

麻辣快语

顾客不是“老爷”

□王勇

的初心。商家为了口碑用心经营,平台为了服务不断优化,一线服务人员始终保持耐心与包容。对顾客提出的合理诉求、建议,虚心接纳、积极整改,让消费者拥有更好的体验,让顾客得到应有的尊重,值得肯定。

但不知从何时起,一些人彻底曲解了这句话的本意,错把“顾客是上帝”理解成了“顾客是老爷”,把顾客当成了“老爷”。

在我看来,这种曲解,一半来自服务行业本身以及“定向打板子”的刻板规则,一半来自部分顾客不断膨胀的优越感和幻觉,以致他们像“老爷”一样高高在上、傲慢骄横、得理不饶人,甚至无理取闹。

就拿当下的外卖行业来说,荒诞小事就多不胜数。曾有网友分享,暴雨天全城积水、道路拥堵,外卖员骑着车蹬水送餐,比预定时间晚了短短三分钟。顾客却不管不顾天气、路况等客观因素以及外卖骑手的苦处,直接一个差评加投诉。平台也不问缘由,秒扣骑手工资。外卖员一趟奔波几公里,风吹雨淋一整天,最后不仅白忙活,还要倒贴罚款。更离谱的是,有些顾客还把外卖员当成私家佣人,额外要求顺带扔垃圾、买副食以及其他杂事。把

普通消费服务关系,当成了“主仆”关系。

不只外卖。前段时间,某地奶茶店,一名顾客取餐时,只因店员打包慢了几秒,便当众大声训斥,满嘴“芬芳”、言语刻薄。店员不停道歉、反复解释“订单积压,太忙”,对方却不依不饶。一杯十几块钱的奶茶,本是简单的买卖交易,却被少数人当成了肆意发泄情绪的资本。

高铁、地铁上这类闹剧同样屡见不鲜。有的乘客随意丢垃圾、大声喧哗,乘务员善意提醒,却反被怼“我花了钱,我想怎么样就怎么样”。似乎花了钱就成了可率性而为的“老爷”。

之所以出现这类无知无畏、傲慢骄横的现象,归根到底,还是太多人把“顾客至上”理解成了“顾客至上,绝对正确”“老爷说什么是什么,自然就是什么”。

而很多平台和商家,错把“讨好式”服务当作贴心服务,也无形中助长了这种情绪,一旦有顾客投诉,便不问事情原委、是非对错,均武断地把板子打在一线服务人员身上,罚款、扣薪、通报批评,甚至解聘。只求息事宁人,却没有人去倾听服务人员的委屈,调查事情的原委。服务人员受了委屈却有苦难言、有冤难申,往往只

能默默承受。在这种畸形的规则和考核机制下,服务人员难免会成为弱势群体;顾客也难免被盲目捧成无需讲理、不容辩驳的“老爷”。

值得庆幸的是,这次事件中,航空公司面对乘客的“不满”,没有不分青红皂白问责乘务人员。而是多方调查、核实求证、厘清原委。既不姑息,也不委屈任何人。谁的过错,就由谁承担责任。

这份公正最大的意义在于,打破了服务行业多年来“顾客永远正确”的固有认知,也戳破了很多“顾客是老爷”的幻觉,并告诉所有人一个最简单的道理:服务是双向的尊重,不是单向的讨好。“顾客是上帝”可以得到应有的服务,但绝非可无视规则、是非,凌驾于他人之上的“老爷”。

花钱消费,买的只是商品和服务,不是享受高人一等的特权。服务也不是一方卑微地伺候另一方,而是人与人之间平等、真诚的对接。服务人员付出时间与劳动,提供便利,换取合理的报酬;顾客享受服务、体验便利,付出相应的消费。二者身份平等,没有高低贵贱之分,更不存在谁凌驾于谁之上。

小说看台

慢时辰与热乎菜

□赵西蔚

陈阿婆今年七十岁了。

最近她明显感觉到,时间就像秋天的落叶一样,一片、两片、三片,悠悠悠悠地、打着旋从空中落下来。刚开始的时候摔得慢,仿佛叶子还有很多,仿佛永远也不会摔完。但不知从什么时候起,秋风忽然一下子变得凛冽起来,所有的叶子就都呼啦一下子摔光了,只留下光秃秃的树干和枝桠,带着对繁茂春夏的回忆,颤颤巍巍地在风中伫立。

中秋节,陈阿婆一个人过。三室一厅的家,只有她和几盆花花草草。她把手机网剧很大声地外放着,没有人在意。老伴生前是个厨师,三年前离世了,儿子一家也很少回来一趟。有时陈阿婆忍不住给儿子发条消息,叫他回家来吃顿饭,隔很长时间才收到一条回复:过几天吧,太忙了。

陈阿婆总想把时钟调慢一些,或者直接停掉。老伴走后,表针每日嘀嗒嘀嗒的声音总是显得格外刺耳。她还想多出去走走,可是她有老风湿,膝盖一沾凉就疼,有时走路慢了点,还是会显得讨人嫌。马路上的车辆和人群总是急吼吼的,像被什么追着跑。前一阵子她在十字路口等红灯的时候,看到前楼那位比她大几岁的老姐妹,弓着背,两条腿往外撇着,推着一辆小推车,半天挪不动几步,仿佛把整条街的节奏都拖慢了。体面了一辈子的陈阿婆很怕自己将来也变成那样,忍着腿疼快步离开了。

这天中午,陈阿婆又不知不觉地走到了老伴生前工作过的餐馆。新店主换成了一个小伙子,店内刚刚装修过,墙刷得雪白,桌椅换成了新的,连灯都亮堂了许多,墙上还挂了一些新潮的装饰画。陈阿婆坐下来,点了两盘老伴原来最擅长的拿手菜,后厨传来热火朝天的炒菜声。那声音陈阿婆再熟悉不过了。年轻时和老伴刚认识那会儿,他来相亲时,还是一个羞涩的小伙子,看都不敢看她一眼,上来就跑到灶台前要露一手。那一天,他用简单的食材俘获了她的胃,也抓住了她的心。这一晃,五十年就过去了。他们的脚步从最初的磕磕绊绊,到逐渐轻快有力,再到最后缓步前行,身旁一直有彼此,直到现在只剩下她一个人了。

菜上得很快,打破了她的沉思。菜的色泽很好,味道也还不错,但又似乎有点什么说不上来的不对劲。她想到后厨看看厨师长什么样,是不是像是当年的“他”一样。等她推开后厨的门一看,哪里有什么正在炒菜的“厨师”,一个年轻小姑娘正把一袋袋料理包拆开,放在微波炉里加热,有台音响正大声地播放着滋滋滋滋炒菜的录音,要不是亲眼所见,那声音足以乱真。

陈阿婆见状急了:“你们怎么能上预制菜呢?”

她的喊声让在店内用餐的顾客全都围了过来,店主小伙子也出现了,他面色激动地回应道:“你谁啊,我又不认识你,干嘛多管闲事?好厨师要价高,我这小店请不起大佛,顾客又都催得急,我能有什么办法?”

“那也不能昧着良心赚钱啊,你知道这家店当年有多受欢迎吗,这不是砸自己家的招牌吗?”陈阿婆红着眼睛说。

小伙子一下子成了众矢之的,顾客们你一言我一语,纷纷指责小伙子,不光上预制菜,还制造假象糊弄大家,小伙子只好无奈地给大家免了餐费。没过多久,人群就都散去了,大家都有自己的事要做。小伙子失落地趴在收银台前,垂头丧气。陈阿婆还在店里,她看着面前这个小伙子,又想起了当年那个给自己炒菜的小伙子来。那时候锅是旧的,火却是旺的,人心也是暖的。她本想走,却临时改了主意:“小伙子,你有什么食材,阿姨给你露一手,阿姨来做厨师,这店还能兴旺起来。”

小伙子不可思议地听着,眼睛却忽然明亮起来,像多年前灶台前的火光一样。

预制菜的确快,但征服顾客的心的过程,需要的却是慢时辰。

诗意绿洲

枝头上的秋

□王平安

秋没有急着落下来 先停在了枝头	风掠过的时候 枝头轻轻颤 那些还未远行的念想 挂在细碎叶脉之间
柿子把积攒了一夏的光 慢慢酿成橙红 一盏挨着一盏 安静悬在风里	不必问归期 枝头上的秋 是季节留给人间 最从容的停顿
残叶还不肯仓促退场 托着薄薄的光 偶尔晃一晃 抖落几粒微凉	



最北高铁，穿行秋光

的行驶在斑斓秋色中的哈伊高铁动车组列车(无人机照片)。仲,也为沿线地区的旅游与生态资源开发创造了新机遇。图为2月4日在伊春市拍摄的高铁哈尔滨至伊春—穿行于黑龙江小兴安岭万顷林海,将我国高铁版图进一步向北延伸。列车飞驰,穿越层林,银龙入画,奔赴秋光。我国纬度最高的高速铁路——哈伊

新华社发(李佳星摄)



日常生活的真实抒写

——读罗坤散文集《父亲远行》

□吴杰

罗坤是当前活跃在资阳文坛的高产作家之一。他写诗歌、写散文、写小说、写评论,众多文章散见于全国各类报刊。今年3月,江西高校出版社公开出版了他的第一本散文集《父亲远行》,让我们得以窥见罗坤散文的整体艺术风格 and 水平。

这本散文集一共收录了57篇文章,题材涉及范围很广。从对父母情感的追忆到对乡土的怀念,从对亲身经历的书写到对电影的观后感,从春夏秋冬四季的抒情到对城市更新的咏叹,罗坤以一种静寂的态度观察、感慨、歌颂自己身边的大千世界。在《母亲的大头菜》里,他回忆了英年早逝的母亲腌制大头菜的故事。对自己十岁时早逝的母亲,他充满了眷恋,“多年以后,一看到腌制食品,我便生出‘依恋’,似乎母亲的病痛好些了,又能撑起身,为我们腌制大头菜了”。即使已经过去四十多年了,“而我梦中的母亲还活着,梦中母亲的大头菜越来越香……”对母亲的依依不舍溢于言表。在《村庄的色彩》里,他写了名叫韩婆岭的小山、罗氏祖坟的牌坊、罗氏祠堂,回忆了大爷去世的场景,他的回忆甜美却又苦涩。因为,“我像村庄里的白云,待得不耐烦,去了城市,在一座城市里飘着,不知不觉就把故乡丢了”。从仁寿人到资阳女婿并定居资阳,淡淡的乡愁肯定是少不了的,“从此,村庄就活在一张纸上,想它时,搬出来涂上村庄的色彩,细细回味一番”。更多的是罗坤对四季风物的歌唱,书中大部分文

章写景状物。如对四季的书写,就有《摇来春花俏》《夏夜乘凉忆当年》《夏日薄荷香》等;以物抒情的,就有《紫薇花开诗意长》《城市蝉歌》《稻》《稻草垛》等;带有强烈资阳元素的,如《东大街,那抹不去的记忆》《字库山的仰望》《资阳沱江昆仑渡》《家住雁南湖》等。

刘勰在《文心雕龙·宗经》中说:“事信而不诞。”要求为文应真实。散文的真实既有事实的真实,更有感情的真实。张爱玲说:“散文是行走在内心世界的记忆。”在罗坤的笔下,虽然取材广泛,但均为周边之景、经历之事;虽然繁简不一,但均含作者满腹感情。对父亲,罗坤充满诚挚的爱意。母亲的早逝,让父亲独自承担了家庭的重任,背后是血和泪的铿锵有力,是父亲对儿子的期许:“好好读书,将来长大了,你可不能打石头,你要打天下……”;《竹扇摇啊摇》里,是父亲编制竹扇的鬼斧神工,竹扇能“让我与父亲在梦中相见”;《一双雨靴》里,是父亲到公社修水库之后脚后跟的一道道裂痕,是父亲将雨靴给儿子深沉的爱:“这雨靴犹如一盏灯,一直照亮我的行程。”在书中,罗坤总爱回忆过去的故事,这些记忆里隐藏着对故乡的爱,展示着童年的趣味,缅怀着与逝去亲人的团圆。《我家的“三转一响”》是对上个世纪六七十年代“四大件”的满满回忆,从“永久”牌自行车到“飞人”牌缝纫机,从“红旗”牌

手表到“熊猫”牌收音机,既侧面讲述了父亲推广沼气池、当缝纫师傅的故事,又深刻描述了自己差点学修手表、听评书、听“小喇叭”等情节,让现在的人们重新认识上个世纪的历史。《猪油渣的诱惑》是对年少时物资匮乏的讲述,既是对那段美好时光的缅怀,更是对那份浓浓亲情的慨叹:“奶奶那碗猪油渣炒饭,就像是我人生中的一盏明灯,始终照亮着我前行的道路,给予我温暖和力量。”

莎士比亚在《威尼斯商人》中说:“质朴却比巧妙的言辞更能打动我的心。”罗坤散文的语言是质朴的,但不乏华丽的辞藻,即“华实并茂”;语言是简洁的,但又富有哲理,即“辞达而已”。他总是用平淡的语言,将自己经历过的、看到的、想到的事情娓娓道来。《土灶飘香》讲述自己与阔别三十多年的同学相聚,既有对高中时候同学母亲做麦粉耙耙的回忆,又有现今对柴火烧鸡的喜爱,既有对母亲土灶做饭的眷恋,又有对乡愁的喟叹。现在与过去相结合,幸福与感伤相融合,“那些土灶飘香的日子,留在了记忆中,留在了乡愁里”。《爬上秋天的窗台》是美的:“褪去了春天的青涩,抛开了夏天的张扬,扔掉了冬天的冷傲。她就像一位端庄典雅的女子,静静地守候着自己的美丽。”《夏日苔花美》是富有哲理的,因为我们总会面对生活的压力和挑战,“在这个世界上,我们每个人都是属于自己的苔花。无论生活如何炙烤,我们都要勇敢地绽放,傲立在人生的夏日里,让