

换位思考,心平气和化解窘况

一些老年乘客来信讲述免费乘公交车的感受

多等一会分散上车

钱老伯和老伴经常乘 921 路公交车。一次,他俩在中山公园起点站上了车,见 26 个坐着的乘客,白发老人占了 17 座。沿途陆续有老年乘客上车,都只能站着。这样的场景,让他们从此改变了乘车习惯——看到始发站车上老年乘客比较多,就等下一辆车。“我们只是出去走走看看,没什么急事。车上老年人太多,会影响其他乘客和司售人员的收入。”让钱老伯欣慰的是,他的善解人意得到不少老人的理解,学他们样,等下一辆车。

70 岁以上老人免费乘坐公交车的政策深受欢迎,但也出现了一些令老年乘客不愉快的情况。在呼吁司售人员做好服务的同时,老年乘客如能换位思考,或许能获得一份好心情。近来,多位老年读者来信,谈了乘车感受。

良好心态愉快乘车

张浩明老先生谈了如何用良好心态化解免费乘车时碰到的尴尬。张老伯多次从杨浦区眉州路乘申川线去川沙。有一次,他赶到眉州路站是 6 时 50 分,上车已是 7 时零 5 分,犹豫是否该买票时,正好售票员走过来。他一边掏出红色社保卡一边问:超过免费乘

换位思考配合验证

李阿婆夫妇俩社保卡放在钱包里,上车后取卡比较费时,售票员总有点不耐烦;而验看照片,让他俩有一种不被信任的感觉,但再一想,售票员认真验看属于职责范围,乘客理应配合。于是,在售票员归还社保卡时,他们不忘说声“谢谢”。售票员原本有点绷紧的脸也露出了微笑。为了便于保管,又方便售票员验看,李阿婆专门做了一个社保卡挂袋。

换位思考,或许能在享受免费乘车的同时,享受好心情。老年乘客不妨试试。 本报记者 陈静芳

又有顾客被剪破耳朵

闯祸理发师没有上岗证书

编辑同志:

11 月 19 日晚,我与同事外出逛街,走到天钥桥路 905 号处看到有家“永琪美容美发”门店,便进去理发。不料理发师剪发时心不在焉,一刀将我左耳剪破,顿时鲜血直流,在龙华医院缝了 3 针。这家店理发师技术如此差劲,让人失望。

读者 陈先生

【调查附记】

接到投诉,记者与永琪美容美发公司联系。不知为何,公司人员给了一个天钥桥路 86 号的永琪店电话。接电话小姐听说剪破顾客耳朵之事,脱口便称“此事早已解决”。记者追问:“读者刚来投诉,你们何时解决的?”对方的解释让记者获悉,这家店以前也发生过剪破耳朵的事。

几经周折,记者总算找到 905 号永琪店的经理。经理承认确有此事,原因是理发师操作时有人叫他,一走神将顾客耳朵剪破。是他把顾客送到医院治疗。事发第二天,顾客到店交涉,店方赔偿了 2000 元。为了警示其他员工,店方已将闯祸的理发师除名。采访中记者了解到,肇事理发师没有上岗证书。

【记者手记】

今年 4 月 20 日,记者曾报道过“永琪”剪破一名 17 岁高中生耳朵之事。时隔半年,同样的事再次发生。从天钥桥路 86 号永琪店店员无意中透露的信息来看,剪破耳朵还不止这 2 次,而且都是无证上岗所致。一家颇有名气的连锁美发店,员工手艺如此糟糕,应该引起管理部门关注。国家对美容美发行业从业人员的资质早有规定,为何无证上岗现象还会如此严重?希望有关部门尽快制订处罚条例,一方面遏制违规,另一方面也能使顾客受伤害后得到合理赔偿。 本报记者 顾鹏程

您的声音我来倾听

热线电话:962288
传真电话:52921105
电子信件:qgb@wxjt.com.cn
来信地址:威海路755号
新民晚报群工部
邮政编码:200041

中国新闻名专栏

岂有此理



浪肯杯
小品文征文大赛

四斤苹果少八两

日前,彭浦新村一条马路旁,停着一辆装满苹果的卡车。摊主吆喝:“陕西红富士苹果 3 元 5 角 1 斤。”红扑扑的大苹果挺讨人喜欢,我就称了 4 斤,计价 14 元。因不放心,我去闻喜路上一家商店复秤,结果只有 3.2 斤,整整缺了 8 两。商店营业员说:“依碰到黑秤了。”我马上拎着苹果去理论,可摊主凶巴巴地死不认账,反而说我要赖,吃掉了一只,再与他搞不清爽,真把我气得发昏。

杨逸文

理发椅子分档次

前几天,妻子去一家新开的理发店,见有一只座位空着,便坐下等候。这时,走过来一名男服务员,用怪异的眼神将妻子上下打量了一番,随后问:“依做啥发型?”妻子说,我就剪剪头发。男服务员听后马上下了逐客令:“依让开,坐到其他位子去。”妻子问为什么,他回答:“这是星级座位,是新概念形象发型专座。”理发椅子还要分档次?妻子立即起身离店。

陆坚敏 文 孙绍波 图

776路终点站候车亭成了摆设

巴士新新公司要求车队规范停车

编辑同志:

776 路公交车延伸于联民路,可这个终点站没有候车亭。冬季来临,望有关方面早日建成候车亭,能让乘客躲避风雨。 读者 杜夏富

【调查附记】

接到来信,记者与 776 路公交车所属的巴士新新公司取得联系。对方的回答出人意料。公司朱先生说:“这个终点站肯定有候车亭,是玻璃钢的,还有栏杆,但没有候车椅。”记者与读者核对,杜先生坚持说:“我去过的,确实没看见候车亭呀!”

为了弄清真相,记者从 776 路中山公园起点站上车,坐了一个多小时,来到终点站。车子一个快速大调头,停在马路边。记者下

车没看见候车亭。

候车亭在哪里呢?记者左右观察,发现距终点站十几米处倒有一个。原来司机没在候车亭靠站。后来的几辆车也都停在远离候车亭的马路边,难怪乘客说没有候车亭。

记者走近候车亭,只见里面

停满了自行车,顶上的玻璃钢有 2 处损坏脱落,似乎这里已被废弃。

记者将以上情况告知巴士新新公司朱先生,他说:“按操作要求,应该停在港湾式的候车亭边,让乘客排队上车。我们会关照车队以后不要乱停车,也会尽快修复候车亭。” 本报记者 薛亚林



公交车进站远离候车亭
本报记者 薛亚林 摄

坐出租车何时不再闻烟味?

推广“无烟车”,除了乘客自觉,还需出台禁烟令

编辑同志:

我是大众出租车驾驶员。为迎接世博会,近日公司推出“无烟车”,倡导驾驶员和乘客不在车内吸烟,并张贴了禁烟标志。为此我戒了烟。可是在营运中,个别乘客我行我素,上车后照样“吞云吐雾”,弄得车内烟雾腾腾。我多次规劝,但效果不大,又不能拒载,毕竟现在生意难做。由于空调车厢空气流通不畅,烟味难消,影响后面上来的乘客,甚至

有人不愿乘坐。我们真诚希望广大乘客自觉配合,让全市出租车成为名副其实的“无烟车”。读者 黄寅仙

【调查附记】 仅靠乘车人自觉

据了解,大众出租汽车公司于今年 10 月 9 日率先在本市推行“无烟车”。经一个月实践,驾驶员普遍反映,乘客对出租车禁烟能理解和遵守。遇到乘客在车上吸烟,一告知

是“无烟车”,大多数会将烟掐灭,吸烟乘客较以前明显减少。

然而,如来信所反映,个别乘客仍我行我素,这就使驾驶员为难了。而本市出租车行业内,目前只有大众公司倡导“无烟车”,孤掌难鸣。因此,有些烟客并不把禁烟当一回事,效果也就有限。

盼望出台禁烟令

现行的《上海市出租汽车管理

·建议与呼声·

手机铃只响一下 别轻易回复电话

读者马蒋荣来信——

我的手机经常响一下,铃声就没了,有时一天好几次。起先我以为是平常联系的朋友或同事打的,立即回电。不料,每次都是陌生人,声称要提供发票、证件。私人侦探等乱七八糟的“服务”。我一听马上挂机,但已经用掉话费。这种骚扰电话实在可恨,一不小心就会上当。为此提醒广大读者,千万不要回复只响一下铃声的陌生电话!

西藏北路中兴路 歌摊吵闹扰四邻

读者刘祝捷来信——

西藏北路中兴路口有个中心花园,从一个月前起,每天晚上 7 时到 11 时,有人带着音响喇叭在这里开设露天卡拉 OK 摊,路人点唱一首歌,收取 2 元。我住的绿洲雅宾利紧贴花园,居民们被吵得无法入眠。希望有关部门管一管!

安远路常德路口 废物箱外扔垃圾

读者黄先生来信——

安远路常德路口有个废物箱,一年前成了路边一商店的“专用”垃圾箱。由于箱口比较小,商店员工为图方便,将大量垃圾扔在箱外,地面肮脏不堪。前段时间,环卫部门在此增设了一只垃圾箱,专供店家使用,但不到一天,又出现乱扔垃圾情况。

仁德路上搭帐篷 占道开店卖皮货

读者郑美耀来信——

逸仙路仁德路地铁站人流众多,交通繁忙。半个月前,有人在仁德路人行道上搭帐篷开商店,卖皮货及羊绒制品。帐篷将仅 3 米宽的人行道全部占领,迫使行人与机动车争道,埋下安全隐患,希望有关部门尽快取缔。

道路竣工半年多 为何不装照明灯

读者艾时明来电——

钦州北路桂林路已修好半年多,但照明路灯一直不见安装,给过往行人带来不便。盼供电部门尽快安装路灯,让夜归人放心通行。

民耀路有夜排档 堵路脏地应取缔

读者邵天骏来信——

每天傍晚,浦东民耀路人行道和非机动车道被大排档占据,行人和车辆难以通过,给交通安全带来隐患。而且,地上污水横流,肮脏不堪。建议有关方面加强管理,还道路本来功能。

条例》,要求客运服务驾驶员“衣着整洁,文明礼貌,不在车厢内吸烟”。对乘客在车厢内吸烟则未作禁止。让驾驶员劝阻乘客抽烟,严格讲是于法无据。不少驾驶员顾虑生意难做,也不愿招惹乘客不快。

出租车禁烟,有利乘客和驾驶员身心健康,是大势所趋。据了解,为创建“无烟奥运”,北京市出租车已明确:乘客和驾驶员都禁止在车内吸烟。随着世博日近,上海也应尽快颁布新规,全市出租车统一实施禁烟,让驾驶员可以理直气壮地告诉乘客:“阿拉车上不许吃香烟!”

实习生 周李娜 记者 方钟泽