



50万“黑色里程碑”能否警醒美政客

暴露严重系统缺陷 “内伤”短期难以痊愈

全美累计新冠死亡病例 22 日超过 50 万例,整个美国陷入空前悲伤,同时被一种耻辱感笼罩。白宫举行烛光仪式悼念新冠逝者,总统拜登夫妇和副总统哈里斯肃立默哀;电视主播布莱娜播报新闻时声泪俱下,提醒大家不要忘记那些逝去的人们;《纽约时报》头版以大型点状图展示了美国的疫情悲剧,那些密密麻麻的黑点正是一个个消失的生命……

心中留下一片空白

生活在佛罗里达州的安德莉亚·马尔卡希持续多日孤枕难眠。从前,睡在一侧的丈夫蒂姆总能让她感觉温暖和安心。如今,她陷入了深深的孤独与黑暗。“我们会手牵手,也会时常拥抱。”马尔卡希说。但这种平凡的幸福却在去年 7 月的某一天戛然而止。丈夫蒂姆被一位同事传染不幸去世,年仅 52 岁。

“他走了,我连在杂货店停留片刻都很困难。”马尔卡希说。她一看到丈夫曾经最爱吃的奥利奥饼干都会忍不住落泪。“我们曾一起冒险,一起在加勒比海乘船旅行。现在,我完全没有勇气在没有他的情况下独自旅行。”马尔卡希坦言自己还不能接受丈夫离世的事实。

在加州的阿纳海姆,莫妮卡·阿尔瓦雷斯再也无法鼓起勇气走进家里的厨房。过去,阿尔瓦雷斯总是习惯在厨房的餐桌上边敲打着键盘,一边看着父亲为全家准备早餐的忙碌背影。去年 7 月,她的父亲死于新冠肺炎。

“我们重新调整了家里的房间。”阿尔瓦雷斯说,“我再也不在厨房工作了。我很难过,待在那里就像是一个时时刻刻的提醒。”

不难看出,失去挚爱的失落感已超越了物理空间,上升为一种精神上的牢笼。许多美



白宫举行烛光悼念仪式

国人不得不去学习如何面对死亡留下的空白,并继续在绝望中前行。

悲剧引发广泛反思

22 日下午,美国总统拜登发布公告,下令美国境内外所有联邦建筑和军事设施降半旗 5 天,以悼念新冠逝者。

50 万是个惊人的数字。要知道,自去年 2 月美国出现首例新冠死亡病例到现在,才过去短短一年时间。作为世界上医疗水平最先进的国家,美国为何成为全球新冠肺炎死亡病例最多的国家?这引起了美媒的广泛反思。

“不强调预防、笨拙的数据统计系统、漏洞百出的卫生系统、严重的种族及社会不平等……”美国《国会山报》认为,新冠大流行暴露了美国医疗保健系统的严重缺陷。“全球共同的跨国挑战本应促使世界团结一致,但美

国却在关键时刻宣布退出世卫组织,拒绝参加新冠肺炎疫苗实施计划,助长了疫苗民族主义。”《外交事务》也发文批判。

在美国国家过敏症和传染病研究所所长福奇眼里,政治分歧是导致美国死亡人数惊人的重要原因。“戴口罩成了一种政治声明,而不是一种公共卫生措施。”

美国新政府上台已有一月,拜登签署了一系列行政命令应对新冠疫情。但事实表明,美国社会的“内伤”很难在短期内“痊愈”。“不管谁入主白宫,都不是结束这场疫情的灵丹妙药。”哥伦比亚大学公共卫生专家欧文·雷德勒纳道出了真相。

如果美国的政客们不把民众的生命放在首位,不对生命怀有敬畏和悲悯之心,甚至还把精力花在国内政治斗争与抹黑其他国家上,这种痛苦便永远不会终结。王若弦

波音发动机故障与金属疲劳有关

本报特稿 美国国家运输安全委员会主席罗伯特·萨姆沃特 22 日说,初步评估显示,出现发动机故障的美国联合航空公司波音 777-200 客机的发动机风扇叶片受损与金属疲劳有关。

20 日,美联航一架波音 777-200 客机从科罗拉多州丹佛国际机场起飞 4 分钟后,飞机右发动机出现故障,爆炸燃烧,致外部整流环脱落。目前,全球使用同型号发动机的波音 777 客机已经全部停飞。

对飞行数据和驾驶舱语音记录器进行初步分析后,美国国家运输安全委员会表示,发动机风扇叶片的损坏迹象与金属疲劳一致。飞机机身受到轻微损伤,但并未出现结构性损坏。目前尚不清楚此次事件的原因是否与 2018 年 2 月另一架美联航客机的发动机故障一致,当时那起事故是由于风扇叶片疲劳断裂引发的。

报道称,本月 20 日这起事故中的普惠 PW4000 发动机风扇叶片已送至普惠的实验室,将在美国国家运输安全委员会调查人员监督下进行检查。

事故发生后,波音公司 21 日紧急发布声明,建议在全球范围内停飞所有装配普惠 PW4000 发动机的波音 777 客机,共计 128 架,包括 69 架现役飞机与 59 架储备飞机,直到美国联邦航空管理局(FAA)要求的适当检查完成。

直面问题揭“短”

上海链家多举措修复“客户满意度”

“链家很快就决定将 150 万元垫付给我!如果单靠我一个人还不知道什么时候能拿回钱,可能都没办法继续买房。谢谢链家!”这是 2 月 23 日上午在上海链家举办的第四届“2·23 客户日”上,购房者孙先生的肺腑之言。



会上,面对众多消费者尤其是投诉客户的由衷感言,链家 COO 王拥群表示:“我们对品质和消费者抱有最高的敬畏,直面和反思每一次交易中出现的问题,并保障这些问题都能第一时间得到解决。”

永远不会“过去”的 2·23

2·23,在链家人心里不止是个日期。

2016 年的这天,因一例普通的客户投诉事件中上海链家未积极处理,演变成链家最严重的一次品牌危机。这一事件虽已过去,但永远不会真的“过去”,它留给链家的思考一直都在。为此,链家将 2 月 23 日定为“客户日”,而上海链家每年也

都会在这天举办客户日活动,至今已是的第 4 个年头。

在王拥群看来,面对客诉问题,选择的背后是信什么。“我们始终相信服务没有捷径,只有把客户至上放在首位,牢记‘国民链家 品质为先’的价值主张,才能持续赢得消费者满意正循环。”也正是这份相信的力量,让上海链家对当下及未来有了更多的反省与思考,也更坚定了初心。

即便无责,链家依然秉承“客户至上”的服务理念,帮助消费者解决难题。2020 年 2 月底,孙先生通过上

海链家购买了一套二手房,网签并支付了 150 万元购房款后,与原房主董先生(化名)约定 6 月过户。但 3 月开始,原房主以各种理由拖延不办过户。6 月 7 日拉产调还显示正常,6 月 23 日却通过上海市不动产登记中心查询到该套房屋已被查封!

为避免进一步扩大损失,孙先生在上海链家的协助下行使单方合同解除权。同时为了不耽误原定的购房计划,上海链家先行垫付孙先生已支付的 150 万元购房款,并协助其进行诉讼维权。

韦尔奇说:“比在危机中失败更

可怕的,是在危机后失忆。”如链家这般,不因向外界公开客诉问题而担心“抹黑”自己,选择直面、反思与改变,是整个服务业都在期待的进步。

毕竟,不论是服务还是服务者本身,客户至上既是出发点,也是目的地。

多举措修复“客户满意度”

为实现消费者满意正循环,上海链家不断迭代并针对市场需求变化给出新的解决方案。尤其是近几年,在品质提升上做了诸多努力:

推出行业首个经纪人行为规范——绿金服务标准,15 条具象化、可视化的服务标准,覆盖了房产经纪行业服务的关键触点,为消费者提供“有形又有情”的服务价值。

持续丰富与升级安心服务承诺,目前上海链家已有十六大安心服务承诺,涵盖二手房、新房、租房三大领域。截至 2021 年 1 月份累计提供安心保障金 5.88 亿元,切实保障了消费者的权益。

此外,“30124”链享无忧客服体系达成效果也在不断提升。虽受疫情影响,但 2020 年全年 30 分钟内响应率依然达到 98.7%,12 小时内给到解决方案的处理率 99.89%,24 小时内实现结案率达到 97.1%。

同时,通过举办客户接待日,并

将该项举措从公司下沉至事业部层级,自上而下聆听消费者最真实的声音;通过神秘客这一内部检查机制,挖掘服务弱项和短板,从而有的放矢进行改进提升。

为保证经纪人的品质,上海链家首年 8000 元/月保障性薪资吸引更多本科生加入,用“30 天脱岗入职训”为经纪人打好专业基础,给他们安全感和确定性。

与往年不同的是,今年的“2·23 客户日”上出现了几位特别的消费者,他们是上海链家首批社区代言人。作为曾在链家有过房产交易体验的真实客户,他们对链家的品牌表示深度认同。这说明把时间和信念,投入到能够长期产生价值的事情中,坚持做难而正确的事,市场和消费者终会给予相应回报。

而在阳光灿烂的日子修屋顶,每天加固品质护城河,及时解决投诉,让消费者感知到服务的品质性、可靠性、关怀性与有形性,这些事未必没有人做过或者在做,但链家的决心在于坚持和全面细致,如同层积岩一般,堆叠出一部房产服务业的品质进化史。

万物皆有裂痕,那是光照进来的地方。新的时代,我们希望这样敢于直面问题,在解决问题中不断迭代的企业,能给我们的生活、城市带来更高满意度的消费体验!