蒲子卷

说咱济南的事儿
拉咱百姓的理儿

齐鲁晚报

细节的完美就差一点点

□孙建文

近日,笔者碰到了一件窝心事,煤气费都交了一周了,居然收到催缴电话,不得已,又打电话进行核对,证实确实入账后,心里才踏实下来。但因为这事弄得心里很不舒坦。

客观地说,一些水、电、气企业履行一下必要的告知义务,对用户来说的确很重要,以免拖得太久甚至扣了费用,这既是履行自身工作义务,又是为了更好地为客户服务,绝大部分用户都会理解并支持这样一种善意的提醒。而不久前一些企业向用户送达账目明细表的做法,尤其值得称道。

然而,如果告知的信息不完整、不准确,或者方式不恰当,都可能会起到相反的效果。以笔者为例,打电话的工作人员拿的是几天前交费的信息,那又为什么不核对一下信息再打电话呢?这样人力上可能会多些付出,但可以节省部分

费用,也是真的在为客户着想。当然在这里也可以进行一下合理推测,也许工作人员认为,客户交的就交了,没交的正好再催一下。如果真是这样,那就不是完全从客户的角度考虑问题了。

其实,说到底这也不是什么大事,只是些细节问题,关键是愿不愿意多做些工作,可能只差一小步,服务就会很完美。这样的细节多了,市民心里会更温暖,服务企业与市民的距离才能拉得更近,而这样一来树立起来的口碑,暖在市民心里,这比任何刻意的宣传来得更真切、自然。

这里行人为啥这么乱

□陈迎春

每天早晨,笔者常从全福立交桥十字路口通过。这里外来务工人员多,上班和换乘车的客流多,卖早点的摊贩多。一见有人招工,找活的务工人员便一窝蜂地围上去;上班族大都行色匆匆,有的边吃早点边赶路;加上过往车辆太多,一时间车水马龙,异常嘈杂。在这样的环境下,很多行人不看红绿灯就乱行,常常使人捏一把汗。

且看,有人遇有红灯往前闯、边走边腾挪;有的三五成群硬闯红灯,逼得司机师傅不得不急刹车,为他们让路。笔者亲眼所见,两个女孩站在接近马路中央的位置,边用手比划边交谈,BRT司机一再鸣笛,可她们仍置若罔闻,结果后视镜框碰到

了女孩的手上,引来一场纠纷。

之所以这个路段险象环生,究其原因:人多、散漫、浮躁,而信号灯是有秩序的,车辆也按信号行驶,显然是行人的无秩序造成的。强烈呼吁这里的行人,从自身做起,不要占用公共车道,一定要看信号灯过马路,这是于人于己都有利的事。有关部门也应加强这一带的执法监督,合理组织交通,尽力减少交通违法隐患。

如此温馨

□段玉文

去省城一家电器商城领取以旧换新的补贴款,顾客排了长长的一溜。墙上贴着一张醒目的"温馨提示",上面大概这样写着注意事项:"1、必须由本人办理;2、必须持有本人身份证原件;3、必须持有购机发票原件;4、必须是……不然会耽误你的时间"等等。

这种冷冰的命令式提示,无论如何都让人感觉不到"温馨"。很多人到了才发现自己的手续没带全,不得不空手返回。

其实,像这样的提示,根本不是想"温馨"顾客,而是为了商场工作人员减少解释工作量,如果真是为顾客着想,就应该把这种提示悬挂在购机处,让顾客看得明白,记得清楚,不至于跑冤枉路。而且,多几个"请"字,软化一下语气,效果可能就很不同,而做到这个,对一家大的家电企业来说,应该不难。

微博齐鲁 TR.Q_WB.COV.CN

http://tr.qlwb.com.cn

逼座

@江南叶

早上坐公交车,这时车厢里响起"请给老弱病残孕及抱小孩的乘客让座"的提示。一位看报纸的小伙可能是太入迷没有让座,中年妇女捅了捅小伙说:"说你呢!"小伙子脸一下子红了,尴尬地说了一句:"不好意思。"站起身走开了。让与不让,全靠自觉,逼着人家让座,还是第一次见到。

菜贱伤农

@刘芸

今年春,菜价普遍比去年低很多。去年这个时候卷心菜的价格在1元以上,最高达到了1.5元,而昨天最低到了0.15元还卖不出去,许多菜农叫苦连天。这种现象应引起有关部门的注意,也好给菜农提供些销路,解一下燃眉之急。

植树规划

@程占新

雪野旅游区山火死灰复燃,水火无情,令人叹息。这么多树木,一把火就烧没了。植树造林也需要科学规划,规划时也要考虑如何防止大火蔓延成片,这样,一个区域着火,也不至于殃及其他区域。