



本版话题 一把手权力太大,说一句话,别人很少敢说“不”  
“偷菜”应该改“借菜”

2010全国“两会”之“声音”

# 真话套话 雷语囫言

套话

## 一名委员 20分钟讲形势大好 20分钟讲别乱吐痰

在前几天的社会福利和保障界的分组讨论中,全国政协委员、中华见义勇为基金会副理事长李顺桃发言:“看了政府工作报告,感觉很务实,很丰富,很好,让我深感社会主义制度的优越性,同时也让我们充满信心……”随后的近20分钟,均在回顾近年来我国的经济迅速发展、充分肯定我国的民主建设进程。



李顺桃

“好了,下面我提几个小小的建议。”李顺桃说,“主要是公共场所的文明行为方面的,首先是吸烟,本来好好的环境,你一个人就把它破坏掉了……第二就是随地吐痰的问题,现在即便在北京,这种行为依然比比皆是,随处可见……”这两个建议说了将近20分钟。

网友:李委员开会浪费时间,是不是也会浪费我们的见义勇为为基金呀?

真话

## 人大常委会委员牟新生:很赞同“说真话难”

第十一届全国人大常委会委员、全国人大财经委副主任委员牟新生就讲真话接受媒体专访。

记者:张维庆委员日前关于“官员说真话越来越难”的言论,您有什么感受?

牟新生:很赞同,很有同感。

记者:现在在一些地方,真话少、官话多,这是为什么?

牟新生:我个人的看法,现在一些地方的工作作风、文风、思想作风都存在比较严重的问题。改革开放成就很大,但社会发展不平衡,上层建筑和经济基础不协调,政治体制改革滞后,这是根本的问题。

另一个,也是中国几千年的皇权意识作怪,官本位的思想太厉害了。

我补充一点,腐败问题解决不好与用人机制也有关系。在目前体制下,地方和单位一把手的权力高度集中,特别在用人上。我在海关10年,当一把手8年。感觉就是一把手权力太大,尤其在用人上,说一句话,别人很少敢说不。

网友:讲真话不只需要个人的良知、能力和勇气,更需要有一个能够讲真话的氛围。要听到真话,根本在态度,见效靠方法,长效在机制,关键在领导。



牟新生



陈仲

## 陈仲代表:人大代表不能光当橡皮图章吧

全国人大代表、桂林电器科学研究所所长陈仲递交议案《要求全国人大开展〈反垄断法〉的执法检查》后,24小时内接到超过50个“关心”的电话,以及一次又一次的“被面谈”,希望他能撤回议案。

记者:你能具体地谈一下你递交的议案是关于什么方面的吗?

陈仲:具体内容我不想说。因为真的可能太敏感,涉及的部门和行业太多了。

记者:既然你担心太敏感当时为什么要递交呢?

陈仲:我是全国人大代表啊。我有这个义务,而且这也是国家赋予人大代表的权利,要不然要代表干吗?再说我又不是代表我个人或者企业的利益在说话。人大代表也不能光当橡皮图章吧。

网友:这才像人大代表。

据《南方都市报》《新京报》《重庆晚报》

雷语

## 林毅夫夫人:“偷菜”或导致世界灭亡

全国人大代表、中央教育科学研究所研究员陈云英(世界银行副行长兼首席经济学家林毅夫的夫人):人类如果灭亡,将是源于自身道德的沦丧。在传统教育里面,“偷”和“借”是有明显的区分的。我对于这种游戏是不推崇的,这很容易混淆人们的道德观。“偷菜”如果改成“借菜”,有借有还,同一个游戏将会有不同的影响力。



陈云英

网友:是啊,菜怎么能够偷呢?“偷”菜变成了“摘”菜,不知道“偷情”什么时候变成“摘情”,“偷心”什么时候变成“摘心”。同时,陈代表又一次吹响了“网瘾战争”号角。

囫言

## 重庆女人大代表:加大离婚难度防冲动离婚

全国人大代表、西南计算机有限责任公司经济运行部副部长黑新雯:现在离婚手续太简单,是离婚率居高不下的原因之一。建议修改《婚姻登记条例》,规定离婚时增加双方当事人所在单位或居委会或村委会出具的婚姻调解书。



黑新雯

网友:有冲动离婚的,那还有冲动结婚的呢!街道民事调解书能解决什么问题,根本无法从根本上去解决这个问题,人为制造不必要的繁琐程序,官僚作风!

## 郑州移动“群众满意基层站所”系列报道



# 把客户当成亲人

### 老大爷把糖送到上街淮阳路营业厅里,老大妈想给她们介绍男朋友

郑州移动上街分公司淮阳路营业厅不是很大,但就是这个不大的营业厅,却年年被评为“先进班组”,客户评价满意率一直保持在98%以上,2009年下半年更是达到了100%,2009年底,这个普通的社区营业厅在省纠风办组织的检查和评比之中,被评为“群众满意基层站所”,在郑州移动近200个营业厅里成为了佼佼者。

“我们也没什么特别的地方,就是把营业厅当成自己的家,把客户当成自己的亲人。”淮阳路营业厅店面经理张杏说,只要真诚地把这句口号做到实处,就能赢得客户的满意。

晚报记者 祁京 通讯员 王滢璐 赵冬丽/文 晚报记者 于进洋/图



信任来源于真诚 看似普通的淮阳路营业厅有很多事情不普通。

采访中,一位残疾人朋友到营业厅缴费,他只在营业厅外面把钱交到营业员手里就走了。“他怎么就那么放心就把钱给你们了,不怕出问题吗?”记者问道。

张杏介绍道,不光是这一位客户,淮阳路营业厅服务的社区范围内,不少残疾人和行动不便的老年人都是把钱交给营业员让她们代缴,“这不仅是对我们个人的信任,也是对移动的信任,我们觉得这种信任沉甸甸的。”张杏说,信任的建立,来源于淮阳路营业厅的真诚服务,“很

多时候,这些熟悉的客户一个电话,我们就会先帮他们垫付,信任就是这样建立起来的。”

一个冬日的下午,天气很冷,营业厅的门被推开,一位七八十岁的老大爷走进营业厅,摸出一部款式很老的手机,也许是电池松动了,还用透明胶带缠了好几圈,很不好意思地说:“姑娘,我不太会用这个手机,电话号码我也不会存,都写在纸上了,你能帮忙存一下吗?”张杏接过手机,把写在纸上的号码一个个输入到了手机上,又耐心地教大爷该怎么使用手机上的基本功能,直到大爷学会为止。

“开始我并没有特别在意,因为社区独居老人较多,我们每天都要遇到类似的事情。”张杏

说,让她没想到的是,没多久老大爷又抱着一袋糖来到营业厅,给大家发糖。

那天下午,营业厅的每位工作人员都分享到了甜甜的感觉。

“我们这个厅的员工大多数都是铝厂子弟或者家属,在我们的服务当中,把客户当成亲人绝不是一句口号。”张杏说,在他们营业厅里,除了正常的办理业务,陪那些独居在家的大妈大叔聊天也是一项工作,“经常有大妈要给我们介绍对象,他们都把我们当成了自己的闺女了。”

## 满意生长自细致

淮阳路营业厅并不大,但厅内布置的却很

有意思。自助缴费机和礼品都被摆放在了门口的右侧,休息区和手机销售区被安排到了左侧,这一点和很多营业厅并不一样。

郑州移动上街分公司副经理杨鹏霖介绍说,这种摆放方式源自营业厅的工作人员在日常工作中积累出来的经验,“她们在工作中发现,客户进门习惯往右看往右走,所以就把最常用的自助缴费和最吸引人的礼品放在右边。”

在淮阳路营业厅里处处能发现这些用心的细微之处,空调和饮水机都罩着防尘罩;休息区的小茶几上摆着裁好的便条儿,方便客户随时记东西;便民箱里除了公司规定的物品,还特别为老人准备了药物;地板干净但绝不擦得透亮,以免客户滑到;营业厅的入口处要摆一盆大而且茂密的花,又漂亮又挡风……“这个营业厅几任的店面经理都是把营业厅当成自己家来布置,这种好风气就这么传下来了。”杨鹏霖介绍道。

淮阳路营业厅的细致服务还体现在更多的地方,在这里,营业员能叫出前来办理业务的客户的姓名;在这里,办理业务的时间被缩短到了6分钟之内;在这里,如果有客户在营业厅吸引,她们不会直接说“营业厅不能吸烟”,而是微笑着递上糖果;在这里,下雨天,客户从车上刚打开车门,就会有营业员把雨伞举到客户的头顶;在这里,残疾人和行动不便的老人办业务,工作人员会跑到厅外面迎接。

“只有用心灵去体察客户,把客户当成亲人,了解客户的需求,才能把服务做好。”郑州移动客户服务部负责人说,淮阳路营业厅的事例说明,郑州移动一直提倡的从客户需求出发的服务理念,已经结出了果实。