



今日论衡之世相评弹

□伍里川

“2岁娃高烧保安拒交外卖药” 城市软环境建设任重道远

不到2岁的女儿高烧39℃，心急如焚的周先生下单买退烧药，但因当时遇保安阻拦。这一发生在广州长隆的事件引发网友热议。

笔者不久前刚去过广州长隆，对广州一些人性化的举措留有印象，也感受到了一些服务人员的彬彬有礼，是以颇为惊讶于周先生的遭遇。据报道，周先生一家三口来自河北，1月5日到广州长隆度假区旅游，当晚入住长隆酒店后，因孩子发烧，周先生便在网上买了退烧贴，因长隆度假区拒绝外卖员入园，他选择了系统默认推荐附近最近的自提点——订单显示送货地点是华南培训中心东北门。

周先生表示，他开车找到位置，发现是在一个大门紧锁的园区内，保安亭开着灯却没有人。等了大约20分钟，周先生才看见一名保安走来，立刻说明情况之后保安却不让他拿药，“求爷爷告奶奶，怎么说好话都不行”。在被保安“教育”1个小时之后，才拿到药，回到酒店已近凌晨。加之沟通过程中，周先生的车子被保安贴上了“罚单”，周先生一家人的心情很是糟糕，希望当事方能书面道歉，加强对保安的管理教育。

华南培训中心工作人员则回应媒体记者称，已对涉事保安批评教育。其提及，此事双方都有问题，“订单定错了位置。而且因为是药，我们保安也不能随便拿人家的”。他（周先生）跟外卖小哥讲错了，外卖小哥就放错了嘛，他可以再联系外卖小哥把药拿出来呀，他可以重新下单，重新买药也行呀，不需要在那里磨蹭呀。”至于贴“罚单”情况，工作人员表示再了解一下。这样回应有一定的道理。

此外，对家长而言，退烧贴之类的产品当然可以倚仗，但如果孩子持续高烧不退，及时送医也是一个关键步骤。

其实，此事“体量”颇小，本不至于发酵为一起公共事件。站在周先生的角度看，下单、拿快递，应该很“丝滑”才对，孰料中间意外情况频生，导致体验感很差，甚

（作者是资深媒体评论员）

至动摇了“广东人性化服务领先”的印象。站在保安角度看，依规办事，禁止他人擅入，防止其他因素干扰内部秩序，系应尽职责。

事件中，和自己毫无关系的“别人家的外卖”从天而降，落到自己“身上”，连带出一系列争议，还被单位批评，可谓遭遇“无妄之灾”，想来也有一番微妙的心路历程。

确实，下单下错地方，这是源头性问题。长隆度假区不是华南培训中心，这也是不争的事实。

不过，外地游客对城市地理不明，下单搞错地址也情有可原。既然两家相邻，就算是外卖品送错门，于情于理也可以良性化解争议。

事实上，华南培训中心工作人员所给出的两种“便宜行事”方式，是可行的。这也提醒一些把关者，对于他人提出的要求，应仔细权衡，灵活应对，在不违规的前提下提供帮助。

以此事为例，要求拿走外卖的

人，急于为家人解困，心情可想而知，保安若能及时体察和助力，未免不是佳话一桩。

在“小事”的语境中，面对枝蔓缠绕的现实，沟通效率的提高、求助通道的拓展，是不容忽视的课题。显然，管理机制秉持人性化思路，是一大前提。

延伸而论，在一些城市，确

实存在“外卖”到不了的区域。

笔者曾在杭州入住一家酒店，酒店

禁止外卖小哥进入房间送货，但

前台可以代收，再转送房间。

这样的变通性安排，既保障了酒店

相关区域的秩序，又方便了客

人，值得肯定。

一间岗亭、一座前台、一名

管理或服务人员，看似寻常，却

是组成一座城市人文关怀体系

的重要内容。人们感受和享受

一座城市的温度，往往更多地从

一些细节处开始。

当下，各地尤为重视“软环

境”建设，希望凭此赢得外地游客的青睐。这番努力，既可以表现

在宏大的叙事主题之上，也可以

表现在诸多“不起眼”处。

经验和教训表明，从小处着手，培育良好的

人文关切氛围，任重道远。

（作者是资深媒体评论员）

至动摇了“广东人性化服务领先”的印象。站在保安角度看，依规办事，禁止他人擅入，防止其他因素干扰内部秩序，系应尽职责。

事件中，和自己毫无关系的“别人家的外卖”从天而降，落到自己“身上”，连带出一系列争议，还被

单位批评，可谓遭遇“无妄之灾”，想来也有一番微妙的心路历程。

确实，下单下错地方，这是

源头性问题。长隆度假区不是

华南培训中心，这也是不争的事

实。

不过，外地游客对城市地理不

明，下单搞错地址也情有可原。

既然两家相邻，就算是外卖

品送错门，于情于理也可以良

性化解争议。

事实上，华南培训中心工作人

员所给出的两种“便宜行事”

方式，是可行的。这也提醒一

些把关者，对于他人提出

的要求，应仔细权衡，灵活应

对，在不违规的前提下提供帮

助。这也提醒一些把关者，对于

他人提出的要求，应仔细权衡，

灵活应对，在不违规的前提下提

供帮助。这也提醒一些把关者，

对于他人提出的要求，应仔细权衡，

灵活应对，在不违规的前提下提

供帮助。这也提醒一些把关者，

对于他人提出的要求，应仔细权衡，