

窗口服务行业,当以全心全意为客户服务为宗旨。工作时间应在“服务区”,擅自“断网掉线”是不允许的,是对客户合法权益的损害。服务也是一种商品,优质服务不能打折。服务上的瑕疵就是不合格的产品。服务不能“断网”,责任不能“掉线”。窗口单位当牢固树立服务意识,提升管理水平,不能为了自己“方便”而把困难和麻烦留给客户,这样的“官商”作风是万万要不得的。



看到一张珍贵的抓拍照片,是一位动物行为学家的杰作。乍一瞅好像是几根线条搭成的一个结构:两根细树枝宛如一个梯形两腰的延长线,树枝间拉起了一个X-图形,四个点扎在树枝上。仔细观察,很不简单。X-图形其实是五个小动物:四只红色的亚洲织蚁分别用几条腿抓住树枝,悬挂着自己的身体,另一头是它们的嘴,都在X的交叉点上咬住一只苍蝇。是蚂蚁和苍蝇在表演杂技吗?当然不是,是蚂蚁要整死苍蝇,将它“驷马分尸”,然后拖入洞穴去孝敬蚁后。紧张的场面是蚂蚁事先设下的陷阱导致的,这四只织蚁连咬带撕,还会不断将酸液注射到苍蝇体内,苍蝇便乖乖就范。

动物界生存竞争(亦称生存斗争)的规律通常是“大鱼吃小鱼,小鱼吃虾米”,但有时候这种斗争也会反其道而行之,这时的弱小者便大发其威而作为胜利者,因为小的比大的机灵狡猾;或者小的以“团队方式”进行战斗;或者小的伪装本领特别高强……

有一种蟹蜘蛛(外形颇像一只小蟹)堪称色彩变换大师,它可将自己身体的颜色变得和它所待的花朵颜色一样,以引诱蝴蝶前来采花粉,只要蝴蝶“登陆花朵”,便百分之百成为蟹蜘蛛的猎物——被毒咬一口而丧命。分泌毒液是某些蜘蛛自卫和捕食的手段,但有的蜘蛛既不结网,也不分泌毒液,比如有一种两栖蜘蛛,它们平时喜欢待在浮萍上或睡莲的叶片上。人们可以看到两栖蜘蛛会突然潜下水去,又立即回到睡莲叶片上——已经抓到了一条小鱼。通过颚的“咀嚼”和消化液帮助,小鱼很快变成粥样食物而被送入肚里。睡莲叶片是它们的重要隐蔽物。

螳螂通常以捕食昆虫为生,有一种欧洲螳螂却经常爱换口味——抓住壁虎大吃一顿。这种螳螂的镰刀状前足特别发达,内侧的锯齿也分外锋利,被夹住的壁虎往往无法动弹,任凭螳螂活剥、锯切……再大的个头也难以抵挡那么多的锯齿(口器也像锯齿那么厉害)。

埋伏、隐蔽、伪装,再加上进化赋予的优势,让小动物能在食物链上扮演一定的角色。然而大自然也注重平衡,今天活剥生吃了壁虎的螳螂,说不定明天就成了别的动物的牺牲品,这就是中国人所说“螳螂捕蝉,黄雀在后”的智慧语言。十九世纪的生物学家叔本华说过一句错误的话,他说,世上只有一种生物会撒谎,这就是人,其他动物都是真实和正直的。哲学家要干预动物学,从而得出错误的结论,这就是叔本华的悲哀。任何动物都要获得悍物,要逃避比自己强悍的物种,也就是说为了吃别的动物而不被别的动物所吃,必须有高超的伎俩。而随着进化的继续,伎俩也会越来越精巧。

电视剧《聪明小空空》就定位于打造中国版《聪明的一休》。全剧由12个故事构成,讲述一个聪明的小和尚空空与几个师兄弟一起,运用聪明才智帮助百姓,与各种恶势力进行斗争的故事。悬疑、推理、爱情、亲情、神秘、痴狂都在不同的故事中得以呈现。

难得遇上上部儿童题材电视剧。有报道称,《聪明小空空》开播以来,创造了不凡的收视效果。然而,我在看了几集以后,却没有产生预期的好感。

首先,过于突出小空空的能力,有明显拔高的痕迹。剧中的小空空,不仅经常给人断案,而且时不时以智者的姿态教导别人,让人觉得他不是一个单纯的小和尚,而是满腹经纶的老方丈。小空空终究是个孩子,再聪明,也不可能料事如神,出口成章,断起案或讲起道理来总比大人技高一筹吧?越是无所不能,越显得虚假。

比如,有一集讲一个改名换姓的县令不认穷父亲的故事。小空空来到县府,说县府有邪气,并用计在墙上显示“怨”和县令真实名字的字样,使得县令心里受惊,露出破绽……为什么能墙上显字呢?原来小空空先用蜡在墙上留下字痕,等陪县令到处察看,经过相关墙壁时,用点燃的蜡烛往墙上烤,之前的字痕经火烤后,便会清晰起来。作为一个小和尚,能有这么大的智慧和能耐吗?县令又能那么愚蠢、好骗吗?还有一次断案,小空空为了让真凶现形,便将一间屋子的墙壁涂上黑灰,

服务岂能轻易“断网掉线”

左崇年

同是这家邮局,一次我去取款,要了号等候,谁知加塞的客户直接去办理业务,营业员也不看号条。我与客户理论:“怎么不按号排队就加塞了呢,这样岂不是乱了套吗?”客户怒睁圆眼道:“邮局都不管,客户是胡来吗,这样的小小的失误,会给客户带来什么样的麻烦和后果可想而知。客户之间的矛盾就是邮局不按规定办事造成的。”

后听大堂经理说,他们四点多钟以后就要轧账,所以停止办理取款业务。我不解,上班时间哪有不办理业务的道理。规定“以我为中心”只方便自己,却苦了客户,这样的规定不是已损人了吗?

日前,到合肥潜山路邮政支局取款,下午三点多要去排队,好不容易轮到我,营业员告诉我:“今天到此为止,断网掉线,明天再来。”我纳闷不解。才下午四点多时间,每到下班时间怎么就停止营业了呢?我说,我大老远来取款,怎么断网掉线了呢?答曰:“北京来的也不行,这是我们的规矩!”

丢失的调羹

吴翼民

友人胡君十余年前开办了一家本地特色的小笼包子店,兼营三鲜馄饨。胡君开店,店不大,地段却颇不赖,店堂装潢布置得古色古香、整洁有序,最具特色的是其餐具,盛馄饨的碗和舀馄饨的调羹都是上好的瓷器器皿,吃客看着舒服,用着省心。不知什么时候,大多数点心店为了经久耐用,都选择起了不锈钢的器皿,手捧不上碗,嘴也贴不得调羹,烫人,远不若瓷器器皿来得柔和。有的点心店更有甚者,让吃客自己到灶台上端馄饨,那不锈钢的碗如何端得起来,即使后来有了托盘,也很难堪,那不锈钢的碗底会在盘上滑动,汤水就会泼出,弄得油腻邋遢。当然,不锈钢器皿最大的好处就是一劳永逸,敲不豁,跌不碎,节省了成本。我曾问过胡君,为什么花那么多投资去购置精瓷器皿,并且那玩意损耗可不小啊?胡君说,开店做生意,首先得取信取悦顾客,顾客来吃碗馄饨和小笼不只是填饱肚皮,小笼和馄饨质量好是首要的,环境、器皿和服务态度也得相应跟上,是一种综合的享受。他于是举当年乾隆到无锡惠山二泉品茗后留下的诗句“此日真成四美具”来例证,说是乾隆所说的“四美具”应是环境美、茶美、茶具美,还有茶食美。至于,精瓷器皿容易破碎,那也是正常的损耗,若碗和调羹有一点豁口,立即更换,绝不苟且,有了豁口就会滋生细菌,还会伤及吃客,再者,卖相也不好,让人有不洁和不吉的感觉。他说,从前辰光老一辈点心店的业主都有这样的规矩,不让豁口碗匙端上台面的,如若在过年吃团圆饭时,用了豁口碗,那是触霉头的。

胡君的馄饨店生意真是好,便在城里和邻近的城里开起了连锁店。最近,他在餐具上有了更大的递进,碗和调羹皆去瓷器厂定做,一只碗值25元,一把调羹价7元5角,属于豪华型啦。店堂和器皿豪华,馄饨和小笼包子却没有提价,所以一经开张,便吃客盈门。吃客莫不为这样豪华的器皿所赞叹。不过问题也来啦,这么好的器皿让人看着赏心悦目,就难免会有人“怦然心动”、有了顺手牵羊的不雅举止。碗的目标大,不能怀而携之,调羹体积小,正可嘴巴一抹,随手带走。胡君跟我说,几乎每天都会丢失好几把,有时甚而达十之二三。我不禁叹息世风日下,也为胡君的生

欧洲的9月,真是迷人的季节,今年我选择到克罗地亚去度假。克罗地亚有闻名世界的普利特维采湖区,那里不仅有茂密的森林、石灰岩山谷,还有16条相映媲美的湖泊,而湖水的颜色因受喀斯特地貌影响,由蔚蓝色到翠绿色。由浅灰色到深蓝色,水的深浅和水中矿物质比例的差异,以及阳光照耀下的不同角度,都让湖水变幻得绚丽灿烂至极,让人有赏心悦目、如入仙境之感。而去过九寨沟的朋友则不约而同惊叹:“欧洲原来也有九寨沟!”而且他们都说,在这里是更近距离地接触到了“九寨沟”。

当晚的伙食是不言而喻的。而我们下榻在湖区的JEZERO旅馆,虽是三星,但室内雅致,有一个木栅栏阳台,我站在阳台上放眼望去,几十棵有七八层楼高的松树巍然挺立,树林中有一条小路蜿蜒盘上,我猛吸一口气,空气也是甜甜的,真是天然氧吧!

我坐在阳台上,看苍穹中的紫色越来越深,天际终于变得墨黑,那高高的松树间出现了一弯月牙儿,好好好!我从来也未见过如此美丽的夜色,任温柔的凉风抚爱着我的心。

不知不觉间,月牙儿移走了。再一抬头,满天繁星

闪烁,我数了几遍,也数不过来,久居城市,好久不见有如此多的星星了,天空居然离我这么近!这个晚上,我在诗意的朦胧中睡去。翌日,要去另一个城市扎达尔看海,我用过早餐,赶紧提了旅行箱走出旅馆,巴士还未到,旅馆门口有一块布满小石子的园地,旅客老潘的夫人在寻觅美丽的小石子,那些小石子虽

远行中的小插曲

米舒

然比不上雨花石,但也很有特点,我弯下腰去也捡有好看花纹的圆石头……车子一到,我们各自捡了十几枚圆润的小石子上了车,那天去看海,收获不在看湖之下,姑且不说。那晚从扎达尔海边返回克罗地亚首都萨格勒布,当吃完晚餐,到旅馆停车时,已经8点多了。车门一开,大家依次取行李,所有行李取完,却不见我的旅行箱。

大家为我着急,导游与司机也傻眼了,问我是否把旅行箱交给司机了。我搔了搔头皮回答:“我有点老年痴呆症了,什么都记不得了。”导游安排好房间,打电话给我:“JEZERO旅馆大堂里有一只旅行箱。”

对照特征,可以确定是我的。但萨格勒布普利特维采湖边有138多公里,对方没有车,导游联系这边的司机后,为难地告诉我:“要取回这个箱子,得花400欧元。”

我的旅行箱是出发前买的,250元人民币,里面除了一些替换衣服,还有我在斯洛文尼亚与法兰克福买的一些小纪念品,大概总价值也就150欧元左右,但我不假思索地回答:“好的,请您麻烦司机去一次。”

翌日清晨,卢导为我拿来了失而复得的旅行箱,我给他400欧元。旅友中有人为我算账,还不如不要了。但我想:花400欧元买个教训也好,再说旧物品也是有感情的。人在旅行中,你会享受很多快乐,也会遇到不少意外,还有因疏忽导致的损失。

如果你掉落了一张信用卡、你丢了一个钱包,或者车子发生了意外,弄丢了护照,那不是更让人头疼吗?再说湖边那个旅馆,当场开价400欧元一晚,我也会住的,我已经享受过了。

这么一想,我依旧快乐,旅行箱失而复得,这只是我20年远行中的一个大堂里有一只旅行箱。”

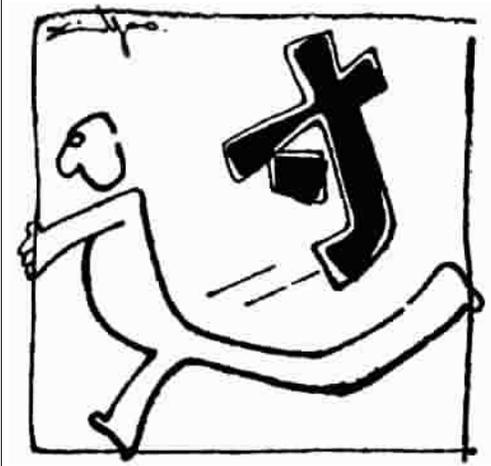
路边的“白莲花”

范国忠

秋深的午夜,我从常德路转向长寿路时,猛然瞥见拐角的柏油路面上开得十分灿烂的一簇白莲花。仔细看,原来是经“雕琢”的外黄内白柚子皮。我发现,创意来自一位卖柚子的30来岁外务工模样的男子,在他的自行车后座上支起的薄板上,放着许多金灿灿的柚子,此刻,他正在全神贯注地为一位顾客剥柚子皮。手持一把二三厘米宽的刀,娴熟地由上部朝下部划去,一道深深的刀痕出现后,让柚子在左手掌上跳转变换方位,再划。划了七八刀后,从柚子略尖的上部把皮慢慢地一条条掰开来……收好顾客的钱,他将柚子皮柔柔地向外侧下拉,然后将白色的一面朝上,弯腰轻轻地放在摊前的地上。那本是平常的柚子皮,顷刻变成了绽放的“白莲花”,惊艳在行人稀少的星夜里。

这又使我想起今年盛夏亲见的一件事:我住在高层楼房,对面是一个已经施工了二三年的地铁工地。一个热不可耐的下午,我从阳台上望去,起重机械吊放混凝土铸件,大型卡车来来往往……此时,工地上开出一辆重型卡车,倒下小山似的混凝土垃圾,中间夹杂着极少的钢筋。一会儿,一对看上去像外省来沪谋生的农民夫妻,拿着榔头、铁凿、钢钎,在混凝土垃圾中觅取钢筋。在一块有几根钢筋的混凝土前,夫妻俩合力锤敲凿击钎撬,十分费力地取那几根钢筋。不料妻子用力过大突然跌倒在地,夏日衣着轻薄,那有棱有角坚硬的混凝土扎疼了妻子的臀部,脸上顿时出现痛苦表情。丈夫马上放下榔头,小心翼翼地扶起妻子。片刻,夫妻俩又同心协力地凿取混凝土中的钢筋。经过大约两个小时的努力,他们得到了4根均一米不到的钢筋,放在动车的后座上,绝尘而去。

三百六十行里,未必有“混凝土中取钢筋”这一行。虽然不入行,在他们看来,这样的谋生方式,也没有什么不妥的。这些自谋营生群体,吃下的苦不比常人少,得到的未必比别人多,但他们不怨天不怨地,日作夜息,在艰苦的生活里,始终坚信明天会比今天好,使生活得以延续,应是快乐的。



智慧快餐 郑辛遥 凡事走在分寸之前,即为“过”。

样精美的调羹到哪里去,他想凑满十把一桌呢。胡君也居然没有因之生气,反而爽快答应再奉送九把,遂了他的心愿。我想,这位胡君可用《珍珠塔》一句唱词“点心之中有点心”来形容吧。

《聪明小空空》稍欠火候

涵今

然后将几名嫌疑人关进屋子里,说神仙会在凶手背上写字,出屋后谁背上有字,结果,真正的凶手为了避开背上留下字,偷偷地倚在墙上摩擦,这样一来,反而使得背上沾了黑灰,成为做贼心虚、不打自招的证据……这一断案方法,我们并不陌生,剧中显然是把别人的智慧“嫁接”到小空空身上的。

此外,潘长江作为著名笑星,能参加这部儿童剧的拍摄,很令人感动与期待。然而令人遗憾的是,所演角色竟然不是他的同期声,而是由别人后期配的音。没有了语言表达,只靠肢体动作,难道参与该剧拍摄,真的只想客串一下,却自己想拍儿童剧的愿望?

今宵灯谜

陈汉臣 派送给你们 (二字称谓)

昨日谜面:浪琴、梅花、劳力士……

(三字比赛统计用语)

谜底:排名表(注:别解为“排列著名的手表”)

七夕会

影音方圆

