

何必追求航空式服务

[今日话题]

南京七大客运站的工作人员今后工作坐着站着什么样,都将有严格的标准,甚至连笑容多少度、握手怎么握都将有规矩。昨天南京市交通行业客运服务规范开始在全市客运站推广,今后坐汽车将能享受到航空式的服务,这在全国还是首家。

(7月16日《南京晨报》)

[读者快评]

航空式服务恐怕不实用
客运公司提高自己的服

务质量,挺好!不过,是否一定要提高到航空服务的标准,那就得打个问号了。其实,每个行业的服务,都有每个行业的特点,关键是要让乘客满意,而不在于追求所谓的高标准。

就拿航空服务来说吧,之所以对服务员要求非常严格,规定非常详细,甚至一颦一笑都有标准,那是因为,乘飞机者,大多是有身份、有地位的人,甚至还有许多外国友人,和他们接触,服务员当然要十分注重礼节。

可是,在日常交通客运服务中,还需要把服务搞得如此

复杂吗?在客流量如此庞大的日常客运中,服务应该追求简单,有效,能够切实解决乘客的困难,而不是“笑容多少度、握手怎么握”。否则,服务员光把自己的服务练得标准化了,但是办事效率却没有提高,这对乘客来说,还算是好事吗?广陵龙

指甲留多长很重要吗

在新推广的《南京市交通行业客运服务规范》中甚至于细微到要求员工的指甲“不超过2毫米”,难道说客运处的管理人员天天拿着游标卡尺量不成?再说了,客运服务是

要以旅客为主的,至少就目前的情况来看,也没见哪位旅客投诉过因为工作人员指甲过长被划伤的事。相反,过分注意小节之余,却忽略了旅客最为关心的大事——遇到班车晚点、延误怎么办?买票难、排队久这些“老大难”怎么解决?逢年过节车少人多如何处理……

旅客需要享受“航空式”

服务,但是一味只注重服务的行为,与丢了西瓜捡芝麻没什么区别。客运管理部门与其整天盯着员工的指甲留多长,倒不如问问旅客更关心啥!

曾经帅哥过

■评事街

整治背街小巷是真正的“民心工程”

[新闻背景]

日前,南京市背街小巷整治工程全面启动,已有21条街巷率先开始整治。按照计划,今年全市201条背街小巷将全面出新,为周边居民打造整洁舒心的街巷环境。

(7月17日《现代快报》)

梅广:一说到城市治理,城市管理部门往往会偏重于城市主干道、临街建筑、公园

广场这种“显眼”的地方,将主要精力以及大量的财力、物力都集中在这些方面,至于背街小巷,则成了被人遗忘的“死角”。如此“金玉其外,败絮其中”,城市固然有了“面子”,有关部门也因此有了“政绩”,但市民群众却很少能够从中获益。

背街小巷是城市居民的主要生活区,从某种意义上讲,这个地方的环境状况如何,很大程度上是对城市管理绩效的真实

反映,也是有关部门到底是“为民谋利”还是“为己谋名”的试金石。“路面平整了,路灯亮堂了,我们看着也高兴”——从人民群众的这句感言中我们不难体会到,南京市全面启动对背街小巷的治理,无疑是一项得民心、顺民意的“民心工程”。

李建波:整治背街小巷深得民心,我以为还要注意以下两点。一是长期化,背街小巷由于历史原因欠账较多,需要投入

多,既要集中整治也要注意平时的维护。如果只是整治一时根本起不到应有的效果,不注意平时的维护,“脏乱差”有可能回潮,百姓无法长期受益;其二,要注意对文物的保护。背街小巷里面有一些值得保护的文化遗产,需要及时普查,并做好妥善的保护工作,否则使城市失去文化记忆,不能不是一种遗憾。

本版言论仅代表作者个人观点

信息快递

每字三元

- 教育咨询
- 健康保健
- IT通讯
- 法律咨询



招生

国家表彰名校江苏现代推拿按摩师学校78期针灸、推拿、足疗、修脚、火疗、电疗班招生,包分配。52411809

南师贫困生 8元/时起
细心负责,备课订计划,包成绩(含江宁、雨花区)。86535123
南师 86535123

省重点公办高中招生
泗阳县众兴中学与启东、海安、海门中学等名校名师联合开办高一奥赛班,高三复读班,现向全省。电话:86325620、0527-5226163

南师校办家教
细心负责,备课订计划,包成绩(含雨花、浦口区)。86519261

家教

南师校办,配教案,教方法。83845999
南师校办 教方法,包成绩。83672289
英语数学 名师上门。83306105
初二高二 强化提高。83319139
高一高二 名师上门。52061911
南师女生 上门辅导,小、初、高各科(含艺术)。83212924
李老师

优秀贫困大学生
暑期上门家教,认真负责,包成绩。86556115

语数外 名师上门。83611486

专攻英数理化
名师上门,效果显著。85192665

小初高 各科,优师强化。
83358848

高一高二 优师强化。
86683683

在职初中数学。83983845

在职 专攻初中数英,一月提高。
83837382

南大提高。83002988

优秀 大学生有经验,包成绩。
83965561(含江宁)

六维 英语口语。86938671

高级教师 联手、认真负责,重方法、技巧。81639876

琴、弦、舞、画。81988288

数理化 名师上门。84487539

英数语 名师上门。86612937

数学 名师一点通。84640598

外语 外教老师上门。
84497084

南师优秀贫困生 包成绩,小、初、高各科,补课提优,有经验。
83735832

英语天才学习法(贵)。
86058099

上门家教
研究生、大学生、老师,价格优。
86982521

南大 校办。1377078226

南师家教 名师家教。83231216

研究生 小、初、高,低收费,高质量。
83738016

琴、弦、舞、画。51900045

江宁 南师附中优秀教师,初、高中全科。51196810

河西 新初三、新高一化学。
51569230

王老师 托管10年名气。
84418421

培训
龙江少儿乒乓培训。
13913913951

网站建设

阿搜拉 建站更专业,免费推广。
52954207

火花 建站、广告设计。
85355626

珠峰建站 83472238

箭鱼 100起建站。86428424

福迪 建站,满意付款。
13337719693

创越 低价建站,优秀设计。
66859066

电脑软件

管得好 企业管理软件,含进销存、资金、生产、统计等环节,按需定制。
52958364

投石 管理软件,信息采集软件。
66892063

心理咨询

梦圆婚恋家庭。96868260

和谐心理 52176338

健康保健

玉指 男女技师 24h 上门服务,280元/100分钟。
66877220

若莲 保健。66859866

彤影 自然疗法减肥,卵巢保养。
84650605

律师咨询

八年律师。85103822

私人法律顾问。13805152126

■七嘴八舌

消费者为啥“过度维权”

提起维权,人们就想到拨打12315或直接找消协。捍卫自身正当权益本是一件好事,但有的消费者“维权过了头”,不仅让商家叫苦不迭,消协也跟在后面受累。

(7月17日《南京晨报》)

消费者“过度维权”甚至采取极端方式维权的确不可取,有关方面的提醒当然是善意的。但这似乎还仅仅停留在表面上,何为“过度维权”,部分消费者又为何会“过度维权”呢?

现在消费者想维权这个“度”还真不好把握。为开发票之类的“小事”闹上法院被称为“过度”维权,况且未必能胜诉。可别忘了,正因为有消费者“斤斤计较”,铁老大供餐不给发票的“恶习”改了,“牙防组”的“画皮”揭开了。有些官司消费者尽管败诉,但可谓虽败犹荣!而在权益受损后,消费者“喊价”一高,也往往被斥为“过度维权”甚至是“恶意维权”。

但消费者只是根据自己受伤后的感受来“喊价”,具体赔多少可由有关部门再进行协调乃至判定,这也不该算“过度维权”吧?

平心而论,绝大多数消费者只想通过索赔来挽回自身损失,抚平心灵创伤,并不想靠此来发“横财”。而少数消费者采取不够冷静的举措也与多种因素有关。举例来说,在国外,商

家即便因为小小的疏忽,也很可能要给予消费者巨额赔偿,我们这里何时听过这样的事?由于维权渠道不够畅通,在很多情况下消费者的维权成本甚至大于收益,一些人只有另寻渠道解决了。由此可见,要想真正成为消费者撑起保护伞,有关方面要做的工作还有很多。倘若不分青红皂白,说消费者是在“过度维权”,不仅对消费者不厚道,还可能助长一些不良商家的嚣张气焰。朱慧松

(7月17日《南京晨报》)

采取极端方式维权的确不可取,有关方面的提醒当然是善意的。但这似乎还仅仅停留在表面上,何为“过度维权”,部分消费者又为何会“过度维权”呢?

现在消费者想维权这个“度”还真不好把握。为开发票之类的“小事”闹上法院被称为“过度”维权,况且未必能胜诉。可别忘了,正因为有消费者“斤斤计较”,铁老大供餐不给发票的“恶习”改了,“牙防组”的“画皮”揭开了。有些官司消费者尽管败诉,但可谓虽败犹荣!而在权益受损后,消费者“喊价”一高,也往往被斥为“过度维权”甚至是“恶意维权”。

但消费者只是根据自己受伤后的感受来“喊价”,具体赔多少可由有关部门再进行协调乃至判定,这也不该算“过度维权”吧?

平心而论,绝大多数消费者只想通过索赔来挽回自身损失,抚平心灵创伤,并不想靠此来发“横财”。而少数消费者采取不够冷静的举措也与多种因素有关。举例来说,在国外,商

家即便因为小小的疏忽,也很可能要给予消费者巨额赔偿,我们这里何时听过这样的事?由于维权渠道不够畅通,在很多情况下消费者的维权成本甚至大于收益,一些人只有另寻渠道解决了。由此可见,要想真正成为消费者撑起保护伞,有关方面要做的工作还有很多。倘若不分青红皂白,说消费者是在“过度维权”,不仅对消费者不厚道,还可能助长一些不良商家的嚣张气焰。朱慧松

菜价“一日一报”应贴进菜场

前两年的青菜曾经卖到过5元/斤,但鸡毛菜最高也只卖到4元/斤。而今年不一样了,昨天的鸡毛菜涨到5元/斤,创下了历史新高。

(7月16日《现代快报》)

鸡毛菜价格“涨疯了”,这边摊主说是因为货源短缺,那边运销大户却说是摊主抬价——究竟是谁让菜价创了“历史新高”,咱老百姓摸不着头脑。

7月10日,针对暴雨引起蔬菜大幅涨价的现象,物价部门把蔬菜价格列入一日一报的范围。可是这一日一报也不能光列成表格供相关部门参考,也应该联动起来才能管用。让蔬菜批发市场的进价与各菜场的卖价透明化,无疑才是一日一报的最佳途径。把这两个价格绘进同一张表格贴上菜场的墙,如果有菜贩趁机涨价,水分也将必然会被“挤”出来。杨菁

财务咨询

泰丰 代账、注册、会计实践培训。
84540780

五龙 低费办照,专业代账。
瑞金路21号。84641700

大满贯 注册、代账、年检。
83243439

国天 低费快办工商、代账。
84218795

裕泰 速办内资、外资公司注册、增资。
13337702777

银润 公司注册,验资、低费代账。
86871883

众望 注册、年检、验资、审计。
83192829

欣享 中大型公司全套注册、代账,3天完成。
13813011666

融利 特价增资、办照、代账,一般纳税人。
85068881

吉天 快办公司、增资、代账。
52232032

业茂 专业代账、办照、验资。
86982568

苏腾 速办医疗器械许可证,低费快办工商、代账。
84512692

唯奥 企业、个体、香港公司注册。
84671422新街口

正奇 地处下关,注册、增资、代账、税收筹划。
58755873、58813122

康庭 低价代账。
83732967

雅风 注册、验资、代账!
52306906

联润 低费办照、返税、一般纳税人。
83962596

任泰 速办外资、内资大小公司。
86892357

汇乾 低价办照。
86208420

裕泰 速办内资、外资公司。
13809025777

快办公司注册
验资、低费增资、快办一般纳税人。淮海路2号 84523177

金盾航空
深圳480 广州350
北京300 成都460
厦门440 重庆260
桂林560 贵阳520
沈阳440 长沙500
昆明700 武汉290

字燕
北京400 武汉150
长沙470 沈阳490
成都550 拉萨580
香港380 南宁590
贵阳620 大连500
烟台650 哈尔滨740
沈阳往返 1160
青岛往返 620
桂林往返 880
长春往返 1160

双飞航空
重庆510 深圳550
广州410 昆明880
北京300 福州450
沈阳730 厦门490
成都850 西安540
贵阳650 桂林670
其余航线3折起售

天都航空
北京300 广州290
深圳350 成都460
厦门490 重庆260
大连520 昆明700
大连370 沈阳440
哈市680 乌鲁木齐790
福州700 南宁1000
其余航线3折起售

晴空航空
北京300 广州350
深圳410 重庆350
武汉220 青岛390
厦门440 贵阳650
大连370 昆明870
海口570 三亚790
北京往返 700
广州往返 800
武汉往返 480
福州往返 600
香港980 往返1097

东升航空
北京300 广州350
深圳410 成都460
厦门490 重庆580
重庆380 哈市660
南宁740 乌鲁木齐1050
长春730 昆明880
其余航线3折起售

民航机票
北京200 广州290
深圳350 成都460
厦门420 昆明440
长沙500 大连330
三亚550 烟台300
沈阳440 香港990
长春580 大连330
乌鲁木齐790 桂林300

东南航空
北京300 深圳410
广州350 昆明880
成都620 重庆380
乌鲁木齐1050 沈阳580
南宁740 厦门490
福州410 长沙500

民航特价
深圳260 北京300
广州350 成都460
厦门490 福州380
贵阳590 昆明790
长沙600 沈阳440
哈市660 乌鲁木齐790

古都航空
特价机票
深圳350 成都460
北京200 广州300
厦门440 重庆260
贵阳520 长沙500
福州380 哈市500
乌鲁木齐790 桂林300

美联航空
赠送保险、上门刷卡
国内机票 特价 国际机票
84458077 51860568
广州300 深圳350
北京250 成都460
昆明610 长沙730
厦门490 重庆260
沈阳580 乌鲁木齐790
贵阳780 哈市500
海口570 福州380

84400321
84400440
83422330
83422338
83531148
86644552
86644557

84417411
84417727
84417223
84417224
66878998
66878999

83192309
83192312
84525446
84520046
84410223
84411224
83379960
83379935
84412224
84412224

52211040
52211041
57711018
84466641
84461049
84209681
84209681
84466641

84458077 51860568
香港、台北、江城
欧美线、美国东西部
多条航线均有特价
地址:新街口东宇大厦二楼、四楼