其中的挑战在于高铁系统的服务响应能力。

高铁网上订餐服务通过12306网站、手机APP等方式预订,乘客既可以订所乘列车餐车供应的餐食,也可预订沿途供餐站供应的社会品牌餐食。列车供应的餐食容易解决,重点是外卖服务需要保证准时、安全。在旅客预订外卖后,商家要按照时刻表,准时将外卖送到车站内。由于高铁停靠时间很短,加上安保检测问题,外人不得随意进入,如何顺利将外卖交到旅客手里才是最重要的一环。

从现实情况考虑,由外卖人员亲自送不妥当,手续太多,耽误时间,进出也不方便,应当由高铁站台和动车服务人员中转、交接,或者允许商家将供餐网点开在站台内以缩短供应链。这就涉及衔接问题,既要保证工作效率,又要确保饮食质量和安全。高铁系统应做好演练工作,并准备好应急措施以保障外卖服务质量。

推出高铁网上订餐服务不仅满足了旅客的饮食需求,实现餐饮供应多元化,还可通过市场竞争机制,倒逼供应商提高服务水平,改善餐饮整体服务质量。铁路网站本身就是一个巨大的流量平台,只是以前缺乏合理开发的意识和眼光,让旅客流量白白浪费掉。未来铁总就可汲取网上订餐服务的经验,逐步扩大经营品类,与更多优质商家合作,深度利用旅客数据信息,为其提供更多精准的服务。



## 政策切莫“翻烧饼”



■刘志强

“去年刚花了1000多万元,按照标准对厂里的燃煤锅炉进行了环保改造。今年省里又出了提高标准的新政策,2019年前这几台锅炉就得全部淘汰。”一位企业家向记者吐槽,突如其来的政策变动让企业很不适应。想到明年改造锅炉又得花上几千万元,设备停产还带来隐性损失,他就很头疼,“提高环保标准是应该的,但我们最怕的就是今天干的事情明天不一定算数。”

今天政策允许的,明天突然不允许了;今天符合标准的,明天又不符合标准了;今天扶持鼓励的,明天要打压限制;今天规划定在此处,明天又调整改到别处了……之前到企业调查时,反映最强烈的就是政策“翻烧饼”问题。

之所以反映强烈,盖因政策“翻烧饼”对企业经营的影响很大。一家原在甲市的企业曾因看中乙市“税收洼地”的优势,便将产能逐步转移过去。就在企业打算彻底“挪窝”之时,乙市所在的省政府下了公文,叫停了此前省内各市自定的税收优惠政策。站在政府一边,规范优惠事出有因、师出有名,但站在企业一边,则可能是巨大打击。

环保标准、用地规划、资金扶持……哪项都直接关联着企业的成本、利润、生存空间,调整哪项都会给企业带来很大影响——或要调整产品结构、技术路线、竞争策略,或要改造设备乃至重新引进,或要增减生产规模甚至搬迁重建。若政策过于频繁地调整,难免会让企业无所适从、看不清

方向,或者畏首畏尾、放不开手脚。

应当看到,制定产业政策,尤其是一些关键改革措施,决策难度和复杂程度的确不低——顾得了东可能就顾不上西,挑起一根针可能扯出千根线。这些年,随着市场经济意识和依法行政理念深入人心,各地各部门出台的政策在稳定度、连续性上总体好转。但是,问题解决得并不彻底,在一些行业、一些地方,依然是“拍脑袋”决策,“烧饼”还在翻。要提高政策稳定性,需要有关部门改进的地方还不少。

一来,政策出台要慎之又慎。

市场运行有其内在规律。使市场在资源配置中起决定性作用和更好发挥政府作用,就应当减少政府对微观经济活动的直接干预,把市场机制能有效调节的经济活动交给市场,政府管好该管的事。要知道,有些文件寥寥数笔,却牵扯数以千计、数以万计的企业;有些政策看似平淡,但可能深度影响到行业走势、区域发展。正因如此,决策者一定要对手中政策“武器”的威力有清醒的认识。

二来,政策设计要稳而又稳。

制定产业政策应当把握住两个方面:一要方向明确、主次分明、底线清晰,确定哪些部分确实不能有所通融、商量着来;另一方面,则要尽可能地把企业是否欢迎、能否承受作为重要参考,在政策可能影响到企业经营时,不要那么绝对,在政策确需调整时,给出过渡期。

还拿提高环保标准这事来说,改善环境是全民所盼,政府当然要坚定方向,但与此同时,也应给企业以清晰明确的预期、长远决策的依据。短期、中期、长期之内的环保控制标准是什么、设备具体要求有哪些,都需要政府向企业广而告之,负责任地打好“预防针”。

说实话,在这个不少人追求赚快钱的时代,坚持做实业的那些企业很不容易。为了打造更好的营商环境,各地真得重视企业呼声,少翻些“烧饼”!

## 放任的“危险”

近几年,小孩恶作剧随处可见,“熊孩子”的各种危险行为也频频见诸报端:在铁轨上放石子、损坏汽车、将其他小孩推下电梯……渐渐,人们发现,“熊孩子”并非只是“调皮捣蛋”那么简单,他们对公共秩序、他人财产,甚至生命安全的威胁一点不容小觑,管理好“熊孩子”成为社会新课题。

新华社发

## 活羊现宰当远离街道



■王松涛

入伏以来,越来越多的周口市民喜欢在晚上下班后约上几个好友,一起到大排档吃烧烤喝啤酒。然而,个别烧烤摊为了招揽顾客,竟然在路边现场宰羊。

笔者所住附近,有几家烧烤大排档。晚饭之后出门散步,经常看到一辆电动三轮车上站着待宰的羊,个别时候会遇到屠夫宰羊,碰见此景,笔者无法直视现场,只能匆匆走过。相比之前,烧烤摊浓烟熏眼,占道经营的现象通过治理得到了极大改观,无烟烧烤已经普及,烧烤摊位摆放也已规范,城市环境卫生成果有目共睹。但是,城市文明和谐也是我们生活开心的关键,当街屠宰

是极不文明的现象,这种血腥的画面使过往路人大多难以接受,流在地上的大摊血迹不仅是对环境的污染,也是对心灵的污染。

如个别烧烤摊主所言,之所以现场宰羊,是为了向食客证明羊肉不掺假,让食客吃个放心,确保吃到真羊肉。但是,烧烤摊主完全可以将宰杀好的羊挂在店内或摆在摊位上,由食客进行选取,以此确保羊肉的真材实料,并不是非要以当街宰杀这种残忍的方式来证明。而且,新鲜羊肉并不适合立即食用,经过一段时间的排酸,肉质的口感才能达到最佳效果。再说,活羊不一定就是健康羊,也有可能是病羊,当街宰杀的活羊是否经过相关部门的检疫也是未知数。因此,当街宰羊,更多的是烧烤摊吸引顾客的噱头。

当街宰羊这一现象让大部分市民难以接受,也有损周口城市形象,于情于理都不该出现在周口的街头。希望相关部门加以治理,杜绝这种不文明现象。