

公共服务切忌玩“概念”

纪 玉

这两年,电话订票、网络订票等平台的推出,让很多旅客足不出户就能购票,免去了寒日排队之苦。铁路部门做出的努力,公众都看得到。然而,将科技手段引入购票过程,是否带来新的不公平,也是不能不面对的问题。比如说,在春运大潮中,农民工是主力军,他们有条件利用这些新的购票平台吗?目前,网络、电话订票的预售期是20天,代售点和车站售票窗口是18天,前者自然是优先考虑的对象。但农民工之中,有不少人不会上网、没有条件上网,也没有网络订票必需的网银,网络订票是“此路不通”。那么,电话订票呢?也不简单。按语音提示的各个步骤走一圈下来,碰上“系统性”,便不得不重走一圈,几圈走下来,还可

能“无票”。到头来,还得回到排队的老路上去;此时,票源已经被网络、电话提前挖去了好大一块;虽有团体票,要达到所设条件,也不容易……

不是要否定网络、电话订票的意义,而是说,引入新手段的目的,是提升购票服务的质量,不能顾此失彼,甚至造成新的不公平。否则,空有科技的外壳,却没有以人为本的内核,就成了玩“概念”。对此,公众是不会买账的。

其实,被“高科技”歧视的人,也不只是买火车票的农民工。网络发达,微博红火,利用新科技手段拓宽服务渠道,本是好事,一些部门、机构却空有“创新”的热情劲,缺少“念旧”的人情味,把一部分服务对象给丢下了。比如,现在有多少公共考试,只能

通过网银缴纳报名费?这到底是在为谁提供方便?一些工作方法看似陈旧,但只要服务对象还需要,就有它存在的价值。提供服务的人,要主动适应服务对象的需求,而不是相反。

以人为本,是要全面考虑服务对象的不同需求,踏踏实实地做好服务,不然的话,恐怕连“概念”都玩不好。网络、电话订票的种种弊病,早被人“吐槽”无数遍。类似的毛病,很多服务机构都有,只考虑工作便利和成本节约,而把麻烦留给“客户”,繁琐的电话语音提示,就是一例。在这方面,一些商业企业做得更具人性化,动力在于消费者会“用脚投票”。因此,提供改善服务的动力,是个关键。

(相关报道见 A7·春运直通车)



新民随笔

逃票与卖菜

吴 强

最近两则上海本地新闻对比起来读很有意思:

一条讲网上视频爆出上海地铁遭遇“疯狂逃票”,一分钟内有16个人钻过闸机,给人感觉是上海地铁逃票现象已经猖獗到无以复加;

另一条讲在试行无人售菜摊点近一个月后,蔬菜专业合作社又新开出3家,因为发现95%的顾客都很讲诚信,无人售菜点开得出、也开得下去。

如果要直接从一种现象就跳到一个结论的话,那么,根据前者,结论自然是上海人,或者在上海的人,非常缺乏诚信,地铁票价也就几元的事情,还要这样逃;而根据后者,结论正相反,你看,无人售卖蔬菜,并未一抢而空,以至于合作社满怀信心要再开3家——这世界上从来只有买错的,没有卖错的——上海人的诚信好得很,不是一般的好,是非常好。

然而,这样匆忙得出的结论真的可靠么?为什么同样是几元钱,却反映出截然不同的诚信状况?问题提得再明确一些:上海人,真的有那么诚信、或者说那么不诚信么?因为两者不可能同时为真,这只能说明一个事实,那就是两件事情恐怕都具有一定意义,但又都不具有本质性的意义。

逃票肯定是不法行为,给运营企业带来票款损失,应该予以打击,这是其一定的意义所在;但记者采访大部分乘客的感受表明,相对于逃票行为,更困扰乘客的是正常持票进站的客流就已经对地铁运营造成巨大的压力。因此,一个视频呈现的内容又不那么具有本质性意义;

无人蔬菜售卖表明大部分买菜市民能够经得起“考验”,相比较那种公共绿地的盆花一夜之间不翼而飞的现象,令人欣喜,这是其一定的意义所在;但毕竟时间还太短,只有一个月,点还太少,加上新开的也只有5个,因此,这一现象也不那么具有本质性意义。

毫无疑问,不管是好事还是坏事,即便并不具代表性,也值得在一开始就予以分别对待:对好事,哪怕只是在起步阶段,也应该充分喝彩、鼓励、支持,时间长了,积小善而为大善;对坏事,自然也不能因为困难重重就放弃杜绝与打击。

两则新闻告诉我们:对社会诚信度,既不能过分乐观,也无需过分悲观;诚信像罗马城一样,并非一天建成,而正来自一点一滴的“扬善弃恶”。

新民新语

“线”代人

马 丹

昨夜入梦,梦不香甜。梦中的自己变成人偶,被无数充电线纠缠住动弹不得。醒来一身冷汗,抬眼望去找出“罪魁祸首”——床边的桌上放着的一堆周末大扫除整理出的各式充电线,有手机的,有相机的,有平板电脑的,以移动设备为主,其中光手机充电线就10根有余。冷汗尚在,无奈感却油生:现代人竟离不了这些线,只能变成“线”代人。

每天,家里人出门总不忘相互提醒带好手机和平板电脑的充电线、耳机线。令人苦恼的是,这些线却很少通用,而且产品一旦升级换代,线又变了。为了减少“线”的困扰,不得不又去购置了各种蓝牙耳机设备。于是,家里的科技产品日渐增多,搞得人有些晕头转向。

昨夜一梦,却敲醒梦中人。无论是“有线”,还是“无线”,困扰的根源并非是“线”,而是“线”代人不愿意在已经密密编织的网络生活中主动“离线”。即使在工作之余,互联网、智能手机、便携式电脑也占据了很大一部分的私人生活,人类正在变成屏幕的“奴隶”。据国际电信联盟最新消息,在我们生活的这个星球上,平均每百人中就有86人拥有手机,全球手机用户达到60亿,仅中国就有近10亿。特别是智能手机问世以来,很多人更是机不离手。去年2月,国内一家媒体曾发布了一份有2000人参与的调查报告,14%的被调查者连上厕所也不忘“抓紧时间”发短信或刷新微博。细想之下,自己确实也过着“被屏幕绑架”的生活:上下班途中一路把玩着手机;回到家也是捧着平板电脑;朋友间吃饭聊天,有时更像是手机和手机的聚会……

“线”代人最大的担心是“离线”后就和生活圈子脱节,但保持“在线”真的会给生活带来很大差别么?其实不然,很多时候为了处理大量的重复信息,往往耗去了过多精力。去年长途旅行期间,我曾享受过一段“离线”生活,不用盯着屏幕顿觉眼神清亮了,而不用频繁刷微博或邮箱,点击阅读消除未读信息,人也变得不那么焦虑了。旅行回来,和同事朋友一交谈,“不在线”期间的大事都没错过。但重新“在线”却令我差点忘记了这段生活的美妙。

或许,人就应该偶尔“离线”,去找寻“线外”的那片广阔空间。

转作风一定要让群众眼见为实

新民网论

媒体披露,上海市已为干部落实转作风订出了30条实施办法和24条规则。市委领导在几天前审议相关规定时强调说,各项规定一旦公布,必须严格执行,解决实际问题,主动接受监督,以作风正党风,以优良党风带动政风,真正取信于民。

信任是人与人之间最宝贵的东西。要改善在群众心目中的形象,首

先就要把身子转过来,直面群众,把公务活动尽可能公开、透明,让老百姓亲眼看看自己的作风有没有真的转变。

3000多年前的古巴比伦人把新订的法规划在玄武岩上,供城里的贵族、平民、奴隶比对。如今有了互联网,不用这么麻烦,鼠标一点,就可以把转作风规定的落实情况公布出来。这样,老百姓就能一一比对,监督起干部言行来也有更明白的标尺。比如,转变会议作风,不妨让公众从政府公开信息

里看到要开什么会、在哪开、开多长时间,让老百姓议论这个该不该开,会议地点选得合适不合适。

今年元旦起,温州市对公务员因公出国全程公示,所有公务出国计划一律在外网公示,在政府内网还须公示具体出国人员、花费、学习心得等细项。如果出国信息能如此公开,甚至进一步扩大公开程度和范围,那肯定会让老百姓实实在在感受到转作风的落实。(新民网评论员,网址www.xinmin.cn)



自由谭

在1月9日《文艺报》上,有一篇青年评论家李东华谈去年中国儿童文学现状的长文,其中专门有一段是评拙著《儿童文学思辨录》的,这使我有了一点感动,也颇觉温暖。并不是因为听到好话,而是此书中恰好收有一篇拙文,主要就是批评东华的。她非但没生气,还对这书予以相当高的评价。于是想到几年前,我也曾点名批评部元宝教授的文章,他同样不生气,反而更增进了彼此的友谊,去年他在《读书》杂志撰文评价拙著《今文渊源》,也让我甚觉感动。《今文渊源》中有一章在发表前曾向他请教,他指出一处引文错误,使我避免了一次硬伤。这些事,都使我愈益相信,朋友之间的批评驳难,乃至在报刊媒体上公开论争,实在是正常不过的事。有不同意见不说,保持一

种表面的“今天天气哈哈”,这才是虚伪的,令人难受的。

朋友之道,诚如《论语·季氏》中说,在于“友直,友谅,友多闻”;而其反面,孔子说是“友便辟,友善柔,友便佞”,也就是与那种喜欢装腔作势、察颜观色、花言巧语的人交友(“便”钱穆作“偏”字解,亦即喜好、偏重之意),交上这种朋友,结果必然“损矣”。曾有人说,相互间的批评是不道德的(至少不合职业道德),他从不做这种事。那是他自己说了错话,受到同行的批评后,既无勇气认错,又不敢平等讨论,于是自作聪明,用这种“以德代理”的方式应对,似乎自己在道德上居了更高层次,“理屈”就可不必“词穷”。其实公开

讨论问题,交换不同见解,这有什么“道德问题”?这道德是伪道德,只用以掩饰狼狈而已。相反,如不是平等探讨,而是打小报告,构陷罪名,扣帽子打棍子,依仗权势压人,一如“文革”中常见的那样,那才是不道德。“文革”中有些爱打小报告、一心往上爬的人,你要他在正常场合表达意见,他会摇头摆手,一副谦谦君子状;可一旦机会来了,在批判会上,跳得最高,无端捕风捉影、罗织罪名的,恰恰就是这种人。这就是孔子说的“辟”“善柔”和“佞”,这才是道德有问题。

还有一种人,在背后构陷罪名,杀你一刀,却还要说出很多理由,显得自己很委屈,很无辜,自己所作所为都是

“为你好”,即使这一刀杀错了,你也应该认,不仅要认,还要感激,不然就太不识好人心了……每看到这种喋喋不休,心里真是厌烦透了。鲁迅在《华盖集·夏三虫》中云:“跳蚤的来吮血,虽然可恶,而一声不响地就是一口,何等直截爽快。蚊子便不然了,一针叮进皮肤,自然还可以算得有点彻底的,但尚未叮之前,要哼哼地发一篇大议论,却使人觉得讨厌。如果所哼的是在说明人血应该给它充饥的理由,那可更其讨厌了……”小时候读这段话,不明白为什么这么说,以为世上不大会又有叮人又爱哼哼者,几经世事,才发现这种人真有,且今后仍会有。于是警戒自己:万勿认此种人为同道!

批评之道,朋友之道

刘绪源