

马寺钟声

小事做到位也能赢口碑

□本报新闻观察员 洛谭

【新闻背景】公交车半路抛锚,乘客需转乘后面的车。哪知,人还没换乘完,接纳转乘乘客的公交车就关门开走了。几个人正和抛锚公交车的司机闹得不可开交时,民警来了,开着警车把乘客送回了家。(见今日本报A12版报道)

公交车抛锚、乘客换乘、警车送人,在这个每天都发生太多事情的城市里,不算什么大事。但市民对公共服务行业、对职能部门,乃至对这座城市和自身幸福感的评价,就是通过一件件小事、一个个细节积累得出的。

或许,公交车司机有苦衷:时间限制严格,匆忙赶路是不得已。但市公交集团也有规定,车辆行驶期间出故障,司机必须保证所有乘

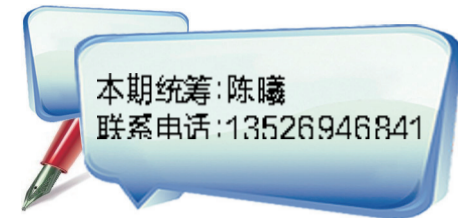
客转乘完毕才能离开。选择遵守利于乘客的规定,是不是更应该?

对公共服务行业和职能部门来说,服务能力就是自己的生存能力、发展能力——认识到这一点,其作为和百姓的诉求就能合拍。

就像把乘客送达目的地的民警,说了朴实话,干了实在事——话不多,事不大,但往小了说,暖了几名乘客的心;往大了说,为公安机关树立了良好的形象。

小事不经心、办不好,失去的是百姓的信任。车抛锚了,转车时又被落下,乘客心里肯定不痛快,而到最后连一声“抱歉”也听不到——一连串的小事,积累了一点一滴的怨气。

如何把服务体现在与百姓休戚相关的点滴小事上,继而赢得口碑与形象,该是职能部门与公共服务行业需要思索的课题。



投稿邮箱:lywbpl@163.com
■ 登录洛阳网(www.lyd.com.cn)点击“网站投稿”
■ 信寄新区报业大厦《洛阳晚报》河洛评谭版

东方神韵会所珍宝首亮相

“龙种”、“玻璃种”齐集“韩烁说翠”

即将到来的农历新年令人期待,更令人期待的还有蛇年新春期间将要举办的东方神韵“韩烁说翠”。

在蛇年新春期间我市即将举办的所有贺岁活动中,东方神韵的新春“韩烁说翠”绝对算得上亮点之一。爱玉的您在走亲访友之余,来东方神韵看看首次亮相的“龙种”、“玻璃种”、“祖母绿”等珠宝级翡翠,听听“韩烁说翠”,让您在繁忙的工作之外与翡翠精灵面对面交流,涤荡心灵,保平安,增福运。

据韩烁介绍,举办此次活动是会所开业以来对东方神韵股东级会员的首次回馈,馆藏新品将首先向这些高端会员展示。自会所开业以来,总公司不断将全国各地的珍品翡翠汇集到此,目前这里已成为中原地区珠宝级翡翠藏品最密集之地。此次即将亮相的包括种、水、色均在玻璃种以上的龙种翡翠(也称神种)、成对的祖母绿平安扣以及福建、揭阳两地玉雕大师

合作完成的玻璃种观音和笑佛等一批翡翠珍宝均属稀有,对于这些珠宝级翡翠,业内人士形容为“此次错过,今生难求”。

作为一家致力于弘扬翡翠文化,传播真善美的品牌企业,“韩烁说翠”还将就社会上惯用的作假手段和方式向会员提出警示,展示一批目前市场上出现的冒充翡翠的八三料,水沫子,石英岩玉,翡翠B货、C货等,通过实物对照和现场识别,增强会员的辨别能力,保护东方神韵的会员不被假货坑害。

品茶说翠,见珍宝,定心神,祈福运,保平安,“韩烁说翠”蛇年新春恭候您!

(尚从春)

预约电话:63311118 63636667

东方神韵翡翠会所地址:九都路与珠江路交叉口北30米世纪华阳裙楼下

东方神韵旗舰店地址:王城公园正门西100米路北

河洛观潮

火车票全国“通退”:非不能,实不为

□本报新闻观察员 洛谭

【新闻背景】近日,有旅客持异地购买的车票在北京退票,被告知无法办理。业内人士表示,对异地退票,类似情况从技术角度上说不是无法解决,但有一些细节需要完善。(2月6日《京华时报》)

实名制火车票早已是全国通售通退,怎么退票就不能“通退”呢?是的,在网络信息系统并无障碍的情况下,就是不为大家提供全国“通退”的服务,实在是“非不能为,实不为也”。

个中道理不难想明白。不提供这项服务,对铁路部门来说,工作量、成本都不会增加——部分乘客手里的异地票作废就作废吧,进入铁路部门兜里的钱是不会再被掏出来的。

问题是,当售票取票可以“漫

游”时,退票服务却不能跟上,铁路运力资源就不能得到及时调整与释放,这对铁路客运效率的影响是显而易见的。

据统计,最近几天,北京市电话订票未取票的比例在40%左右,2月1日北京车站窗口和网站退票数额超过10万张——在一票难求的春运时期,大量票务资源因制度门槛被浪费了,这实在让人痛心甚至愤怒。

当然,乘客购买火车票,就是和铁路部门达成了客运服务的契约,退票属于“毁约”,有可能影响到铁路运输服务的效率与收益。所以,对退票设定相应的规则和限制,是应该的。可是在已收取票额5%的退票手续费的情况下,在全国“通退”有利于车票及时回流的情况下,铁路部门仍然不愿作为。请问,这是何道理?

保护环境,我们都能有作为

议“假如没有湿地,洛阳会是什么样”(见昨日本报A08版、A09版报道)

也许我们并不了解,因为人们长期以来的认知不足,加上监管保护不力,“地球之肾”——湿地正在遭到侵占与破坏,不断从我们身边消失。也许我们不能为保护湿地做什么大事,但作为社会的一分子,自觉增强环保意识,少开一天车,少用一会儿空调,少扔一个塑料袋,就是对环境的呵护,也是对自己的呵护。(魏春兴)

关林孝子令人动容

议“关林孝子拉着瘫母捡破烂儿”(见本报昨日A07版、今日A11版报道)

邓西虎触动了许多人,这是孝道所特有的魅力、感召力与价值。但在收获感动的同时,我们也品出一个群体背后的无奈——随着农民外出打工潮和老龄化社会到来,不少地方尤其是农村的养老问题日益突出。社会加快养老体制改革,健全公共服务体系,特别优先考虑一些亟待解决的特殊情况,应被重视。(冯保萍)

龙门议站



东方神韵 翡翠

2月10日-24日
东方神韵
“韩烁说翠”恭候您

专为股东级会员鉴赏的“龙种”、“玻璃种”珍品翡翠首次亮相,专家传授识别真假翡翠秘诀。

新春砸福蛋,好运永相伴!

预约赏翠电话:63311118 63636667
会所店地址:珠江路和九都路交会处北50米路西世纪华阳裙楼下
旗舰店地址:王城公园西门东100米路北