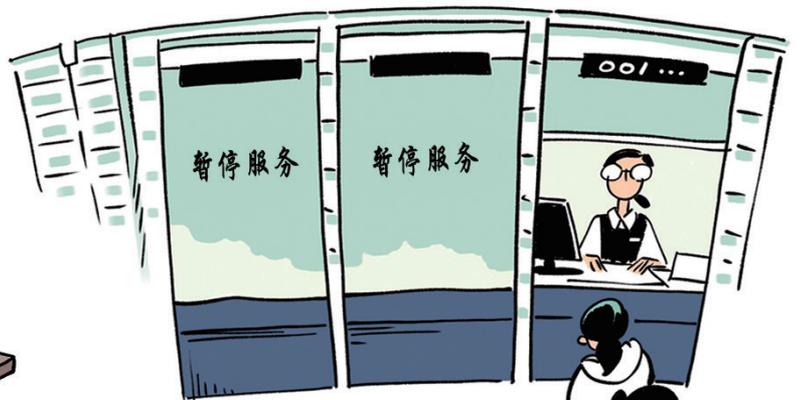




陪诊为啥跑偏了？

文/张树民 画/冯德光



看病难，于是，以提供陪诊就医、代办问诊、取送各种检查报告、帮助买药、预约检查等等服务的陪诊师应运而生。然而，有的人以陪诊之名，行营销之实，并做起“黄牛”，高价倒卖就诊号源，谋不义之财。

北京王女士的女儿急需就诊，虽然心急火燎，但就是挂不上号。无奈求助陪诊师，人家应得干脆：“付500元服务费，可挂当天的号！”而且说到做到，“我们有特殊渠道，找关系提前留好了号”。陪诊师的豪言，不由令人多想，“特殊”在哪儿？难道存在利益共同体？陪诊师这个职业尚未盛行，便有走偏之势，亟待规范和落实各方监管责任，将其引上正路。

去银行办事，经常会遇到这样的情景：许多人领号排队，明明有几个窗口，却只开一两个。对不起，想办事，请耐心等待吧，或许一两个小时，或许半天。请教一位业内朋友，方知端倪。窗口柜台业务成本高，效率低，收益差。少开窗口，就是逼迫客户尽量使用自助终端和手机App，以智能化来控制成本，提高效率，用更多人力去开拓贷款业务、理财业务以及维护优质客户。现今业绩考核，经济效益第一，有钱贷不出去，小储户越多，效益越少。

到银行窗口办理业务的储户，大多为老年人和不得不到柜台办理业务者，对其消极服务，无疑拉低了社会幸福指数，也是对社会责任的亵渎，应将储户的服务满意度纳入银行业绩考核指标。

服务行业的灵魂是什么？答曰：服务意识，即为客户提供热情、周到、主动的服务。陪诊师去干不该干的事，银行窗口本该干好的事却不尽力去干。其目标惊人一致，那就是只想谋利，将服务意识淡化再淡化。做服务行业，骨子里却淡化服务意识甚至舍弃服务意识，不仅目光短浅，更有悖于职业精神，天长日久，必自食恶果。

服务行业包罗万象，但医院和银行当为服务业的支柱。人生于世，任谁也难以离开医院和银行的服务，这是民生的重要组成部分。

凡是负有公共服务责任者，切不可淡化服务意识，这方面我们提供服务，那方面我们又接受服务，任何淡化服务意识，都可能伤及自身。



《讽刺与幽默》新媒体

强国号

下载学习强国App
我的一订阅—添加
讽刺与幽默报



微博



微信



抖音