

# 为最差正名,不如退而织补好服务的网

□高路

不久前,国外一个名为The Guide to Sleeping in Airports(以下简称GSA)的旅游网站发布了全球机场评比结果,白云机场上榜亚洲十大最差机场,位列第六,其入选理由包括厕所、饮水机不干净、机场弥漫烟味等。

GSA是个什么组织?具不具备权威性?我们无从得知,它依据什么得出这么一个结论,我们也无法评判其合理性。与此形成鲜明反差的是另一个排行榜:去年9月,国际民航权威认证机构Skytrax发布的“2015年世界前百位主要机场排名”显示,

广州机场居第66位,位居深圳机场、三亚机场、浦东机场之前,并没有那么不堪。

白云机场说情况不属实,还邀请了很多记者现场察访。说实话,对于中国机场的问题,说服务不怎么样,大家举双手赞成,但说硬件也有问题,估计没有人会附和。国内机场的硬件设施普遍不错,这是社会公认的。

但国内机场的口碑普遍不怎么样,也是事实。困扰中国机场美誉度的不是硬件的问题,而是管理与需要不匹配,乘客的权利与机场的权利不对称的问题。消费者说了不管用,自然不会有人把他们当回事。如果消费者说了不管用,吃碗面也要几十元的事也不会成了机场的痼疾。发牢骚、生闷气、在机场里吵吵闹闹,有乘客素质问题的一面,还有投诉机制不顺畅,

乘客的利益得不到有效保护的问题。

不管是最好还是最差,排名都不是最重要的,是否有个光鲜靓丽的外表也不是最重要的,群众的口碑才是最重要的。什么时候,国内的机场学会了用群众的口碑来决定自己的管理方式,决定管理人员的去留,这样的机场哪怕破点,群众也会一致叫好。

白云机场证明了自己不是最差的又能怎么样,以硬件论,也许确实不是最差的,但以软件论,恐怕没有几个乘客不想打差评的。作为一线城市的门面,白云机场的志向显然不应该在如何脱离最差的行列上,而是在挤入世界级的优秀机场上。白云机场不妨对照着排行榜里的几个点名叫好的,再看看自身还有什么样的不足。不说机场里那些个张牙舞爪的价目单,也不说排得长龙似的等候队伍,单说航班延误的问题,目

前的现实是国内航班延误几个小时到几十个小时已不再罕见,甚至旅客们把晚点都当成习惯了。不能把延误全部归结为气候原因,为什么国外先进的机场他们能够克服气候的问题呢?根子还在于管理,在空域管理、流量控制方面下功夫。即使技术管理上的管理水平暂时跟不上,也可以在人性化服务上做弥补,比如早点通知、早点沟通、早点安抚旅客,而不是一出问题就躲起来。诸如此类的服务才是旅客们最在意的,也是包括白云机场在内的国内很多机场和先进的机场差距所在,而不必在某些枝节上诉“冤”。不是建得漂亮一点,通了免费网络,就高大上了,服务怎么样,与群众口碑的互动深度,都应该是好与坏的考察标准。

## 微言大义

①清风徐来:19岁青年奸杀女童。法律只调整人的行为,而不调整人的思想。因此,一个罪犯是否认罪悔罪,只能从他的外在行为来判断。监狱的积分减刑正是基于这一立场,把认罪悔罪分解为遵守监狱管理法规、积极参加生产劳动等几大类若干小类,甚至细化到写一篇思想汇报得几分。即便积分减刑有这样那样的弊端,也是相对公平的一种制度。更值得深思的是,究竟是什么催生了他一而再、再而三地犯错?有没有针对性的帮扶措施,来有效阻止下一次的犯罪?

②海风:“炸房子论”引争议。“任大炮”喷出的大炮太多了,大家贬惯了,所以这两天“炸掉房子”的话引起了围殴,也许我们大家断章取义了——个人理解任志强的意思是“难消化部分只能炸掉”,而不是“滞销就炸掉”。考虑到房子的质量等多个因素,当前已经接近7亿平方米库存量的房子不见得都能降价卖出去,必定有些房产是应该把土地、管理、人力等资源盘活解放出来的,“炸掉”的可能性不见得不存在。只不过是“炸掉”这个词儿太耸人听闻罢了。

③头条新闻:天气很冷,人心很暖。18日下午,重庆一男孩不慎落水朝江心飘走。危急时刻,一名中年男子从10米外冲

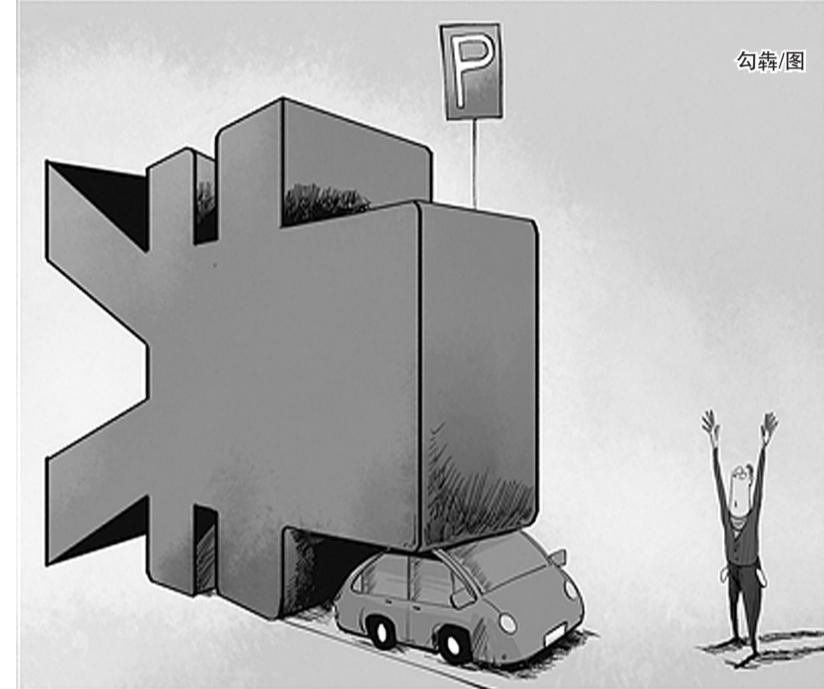
过来,衣裤鞋子没脱,耳机还连着手机戴头上,直接跳江里救起孩子。他全程沉默少语,只留下一句话:“快带小孩回家换衣服,别感冒了,手机换一条命算什么!”

④南方都市报:冰城哈尔滨迎来一年中最冷的季节,室外温度已经降到零下30多摄氏度,用盆装满热水向空中一泼迅速就会结成冰凌;在室外行走半小时,睫毛就会挂上冰霜。在零下40多摄氏度的大兴安岭地区,亦是“滴水成冰”。

⑤人民日报:把“冷板凳”坐热。不少人心浮气躁、急功近利,今天干这个明天干那个,不是立长志而是常立志。不愿、不屑坐,不甘、不敢坐,不会、不善坐冷板凳的人,或为名所困,或被利所惑,最终难逃平庸的结局。成功不是一朝一夕的事,要一以贯之、一干到底。

⑥每日经济新闻:广东珠海两会提案:建议开车玩手机入刑。珠海两会,民进珠海市委员会提出了一项关于开车期间玩手机入刑的提案。提案指出,现有的法规对开车期间发微博、发微信、自拍等行为没有明确约束,加上监管不到位、不及时,取证困难,边开车边玩手机的行为没有得到有效遏制。

## 画里有话



## 天价停车费

□京文

近日,桂林市民莫先生到路边收费停车位停车时,被收费员告知他欠下巨额停

车费22.4万余元。经内部调查发现,是因为当时收费设备发生故障,没有联网,将车辆到达时间弄错,这才出现了天价欠费单。

(1月20日《南宁晚报》)

## 百姓说话

## 孝心加点“料”,春节过出新时尚

□李云

春节放假,难免会让游子生出“情长路更长”的感慨。千里奔波劳顿让人身心俱疲,而亲人的团聚只有短短几天。春节承载了国人阖家团圆的夙愿,但不是所有地方都交通便利,很多游子除夕都赶不到家。

对父母而言,儿女最好的孝心是陪伴。关键不是放不放假,而是你跟亲人的“距离”有多远。无论观念如何更新,尊重传统,让春节成为阖家团圆的幸福是家人共同

的期盼。笔者以为,辞旧迎新,思想也需要与时俱进。不管节假日如何安排,总有人坚守在工作岗位上。假期表是死的,人是活的,倘若不能依从假期的安排,完全可以请年假或事假提前回家过年。如果实在工作安排不开,也可提前把父母接到自己身边来。因为,过年在哪儿其实并不那么重要,重要的是是一家老小的团团圆圆的幸福感。

年轻人之间的网上拜年未必不适合老人,毕竟上了年纪的人也有好奇心。年轻人完全可以多一些耐心,教给父母如何上网如何视频聊天。这样一来,天涯也可变成咫尺。

## 传统年俗不能全丢弃

□孙维国

距离猴年春节还有20多天,15日,记者走访各酒店发现,今年的年夜饭预订有些冷清。纵使商家使出浑身解数招揽顾客,市民预订年夜饭的热情也并不高。(1月18日《枣庄晚报》)

大年三十,辛苦忙碌一年,一家人欢聚一堂,把酒言欢,其情切切,其乐融融。一年中所有的烦恼、忧愁,这一刻,在亲情的抚慰中慢慢消融。这就是春节于现代人的本质——中国人一年中最抒情的“精神休憩”和最诗意的“心灵栖居”。

眼下,传统年俗越来越淡是不争的事实,如何看待这种淡化?笔者认为要一分为

二。社会在发展,时代在进步,传统年俗有些已经不合时宜,被人们淡忘甚至丢弃是自然而然的事情。比如,过年放烟花爆竹虽是传统习俗,但在今天,既浪费资源,又污染空气,而且存在安全隐患。也因此,过年禁放烟花爆竹的呼声越来越高,政府也拿出措施,将禁放烟花爆竹作为春节期间的一项重要工作来抓。

话说回来,不是每一个传统年俗都不合时宜,绵延千年的传统年俗中,有许多年俗永远也不会过时。比如吃年夜饭,再比如拜年。时下,电话拜年、短信拜年、网上拜年,让拜年跨越时空,简单快捷。不过,在方便快捷的同时,也使拜年缺失了年味和意蕴,情感氛围自然也就淡了许多。特别是身在钢筋混凝土包围的城市中,串门拜年的就更少了。所以说,该坚持的传统要坚持,该丢弃的旧习俗一定要坚决丢弃。

每到年底说讨薪。农民工欠薪这个老大难问题,已经存在至少十几年。现在,告别欠薪终于有了“时间表”,国务院办公厅日前印发《关于全面治理拖欠农民工工资问题的意见》,要求全面实行农民工实名制管理制度,严厉查处拖欠工资行为,努力实现到2020年基本无拖欠的目标。

2020年,是十八大提出的全面建成小康社会之年,也是全部贫困人口实现脱贫的截止年。都全面小康了,如果还存在拖欠农民工工资问题,确实有点说不过去。实际上,近年来由于中央政府高度重视,社会舆论持续关注,再加上劳动力市场供求发生变化,劳动者谈判议价能力提升,欠薪现象已经明显减少,到了向终结欠薪发起冲锋的时候了。

拖欠工资的情况非常复杂,经过较长时间的治理仍未解决的,肯定都是难啃的硬骨头。所以,虽然欠账还钱天经地义,告别欠薪也不像全面脱贫那么难,但仍不能低估其艰巨性。

比如,拖欠工资大多发生在建筑市政、餐饮服务等劳动密集的行业,或者经过层层

转包,或者用工形式非常松散。务工者大多是刚刚进城的农民工,或年老体弱,或缺少一技之长,同时也缺乏必要的劳动保护和法律知识,可能不懂得签订劳动合同,因此很容易遭到欠薪。尤其是还有一些政府投资项目带头拖欠农民工工资,让讨薪变得更加困难。

要实现“天下无欠薪”,还必须迈过制度和执法两道坎。比如,针对工程层层转包造成的欠薪难追责,明确施工总承包企业对农民工工资支付负总责;为加强工程款资金管理,要求完善工资保证金制度和工程款支付担保制度;针对一些农民工务工分散的情况,提出全面实行农民工实名制,并对工资发放情况进行公示。这些制度措施都有很强针对性,也被实践证明行之有效,应加快推进实施。

有好的制度,还要真正执行落实。尤其是在一些分散的临时的劳动关系中,对那些层层转包和原子式的务工者,这些劳动保障制度如何落实到每个人身上,还存在很多困难。还有,当农民工遇到欠薪问题,尤其是涉及政府投资工程时,负有监管执法职能部门,能否主动履职,公正执法,也是一种考验。

2020年已经不远了,治理欠薪时间表是一个军令状。公众和舆论在盯着,到时候要看,今天许下的承诺兑现了吗?