

“香水和厕所?这好像风马牛不相及啊。”南京大学新闻传播学院教授、社会学博士周凯听了现代快报观察员的问题,马上给出判断。

不过,他马上又“找到了”关联度:不一样的细节,一样的关注。

作为背景,本周,“厕所”和“香水”成为两大关键词。

在杭州,杭州市副市长张建庭说,杭州酒店的很多细节,还需要提升。“比如,服务员无论男女,都应该使用香水,我们甚至可以给它起名叫‘G20香’,这样才能给客人良好的服务体验。”

在广州,广州白云机场不服“亚洲最差机场排名”,邀媒体参观厕所。

两则消息都引来关注,包括不留情面的批评。

杭州和广州都是迈向国际化的大都市,两地在公共管理事务上引起的骚动与喧哗,催人思索城市“细节管理”的边界和内涵。

现代快报观察员 伍里川

“G20香”被扔臭鸡蛋,白云机场厕所被评亚洲最差 小问题为啥引来大考问 香水和厕所

“G20香”没有香起来,“白云厕所”好像也没那么臭

“G20香”被扔了臭鸡蛋。这是网上很多网友的说法。

有网友认为,“G20香”的提法,可谓毁誉参半。

有人质疑,以行政力量强推“G20香”,让公众感受到一种怪怪的味道,不妥。

但另一种意见认为,“G20香”并没有被行政命令强推,只是张副市长的一己之见。

不过,批评家们烦不了。

看看知名评论人发表在媒体上的观点——

舒圣祥:在服务G20峰会的前提下,权力是否可以突破边界,事无巨细到任何想去的地方,这是一个问题。

陈广江:像“G20香”之类的新事物,官方可以建议、倡议,但不宜强推。否则可能“好心办坏事”,倒了外宾的胃口,何苦呢?

但也有力挺“G20香”的。评论人张立美就称:作为G20峰会的东道主,服务好远道而来的客人,让客人有一种宾至如归的感觉,这是最基本的服务标准,也是展示杭州形象、中国形象的应有之举。从这个角度说,要求酒店服务员都用香水,实质上是对G20峰会客人的一种尊重,而不是对外国人的献媚。

昨天,浙江大学公共管理学院教授、博导、浙江大学中国地方政府创新研究中心主任陈国权在现代快报观察员对话时指出:G20峰会是国际化的峰会。欧美使用香水的人很多,可以说是普及了,

峰会要接轨的话,适用关于香水的国际标准。过去我们的很多会议是服务内宾,而G20峰会要面对很多外宾,要求酒店服务员使用香水也没什么错。

“精致、和谐、大气、开放是杭州的城市精神”,这样的精神与香水并不矛盾。

与“G20香”引来的口水战不同,广州白云机场要打的是“正名战”。

不久前,国外一个名为“睡机场指南”的旅游网站发布了全球机场评比结果,白云机场上榜亚洲十大最差机场,位列第六,其入选理由包括厕所和饮水机不干净、机场弥漫烟味等。榜单出来后,有旅客点赞“实至名归”,也有旅客为白云机场叫屈。

据白云机场相关负责人介绍,机场厕所的使用或因自去年8月启动的升级改造带来不便,但目前主楼和指廊17套洗手间已全部完成改造,媒体记者实地探访其他环节,也认同榜单有些言过其实。

央广网的报道直言:应该说白云机场的确没那么差。

为满足2018年二号航站楼启用前业务发展需求,白云机场去年启动了“国际流程改造”和“服务专项提升”两项措施。洗手间升级改造是重点之一。

“白云机场洗手间改造,还有小BB专用噢!”21cn.com广东频道这样开心地报道过。

居然被评亚洲最差?白云机场的心情可想而知。

“要求没错,渠道有问题。”周凯这样强调。

与香水相比,对厕所的评判可能更为直观一些。

厕所被看扁了,这种评比需要大量事实的支撑。当然,旅客的个人好恶也可能起作用。

周凯认为,各种形式的评比现在很热,确实能在一定程度上鞭策后进。不过,评比的方法、去测试的人员组成是否科学,也是值得审视的。“但即使这样,也不能因为评比体系可能存在的不完美,而遮盖掉平时的缺漏。”

多年来,广州白云机场多次遭到诟病,相关媒体报道并不鲜见。

2005年,《广州日报》曝光:白云机场厕所没厕纸,吸烟室里烟雾弥漫。

世界厕所组织发起人认为,“厕所是人类文明的尺度”。

但在国内,只重“进口”不重“出口”的问题较为普遍。白云机场一度也受到舆论挑刺。

马年春节假期,新浪财经特别推出了“2014年生活大调查——春节篇”,邀广大网友对国内主要机场、五星级酒店、白酒及信用卡进行打分评选。关注度排名第五的广州白云机场被多名网友投诉卫生情况差、工作人员态度差以及值班电话无人接听等多项问题,“卫生间臭死了”。

尽管2015年白云机场厕所全新升级,但硬件好升级,软件就一定短期内尽善尽美吗?

“是否该列入最差前十名,需要打个问号,但列入前二十名,是不是就名副其实了呢?”周凯这样追问。

原声



「G20香」,这样才能给客人良好的服务体验,服务员无论男女,都应该使用香水,我们甚至可以给它起名叫

——杭州市副市长张建庭

视点

“改善”与焦虑

与白云机场急于正名的愤懑、焦虑相比,正在稳步进入G20时间的杭州略有些亢奋。

改变城市面貌并不容易,需要时间,但峰会的时间表又是不等人的。所以也能觉察到“焦虑”的一面。

21日,杭州召开了G20峰会“互看互学”大比武活动项目推进会。杭州媒体高频率引述官方“比学赶超”的话语,这背后的潜台词就是“提速”。

媒体报道:地处闹市的戒坛寺巷是杭城最老的住宅区之一,零散的雨棚、乱搭乱建的屋顶平台让这里显得不那么养眼。现在再看:仅仅几个月时间,戒坛寺巷就发生了脱胎换骨的改变。

这是整个城市进行道路整修、墙面粉刷、违建拆除……的缩影。对城市进行“深度美颜”,有媒体这样形容。

在经受国内外各种眼光的挑剔下,真正提高“素养”,这就不单单是白云机场一家的任务了。“应该把负面评价当成一个反思和改进自身的契机。”刘青说,“有则改之,无则加勉,到底情况怎么样,白云机场不妨让第三方来调查说明。”

周凯认为,机场方面应该感谢监督,及时纠正存在的问题,公众还是“挺会说话的”。

细节决定成败,细节问题不能忽视,城市的细节管理体现文明程度。但公共管理,仍需要一种有序和从容。解决细节问题,需要科学路径。“在发展的进程中,硬件和软件都要抓好,而我们的公共管理还处于一个学习的过程中。”刘青认为。

“不光是香水,城市在很多细节上都要和国际接轨,需要把每个细节做好,这需要大智慧。”陈国权提醒。

网友议“香”

@木秦子酥:

不是所有人都喜欢香水味,每个人对香水品种的偏好也不尽相同。好好思考其他方面的服务提升吧,整这玩意干啥?

@袁琦timary:

今天你喷了香水吗?

@非主流导演:

用香水是积极与文明世界接轨的一种方式吧。



漫画 雷小露

香水和厕所,到底哪里让人觉得不对劲?

显而易见,厕所被批得“体无完肤”,“G20香”也引来强烈批评,总不是偶然的。到底哪里有问题?

“个人偏好不该强加到公共管理事务中去。”江苏省委党校政法部副教授刘青直言不讳。在他看来,行政领导在处置公共管理事务时,应该避免将这些涉及个人观感的事物卷进来。

一般认为,政府购买了负责接待的酒店的服务,向其提出要求,是可以的。

但刘青恰恰不认为使用香水是国际通行的做法,如果认为这是“国际惯例”,那就存在误解。香水并不能体现对嘉宾的热情,甚至可能引人反感,好心办坏事。市长“推”香水不合适,领导有自己的角色定位,不该站到前台就不要站到前台。

他认为,既然是在中国召开,那也应该体现中国特色,而大家都知道,中国男性一般不用香水。

“应该说,使用香水是国际礼仪的一部分,是某种特定场合中对人的尊重,无可厚非。市领导要求推‘G20香’,越位倒是谈不上,但是高官应该考虑宏观事务多一些,具体讲微观管理,就给人造成一种错觉。”周凯解释说,“作为迈向国际化的大都市,按国际礼仪办是可以的,但不应该由主政者亲自去推,而可以让政府部门内部协商之后,再对酒店提出要求。这样处理更合适。”

在专家看来,在国外举办G20峰会,香水应该是不可或缺的细节要素。以杭州灵敏的嗅觉,应该不会忽视这一点。

说来说去,当权力“触摸”香水时,哪怕没有强制推行,也会给人带来怪怪的感觉。