

铁路旅客最在乎哪些“服务质量”

□晚报评论员 闵良臣



实事求是

又到一年岁末,加之2012年春节在1月下旬,一年一度的春运离铁路部门离广大旅客不远了。

若不讳言,这么多年来,旅客对我们铁路运输质量的抱怨从来就没断过。这一点,我相信,各铁路部门尤其是铁道部肯定更是心知肚明。大约也有这个缘故,特别是在今年夏天雨温线动车发生事故后,铁道部以此为“契机”,下决心重新树立形象,不断地向全国广大旅客表示要如何努力做好铁路运输服务工作。在10月18日铁道部承诺将努力创新服务方式手段,并组织对《铁路旅客运输服务质量标准》进行修订完善后,日前,铁道部最新修订的《标准》终于和旅客见面了。

(新闻见今日本报A18版)

新标准中当然不乏亮点,比如,列车晚点须及时通告,超过30分钟要说明晚点原因并

向旅客致歉;再比如,进站安全检查通道要畅通,日常等候不超过5分钟;又比如,旅客日常购票排队等候不超过20人;还比如,车站环境整洁,候车室空气清新,有免费的饮用水,厕所无异味等。

这些“新标准”不能说不需要,也不能说不具体,问题在于这些新标准能否真正落实,又如何保证这些新标准的落实。总不能出一个新标准就万事大吉吧。比如像“日常购票不超过20人”以及“厕所无异味”这样的“新标准”估计就很难落实。不能落实,就不要制定,或者说先做到后再照做到的出“标准”;若明知不可能落实或是没有可操作性,就更不应该出这种“新标准”了。

其实,尽管这些“新标准”对于铁路部门已经要算“高要求”了,然而,在本人看来,未必“服务”到了“点子”上;换言之,日常购票排队真的超过了20人,旅客应该是能容忍的,厕所所有异味也是能容忍的。旅客不能容忍或

说很有意见的好像不在这些“服务”方面。这一点,我们只要看看新闻报道后网友们的一些跟帖也就一目了然了。

现在旅客最抱怨的应该在这些方面:普通列车过于拥挤;车上的售货价格过高;饭菜价高质次,除此之外,还有买票难、站票与坐票同价、晚点三五个小时也没有一个“说法”。这些问题,哪一条也都比那个出通道时日常等候超过5分钟或日常购票排队等候超过20人以及什么厕所异味更让旅客恼火。我们相信,如果让网友投票列举铁路旅客运输中的“服务问题”,不可能是现在“新标准”中的那几条。

如谓不信,可请我们的铁道部长乔装打扮,搞个暗访,亲自到普通列车上体验一番,看看对旅客而言,到底是哪些服务项目对他们影响最大又亟须改进。坐在铁道部大楼舒适的房间里,单凭汇报或想当然,是不可能制定出真正令旅客满意的“新标准”的。

网民大会堂

话题:我国因质量问题召回动车组将全部恢复运行

网友发言

已经查明温州撞车事件原因,问题不是出在列车和线路上。我是赞成高铁应该恢复运行的。但是一定要重视运营软件管理。关键岗位一定要严禁酒后上岗、疲劳上岗,并要有严格的制度及应变措施。铁路就要有“铁”的纪律和完善的指挥系统。

网友佐助椿萱

高铁的事故和速度没有关系,什么时候恢复速度?另外,希望都检查好了,不能拿乘客生命当儿戏。

新浪手机用户

根据客流来安排列车数量,这是一项好举措,现在很多国家都是这样做的,最大限度利用资源。不过,一定要保证旅客安全,我们是真的怕了。

网友泰山少爷

话题:深圳多次提出降低药价招标方案被省级部门否决

网友发言

这里面的奥妙,不说,大家也知道。因此,强烈要求在药品合理定价的基础上,在药品外包装上注明出厂价、零售价,且一目了然,让患者了解药品的真实价格。

新浪 zhangxs37

招标完成后,应公布参与招标的专家、监督等人员的姓名、单位,接受全社会的监督,而每年招标后,在网上公布招标的结果及中标价格。

网友平凡

药价虚高并不是主要的,毕竟还有不同价格的药可以选择,更要命的是虚高的治疗费。

网友 lengyan



公众质疑

记者在云南省富宁县人民政府官方网站富宁政务网上找到了“富宁县政府采购中心‘上海牌手表’询价采购公告”。此次招标采购的内容是某款上海牌机械表978只,并具体规定了在表及包装盒上刻有“富宁县十五届人大五次会议纪念”字样490只,“富宁县委八届五次会议纪念”字样488只。记者询问了销售该款手表的众多商家,发现每只价格在700~800元。

(12月1日《南方日报》)

开两会为何要向代表、委员赠送价格不算低的手表?据了解,富宁县属于国家重点扶持县。然而,就是这个国家重点扶持县,开一次

开两会为何要赠送手表

□陈豫川(河南)

两会,居然要给代表、委员发共计60万元的“纪念品”,难怪网友普遍认为“太过奢侈”。

据该县政府采购中心工作人员称,富宁县将于本月25日召开的两会,恰逢换届选举,所以县领导非常重视。原来如此。中央纪委、中央组织部联合下发的《关于严肃换届纪律保证换届风清气正的通知》中明确提出,“不准在换届选举期间私自向代表赠送纪念品”。富宁县在两会召开期间向代表委员赠送贵重手表,有公开行贿的嫌疑。

据说富宁县“两会”期间给代表委员发放纪念品“很正常”,每年都是这样操作。笔者不知道这样做“很正常”在哪里,是向代表、委员行贿“很正常”,还是借开两会之机挥霍纳税人的钱“很正常”?如此不正常的行为被视为“很

正常”,看来有些官员的道德底线实在太低。

开一次两会,就送与会者价值700~800元的手表,是当今中国会议文化的典型表现,这种现象非常普遍,并非富宁县独有。这和是不是贫困地区没有什么关系,富裕和贫困地区都喜欢这么做。“再穷不能穷教育”,在有的地方并非事实,但再穷不会穷政府,却是真的。如何用好纳税人的钱,是对地方政府道德品质的考验。

开会发纪念品,是不好的社会风气。这样的不良风气应该改一改。即使“从来如此”,也不能说就是正当理由,反而恰恰说明更需要革除这一陋习。笔者以为,这种行为本身就是腐败的表现。何况在地方换届之际,给代表、委员赠送手表,更不应该。



热点话题

“名牌”有危险,官员需谨慎

□张军瑜(河北)



焦海洋 图

“又是一个周久耕?”近日,有网友在华声论坛上爆料称,四川双流县委常委、副县长廖维忠热衷名牌,且穿着价值五六千元的意大利著名奢侈品品牌“菲拉格慕”皮鞋视察工作,并配发两张图片佐证。(11月30日华声在线)

很明显,这个副县长是被人“黑”了。要不是特意去“黑”这个副县长,谁会注意他脚下一双看上去并不起眼的皮鞋。

穿个价值五六千元的名牌皮鞋,并不能绝对说明什么。这个副县长的正当工资,也完全可以买得起这样一双皮鞋。不过即使这位副县长使用的是自己家里正当的收入来购买这双皮鞋,他现在估计也是紧张得满头冒汗,或者他现在正面临着自己政治生涯当中一场突如其来的最大危机。

每逢这样的事情出来之后,网络上的舆论为什么总是“向来不惮以最大的恶意”来揣测官员,这恐怕也是有理由的。第一,一直以来呼声很高的“官员财产公开制度”并没有真正

实行下去,拥有奢侈品的官员们一旦被公众关注,又给不出一个合理解释的话,很容易让人往腐败方面联想。第二,周久耕事件大概可以看做网络反腐的典型案。当正常的“反腐途径”让公众觉得离自己太遥远,公众就难免有一种潜在的心理,希望通过这样一种民间网络形式,“摧枯拉朽”一样把一些腐败官员拉下马来,这也是每逢这样的网络事情出来,网络的舆论都“像过年一样热闹”的缘故。

周久耕事件之后,当地官场很多官员一时不敢再抽名烟,也不敢戴名表。这次奢侈品牌皮鞋的事情一闹,估计很多官员会比较郁闷,这次不但是不能戴名表、抽名烟,连脚下这么“低调”的事情都会惹来大麻烦。不过,这也给官员提了个醒,一是作为当地比较有影响力的官员,还真的要注重自身的形象;另一个就是打铁还得自身硬,所谓“勤以修身,俭以养德”,“清者自清,浊者自浊”,倘若自己清白,就是被人想利用网络“黑”掉,估计也不是那么简单的事。

Mid Town Seven
丹尼斯七天地 百货天地

时尚 · 舒适 精彩 · 生活

1天地 名品百货 2天地 流行百货

即将炫丽开幕

敬请期待...

全新理念 多重体验

<p>1 全省超大的SHOPPING MALL</p> <p>集百货、家具、大卖场、影院、餐饮娱乐等多业态于一体的七天地有着近30万平米的总体量,打造郑东新区全新休闲购物新地标。</p>	<p>2 餐饮美食</p> <p>必胜客、DQ、土大力等餐饮店强力入驻,让您尽情徜徉于郑东新区美景的同时,品味餐饮美食,享受舌尖的那份触动。</p>
<p>3 时尚潮流, 韩国商品馆</p> <p>率先引进专业的韩国商品馆,更全、更新、更IN的韩国潮流商品,让您体验韩潮风范,尽享异域美食!</p>	<p>4 概念店、旗舰店的率先引入</p> <p>以组合品牌店铺的经营模式首次进入河南,将会颠覆人们的传统购物习惯,更注重打造品牌的内涵,是一种新的文化体验和生活感悟。</p>
<p>5 最大儿童乐园</p> <p>集儿童服装、玩具、育婴室、童趣馆等于一体的6000平方米超大儿童乐园。</p>	<p>6 便捷交通, 停车无忧</p> <p>地铁1号线和4号线交汇在1天地入口,30分钟即可横穿郑州东西,新增1200个停车位让您无忧停车购物!</p>

名店推荐

<p>PORTS 宝姿概念店</p>	<p>M.TSUBOMI 子苞米概念店</p>	<p>YINER 影儿会所</p>	<p>CARA CARA概念店</p>	<p>E·LAND 衣恋组合店</p>
<p>Amer 爱慕生活店</p>	<p>BELLE 百丽MAP店</p>	<p>TOP GLORIA 汤普普罗体验店</p>	<p>达美妮(DAMEINI) 达美妮生活店</p>	<p>韩国商品馆</p>

最新诚聘

专柜店长/导购:
男女不限,18—30岁,形象好气质佳,普通话流利,有工作经验者优先,薪资面议;

收银员:
女性,18—28岁,高中以上学历,1.60米以上;

礼仪员:
女性,18—28岁,高中以上学历,身高1.65米以上,形象好,气质佳,普通话标准;

安管员:
男性,18—45岁,初中以上学历,1.70米以上;

详情咨询:0371-86165018 (9:00-18:00) 李主管 刘主管(不收取应聘者费用)

地址:郑州市 郑东新区 商务内环路与商务西七街交叉口
乘车路线:可乘坐B19路、26路、206路、215路、218路、23路、37路、209路至丹尼斯七天地百货天地