

河洛评谭

来稿请寄:lywbpl@163.com 一经采用,即奉薄酬



诚信的力量

□本报新闻观察员 洛谭

说来说去,令这家擦鞋店深入人心的,还是老板娘身上诚实守信的朴素品质。

开业时锣鼓震天,生怕有人不知道;停业时悄无声息,就怕被人发现——这是一种很常见也很有趣的现象,尤其是那些办预付卡的店,然而,有这样一家修鞋店,店主决定停业后,守在店里一一通知600余名会员,这事儿听着是不是怪新鲜?

这家位于老城区集市街上的美景修鞋店,老板娘叫王晓辉。因积劳成疾,身体无法久坐,她不得不把店铺转让,但王晓辉没有像其他停业店铺的店主那样一走了之,她不仅贴出通知,感谢大家多年来的光顾,还设法给600余名会员退钱,并为所有到店取鞋、领钱的顾客免费擦一次鞋。

面对这样的老板娘,我想很少有人能不为之所动。事实

上,很多人听说她的修鞋店要停业后,有的执意不愿要未消费的钱,有的诚恳地挽留她,甚至“抱怨”：“你要是停业了,找谁擦鞋去?”

大家为什么舍不得这家店?有人说,老板娘擦鞋、修鞋技术好,这个因素可能有,但难道就因为这个让那么多人恋恋不舍?换句话说,大街小巷的擦鞋店不少见,别家店的技术就不行?

说来说去,令这家擦鞋店深入人心的,还是老板娘身上诚实守信的朴素品质。就像很多顾客说的,“他们夫妻俩不仅技术好,人品更好”。啥叫人品?诚实守信就是。

是啊,如果不是为人忠厚,王晓辉就算技术再好,也不大可能“表里如一”,为擦鞋

的顾客清洗鞋垫;如果不是坚守诚信,她大可以留下联系方式走人,又怎么会守在店里一一通知会员,让他们领退款?

这些年,办卡消费在许多行业都十分普遍,然而悄悄关门、溜之大吉的现象还少见吗?别的不说,就是晚报的报道,美容店人去楼空、修脚店不辞而别、洗澡堂销声匿迹……消费者手中的各种卡,就这么变成废品了!

还是那句话,做人要诚实,做事要守信,不要以为贪占了一次小便宜就能怎么了,如果坚持不了最基本的做人底线,人品出了大问题,欠下的账总是要还的。相反,如果诚实守信,总会收获回报,将来不管遇到啥困难都不是事儿。

自己监督自己靠不住

□本报新闻观察员 洛谭

自己人监督自己人,才敢于同样“坐席全忙”。

通信企业的服务热线,您打过没?

昨天,我因宽带问题试了试,从八点半到九点半,打了7次客服电话,每次都是“坐席全忙”。

问问身边人、上网求助,发现有类似经历的人不少。众所周知,遇到出租车拒载可以打110投诉,发现噪声扰民可以打12369投诉,买到假货可以打12315投诉——通信企业的热线一直没人接,该打什么电话投诉?

上网一搜,还真有!百度

安全认证的该企业官方客服电话下面就有一个投诉监督电话。问题是,抱着希望打过去,还是“坐席全忙”;再打,照旧。

生活中,“热线不热”甚至“热线不通”的情况,实在不少见。

这些热线电话,不管是政府机关的、公用事业单位的,还是其他服务行业的,每个都与我们的日常生活息息相关。为什么要打?还不是因为遇到问题或麻烦了,需要获得帮助?打不通,让人求助无门,问题或意见找不到出口,就容易导致矛盾发酵。

就现状而言,“监督”电话成了摆设——自己人监督自己人,才敢于同样“坐席全忙”。至于什么“话务高峰”的解释,向来有人说没人信,如果总是人手不够,为什么不多招聘几个人?

总之,客服电话不能只是一个招牌,有服务之名,无服务之实。要治“坐席全忙”,就应引入第三方监督,并建立相应的奖惩机制。让“××电话”及其接线员们有所畏惧,公民的咨询、投诉渠道畅通才能有所保障。

@洛阳晚报

新浪微博、腾讯微博@洛阳晚报#龙门e站#
洛阳晚报官方微博,最爱洛阳最懂你

■洛浦听风

本报特约评论员 邓海建

量产的“胶水人参”谁来管

【新闻背景】哈尔滨南极大批发市场名优城的五楼,专门批发东北特产。商家说,这些特产里人参最好卖。在一家店门口,记者看到有两个人正在拿胶水粘人参,他们把一些边角料粘到人参的芦头上,粘完后就变成芦头很长的人参。人参是用来吃的,但用来粘参的胶水竟是普通的502胶。(5月4日《半岛晨报》)

502胶水糊弄出来的“野山参”,再打着“东北三宝”的幌子糊弄人。有案可稽的报道可以追溯到2005年,当年的媒体就曾以“中药材造假严重花款多 硕大野山参竟是胶水粘”为题,揭露了行业内公开的秘密。十年来过去了,“胶水人参”不仅没有因曝光而绝迹,相反还越来越“红火”。道理其实不复杂,就像批发市场上的商贩说的,“不知道你们当地是什么法律,在我们这块儿还可以,没有什么管的”。

“没人管”的准确说法是“有人没去管”。从权力构架

上来说,市场监管、食品安全、质量监督等部门,从来只有强化,未曾有半点削弱。人员到位了、职权明确了,偏偏还是让“胶水人参”成了土特产中的灰色产业链,无非就是两个可能:一是虚与委蛇,明目张胆造假的背后,对应的是明目张胆的行政执法不作为;二是沆瀣一气,造假者胜券在握,还是因为早已对执法者的“七寸”玩弄在手。

毫无疑问,特色游带火的是土特产销售,但如果土特产就是靠“胶水”等糊弄人——那么,市场失范的危害,也许并不比“女导游”的辱骂来得轻柔。

假冒“野山参”等土特产,做的是一锤子买卖,且料定外地消费者维权成本高,只要本地监管者睁一只眼闭一只眼,有13亿人口的基数在,纵使没有口碑,一样赚得盆满钵满。这样说来,地方执法者与监管者的心思,直接决定了造假售假的猖獗程度。量产的“胶水人参”,十年妖烧不败,当真没人管管?

■微论撷英

90后大学生从容、理性、务实,是值得信任的、充满正能量的一代。

——近日,复旦大学发布了《互联网与当代大学生系列研究报告》,报告否定了90后生来就任性、娇生惯养、拜金的说法。相信自己奋斗,拼能力比“拼爹”重要,“丰裕”或成解读90后的关键词

政治生态和自然生态一

样脆弱,稍不注意就容易受到污染,一旦出现问题,再想恢复就要付出很大代价。

——《求是》杂志社政治编辑部副主任杨绍华认为,近年来查处的严重违法案件反映出一些地方和部门的政治生态严重恶化,应切实改进选拔任用机制,以优良作风使政治生态“天空晴朗”“山清水秀”

