



寒夜读《环球时报》，一则《暖心顾客留 3000 美元小费》消息，顿时让我人暖心热。报道说，由于新冠肺炎疫情，俄亥俄州某市夜城一家餐馆的老板决定在翌日打烊后停业。就在他们关店前的最后一晚，一名 30 多岁的男子走进餐馆花 7 美元点了一瓶啤酒。买单后，他将信用卡小票递给老板，祝福老板在停业后一切都好，并让老板把小费分给另外 4 名服务员。当顾客走出时老板低头查看小票，忽然意识到他仅点了一瓶啤酒，却留下了 3000 美元的巨额小费。老板追上顾客询问，顾客说他没有弄错，“咱们重新开业时再见！”

疫情背景下的这则新闻，不仅仅是个案。一滴水见太阳，它彰显了人性的善良与美好，大爱与崇高。这种事例格外让人暖心，充满信心。这种事例越多，说明我们人类文明的进步和向前。

联系到笔者所从事的金融服务行业工作，我有话要说。经济越发达，银行网点遍地开花。老百姓来银行网点

办理金融业务，都希望得到“优质、快捷、高效”服务。这服务背后，又都希望有一张张笑脸相迎的工作人员为民效劳。每一个窗口都是一面镜子，印证着服务质量的好坏优劣。客户就是一个流动的活广告，他享受了“优质、快捷、高效”的服务，感到舒心、暖心，自然会一传十、十传百，口口相传形成口碑效应。因此，一旦某个窗口、某个人形成了优质服务口碑，就会辐射四面八方，吸引大量客户前来办理业务。有的甚至还会舍近求远特意来体验这种服务。

多年前，当人们在窗口办理业务还需要填写凭证时，笔者认识的一位刘姓营业员总是做得与众不同。她会在每一张单式需要客户填写金额和姓名的地方用笔勾上记号，并在双手递单时，轻言细语告知客户一声：“请在打钩的地方写上金额和姓名。”这样客户一目了然，在打钩的地方填写就是。多么暖心的一幕啊！这种细节，佐证了她工作中高人一等的境界，为客

■邓亚楠

户提供便利，同时也赢得宝贵的工作效率。“成己为人，成人达己。”一个县级单位，几百号营业员，为什么她的窗口总是火爆门庭若市？为什么一些客户来，就算排队也要绕到她窗口办理？为什么她每年总收到表扬信而投诉为零，为什么她每月每年的工作业绩总是遥遥领先？从这个细节就全知晓。

服务行业，服务为王，服务制胜。生意场上，赚的都是和气财。反观之，在一些服务行业的投诉总是层出不穷。其实，每一种投诉背后，都是工作人员的责任缺失、怠慢、松懈所致。常言道“好事不出门，坏事传千里”。服务做得好，客户会点赞口碑相传。同理，若没做好，客户也会打广告，广而告之。得来的后果就是客户“用脚投票”走人，下次不来这个网点就是。

暖心与冷心，是办一件事情的两种状态。做得好，暖心。不做好，冷心。暖心与冷心，都是可以传递转化的。暖心传暖心，心融心，更暖心。冷心传冷心，心背心，结果是背道而驰！

新闻漫话

禁养宠物？且慢！

■扶 青



近日，山东青岛北村新苑小区张贴了禁养宠物通知，要求所有饲养宠物的业主，必须在 12 月 31 日之前将宠物送走。时间截止后，如果原北村居民违反规定，将停发分红及补贴，租户

或买房的，将对宠物强制清理。这一纸通知披露到网络上后，引起热议。街道办回应称，这属于村民自治，目前街道正在和村里沟通，寻找妥善的方法。

不可否认，城市“犬患”乱象重重，给城市治理带来了巨大挑战。一些地方另辟蹊径，祭出过激之举，也就不难想象了。这次青岛北村新苑小区内全面禁养宠物，显然是将这种“越严越好”的治理逻辑推向了极致。

明眼人不难看出“越严越好”的本质是什么，无非是认为不准养犬，就没有“犬患”了。倘若养犬问题如此简单，何以总是有“养犬派”和“禁养派”之争？一个包容的社会，应该承认不同和差异，从而寻求治理“最大公约数”。

如果迷信“一刀切”、一禁了之，就无疑是“懒政”了。

回到青岛小区的这则“自治”规定上，显然于法于理于情无据。首先在法律上就讲不通。《青岛市养犬管理条例》明确规定：“具有完全民事行为能力、有独立居住住所的居民，可以养犬。”一个村民自治条款公然逾越“合法”底线，说得过去吗？其次于理不通。根据规定，许多市民缴纳了养犬管理服务费，相当于获得了“养犬许可”。现在小区矢口否认，何以解释政策互相打架？第三，没有人情味。且不提一些鳏寡老人的陪伴需求，就拿导盲犬来说，也已成为许多盲人的基本需求，小区难道也要“格杀勿论”？

有话就说

逼学生砸手机，治标不治本

■许晓芳



近日，一则教师强迫私带手机入校的违规学生，让他们向地面上砸自己手机的短视频在网络上传播广泛，引起网民热议。当晚，当地相关部门发

布通报，网传视频属实，涉事教师对学生进行教育时因方法不当引发社会关注，并表示将对教师进行停课调查，对学生及家长进行安抚。

透过这段视频，我们可以感受到老师强硬语气背后的“恨铁不成钢”，也能感觉到三名学生在老师勒令下的不情愿和不甘心。正如网友所说，老师事出有因，因对学生怀有真心的关怀期待，才会在愤慨冲动之下，采取了较为极端的解决方式。

这位老师其实还是为了让学生更专心地学习，其出发点是好的，可以理解，可其选择的方式实在是不值得鼓励。强制摔手机的方式，固然能

够让当事学生吸取深刻教训，也能发挥杀鸡儆猴的功效。但在给他们带来强大威慑力的同时，造成的心理阴影也不可估量。

不可否认，手机、学生、老师，三者间由来已久的“爱恨情仇”故事，令人头疼。要寻求破解之道，不妨先转变破题观念，以免在一定程度上起到反作用，将学生越推越远。笔者认为，更好的办法应该是化堵为疏，一致对付手机。比如，通过提高课程的参与度和趣味性，通过培养学生对于课程学习的兴趣，通过耐心引导学生认识自己的身份和责任，将学生拉到同一战线，让学生实现从被动“不能玩手机”向主动“不想玩手机”转变。

世相浅见

本栏点评 张乐然

1.近年来，全国上下都在建设“数字政府”，数据代替跑腿，让群众“最多跑一次”，甚至一次都不跑。但在实际过程中，一些数据没有及时更新或者没有效用，变成“僵尸数据”，结果群众不但没有“最多跑一次”，反而被这些数据折腾。

点评：“僵尸数据”背后折射的是一些部门的担当缺失、作为缺失，为人民服务的宗旨意识淡化。在大力加强数字政府建设、提升公共服务能力和数字化治理水平的过程中，确保数据的有效性必须贯穿始终，不能为了建设而建设，将“互联网+”简单化为“+互联网”。相关部门也需要及时加以监督、督促改进，让数据动起来、跑起来，真正为人民群众服务。

2.日前，新修订的《上海市轨道交通乘客守则》正式实施。其中专门新增针对手机、平板、智能手表等电子设备声音外放的禁止条款，受到舆论广泛认可。

点评：安静权，表面看是一份对耳边清净的追求，实则是在划定公共空间里个人不被他人干扰的权利边界。正如：权利不仅是“我可以”，更是作为“我”的他人也可以。只有认识到“人人相善其群”，才能涵养人们的公共意识。相反，遇事只逞一己之愿，不求反躬自身，只能是“相互加害”而没有互利共赢。明晰规则，让克制自己、推己及人的意识内化于心，大家都能自我监督、相互提醒，文明观念的水位线，自然会随时间的推移慢慢升高。文明养成，不可能一蹴而就。但在快速前行的时代列车上，谨记个人之外，还有社会；私域之外，更有规则。这或许正是“安静权”之外，我们每个人都需要好好思考的深层课题。

3.12月3日，北京马拉松赛事组委会通过官方公众号发布声明表示，经组委会审慎研究，决定不举办 2020 北京马拉松赛。作为国内历史最悠久、连续举办时间最长、规模最大的马拉松赛事，“北马”原本在今年迎来第 40 届赛事。

点评：这对广大跑友来说可能是件憾事，但从保障跑友、赛事服务者、市民的健康安全角度来说，该决定是明智的。没有什么比健康安全更重要的事。即便是再重要的体育赛事，也得为大家的健康安全让步。更何况，对真正的跑友来说，并不会受到多大影响，依旧可以换种方式“跑”。而受马拉松精神激励的人，同样有自己奔跑的方式。只要马拉松精神在，我们就能不断挑战自我、超越过去、成就自己。

今日论坛

“错峰”放寒假是必要保护

■龙敏飞

教育部近日发文，要求高校错峰分批放寒假。记者从部分高校了解到，根据疫情防控形势要求，学校可能还会灵活调整假期安排，最终寒假时间以各校最新通知为准。

在整个社会的机理里面，高校是非常重要的一个环节。高校的“错峰”放寒假对整个社会的“错峰出行”来说，也是很好的示范与引导。春节将至，对全国各地来说，为了避免人员的过度密集，最大限度地降低相关的风险，用好“错峰”的意识与思维，非常有必要。疫情爆发之后，“错峰”意识就成为很多人生活与习惯的基本准则。这对疫情防控来说，价值与意义不容忽视，也能降低疫情防控的难度指数。

“错峰”放寒假，不仅是高校防疫的必要自觉，也是对学子们的一种保护。眼下，“错峰”放寒假基本上还是靠高校的自觉以及单兵突进，这样的做法，肯定不如一揽子的工程。这般现实下，对各地教育主管部门来说，或许可以考虑及时召开相关会议，用好教育管理者的智慧，统筹协调各大高校的寒假安排，制定科学合理的假期规划，让“错峰”放寒假更加科学与合理。而这，同样是疫情防控的必须之举。对于即将开启寒假模式的各大高校来说，已经没有多长的时间了，的确应该行动起来了。

疫情防控的成果来之不易，包括高校在内的社会各界，都应该巩固这样的成果，那么就应该从力所能及的事情做起，最大限度地用好“错峰”意识，继续巩固疫情防控的成果，更好地呵护公共安全。