

## 具体的乡愁

其其格

有位朋友十一黄金周的时候，带着父亲和媳妇孩子回了趟山西老家。回来后，我和他聊到了乡愁。乡愁这个词，我特别钟爱，感觉浓厚、深重、温暖、绵长的情意都在里头。乡愁是情怀，更是具体的人、物和感受。比如老家院子里一棵挂满红果子的柿子树，比如村边日夜流淌、没有名字的小河，比如篱头飞飞落落的红蜻蜓，比如邻家牙齿都掉光了的老奶奶笑得像太阳一样的笑容。

朋友的家在晋北乡村，他回去的时候那里正在改造成一个风景区。姥姥家的院子、房子都不见了，他的乡愁变成院子后头的那座山，还有山上的树——它们总还是在的，只是仿佛变矮了、变小了。小时候，山是多么雄浑壮阔，树也是多么高大挺拔，那些树的叶子招摇在乡愁深处，发出啦啦啦的轻响，仿佛家乡的曲调，一直唱、一直唱。

我问他，你感觉到乡愁吗？他说，当然，当然。乡愁就是老家的那块地，小时候放了学，在那里种地、拔草，干完没了的活，总是累得要死，心里恨死了那块地，可是现在它就是乡愁。看见它在那里，就心里踏实。朋友和我聊起乡愁的时候，并不喜欢说这个有几分浪漫味道的词儿，他只是说，真想把老家农村的沟沟坎坎再用这双脚实实在在地走一遍，像小时候一样。不管老家改造成啥样子，山沟树木和脚下的尘土，总是旧相识。

还有一位朋友，黄金周的时候从工作地北京回家乡来。在家几日，走亲会友，更多的时间是坐在老房子的灯下，会晤满满一面墙的旧书。翻出看看，掸掸浮尘，有缘的随身带走，无缘的永远契阔。他说，亲人、故乡风物之外，这些三十余年陆续买下、如今无奈束之高阁的杂书，成了另一种挥之不去的乡愁。有中华书局的《礼记译解》，也有卷了边儿的陀思妥耶夫斯基的《白夜》，有书页泛黄的《全宋笔记》，也有手稿本的《琴学备要》……他说，凡是带不走的，皆是乡愁。乡愁就是这么具体，具体到一本书，一本书里随手记下几行心得，不知道哪一年夹进书页间的一枚已经枯脆的红枫叶。那何止是乡愁，更是一个少年的成长记。

今晨读诗，很偶然地读到湖南诗人肖洪湖的乡愁诗。他是一个打工者，来自湖南乡村。他写道：“立秋之后，雨总是不期而至/从家乡的云中垂落的姿势/有些像暮归的游子/尘土溅起多年不在现场的恹恹/潮湿中，勒紧鸡犬的声调……”在这样的诗里，我读到江南乡村的烟雨，看到淡水墨般的云朵，想象着那个暮归的游子，心里揣着近乡情更怯的恹恹，和他一起闻到炊烟的气息，还有弥漫的湿气里家乡菜的香辣。在他的诗里，乡愁是家乡的尘烟，是架上骄傲啼叫的公鸡，也是村头跑来跑去的土狗，那些画面像一部乡土电影，隔着氤氲的属于江南的绿意。

是的，乡愁就是这些树、田、鸡、犬，就是老屋，就是炊烟，就是年迈的妈妈亲手做的牛肉炸酱菜包饭，就是旧屋里橘黄色暖灯下一架架多情似故人的书卷。

那么，打小住在城市里的年轻人还有乡愁吗？

朋友的儿子在上海读大学，毕业后在重庆工作。他回家探亲的时候，最喜欢做的一件事，是在非交通高峰期随便找一辆人少的公交车，没有目的地一路逛去，看看这座他从小长大的城市，瞧瞧那些熟悉或陌生的街巷。他还会去读过书的学校门口坐上一坐，也不是为了遇见什么人。那就是他带着点孩子气的乡愁吧。

还有一个我认识的家乡人长年在外，他喜欢画中学校周边的地形图，把小吃店、书报摊、杂货铺都画上去，顺着铅笔的线条，他走回故乡去。

我的乡愁在哪里呢？父母大学毕业从北京分配到东北这座城，自小随父母两地漂泊的我曾经惆怅地以为北京与这里都不是我的故乡。人过中年，履痕处处，乡愁无处安放。今年中秋的时候去婆婆的小院里帮她卸葡萄，阳光从深紫的葡萄与老绿的叶子间透过来，光亮耀眼，刹那间目眩神迷，我于瞬间恍然：家在何处，乡愁何处。一串深秋的葡萄，几朵春天的金银花，就是乡愁，只是它清香甜美，全无惯常的伤感底色了。

## 客服电话为啥这么多“槽点”

“转接人工服务总是‘坐席正忙请等待’；语音客服选项极多却总答非所问；一个售后小问题辗转数月无人理会；反映产品缺陷却被忽悠购物……”近来，一些企业电话客服遭到消费者越来越强烈的“吐槽”。

“新华视点”记者调查发现，作为售后服务重要环节，一些企业的客服电话不但没有实现与消费者有效沟通，反而成为引爆矛盾的导火索。

售后服务预算仅为产品定价的不到2%，客服因素质量问题沟通能力不强

中消协副秘书长王振宇认为，一些领域的售后服务已成为企业发展明显短板。

据猎聘大数据研究院统计，当前，市场中客服团队需求量的七成集中在互联网和快消品两个行业。记者了解到，这两类企业在组建客服团队时多选择外包方式。某知名大型跨国企业高管王先生告诉记者，建立售后客服团队成本较高，而企业在这个部分往往投入有限，所以通常选择外

包方式。

“目前，厂家、商家在售后服务上的投入明显不足。”中国家用电器维修服务协会理事主席团副主席张彦斌表示，一般厂家在售后服务上的投入能省则省，预算仅为产品定价的不到2%。一些毛利30%左右的家电龙头企业，在售后服务投入上舍不得花钱，结果招致大量消费投诉和品牌质疑。

据记者调查，由于普遍薪酬不高，一些企业在招聘客服时对学历要求不得不放宽至高中水平甚至更低。记者采访的一些客服人员表示，对岗位培训内容与消费者诉求有时感到难以理解，沟通存在一定困难。不少消费者表示，与客服电话沟通时，常常感到对方不明白自己在说什么，或者无论提出怎样的诉求，得到的答复都千篇一律。

某知名家电企业的一位管理人员告诉记者，有些企业对电话客服的要求就是两个“快”——快接、快挂，抓紧处理下一个。

更重要的是，企业对客服的授权十分有限。于先生坦言，不愿意授予电话客服任何实质性权力，只需起到联络和安抚顾客的作用即可，实质性问题必须逐级上报解决。多家企业负责人表示，比起低授权甚至零授权导致的低效率问题，更担心客服滥用权力导致对公司名誉和经济造成损失。

产业发展需要过硬售后支撑，警惕“垄断惰性”滋生漠视服务心态

多位专家告诉记者，从投诉案例数据分析，目前客服问题在家电消费企业多发。据中国家电维修协会相关报告统计，从2008年至2017年，家电产业经过近10年的发展，产值从数百亿元发展到1.5万亿元。张彦斌认为，这样大的产业规模，必须要有过硬的售后服务体系支撑。

多名专家认为，售后服务对企业经营影响将越来越直接。艾媒咨询数据显示，75%的消费者会因对客服不满意而放弃购买行为，43%的消费

者会因对客服不满意而不推荐他人购买。

据了解，一些知名跨国企业通过提高员工的薪酬待遇与学历门槛，保障电话客服服务质量。惠普公司的全球呼叫中心设置在中国，曾参加应聘的归国留学生南先生告诉记者，客服人员最低学历要求为本科，基础收入在万元以上，而且有较大升职空间。

此外，一些互联网电商平台也是售后服务问题较多的领域。中国人民大学未来法治研究院研究员熊丙万说，对于售后客服质量不高，应警惕垄断带来的惰性。

他说，值得关注的是，近期因客服质量频繁引发社会热议的几家企业，多在互联网领域中占明显市场优势，缺少应有的竞争性可能才是其漠视售后服务的深层原因。“提升服务质量，除了加强消费者投诉、监督，最重要的是通过活跃的市场竞争进行有效改善。”熊丙万说。

据新华社

## 慢煮录



## 最忆片汤香

张贺

比纸薄的平面透镜  
华人团队开发出

薄如纸张的眼镜片、不凸起的手机镜头、微型医学成像工具……华人领导的研究团队近日研制出一种只有1微米厚的超薄平面透镜，有望大幅降低光学器件的尺寸和重量。

美国哥伦比亚大学应用物理学副教授虞南方团队新发表在《光：科学及应用》杂志上的报告显示，这种由“超像素”构成的平面透镜比普通纸张还要薄。这些像素均小于光的波长，能不同程度延迟光波通过透镜的时长，从而实现传统透镜的功能。

不同颜色的光通过不同介质和结构时速度不一样，因此复色光通过棱镜会分解成单色光，这种现象被称为光的色散。由于这种现象的存在，普通透镜无法同时聚焦不同颜色的光，目前大部分相机等成像系统通过堆叠多层透镜来解决色差的问题，但这增加了摄像摄影器材的复杂性和重量。

研究团队采用具有复杂纳米结构的“超像素”，使用半导体制造工艺，首次实现可将拥有任何偏振态的各色光波聚焦于一点的平面透镜，其成像性能可与一流的复杂透镜系统相当。

据新华社

东北人大都喜欢吃面食，我自小就喜欢吃面条，尤其是奶奶做的白面汤，家乡人称之为“片汤”。

片汤，属面条的一种，却又有区别。一是外观，面条是细绳形，片汤则是菱形片状。二是卤水有别，面条需先煮后浇卤，面片汤可直接下进卤子里。

小时候，我经常看奶奶做片汤。奶奶舀上一瓢白面，打个鸡蛋，滴点儿花生油，然后把加了适量盐和食碱的水倒进面里，用手反复揉。和好面，让面饅会儿，然后奶奶将饅好的面团放在面板中央，用擀面杖将面团擀成圆饼，再擀成薄如饺子皮的大面片。奶奶将面皮折叠起来，用大刀将面皮切成一摞摞的菱形面片。最后一道工序，便是打卤子。奶奶先

在锅里放入油、葱姜末、适量醋炆锅，添水；水沸，把面片下到锅里；水再沸，打入鸡蛋，加入韭菜、虾米、盐、味精等。

不到一会儿，香喷喷的片汤出锅了！白莹莹的面片，金灿灿的鸡蛋花、鲜嫩嫩的韭菜、油汪汪的汤水，色香味俱全，看着就令人食欲大开。全家每人一碗，喝得畅快淋漓。片汤还有一大功效，我小时候，只要感冒了没有胃口，奶奶就给我做片汤吃。喝过奶奶做的加了姜丝的片汤，不一会儿，我的头上就出汗了。再盖上厚软的棉被，在热炕上睡一觉，出一身透汗，感冒就好得差不多了。

奶奶做的片汤，妈妈也拿捏得恰到好处。记得10年前，刚会说话的儿子感冒了，唧唧呀呀地说鼻子不通了，哄他吃

药，他却全吐了，眼泪汪汪地看着我。我心疼，无奈中，妈妈来到了我和儿子身边。只见妈妈按照奶奶当年做片汤的程序，做了几碗姜丝鸡蛋片汤，趁热盛了一碗给儿子喝下去，儿子睡过一觉后，鼻子就通气了。从此，我们家无论谁感冒了，妈妈就赶紧做一碗香喷喷的片汤，效果比药好很多。

能走过悠悠岁月，一代代传承下来的东西，往往不是什么海参鲍鱼、鱼翅燕窝之类的名贵佳肴，而是普通老百姓饭桌上的家常饭。岁月荏苒，可那一碗热腾腾的片汤却还是老味道。咀嚼面片，喝着鲜汤，缕缕馨香萦绕在我的心间，那是岁月馈赠于我最幸福的滋润，幸福和满足充盈着我的心间……