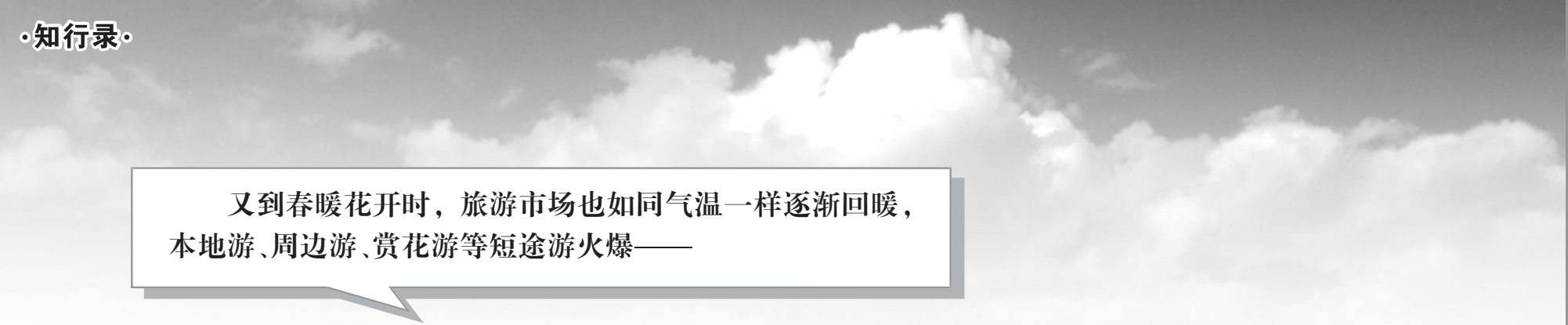




·知行录·

生死瞬间 徒手托起生命希望

■ 本报见习记者 朱茜

“在那一瞬间，我什么都没有想，就想着一定要把这个小女孩救下来！”近日，刚刚荣获2月份“安徽好人”的合肥市瑶海分局警务保障室辅警孙文武回忆起当时的情形，动情地向记者说。

1月16日傍晚，孙文武和妻子在小区内散步，突然他们发现一栋居民楼上，一名十几岁的女孩坐在6楼的阳台护栏上，意欲跳楼轻生。楼下已经聚集了许多热心的邻居，大家你一言我一语劝说女孩不要想不开。但女孩丝毫不为所动，当时情况十分危急。

“孩子，不要跳啊，孩子你自信一些，路还很长……”孙文武在楼下大声喊。为防止女孩随时跳下，孙文武急忙和小区居民们寻找能起到缓冲作用的救援垫子，临时在下方区域搭起了一个两三平方米、厚几十公分的简易防护垫，等待救援人员。

天色渐晚，女孩在一瞬间跳了下来，朝着防护垫以外区域落下。生死关头，孙文武前跨几步、伸出双手、展开双臂。“接不住也要接！当时我是半弓着腰的，惯性实在是太，直接把我带趴倒在地上，后来我就没有意识了。”孙文武徒手接住女孩后，被巨大的冲击力撞倒在地，头部狠狠撞击在水泥地面上，额头头皮裂开，鼻腔出血，他瞬间倒在一片血泊中，昏迷不醒，随后被送至医院进行抢救。

颈部受伤、颅骨骨折、颅内出血……虽然孙文武脱离了生命危险，但症状依然很严重。2月2日，孙文武办理了出院，仅在病房待了半个月。被救女孩经过医院治疗后身体逐渐康复，情绪恢复平静，她和家人感谢了孙文武的救命之恩。

“如果不是孙文武伸出双手去接，那个女孩可能就没命了。”在周围邻居们的印象里，孙文武一直都是个热心的人，平时就爱乐于助人。

没有人是与生俱来的勇者，坚定的信念会战胜恐惧。在生死的边缘，靠着这一双有力的大手，孙文武用他凡人之力挽救了一个鲜活的生命，用他的热忱善良书写了动人的篇章。“作为一名共产党员，今后不管是在工作中，还是在平时的生活中，我都会冲锋在前，勇于担当！”孙文武笑着说，若以后遇到类似的危难情况，他依旧会伸出双手。

当好“六大员” 扎根基层解民忧

■ 本报见习记者 李明珠

“我要去村里调解一个土地纠纷，回来再细聊。”淮北市烈山区司法局烈山司法所副所长、烈山镇人民调解委员会副主任魏玉芬说。3月16日，记者采访魏玉芬，刚好遇到她要去村里调解。忙完回来，魏玉芬将自己从事人民调解的经历跟记者娓娓道来。

回想起以往的调解难处，魏玉芬最大的感慨是乡村本是人情社会，尤其以前法治观念不深、调解机制不健全，她心里经常犯着难，现如今的矛盾更多更复杂了。近几年，烈山镇逐渐成为淮北市东部新城建设“主战场”之一。矛盾纠纷也由传统的婚姻家庭、邻里矛盾等扩展到征地拆迁、土地承包、劳动争议等以经济利益诉求为主要特征的新型矛盾纠纷。

新形势下，如何做好人民调解工作？魏玉芬说，她从长期的人民调解工作中总结出了心得：定期开展矛盾纠纷隐患排查，当好“排查员”；倾听当事人心声，帮助打开心结，当好“心理疏导员”；深入调查纠纷事实，制订针对性调解方案，当好“调查员”；细致解释政策法规，引导群众依法妥善解决纠纷，当好“宣传员”；利用微信、远程视频调解提高调解工作效率，当好“信息员”；对当事人握手言和后及时回访，督促调解协议履行，当好“监督员”。

“当好‘六大员’，关键还要沉下去，许多问题都可也迎刃而解了。”魏玉芬笑着说。近三年来，烈山司法所共接收社区矫正对象79人，刑满释放人员181名，化解各类矛盾纠纷1479件。魏玉芬走村入户，带领干警组织开展普法宣传51场次，解答法律咨询9300人次，发放宣传资料3万余份，让群众知法、懂法、守法、用法。通过“法在身边”微信群、部门门户网站、校园普法讲座等方式，不断扩大多元化化解纠纷机制的受众面和影响力。

“耐心、耐心再耐心。”这是采访中魏玉芬对记者反复说的一句话。从事人民调解25年以来，她脚上沾泥土、口中言民情、心中记民意，时刻解民忧。她先后被评为全省“优秀人民调解员”、全国“模范人民调解员”。今年2月份，魏玉芬荣评“安徽好人”。



志愿采摘 爱心助农

日前，亳州市谯城区牛集镇李集村阳光大棚里，党员和中帼志愿者正在帮助果农义务采摘草莓，并通过网络及时销售。

本报通讯员 武清海 摄

短途游 离以人为本有多远

■ 本报记者 张岳

“最低消费”很任性 投诉电话是空号

“2块钱的冰棒，怎么要10元？”游客李先生质疑。3月14日，巢湖姥山岛文峰塔下，游人络绎不绝，李先生在一家茶水摊前买冰棒。

“我们这里‘最低消费’10元，这是我家老头规定的。”经营茶水摊的大妈说。

路边有一处棚子，有游客在此歇歇脚。台上有位老大爷拉二胡，台下老大妈卖饮料。只要一有游客落座，老大爷便闪到跟前，要求游客买饮料消费。

“这么高的台阶，这么长的路程，只有这一个地方有凳子可以歇歇脚、喘口气，没想到还要消费才能歇一会儿，不消费连休息都不能休息吗？”游客王女士愤然离去。

年轻的游客体力好，说走就走，而年老的游客只能“被迫消费”，没想到还遭遇了“最低消费”。记者环顾四周，并没有看到“最低消费10元”告知牌，只见门口挂着一块“茶社”牌子和“巢湖市老农夫茶社”的营业执照。

如此任性的“最低消费”，难道没有人管吗？记者拨通了景区管理部门的投诉电话，没想到刚拨完号码，电话那头就传来：您好，您拨打的号码是空号！

投诉电话是空号，赫然公布在景区人流密集处。“怪不得姥山岛上的茶水摊、路边摊能坐地起价、物价翻倍，连投诉电话都是假的。”游客李先生憋了一肚子气。不仅如此，熙熙攘攘的游人中不时有当地居民招揽生意，一直跟随游客推销自家的土菜馆，令人不胜其烦。

在游览车售票窗口，第一次来游玩的王先生想买单程票，却被告之只销售往返票。“为什么不能让游客多一种选择呢？大部分游客坐游览车都是花往返的钱，坐单程的车。”王先生无奈地说。

据了解，姥山岛周长约四公里，是环巢湖区域自然资源最为独特、人文资源最为富集的国家4A级景区，目前正在全力创建国家5A级景区。“景区升级不仅是投入的加大和硬件设施的改善，更应该是管理水平和服务质量的升级。景区管理部门要真正担负起管理责任，不断提升游客的满意度，才能在升级道路上行稳致远。”安徽大学商学院旅游管理系教授李东和说。



·荣辱观·

文明停车呼唤满意服务

■ 朱胜利

随着机动车保有量持续增加，一些城市“停车难”问题凸显，设置道路临时停车泊位成为必须。道路临时停车泊位一般由城泊公司进行专业运营管理，统一提供停车资源和停车服务，满足了机动车驾驶人的需求，规范了城市停车秩序。然而，机动车驾驶人与城泊公司的矛盾时有发生，甚至导致许多不文明停车现象，原因何在？

我们不妨“解剖麻雀”找原因。以合肥为例，全市道路临时停车泊位都是由合肥城泊公司管理。笔者通过实际了解和梳理近来网络上

对合肥城泊公司的投诉发现，许多机动车驾驶人对停车服务质量不满意，集中在收费不规范、现场工作人员服务态度差、遇到问题求助无门等方面。事实上，道路临时停车泊位是城市“稀缺资源”，对机动车驾驶人而言是“刚需”，常常处于供不应求的状态，一些城泊公司出于“不愁卖、只愁买”的心态，重经济利益轻社会效益，管理服务质量不高是矛盾的主要原因。不可否认，少数机动车驾驶人的不文明言行也会直接引发矛盾。

机动车驾驶人与城泊公司矛盾的深层次原因有两方面。一方面，机动车驾驶人总抱着“花钱买服务”的想法，认为花了钱就应享受到预期

缺的部分，其选址地点、数量分配、坐蹲位和男女厕位比例等，也反映景区的管理水平和文明软实力。相关部门曾明确要求各地在旅游厕所建设管理中增加女性厕位比例以及安全扶手等设施，同时在停车场、景区入口等瞬时人流负荷较大的区域设第三卫生间。

李东和教授认为，旅游越来越成为人们普遍的生活方式，游客不再仅仅满足于欣赏风景的愉悦，对景区公共服务的人性



厕位新规 朱慧卿/绘

预约旅游化解“三怕” 以人为本赢得口碑

不小心就会变成现实。”丁俊坦言。

在城市周边的“网红”景点，蜂拥而至的人流让景区附近的道路拥堵不堪，不仅停车场车满为患，周边道路也被乱停放的车辆占满。在堵车或排队的漫长等待中，游客变得越来越焦虑，耐心被消磨殆尽，在公共场所毫无顾忌地大声喧哗，悠然自得地吞云吐雾，乱扔垃圾遍地狼藉，车辆在绿地、路旁随便停放等等不文明行为不时可见。

景区拥堵难题一直是旅游业发展的主要困扰，拥堵带来的安全风险会造成广泛的负面影响。很多专家和业内人士指出，游客的文明素质与景区的公共服务能力关系密切，当旅游景区人满为患的时候，景区更多追求经济效益最大化，而忽略了游客的体验感受，导致服务水平低、游客体验差，

也会直接影响游客的文明素质。

专家建议，大力推进预约旅游，加强景区游客流量监管，避免景区因游客流量超载带来旅游安全隐患、旅游服务质量得不到保障和对资源环境的不利影响。相关数据显示，我国5A级景区在线预约比例已达94%，然而大量非5A级景区还没有实现可预约。未来应当进一步拓展可预约景区范围，引导景区进行更为充分的信息披露，且要结合实时情况，加强客流高峰时段预警和疏导。

“预约旅游的最终目的都是为了方便人们的日常出行，只有政府相关部门、景区、平台和普通游客形成合力，共同推动预约旅游不断前行发展，才能切实提高人们的幸福感和获得感。”李东和说。



首先，城泊公司要从根本上实现“管理车位”到“服务机动车驾驶人”的观念转变，强化工作人员特别是停车现场工作人员的服务意识；其次，要通过规范工作机制和流程，加强内部管理、监督、考核，积极接受外部批评、建议特别是认真处理机动车驾驶人的投诉等，明确服务规范，推动服务规范落到实处；另外，还要不断提搞科技化、智能化水平，积极开展员工业务培训，提升服务能力。服务的意识强了、服务的态度好了、服务的能力高了，许多矛盾自然会迎刃而解。

听得进建议、容得下批评、改得了问题，某种程度上就意味着服务的改善。合肥城泊公司近年来应社会各方要求不断改善服务，如免费停车时间从15分钟调整到30分钟、停车位统一标志、停车收费智能化等。然而，服务永无止境，期待包括合肥城泊公司在内的诸多城泊公司秉持服务理念，为机动车驾驶人提供满意服务，为文明停车“加油”、为文明城市添彩。