



恰到好处的提醒也是服务能力体现



近日,著名作家苏小懒在乘坐广州至珠海的动车时,孩子安静坐着,却被乘务员两次提醒管好孩子。此后,她在社交平台发文说明了事情,表示感觉被冒犯,明确表态反对区别对待,并呼吁公众对婴幼儿家庭要有包容度,此言论一出引来网友热议。(7月27日《河南商报》)

不是每一个孩子都是“熊孩子”,不是每一个孩子坐高铁都会大声喧哗,孩子没有发出噪音,孩子在安静地坐着看书,却被乘务员提醒“管好小孩”,任何家长听到了,都会觉得极不舒服,我的孩子这么乖,为何要被提醒?恰到好处的“管好小孩”提醒才是最需要的,也是服务能力的体现。

被乘务员莫名其妙提醒“管好小孩”,真有点哭笑不得,因为当时整个车厢都非常吵闹,甚至听不到广播的声音,乘务员不对吵闹

的人提醒,却对所有带儿童出行的家庭进行提醒,从某种意义上说,这是“有罪推定”了,认为每一个孩子都会吵闹,甚至有“厌童症”的嫌疑,咋这么讨厌孩子呢?不可否认,高铁有“熊孩子”出现过,他们也对周边的乘客权益造成了困扰。当家长放任不管,当周边的乘客无法容忍,此时,乘务员的“提醒”才是必要的,而不是不管孩子会不会吵闹,先打个“预防针”,或是例行公事般“提醒”,看似自己的任务完成了,却是不负责任的表现,从深层来说,是服务能力和服务质量低下的表现。

小孩子坐高铁,有时候会吵闹,作为家长,肯定是要千方百计让孩子安静下来,如果一时之间无法让孩子安静下来,要对周边的乘客表示歉意。而乘务员应该及时提醒,并帮助让孩子安静下来,比如提供玩具、讲故事等等。乘务员要平等对待每一个乘客,要尊重每一个乘客,要提供最优质的服务。诚然,对带孩子的家长提醒“管好小孩”是出于善

意,也不涉及侮辱、诽谤、寻衅滋事,是正常的履职行为。可“提醒”本是服务能力的表现,要做到恰当好处。过早过迟的“提醒”都是不合适的,也会让乘客感到不舒服,况且,有的乘务员在语气方面也存在瑕疵,更会让乘客觉得不爽。恰到好处的“提醒”,尊重的语气以及表达时的神态,都是服务能力的表现。

对于一些小孩子的吵闹,一方面需要家长照顾好孩子,管好孩子,多掌握一些育儿技巧,出行时多准备一些玩具、图书。另一方面也需要社会对孩子多些包容,不要拿成人的出行文明礼仪来要求孩子。而公共服务更要体现出应有的责任和温度,提供最优质的服务,而不是例行公事般冷冰冰的缺乏人性化的“提醒”和警示,且是不合适的“提醒”,如此,反而适得其反。唯有各方面均向前进一步,相互理解和包容,才更有利于在全社会形成关爱儿童、体谅育儿家庭的友好氛围,让孩子感受到浓浓的爱意。 王军荣

市场星报

出版单位 安徽市场星报社
地址 合肥市黄山路599号
时代数码港24楼



新闻热线 62620110
广告垂询 62815807
发行热线 62813115
总编办 62636366
采编中心 62623752
新闻传真 62615582



市场星报电子版
www.scxb.com.cn
安徽财经网
www.ahcaijing.com
Email: admin@scxb.com.cn



零售价 1元/份
全年定价 240元
法律顾问 安徽美林律师事务所
杨静 律师
承印单位 新安传媒有限公司
印务公司
地址 合肥市望江西路505号
电话 0551-65333666

星报传媒 全媒体矩阵



市场星报官方微信



《安徽画报》微信



掌上安徽APP



市场星报官方微博

时事乱炖

“短斤缺两”顽疾还需猛药治

国家市场监督管理总局日前印发通知,决定自2023年7月至12月组织开展电子计价秤市场秩序综合整治。此次综合整治聚焦电子计价秤“短斤缺两”突出问题,严厉打击使用具有作弊功能的电子计价秤等计量违法行为。(7月27日《人民日报》)

偷秤之类短斤缺两是由来已久的顽疾,除了商家诚信缺失之外,在称量上玩手脚,行为很隐蔽,难以发现,消费者难较真,也无形中助涨了这一不良风气。同时,短斤缺两还是转嫁市场价格竞争压力的方式,低价拉客,偷秤宰客,必然导致“守信吃亏”的负激励效应,使得短斤缺两成了零售领域的潜规则。

短斤缺两虽是商贩坑客的小伎俩,却是市场诚信的大课题。诚信不能奢望道德自律,没有法律对底线的维护,在利益的冲击之下,便会溃之千里。短斤缺两现象之所以普遍,根本原因还是惩罚制约乏力,失信成本低却收益高。

治短斤缺两,顽疾还需猛药。开展综合

整治,加大短斤缺两违法行为打击力度的同时,也要着眼长远,从健全法规、完善监管、撑腰维权等多个角度开方下药,构建长效机制,给这一市场失信行为设置围栏、划设红线,推动交易称量市场规则重构与秩序再建。

首先,明确短斤缺两行为消费欺诈的属性,分类确立认定标准,相应提高行政处罚、消费索赔等标准,大幅度提高惩治成本,同时建立商家短斤缺两行为累加处罚制度,让商家有“肉疼感”的震慑力。

其次,完善商品交易称量销售管理,强制使用规范称量器具,计价称重等必须在标签标注,销售时必须向消费者提供标签,作为消费者复核、投诉的凭证,加强交易过程的监督制约。

第三,建立以投诉为核心的快速调查处理机制,集监管、执法和维权一体,及时查处消费者反映的短斤缺两商家,形成震慑力。同时,强化网络平台、商超市场搭建者,对入驻商户经营诚信管理责任,将短斤缺两行为纳入管理内容,



卖了“良心” 王恒/漫画

指导建立失信黑名单制度,对有短斤缺两不良记录的商家,在一定的期限内禁止从事相关行业经营,办不了证照,从市场中逐出。木须虫

热点冷评

对“驾考作弊器”要抓紧“踩刹车”

近日,浙江省衢州市柯城区人民法院审理一起结伙组织他人在全国机动车驾驶证理论考试作弊的案件,三被告人因犯组织考试作弊罪被判处有期徒刑二年二个月至一年二个月不等的刑期并适用缓刑,并处相应罚金,没收全部违法所得和作案工具。(7月27日《人民法院报》)

科目一考试是驾照考试的第一步,也是非常重要的一步。它主要考查学员的交通法规和交通安全知识,帮助学员建立良好的交通意识和安全意识,从而减少交通事故的发生。例如车辆的安全操作、安全行车距离和超车、会车等安全注意事项。这些知识是保障行车安全的基础,对未来的驾驶行为具有重要的指导意义,这是促进安全驾驶、文明驾驶的基础。如果科目一的知识都不会,依靠“驾考作弊器”过关,那么则是一种交通安全隐患。

而实际上,在科目一的考试中,使用“驾考作弊器”的情况多发。就像报道里审理的这起案件,被告人王某建、

王某军、郑某峰伙同组织他人在全国机动车驾驶证理论考试中,通过提供“考试作弊器”的方式组织他人作弊,从中获取利益,虽然数额不大,可是其危害程度却很大。因为,这种行为可能导致的结果是:放出了一批不懂交通法律法规的“马路杀手”。不是只有“驾驶技术好”就能确保交通安全,还必须是“交通知识好”才行。

笔者认为,治理“驾考作弊器”不能只查处“使用者”“购买者”“帮助者”,还必须赶走“驾考作弊器”。“买不到了”也就不能作弊了。而实际上,到搜索引擎里去搜搜看,关于“驾考作弊器”的销售信息是铺天盖地,既有在各种网页销售的,甚至就连很多正规的大型网购平台上,也在公然叫卖。是时候一网打尽了。

还有多少“驾考作弊器”在市场上热卖着?“驾考作弊器”放出了多少“马路杀手”?使用“驾考作弊器”害的不仅是他,更可能是自己! 郭元鹏

非常道

最好的生活状态: 有期待、有事做、有耐心

一个人最好的生活状态就是有所期待,有事可做,不疾不徐:

有所期待,就是知道自己想要什么、要成为什么样的人,从而努力去实现。

有事可做,做喜欢的事,让自己的内心充盈着喜悦,让现在的每一天都以自己喜爱的方式度过,就是一种幸福。

人生本来就有无数种可能,有少年得志,也有大器晚成。多一点耐心,认真做好自己,踏实前行,所有美好定会不期而遇。 @新华社

微声音

最高级的聪明是凡事提前做准备

①未雨绸缪,遇事方从容:提前规划,认真准备每一个环节;②居安思危,行路更平稳:懂得居安思危的人,必然是目光长远的人;③凡事先一步,是真正的负责:小事提前准备是对自己负责,大事提前准备是对自己和他人负责。 @人民日报