

# 职能部门应在细节上做好服务

□鹿台一卒

前几天去处理交通违章,工作人员很快开出了处罚决定书,让凭决定书到银行缴款。看到其中所列收款银行包括汇融银行,而家门口正好就有一家,就往回家的方向去了。可到银行一问才知道,人家早就停办了此项业务,让我到其他银行去缴。看看已经到了下班时间,只能改天再缴。

第二天到了单位,同事说违章罚款可以通过多家银行的手机银行缴,不用再亲自跑银行了。于是我开始操作手机银行,尝试网上缴费。在输入处罚决定书编号时遇到了问题,系统一再提示输入正确的15位编号,可处罚决定书的编号明明是16位。按照惯例,我尝试去掉第1位数字,可还是提示错误,折腾几次不成后只得再跑银行。到银行缴完罚款问为什么手机银行通不过,工作人员说处罚决定书的16位编号,最后1位是校验码,不要输入就可以了。真是无语,既然是校验码为什么不输入校验?既然不让输入为什么系统不给出正确的输入方法提示?

应该说,无论是交警队还是银行,工作人员的服务态度都是很好的,面带微笑,解释也很耐心到位。但本来很简单的一件事让车主跑好几趟,而且许多车主都会遇到相同的困惑,这就是服务细节不到位的问题了。合作银行变化了,计算机系统做个小小调整,把正确的合作银行打印在处罚决定书上,这应该不难;处罚决定书的编码最后1位如果没用,直接去掉变成15位,不是让车主更明白吗?如果有用,通知各家银行在计算机系统中设置正确的输入方法提示,应该也不是什么高科技吧。

说实在的,我们都是交通参与者,都知道交通违章不对,但对于越来越多的拍照罚款还是颇有微词的,去接受处罚并缴纳罚款有点怨言也在所难免。这个时候相关部门的优质高效服务对于平复车主情绪至关重要。相关部门如果能站在车主的角度去看问题,以车主身份去亲自体验一下自己的系统,不断倾听车主的意见,这些小问题都能迎刃而解。优质的服务应该关注细节,在细节上下功夫不仅仅是融洽交警与车主、银行与客户关系的需要,更是相关部门以人为本、为民服务理念在工作中的切实体现。

良有以也

## 用城市精神引领城市发展

□彭秀良

2017年11月12日是石家庄解放70周年纪念日,此前各类纪念活动已经举办得不少了,当然也有多种相关图书和音像、多媒体制品出版。70年的发展历程,是有很多东西需要总结、归纳和提升的,不只是单纯地讲述70年来的发展成就。成就需要讲,但更需要提炼出一些规律性的认识,才能够提升城市发展的品味,开拓更为广阔的未来发展之路。

每座城市都有自己独特的发展历程,也形成了基于自身特色的城市形象。在京津冀城市群内,要说以山水见长的城市,则非秦皇岛莫属;要说历史文化名城,当推保定与承德;若论凭借资源禀赋和交通区位优势发展起来的近代城市,唐山、石家庄当仁不让。但是,我们这样谈论的城市形象,仍然是以外在的因素为依据,城市精神方面呢?恐怕就没有人能够

说得清楚了。

石家庄大规模的城市发展是在共和国时期,尤其是“一五”计划以后,随着工业建设速度的加快和省座城市地位的稳定,外来移民构成了城市人口的主体。作为一座移民城市,包容应该被视为首要的城市精神内涵。一提移民城市的包容精神,国人首先想到的是后起的移民城市,如攀枝花、深圳等,可是石家庄的城市包容精神也是不可小觑的。

用城市精神引领城市发展,这是城市发展达到一定程度后的必由之路。如何提炼和解读石家庄的城市精神,涉及认识方式和思维方式的革新。比如,对于大石桥这样的一个城市原点,完全可以将其视为便利市民通行的城市公共设施,体现了对人的生命尊严的维护。我们不需要再从别的什么角度审视大石桥的修建过程,因为维护人的生命尊严就是最高层次的城市精神。因此,要做到用城市精神引领城市发展,需要改变的是我们自己。

大石桥

## 记忆中的火车站大钟楼

□常少杰

1987年,我与好多喜欢诗歌的朋友在当时总工会举办的第三届“文学讲习班”学习。那时,我们意气风发,成立了“六月诗社”,辅导老师都是请的大学教授和报社编辑。记得报社的张子英老师给我们出了一个题,叫“旷野的风”,我们诗社的何新举、张沛君提议,既然老师给我们出了此题,那咱们就到旷野去感受一下旷野的风吧!

下了课,已是晚上九点钟,我们骑自行车,顺着城市北边一条道儿一路欢歌。那时的城市圈子很小,我们大概到了260医院与柳辛庄附近,满眼就是庄稼地了,再往前,想必也找不到所谓灵感。张沛君说,我们回吧。可是老师布置的“作业”咋办?我说,咱们去看看新建的“大钟楼”吧!

大钟楼就是火车站,由于那大钟是当时石家庄的标志,好多人都把火车站亲切地称为大钟楼。我们很快折回到车站,来到二楼,那一幅幅巨大的壁画把我们吸引住了。壁画有正定大佛寺的元素,有赵州桥的雄姿……在一幅绘有纺车女人形象的壁画前,我们不由得驻足称奇,这画的是谁?有人说是古代纺织鼻祖黄道婆。我们恍然大悟,对了,石家庄的纺织业

是支撑产业,把黄道婆作为标志,利用壁画的形式展现在人流密集的火车站,是无声的形象推介。当年是石家庄解放四十周年,石家庄新火车站落成,预示着这座城市在逐步壮大!

不知过了多长时间,我们恋恋不舍地走出车站大厅,大钟楼又映入眼帘。大钟楼四周霓虹闪烁,一阵清风扑面而来,我们一下子来了灵感,这不就是“旷野的风”吗?虽然我们身处闹市,但是能感受到这座火车拉来的城市,正在改革开放的大潮中前行。铁路大动脉,带来的不仅有神州大地旷野的风,涌动的更是一个城市巨变的崭新时代。

三十年一晃过去了,我们所居住的城市在不断长高、长大、长得更帅气!石家庄火车站随着铁路入地迁入新址,当时的火车站大钟楼,已经成为石家庄解放广场标志性纪念建筑。260医院、柳辛庄,早就不是城市的边缘了,当年荒芜苍凉的滹沱河如今碧波荡漾,花团锦簇。石家庄作为京津冀协同发展的主要角色,随着地铁的开通,相信在不久的将来,会融入国际大都市的行列。今年,是石家庄解放七十周年,为了纪念维护来之不易的幸福生活,各行业都在撸起袖子加油干!乘着十九大东风,实现中国梦,为期不远。



彭秀良 专栏



微博控

## 消防课开到消防特勤中队

@谷惠平

11月9日是全国消防宣传教育日,中华大街小学组织优秀少先队员前往消防特勤一中队,进行消防知识学习和实践活动。孩子们了解了很多的消防知识,还体验了不少消防演练科目,大家都表示,这种形式对消防安全知识的普及特别有效,希望能经常组织这种活动。

## 公共体育设施也“占坑”?

@纪立刚

中山公园内设有一排乒乓球案子,早晨有不少人去那里打球锻炼。但是,有的人不自觉,早早地把球拍放在案子上,占着地儿等自己的伙伴,让别人玩儿不成。公共体育设施属于大众,不是某人的私有财产,希望那些不自觉的人要讲点公德,不要如此霸道。

## 垃圾转运站竟然挨着小饭店

@奥格了

昨天路过范光胡同十二中附近,见一个垃圾转运站门口停放着几辆装满垃圾的车子,而紧邻垃圾转运站,竟然有许多小吃店和一家理发店,中午时分正是顾客就餐的时间,很多食客就在这样的环境下用餐,感觉很不好。希望相关部门能解决这个问题,给食客和居民一个干净卫生的环境。

## 占道修剪树木要有警示标志

@老百姓

昨天路过高东街,见园林师傅正在修剪树木,占据了一半马路,把由南向北的非机动车道和部分机动车道都给堵住了,汽车和骑车人都只能逆行走对面车道,这样逆行很危险。希望园林师傅修剪树木前放好警示标志,为自己安全,也为了他人安全。



## 共享单车又被派了新用场

@雾里看花

昨天路过市庄路二手车交易市场附近,见一路上每隔五六十米远就有一个收车摊,为了吸引顾客,有人居然把共享单车搬到马路上当支架,上面立一个牌子,写着“收车”二字。旁边就是公交车站,这样做影响公交车出站,更影响骑车人通行。希望相关部门管管。

## 自行车竟被改成“挎斗摩托”

@庄里空气好

昨天路过友谊大街,见一女士骑着“三轮车”,走近发现原来左侧是一辆自行车,右侧自己焊了一个铁架子,安装上了一个车轮。架子分成两个部分,前面装一个水桶,后面装一个大铁炉子用于给栗子糕加热。这车有点像挎斗摩托车,这样的改装车上路很危险,也影响其他人通行。



## 祭祀用品出现布料不可取

@劲草天地

我在买祭祀用品时,发现今年的纸质冥币不同程度地有所涨价。摊主说这都是清明节时生产的,还都是小印刷厂偷偷摸摸印的。随后,摊主向我推荐布制祭祀用品,感觉布制用品更污染环境就拒绝了。为了减少污染,市民还是拒绝布制祭祀用品吧!