

# 与其上街擦鞋,不如擦亮服务窗口

张西流



5月15日,深圳市25家市直机关的公务员走上街头,开展便民志愿服务。在深圳华强北商业街上,公务员免费擦鞋服务人气很旺,还有两名老外过来享受免费擦鞋服务。一名公务员称,擦鞋服务可以方便和市民交流,更贴心。(5月21日《中国青年报》)

公务员上街免费擦鞋,从表面上看,是一次公益活动,既体验了擦鞋工的辛苦,又服务了社会。问题是,做义工、行善事,有很多选择,而任何一项选择,都比免费擦鞋更有实际意义。如给城市栽花植树或清除牛皮癣,为大型文体活动

提供无偿服务,照顾或慰问孤寡老人等等,即便是领养流浪的小猫小狗,也比免费擦鞋更有公益涵义。

殊不知,公务员肯放下身段给别人擦鞋,怎么看都像是在作秀,至少,作秀的成分大于公益成分。再者,公务员跑到街上来免费擦鞋,那擦鞋工去干什么?这分明是在误导民众:以后擦鞋免费。要知道,擦鞋工就靠这个养家糊口,被公务员这么一“秀”,可能会“秀”掉人家的“饭碗”。

特别是,公务员跑到街上来表演“擦鞋秀”,不知自己的办公桌擦干净了没有?本职工作做好了没有?不可否认,在现阶段,我国地方政府部门的行政效能、工作效率、服务质量等,与发达国家

相比,尚有很大的差距,公务员的综合素质和能力参差不齐,“门难进、人难见、事难办”的问题比较突出,如果公务员的服务态度和质量群众不满意,你就是把他们的皮鞋擦得再干净再锃亮,也改变不了公务员在群众心目中不良形象。

因此,与其上街免费擦鞋,不如首先擦亮服务窗口。公务员供职于服务窗口,服务群众是本职,每天与百姓切身利益打交道,“群众满意”就是衡量工作业绩的“硬杠杠”。这就要求公务员应潜心为民服务,提高办事效率,使服务水平进一步提高,工作作风进一步转变。如果有一天,街头出现了擦鞋工为公务员免费擦鞋的精彩一幕,那无疑是对公务员工作最好的肯定和褒奖。

## 5 时评 shiping

### 英国银行“为错埋单”不可复制

金戈

据英国媒体5月19日报道,英国一台ATM机日前发生故障,顾客取款时会吐出双倍数额的现金。此消息不胫而走之后,很多人赶来取款,故障持续两个多小时,200多名顾客取走现金。事后银行称错在自己,顾客不必为银行工作失误负责,不用归还多余的钱。(5月21日《大河报》)

顾客多取钱,其实是可以用法律惩罚的。按英国相关法律规定,如果取款者在明知机器故障的情况下故意多取钱,他们可能被发卡银行以偷窃罪起诉。然而,英国银行却往往选择不追究。一方面是因为追查的费用开销更大,得不偿失;另一方面是不敢得罪顾客。如果顾客用脚投票,太不划算。

在英国,因银行设备出故障,储户多拿了钱,银行既不要求归还,也不运用法律追究,英国银行这种为自己出错埋单的经营理念,令中国储户艳羡,更令国内银行汗颜。

相比英国银行,国内银行的一些霸王条款就够储户难受了。比如,几乎所有的国内银行都规定:“取款当面点清,离柜概不负责”。然而,这个规定暗藏玄机:少付了钱,银行不负责;多付了钱,银行却向储户追责。显然,这是个典型的免责规定,是个很不平等的条约。

当然,我们也不支持储户多拿了银行的钱不还,毕竟这种行为属于不当得利,于情于理于法,都是行不通的。问题是,虽然英国银行“为错埋单”不可复制,但英国银行自我检讨反思的态度,却值得国内银行学习。

日前,王小川在媒体刊发文章称要打破银行业的垄断,进行改革,“健全资本约束机制,推进股权多元化,切实打破垄断。”但是,“打破垄断”的话题早已不再新鲜,因为很多时候并没有“真打”,狠打,利益链条密切的垄断坚冰更不会被“打破”。

## F 非常道 feichangdao

“被网友骂,也是公众人物的附加待遇”

——周立波6月8日将在广州体育馆的海派清口演出成为近期热议的话题。日前,记者采访了这位一直处于风口浪尖的艺人。

周立波说,“许多文化名人不上网为什么呢?因为他们怕看到自己的负面新闻。其实,被骂也是公众人物的一种附加待遇。波波伤得起!”

“我们确实给外国人所谓超国民待遇”

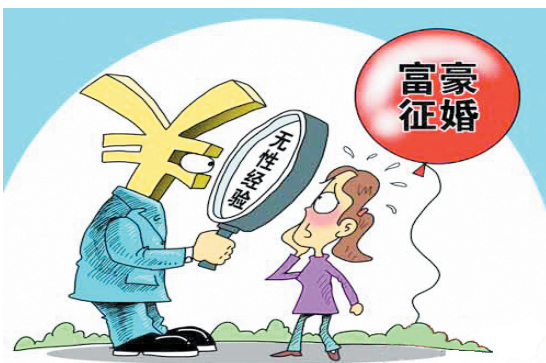
——中国人民公安大学涉外警务系教授向党,在日前接受央视记者采访时称:现阶段公安机关处理涉外案件,确实存在着一些不会管、不愿意管、不敢管。在法律制度上、管理手段上我们确实给了外国人一些所谓的超国民待遇。

## S 时事乱炖 shishiluan dun

### 百亿富豪的“征婚秀”

一场“亿万富豪十城求婚秀”5月20日在广州首演,据主办方称,320名佳丽从2800名报名者中脱颖而出,在花园酒店展开激烈角逐。其中一名据称身价百亿的富豪开出500万天价求婚,要求无性经验,并豪言推荐人在富豪与女方首次约会后可获得5万元现金。(5月21日《羊城晚报》)

看看主办机构的“崇高使命”,神秘阔佬的乐此不疲,候选佳丽的前赴后继,虽然富豪征婚已不是什么稀奇事,但这样的“求婚”狂欢总让人感觉有些变味异样。面对嫁入豪门的刺激与冲动,有重金之下“不知入了天堂还是地狱”的担



忧,也有“不错的机会可以一试”的期待。频频上演的富豪征婚秀,让一些人有点习以为常的“包容”了。可这是我们在痴迷迷恋财富,还是财富在嘲笑戏弄我们?

朱慧卿/图 张玉珂/文

# 格力电器一季报发布,营收利润增幅均超预期

## ——5月13日-27日“格力专卖店520生日惠”大型优惠活动火热进行

**格力专卖店520生日惠**  
礼品·特价·演出·蛋糕·抢购  
尽在5月13日-27日

4月26日,格力电器发布了2012年一季度业绩报告。数据显示,报告期内,格力实现营业总收入200.88亿元,同比增长16.29%;归属于上市公司股东的净利润11.73亿元,同比增长25.56%,远超同行业内其他企业。

业内观察人士告诉笔者,受多方因素的影响,一季度国内空调制造企业业绩增速有所放缓。但从格力业绩报告上看,格力仍然保持强劲的增长动力,在同行业中“一枝独秀”。

### 营收、利润实现行业“双料冠军”

笔者了解到,与格力同期发布一季报的空调企业中,另一空调行

业知名企业一季度实现营业总收入177.44亿元,同比减少41.78%;

净利润8.71亿元,同比增长22.39%。由此可见,在营收规模

上,格力已经率先迈向200亿,实现了营收与利润的“双料冠军”。

### 内销大幅增长 保障充裕现金流

一位家电业人士表示,格力业绩的大幅提升得益于内销与出口的同比大幅增长,而这也为格力提供了充裕的现金流量。格力一季报数据显示,报告期内,格力经营活动

产生的现金流量净额较上年同期增加488.08%。对此,格力解释称,主要是销售商品提供劳务收到的现金增加所致。

空调行业2011年家电下乡市场分析报告显示,格力空调2011

年1-12月下乡市场销售额持续领先,2011年度销售额为136.94亿元,市场整体占比40.42%,销售量达4,283,215套,市场整体占比为40.23%。

不仅如此,第三方权威调查

机构产业在线发布了2011年变频空调报告,数据显示2011年1至12月份,格力变频空调累计销量12096万台,占行业变频空调总销量的37.65%,超过行业第二名10个百分点。

### 国际化发力 锁定未来收益

据笔者了解,自去年以来,格力加快了国外扩张的步伐。2011年6月,格力电器股份有限公司美国分公司在美国南加州正式成立,标志着格

力电器正式进军美国市场。对此,格力电器总裁董明珠表示,格力电器是一个国际化品牌,并连续7年保持全球销量第一,而且在节能领域拥有“国际

领先”的核心技术。格力进军美国市场可以让美国人民更多地了解中国家电产品,也可为美国经济复苏和促进就业提供帮助。与此同时,格力在一季度还

加快了新生产基地的扩张步伐。一季度财报显示,格力在建工程年初增加3666%。格力方面表示,这主要是新生产基地扩张、基建项目投入增加所致。

### 市场动态: “格力专卖店喜迎百岁老寿星”

5月19日一早,位于合肥市肥西路与临泉路交口的格力空调旗舰店迎来了一名重量级的顾客:一位年轻的女士持户口本前来购机,户口本信息显示:其爷爷出生日期为1914年5月10日,刚好符合格力“5月份过生日加送蛋糕券”的优惠政策。1914年出生,算起来到现在已经近百岁了,这样一名重量级的顾客让店内工作人员受宠若惊。在店员的耐心导购下,该顾客最后购买了1台32凉之静空调,并开心地领取了一张百元蛋糕券。预计该空调将于近期安装,为百岁老人全家送去清凉。