



从今以后， 做一个温柔的女人

■殷运良（湖南株洲）

确切地说，我不是一个温柔的女人，甚至还有点男人的个性和味道。但我十分羡慕温柔的女人，说话细声细气，做事不急不慢，做人温文尔雅。

以前，家里灯泡坏了，我不会叫老公去换，总是自己搭着桌子、凳子去换，危险不说，老公还不领情。事后，他还笑话我，谁叫你是女强人呢！真是费力不讨好。

其实，现实生活中，尤其是夫妻相处中，温柔的女人更能讨人喜欢。

后来，慢慢地我开始学乖了，示弱了。这种示弱并不代表我做不了男人的事情，干不了男人干的活，而是适当时给足男人面子，让他在发挥男人作用的地方大显身手。

比如，有一次，大女儿的滑板车坏了，明明我可以修好的，但是我故意装作不知道修，让老公亲自出马。不到两分钟，他就修好了，我还和女儿一起为他鼓掌，让老公很有成就感。

在生活中，女人千万不要做一杯沸腾的开水，既烫伤自己又殃及老公，还影响家人。

女人应做一杯温水，不浓不烈、不

咸不淡、不开不化，既不失母性的温柔，又不过于高傲冷艳。

年轻的心总过于好强，互不谦让；个性的锋芒总过于裸露，不愿收敛；思想的焦点总过于偏激，缺乏沟通。

其实，大千世界，芸芸众生，两个人能够在全中国14亿多人中相遇、相知、相爱，这是一种缘分，更是一种福分。我们要懂得珍惜，我们要学会包容，我们要知道尊重。珍惜爱情的珍贵，包容对方的缺点，尊重彼此的空間。

做温柔的女人不是装出来的，而是骨子里渗透出来的学识和涵养，懂规矩、习礼仪，博览群书、精通古今，有思想、有品位，待人宽容，生活乐观，捏拿有分寸，处世知进退。

做温柔的女人不是做给别人看的，而是自己对自己负责。一个粗鲁、泼辣、野蛮、恶毒的女人，连自己都讨厌，何况是别人呢？

做温柔的女人不是一天两天的事情，而是一辈子长长久久的事情。所以，没有永不言败的信心，永远的

坚持，永恒的信念，你是做不来的。

温柔的女人温顺。温柔的女人像只小羊羔乖巧，让人一看就心生怜悯，爱意绵绵。温柔的女人如果再来点梨花带雨，那将是打败男人的致命的武器。

温柔的女人和善。温柔的女人拥有一颗善良的心，只要哪里有需要，哪里就有温柔女人的一份爱心和力量，要么捐钱捐物，要么深入现场。这时候的温柔女人最美，彰显着母性的光辉，书写着人间的大爱。

温柔的女人优雅。温柔的女人接待物知书达理，举手投足之间凸显一份气质、高贵。所以，温柔的女人身边总有一群温柔的女伴，她们相互欣赏，彼此鼓励，互相促进。

温柔的女人不一定阔气，但温柔的女人一定体面，衣冠体面。

温柔的女人不一定漂亮，但温柔的女人一定美丽，心灵美丽。

温柔的女人不一定富有，但温柔的女人一定富足，精神富足。

从今以后，做一个温柔的女人。我已经准备好了，你，准备好了吗？

世相浅见

本栏点评 魏 姗

- 治病救人，争分夺秒，如果患者患有急症，更是容不得半点耽搁。不过，在不少城市的大医院，从医院门口到门诊、急诊、住院病区，短短“最后100米”经常堵车十分严重。这不仅造成患者就医体验差，而且耽误患者救治，给患者及其家属添堵。
- 11月28日，有网友爆料称，在广东省汕头市潮阳区，一名18岁高中生娶了一名14岁的初中生。相关视频在网络流传后，引发众人关注。视频中，两个孩子一起吃饭，饭桌上有红烛和“双喜”。11月29日，潮阳区贵屿镇政府通报称：视频中男女均未成年，双方自由恋爱，按农村风俗举行婚礼，并未到民政部门登记，责令家长让女方回归原家庭。
- 北京市消协近日发布的一项调查显示，七成消费者在办理携号转网过程中曾遇到困难及阻碍。有消费者说，携号转网，不是你想转就能转，和运营商说再见不容易。

点评：转眼间，“携号转网”服务全国施行已满一年了，这项深得人心的政策，曾引得众多用户翘首期盼。谁曾想会“越转越麻烦”，令人尴尬不已。归根究底，还是“服务经”没有念好，运营商之间的利益壁垒尚未完全消除。殊不知，在“携号转网”服务满一年后，顶层推进力度会更大，为了惠民、便民，相关监管部门的督查、处罚等动作也只会更大。期待各大运营商快快戒除“心病”，为携号转网早日清除人为障碍。

今日论坛

“一元午餐” 凸显服务暖意

■毕京津

对景色的感受和评价因人而异，但对服务细节的体验却是人同此心。饥饿、寒冷时能否喝到热水、吃到热饭？有突发状况时能否快速获得援助？停车场够不够用，指示牌清不清晰？越是在衣食住行的细节处，越是在焦急紧张的情绪下，游客的体验感越发强烈，印象也越发深刻。

“一块钱能吃饱！”之所以受到游客的点赞，是因为“一元午餐”的服务暖意。今年“十一”假期，河南洛阳老君山景区再次推出“一元午餐”，受到游客点赞。这个因为当地进入10月份后气温偏低，游客自带的食物不易保温，所以景区从2017年起就在游客歇脚、聚集的半山腰推出“一元午餐”。食物花样不断丰富，服务的游客也越来越多，今年“十一”假期共售出2.3万份。这也是景区从游客的角度出发，设身处地改进服务，逐渐赢得游客青睐，日渐显现口碑效应。服务思维的转变，正是“一元午餐”走红的内在逻辑。

从“一元午餐”，到“二元一餐”，再到“十元管饱”，各地不少景区纷纷推出了便民餐食，提升了游客的游览体验。这也启发景区思考：坐拥名山大川、秀丽风光，是否可以高枕无忧？事实上，优越的先天条件和过硬的硬件设施只是景区发展的第一步，服务的细节和温度才是行之长远的秘诀。有网友呼吁，“一元午餐”的做法应该推广。要看到，不同景区经营模式各有不同，但“一元午餐”背后的服务理念，值得所有旅游从业者借鉴。

新闻漫话

“好评返现”涉嫌不正当竞争

■戴先任

“双11”及各类电商促销活动过后，很多人在沉浸于拆箱喜悦的同时，也面临商家给出的选择：“亲，给我一个好评吧，可以领3元红包哦。”除了“好评返现”诱惑，不少用户还遭遇商家花式索要好评的现象。

对网购商品给予评价，本应是消费者的自主行为。网络商家喜欢好评、反感恶评，这本来可以激励商家潜心关注质量，努力提供优质服务，以此获得消费者好评。可是，不少网络商家却打起了网络商品评价的主意，如组织好评有礼、好评返现等活动。如果消费者给商品好评，则

返现金或是送礼物。一些消费者贪图小便宜，虽然收到的商品是次品、山寨货，也给商品好评。一些商家面对消费者差评，甚至会威胁恫吓消费者。

如此一来，本可以规范商家行为的网购评价，就变得不再真实，被一些商家玩弄于股掌之中，严重影响了信用评价体系建设，也架空了消费者的话语权，是对消费者的欺骗。“好评返现”不仅会损害消费者权益，也不利于电商健康发展，貌似“双赢”的行为实则会带来“双输”结果。

根据电子商务法有关规定，“好评返现”活动是不正当竞争行为，侵犯了消费者知情权，涉嫌违反消费者权益



保护法和反不正当竞争法等法律法规。对此，从电商平台到监管部门要对自身管理与监管尽到职责，对“好评返现”依法治理。消费者也不要贪图小便宜，要对自己与他人负责，坚决抵制不正当竞争行为。

有话就说

反思“寒冬洒水”要更走心

■夏振彬



11月29日早高峰，在山东枣庄的部分路段，市民正小心翼翼地前行。可即便如此，还是有骑车人接二连三地滑倒在地。

路面结冰了？是的。据报道，当地气温骤降，被洒水车清洗过的路面变成“溜冰场”，过路市民叫苦连连。对此，当地“深表歉意”，表示将密切关注天气情况；气温低于2℃时，全面停止洒水作业。

洒水、结冰、滑倒，事情并不复杂。质疑、报道、回应，也皆为“常规操作”。但以小见大，这只“麻雀”还是值得解剖一下。

首先，误解应澄清。近年来，从雨天洒水到冬天洒水，相关争议并不少见。必须承认，其背后有误解成分。其实雨天也好、冬天也罢，洒水作业都有必要性。冲洗地面、浇灌草木、治理扬尘，不一而足。网友之所以“想当然”，

跟信息不对称有关。从枣庄官方回应来看，洒水是28日晚班，由于29日凌晨气温骤降，才致使第二天连累行人。

当然，即便如此也不能脱责，更不能少了反思。对于“寒冬洒水”，最该反思什么？答案不复杂——管理僵化。也就是说，重点不在于何时洒水、能不能洒水，而在于如何“正确”地洒水，避免把好事办砸。

近来，关于城市治理，我们常强调“绣花功夫”，道理并不高深，共识早已形成，但具体执行起来可能繁杂琐碎、千头万绪。就以洒水来说，所谓“绣花功夫”，一项很重要的要求就是因时因地制宜。管理，应该是动态的；反应，应该是灵敏的。