于细微处见精神

——义乌之行的前后感悟

今天上午,收到一封特殊的信函,是义乌万达嘉华酒店总经理格兰特·汤普森先生寄来的用中、英两种文字书写的致歉整改信。捧阅之余,对义乌万达嘉华酒店、对义乌这座国际商贸名城的感佩之情,油然而生。

事情还得从我元旦期间的义乌之行说起。

2017年12月30日,我为义乌创作的一台歌颂义乌一代先贤、治河大吏朱之锡的新编历史婺剧《一代河神》彩排首演。朱之锡为治理黄、淮、运三河,十年间千里奔驰,鞠躬尽瘁,以44岁之英年,殉职于河道总督任上,人民为其建庙祭奠,奉为河神。我应邀去现场观看该剧演出并出席研讨会。因患严重感冒,又值元旦假期,妻女二人便双双"护驾"同行,具体接待方义乌婺剧艺术传承中心安排我们在义乌万达嘉华酒店下榻。我知万达嘉华是全国连锁高档酒店,硬件环境设施上乘,软件服务自然也与之相匹配。不料第二天中午我出外参加学术研讨会回来,因房卡开不了门,要求服务员代为开门放下衣帽及会务材料好去用餐,折腾再三而不得其门而入,耽误我及餐厅领导专家们用餐达半小时。为此,我原先对万达嘉华酒店的期待顿时消失了一半。谁知次日新年元旦一早,我一家三口去用早餐,跟头一天一样,出示房卡顺利进了餐厅,正当我们端盘取食时,餐厅登记人员却从外进来,当众对我们叫停,说我妻女两人一个标间只有一人能享受免费早餐。我十分生气,问什么理由,回答说没有理由,是总台的规定。我于是去总台,责问此规定是今天新年出台的吗?否则昨天早餐怎么无事?纵有此规定为什么不告知客户?弄得我们新年一早即颜面无存。理论半天,原来只是一个"挂账"二字便可解决,总台说已告知餐厅记录员,而餐厅却闭口不提此二字。就这等极其简单的事,给住客造成这么多麻烦,此时我对该酒店存留的一半期待也消失殆尽了,带着不愉快的心情离店去往车站返程。哪知车站的上车过程又是长路辗转,几上几下,并徒步攀登高高的天桥数十级台阶,真可谓"气急败坏"。看到身边旅客,扶老携幼,叫苦连天,这使我对义乌这座城市的总体印象,罩上了一层阴影。

回到家后,我把义乌酒店、车站的遭遇连在一起,写了一篇"元旦义乌行,不该发生的事"的文章,如实记录我三天遭遇的同时,也对这种"窗口"单位缺乏人文关怀、社会不文明现象予以严词批评。元月2日傍晚,我将此文发到微信上传给了金华、义乌的相关群里。当时我预计是三种结果:一是不予理睬,二是相关单位出面饰非诿过,三是利用行政手段对此文予以打压、围攻。然而,我全想错了。文章发出不到两个小时,就惊动了相关部门和市领导,市委常委、宣传部长周丽水同志连夜作出批示安排,我亲眼目睹他在微信中写道:"……这说明我们的工作没有做好,换位思考,我也难以接受。对义乌这样的城市这不是一件小事,我还要感谢姜朝皋老师为我们揭短,让我们找到了工作的短板和努力方向。"并表示:"我立即督促相关单位抓好整改并致歉!义乌一定会举一反三,向一切不和谐、不文明的行为开刀,全力以赴建成一个诚信、包容、文明、和谐的世界'小商品之都'。"接下来,由市文明办牵头,协调市旅展委、市场监管局、火车站与相关街道单位成立联合调查组,次日上午即深入我信件中所反映的酒店和火车站实地调查核实。接待办则召集市文广新局、市婺剧艺术传承中心和酒店负责同志了解情况,作出安排。领导之重视,行动之迅速,督办力度之大,出乎我意料之外。

元月3日上午,义乌万达嘉华酒店总经理格兰特·汤普森先生给我打来电话,因其不会汉语,便通过酒店客房总监高栋先生逐段翻释,诚挚地表示歉意,并说立即制定整改措施,召集全体员工大会,以此事件教育员工努力提高自身素质和顾客至上的服务意识。当天下午,联合调查组通过了解核实,很快出具了书面调查报告和处理意见,内容翔实,意见具体,除了责成相关"窗口"部门对我个人致歉外,还要求举一反三,制定整改措施报送联合调查组。更为感人的是,针对我反映车站乘车难的问题,为了解决义乌火车站改造升级期间给旅客带来的不便,决定由市政府出资购置两台自动扶梯,安装于车站一楼,免除旅客上天桥的攀爬之苦。

从我2日傍晚发出披露事件的文章,到今天收到酒店书面信函,前后仅一周时间。对于我这样一位普通人的普通信函普通事件,义乌从市领导到各相关部门高度重视关注,不护短、不诿过,认真细致地调查,再三诚恳地致歉,虚心务实地整改。而且从关注义乌形象和民生大处着眼,果断决定为车站添置自动扶梯,造福于广大旅客,充分体现了义乌党委政府的胸怀、眼光、格局和初心;同时,也体现了包括万达嘉华酒店在内的义乌人建设诚信、包容、文明、和谐的世界"小商品之都"的雅量和气魄。

我曾经为义乌创作过婺剧和同名戏曲电视剧《鸡毛飞上天》,反映义乌从鸡毛换糖到国际商贸城的沧桑巨变,在央视播放十余次,被专家称之为"为义乌立传,为时代立传,为改革开放立传",那是我第一次认识义乌。通过此次这件事情的处理,我进一步认识了义乌。我相信,这座曾经创造出当代中国奇迹的城市,必将继续砥砺前行,创造出新时代的中国奇迹、世界奇迹。

姜朝皋

2018年元月8日

坚持人民导向是文明城市建设的"金钥匙"

读完姜朝皋老先生的文章,深切感受到了他对义乌由失望到感佩的情感变化。他一方面善意指出了义乌城市建设管理中存在的问题,直面城市文明的"疮疤";另一方面,对政府部门面对问题不回避、不诿过、不遮掩、不护短的果决态度,表达了由衷的褒扬。这一变化背后,我们看到的是坚持人民导向凝聚而成的文明城市建设的强大力量。

文明城市建设工作千头万绪,尤其对义乌这样的国际化城市来说,既要维护好本地群众的根本利益,又要满足广大外来客商的需求和愿景,难度更大、要求更高。一直以来,义乌在站稳群众立场、凝聚群众力量、实现群众利益、坚持群众标准上狠下功夫,着力解决了一大批群众反映强烈的热点难点问题,在彰显城市文明的同时,大力推动了商贸繁荣不断迈上新台阶、取得新成效。实践证明,坚持人民导向、坚持问题导向,是文明城市建设的"金钥匙"。

当前,义乌已经迈入"两个高水平"建设的崭新阶段。要实现"两个高水平",就要把城市基础设施和承载能力建设好,要不断增强自我发展能力,要让老百姓有更多的幸福感和获得感……要实现"两个高水平",归根到底一句话:要坚持以人为本,树立全面、协调、可持续的发展观,促进经济社会和人的全面发展。

改革开放近40年来,义乌生产力快速发展,人民生活水平显著提高,取得的成就令人振奋。中国特色社会主义进入新时代,我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需求和不平衡不充分的发展之间的矛盾。在新的社会主要矛盾下,群众需求内容拓宽了,不限于物质文化的需要,还涵盖了民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面的需要;供给能力达到了新水平,但还不能满足人民生活水平新的更高需求。义乌要取得文明城市建设的胜利,就必须在推动发展的基础上,着力解决发展不平衡不充分问题,大力提升发展质量和效益,更好地满足人民群众在经济、政治、文化、社会、生态等方面日益增长的需要,更好地推动人的全面发展、社会全面进步。

矛盾和问题是客观存在的。在义乌建设世界"小商品之都"进程中,矛盾和问题将无处不在、无时不有,建设的力度越大、前进的步伐越快,矛盾和问题也会越多。有问题不可怕,关键在于能否坚持以人民为中心,敢不敢正视问题,善不善于发现问题,能不能解决问题。

坚持人民导向、坚持问题导向,发现问题是最佳的切入点,解决问题是最终的落脚点。一方面要关注重视广大群众的迫切愿望和合理诉求,及时满足、有效解决;另一方面,要从城市最基础、最直接、最突出的现实问题着手,深入实际、对症下药、夯实基础。细若背街小巷干不干净、行车走路舒不舒心,大如配套设施到不到位、营商环境优不优化……所有这些,都是我们必须直面的问题。问题即使再小,如果不当回事儿,都可能酿成不可挽回的损失。相反,如果高度重视,坚持"迎着上",采取科学方法认真解决,很可能就是大功一件。凡事都要用好群众意见这把尺子,把群众满意不满意、群众高兴不高兴作为评判文明城市建设工作的标准。

义乌在不断取得发展新突破、新成就的今天,应该清醒地认识到,文明城市建设还存在着各种各样的问题,特别是在"物质富裕"达到了一定高度的同时,群众的知识水平、人文和科学素质、个人道德素养参差不齐,在"精神富有"的价值构成上跟不上时代步伐,成为了文明城市建设的一个短板。我们必须直面问题,深入分析研究,采取有力措施,引导和帮助广大群众,丰富完善知识水平、打造人文综合素质、致力提高科学素质,进而实现公民个人道德素养的升华。大力推进文明城市建设,就要特别注重以"精神富有"为目标导向,以社会主义核心价值观为引领,促进"物质富裕、精神富有"的协调发展。

群众是社会实践的主体、力量的源泉,抓牢群众就抓牢了文明城市建设的根本。问题是实践的起点、创新的起点,抓住问题就抓住了经济社会发展的"牛鼻子"。市委十四届三次全会提出高水平建成世界"小商品之都",这是义乌的奋斗目标和发展使命,达到新标准、迈上新台阶,我们首先要做的就是直面各个领域中存在的短板弱项,瞄准关键问题,精准发力、确保成效。只有坚持人民导向、坚持问题导向,不断发现问题、研究问题、解决问题,落细落小落实,将短板补齐补实,甚至转化为优势,才能突破发展瓶颈,实现城市品质的全面提升,夯实世界"小商品之都"建设基石。

莫太白

阅读引领城镇新风尚

——佛堂镇书香城镇建设纪实

商报记者 张彪

2017年11月,浙江省公布了首届书香城镇系列推选活动入选名单,佛堂镇作为我市唯一一家入选单位,成功荣获全省首届书香城镇。阅读,怎样浸润城镇的发展,提升城镇的内涵?日前,记者走进弥漫着书香的佛堂镇一探究竟。

"软硬兼施",打造书香城镇

1月9日,冬日的阳光温暖如春。在具有佛堂古镇特色的新文体中心,四周绿树葱茏,生机盎然。三楼宽敞明亮的图书馆内宁静安谧,一排排书架上各种图书琳琅满目,阅览室里坐满了聚精会神看书的人。

"2016年,佛堂镇政府投资建成集少儿阅览、电子阅览、图书阅览、培训沙龙、展陈展示等功能于一体的镇图书馆,面积达1500余平方米,每天向市民免费开放。每逢双休日,图书馆读者达200人以上;节日里,则多达600人以上。"图书管理员朱建军说。

建造图书馆是佛堂镇大力进行书香城镇建设的举措之一。该镇为建设书香城镇,采取各种有力措施,打造书香佛堂。

夯实硬件基础。2016年以来,佛堂镇根据"科学规划、便民读书"原则,先后建成曲苑书场、科普田园书吧、徐侨文史馆等,新建鲁雅、田心、桥西等图书流通站3处,梅林、老街等精品书吧3家,毛陈、骆村等乡贤图书馆3家,充分营造书香氛围。图书分馆每天开放,农家书屋常态性开放,满足不同层面、不同年龄、不同群体的阅读需求,使阅读活动真正普及到基层、普及到群众。

提升软件实力。成立佛堂镇志办、作家协会、书法家协会、摄影协会等,网罗佛堂文艺人才,挖掘佛堂千年古镇历史文化底蕴。同时大力开展特色展览、全民阅读、培训讲座等活动,丰富群众文化生活,提升文化素养。

全民阅读,传统文化与现代文明一脉相承

2017年4月25日,佛堂镇"读书节——古镇系列丛书赠书仪式"拉开了"爱古镇、写古镇、读古镇、说古镇"活动序幕。佛堂镇辖各中小学校、各文化礼堂村、作家协会等代表参加了活动。活动倡议全镇市民以读书月活动为契机,以书为伴、以书为友、以书修身。

2017年11月26日,佛堂"十月十"民俗文化节期间,中国国家地理出品的《风物中国志·佛堂》一书发布。该书以人文为本,全面解读了佛堂作为一个千年古镇独特的人文历史、民风习俗和手艺特产等方面的信息,省内外部分知名文化出版人士及我市作家协会、阅读爱好者等出席了新书发布及赠书活动。

如今,在佛堂镇广袤的大地上,全民阅读已成浩然之势。佛堂镇将全民阅读作为文化建设的重要内容之一,在校园、企业、农村社区广泛组织开展阅读活动,形成了浓厚的书香氛围。2017年,佛堂镇突出以"书香校园"为核心的校园文化建设,极大地丰富了学校师生的精神文化生活,佛堂镇小、田心小学等学校相继被评为义乌市中小学优秀"书香校园"。

古镇新韵,千年文化绽放全新魅力

贯穿全境的义乌江,赋予了佛堂亘古不变的灵动气息。千百年来传统文化生生不息的传承为现代文明发展打下了坚实基础。

徜徉在佛堂古镇,处处可感受到传统文化的魅力:徐侨文史馆、老街文化解读的是古镇文化;新华剧院、古民居苑、古戏台定期表演的传统文化节目传承的是传统文明;恐龙蛋遗址公园、道院山公园等展示的是厚重的千年文化底蕴;文体中心、党群服务中心等提供的则是便民的文体服务。

佛堂镇各种文化活动更是丰富多彩:幼儿绘画活动、阅读活动;喜迎十九大"千年古镇·魅力新城"全省摄影大赛获奖作品展;中国传统年画展……

佛堂镇有关负责人表示,接下来,佛堂将深入推进书香城镇建设,让书香成为古镇最有朝气的文化标签。

义乌商报触屏版
为您服务 敬请关注