

学习贯彻十八大
同心协力奔小康

首席记者 薛慧卿

13 年坚持公益调查,聆听 44 万公众意见,上海市质协用户评价中心探索“用第三方满意度”测评推动社会民生改善,以此打造一大批服务品牌,叫响“上海服务”。

“我是第三方测评机构”

开鲁路286弄4号,上海市质协用户评价中心访问员倪小拓正挨家挨户进行现场调查。当天发放的调查问卷是居民对杨浦区城市管理工作的满意度评价,小拓定下了1天收集55份调查问卷的目标。

“你好!我是第三方测评机构,能否请你……”每敲开一家门,小拓总是语速飞快地告知自己的来意,“怕对方没耐心急着关门。”日前,记

市民不满意 服务就要改

众口叫响“上海服务”

46万人次“跳车”集成图表

在市质协用户评价中心主任蒋曙东的桌上,一张图表吸引了记者的眼光。这是上海市出租汽车行业历年满意度测评结果:从 1999 年首次测评时满意度指数“80.08”到今年第三季度的“82.98”,这张曲线图上下波动,在 2003 年达到最高,起起伏伏折射出本市出租汽车行业 13 年的发展历程。“我们每个月要抽 3000 差,一个季度就有 9000 人次的乘车量,13 年就是 46 多万人次,”蒋曙东告诉记者,每次测评涉及 5 个板块 23 个细节的评价。测评员们要选择不同品牌的出租车乘坐,有时从一辆车“跳”上另一辆车,于是约定俗成把“打的”叫做“跳车”。 (下转 A2 版)

微评

打造上海服务品牌

康定

上海是座温馨的城市,之所以让人感到温馨,就在于上海各个服务窗口的服务质量,评价还是比较好的。上海质协用户评价中心 13 年坚持问卷调查,其基本观点是:市民不满意,服务就要改,显示出精益求精、不断改进的高标准,值得称赞。

如果按这个标准,上海各个服务窗口所提供的服务质量,还是大有改进的余地。比如,12 月 14 日本报评论版就刊登一篇言论,作者在一家银行办一笔业务,前后等待数小时,在柜台上只用去 3 分 24 秒,等得内急,银行的厕所也不许用,发了好一通牢骚。如果以“市民不满意,服务就要

改”的标准来衡量,银行的服务就大有改进的必要,排队长了,服务窗口能不能多开几个呢?为安全考虑,银行的厕所一般不对客户开放,但遇到客户内急,能否破个例?银行如此,其他老是让市民排队的地方,能不能想方设法以减少排队?

服务质量如何,关乎市民的生活品质,关乎城市的服务品牌,关乎上海的转型发展,这是件大事。像教育、医疗、商业、公用事业、客运、旅游、养老、家政、电商乃至食品安全衣食住行等各行各业各个窗口,都应该将服务质量放在第一位,群策群力,共同打造上海服务品牌。



法国蓬皮杜中心藏品今起与公众见面

今天上午,“电场:超越超现实”法国蓬皮杜中心藏品展正式对公众开放,成为上海当代艺术博物馆开馆后第一个国外邀请展,也是法国蓬皮杜中心第一次在中国内地展示其藏品。法国蓬皮杜中心是与卢浮宫博物馆、奥赛博物馆齐名的法国三大国立博物馆之一,藏有 6000 余位艺术家的近 8 万件作品,居世界现当代艺术品收藏前列,围绕超现实主义先锋派的藏品更是蓬皮杜馆藏的瑰宝之一。本次展出藏品共 100 余件,类型涉及绘画、雕塑、装置、影像、摄影、建筑模型和手稿。 本报记者 孙中钦 乐梦融 摄影报道

阴雨『连续剧』上演

下周初冷空气再袭申城

本报讯 (记者马丹)申城今天上午雨势颇猛,局部地区还响起了少有的冬雷。据上海中心气象台预报,阴雨“模式”要持续到下周中。

受暖湿气流影响,未来 3 到 5 天本市依旧多阴雨天气,明天阴到多云,18 日又将出现弱降水。冷空气也不甘示弱,正源源不断南下,气温将受到“打压”,17 日起最高气温将跌至 8℃~10℃左右,19 日最低气温只有 3℃。

最高气温从前天 17.5℃到昨天 8.1℃,这几天申城气温玩起“蹦极”,一夜间又从“小阳春”回到了冬天。市气象局首席服务官解释称,初冬季节,气温变化是家常便饭。“影响气温的因素很多。在秋冬季节,当冷空气南下影响时,一般会出现大风降温过程,如果水汽条件良好,还会出现降水。冷空气影响初期,有时候会因为身处暖气团中,降温并不明显,尤其是雨天云层厚,夜间辐射降温作用受到抑制,早晚温度降不下去,就会显得回暖明显。”

希拉里晕倒
导致脑震荡

>>>详见 A7 版·国际新闻

清晨撞花坛
法拉利毁容

>>>详见 A3 版·社会新闻

新华社东京今日电 日本第 46 届国会众议院选举今天开始进行投票,大选结果将决定是以民主党为主的政权继续执政,还是自民党夺回政权。

当地时间上午 7 时(北京时间上午 6 时),日本选民开始在全国各地约 4.9 万个投票站进行投票,投票截止时间为当晚 20 时(北京时间 19 时)。大选结果将于 17 日凌晨揭晓。

有 12 个政党和无党派人士共 1504 名候选人参加此次竞选,在主

日本众议院选举开始投票

自民党时隔 3 年多有望夺回政权

要政党中,民主党候选人 267 名,自民党候选人 338 名,“日本未来党”候选人 121 名,“日本维新会”候选人 172 名,他们将争夺小选区 300 个和比例代表选区 180 个议席。

日本媒体的民意调查结果显示,自民党在众议院选战中一直处于优势,有可能赢得众议院过半数议席,从而时隔 3 年多夺回政权。

日本众议院选举由小选区和比例代表选区两部分组成,小选区由选民直接对候选人投票,得票最多者当选;比例代表选区由选民对各政党投票,并根据得票数比例在政党间分配议席。

上月 16 日,日本众议院议长横路孝弘在众议院全体会议上宣读解散诏书,日本众议院宣告解散。随后,日本内阁会议决定于 12 月 4 日发布众议院选举公告,12 月 16 日举行投票。