



# “神秘顾客”不再神秘



□ 何 悅

“神秘顾客”是由经过严格培训的调查员，在规定或指定的时间里扮演成顾客，对事先设计的一系列问题逐一进行评估或评定的一种商业调查方式。

...

陈女士有一份让朋友们羡慕的兼职工作，从表面上看，她的工作就是吃吃喝喝逛逛街。上个星期六，陈女士完成了一项工作任务——到某家中餐厅用餐。预约很顺利，挂掉电话8分钟后，她收到了餐厅发来的预约确定短信。星期六晚上，陈女士准时到了，她坐下后习惯性地用手指拭了一下桌面，环顾起周围的服务员来。陈女士实在算不上一个讨人喜欢的客人，她点菜用了10多分钟，菜谱有部分价格改动了，字迹不清，她用手机偷偷拍了下来。换来服务员，陈女士每道菜都要问问原料做法甚至问问功能，问了半天只点了几个小菜还不要饮料。服务员有点不太高兴，看见她半满的骨碟和空杯也当没看见。陈女士好像

也不是特别介意，吃完饭结了账，拿发票打包走人。

陈女士是众多“神秘顾客”中的一员，她的工作远没有结束。

走出店面10米，陈女士掏出一份表格，足足有4页，近70个问题。第一组问题比较少，分别是“订餐服务员的普通话是否标准”，“订餐服务员的服务是否高效”，“是否在5分钟内发送订餐确认短信”；第二组问题是服务员的专业程度及服务态度，包括服务员的发型着装和仪表，拉椅接物的服务热情、介绍菜品的专业程度等；第三组问题与上菜有关；第四组问题针对的是餐厅环境，最后是对菜品的点评。陈女士迅速果断地逐一打分，并在备注项里详细说明了现场情况，给出了自己的修改方案，针对个别服务员的问题，她还细心写上他们胸牌上的工号。

当陈女士完成了这一切，她想起了上小学时悄悄向老师告状的班长。作为“神秘顾客”，她总是要“悄悄告状”。“神秘顾客”既是一种职业身份，也是一种调查方式。业内普遍认可，它是由通过严格培训的调查员，在规定或指定的时间里扮成顾客，对事先设计的一系列问题逐一进行评估或评定的一种商业调查方式。这些经过严格培训的调查员，就是“神秘顾客”了。

关于“神秘顾客”的诞生，业内比较常见的说法是，“Mystery Shopping”（神秘购物神秘顾客检测）一词由20世纪40年代由Wilmark创造，这一检测方式最早出现在国外银行与零售业，用来防止员工偷窃行为。作为一种专业的调查方式，传入中国并不太久，但是国内业界人士也经常笑称“神秘顾客”在中国早有雏形，例如大家熟悉的“微服私访”的康熙就是其中的一员。中国专业的“神秘顾客”调研方法最早由一些跨国公司引进，例如肯德基、麦当劳、诺基亚、飞利浦，它们拥有大量的连锁分部，希望依靠“神秘顾客”反馈连锁分部的真实情况，确保各连锁分部有效执行公司的规定。

2003年，美孚、壳牌等世界石油巨头进入中国市场，国内油企感受到了威胁，中油BP广东石油有限公司作为国内成品油零售市场首家合资公司成立后，也将“神秘顾客”检测引入对加油站服务的测评，以期提升服务质量。但那时“神秘顾客”在中国还处于发展初期，并没有被大家广泛接受。

2006年，麦当劳在天涯社区上海城市论坛发出帖子，招募兼职“神秘顾客”，旨在从普通顾客的角度来考核麦当劳餐厅的食品品质、清洁度及服务素质的整体表现。据某网站做的网民调查，

超过40%的网民认为麦当劳不该用“神秘顾客”方式“监视”自己的员工，一些企业人士也通过媒体表达了自己的意见，认为“神秘顾客”不适合中国文化。

七八年过去了，“神秘顾客”已经度过了它的开拓期，近年在中国得到了广泛的运用，许多调研公司都开展了相应的业务，其中不少公司多次为电信、IT、汽车、银行、医院、零售、餐饮等行业提供过服务。甚至有报告说，部分地方政府也引入了“神秘顾客”，用以监测公共服务的质量。

如今，中国的“神秘顾客”越来越平民化，不仅有一大批专业的调查者，还出现了许多兼职者，从这个角度来说，“神秘顾客”已经不再那么神秘了。近日，一家以烤鱼为主题的餐饮企业通过某美食网站招募30名“神秘顾客”，每位提供300元活动经费，短短一周时间，报名人数已经超过2300人。

在神秘顾客越来越平民化的同时，也有不少专业公司提出了担忧：“神秘顾客”不同于一般性调查的访问员，更不同于普通顾客，他们需要了解相关业务知识，有一定的心理素质及沟通能力，还需要有敏锐的捕捉能力和良好的记忆力。“神秘顾客”行业的发展不仅需要大家广泛参与，也需要专业性的规范与引导。

# 何处是家

□ 杜华赋

一个人只要把情感融入脚下这片土地，心中装着铭刻生命印记的地方，在哪里生活都一样。

经常有人问我，“在哪里生活好？”

对于这个问题，我还真的没有认真思考过，也没有确切的答案。

上世纪80年代初期，我来川北广旺矿区拣银岩煤矿工作几年后，被调到局《广旺矿工报》担任副刊编辑。报社驻地在县城，各方面条件比煤矿好多了。我家到办公室有3公里路程，每天骑着自行车沿着滨河路，一边欣赏路边的花草树木，一边看着东河水潮涨潮落，10来分钟就到办公楼了，那种感觉真的好极了。

在这个被誉为“红军城”的地方生活了10多年后，由于企业发展需要，集团公司总部搬迁到市里，我们一家人因此又住进了市区。我的新家在市区新城，住房前后有利州大道、苴国大道和滨河大道，距远近闻名的南河湿地公园1000米左右，真可谓最佳人居环境。随着企业发展和人们的观念转变，我周围的同事和朋友们都在绵阳市、成都市买房子了，他们说那些地方的生活环境好，有的还动员我也去这些地方买房子。我没有动心，其原因一则是我没有经济实力，二则是我对“那些地方的生活环境好”心里没有底。

在市区住了几年后，工作、生活也趋于平稳。去年中秋、国庆长假，我决定回我原来工作的煤矿去看看。

过去的的老矿坑早已关闭了。如今绝大部分的人或搬到县城、镇上去住，或回老家生活了。在老井口，我遇见了当年我们一个“战壕”的师傅。因为矿井是政策性关闭破产，师傅享受国家政策10多年前就退休了。老朋友相见分外亲热，师傅盛情邀请我去他家里坐一坐。老人的家就在井口旁边的山坡上，一间10平方米的卧室，一间8平方米厨房，房前院坝里栽满了花花草草。

一见老熟人来了，师傅的老伴笑嘻嘻地端出核桃、花生、苹果，“来，尝一尝，这些都是我们自己的。”

我一边品尝着他们的劳动果实，一边问道，“你们儿子在哪里工作？”

“大学毕业，现在成都工作。”

“儿子安家了吗？”

“儿子前年结婚了，小两口在成都按揭了一套房子。”

“你们没有打算去大城市生活？”

一听说这话，师傅的老伴就开始抱怨了，“到成都都住了两天他就要回来，他说城里人多车多太吵人，住楼房上下不方便。”

师傅微笑着给我削水果，不和老伴争辩。“不去大城市就算了，儿子在镇上给我们买的新房子，他也不去住，租给别人了。”她越说越生气。

师傅依然微笑着不争辩。见我有些迷茫，他拉着我的手就往外走。来到老井口，只见原来废弃的井口车场，生长着一行行树木、花草和一块块绿油油的蔬菜。

“这些都是我一锄一锄开垦出来的，既锻炼了身体，又能吃上绿色环保的蔬菜。”师傅一边说一边把我带到井口旁，“我在这个井口进进出出30多年，感情深着呢！”

我知道师傅不愿离开矿井的原因，我也懂得了一个简单的道理：其实，一个人只要把情感融入脚下这片土地，心中装着铭刻生命印记的地方，在哪里生活都一样。

□ 余 颖

# 哪里有家，哪里就有泡菜



对于重庆人来说，最好吃的泡菜还是自己家里的那一坛。

重庆人吃饭离不开泡菜。不论是条件简陋的“苍蝇”馆，热气腾腾的火锅店，还是金碧辉煌的大饭店，一顿饭吃到尾声，总能听到有人吆喝，“小妹儿，上米饭，泡菜！”似乎只有这些腌制的萝卜、白菜、仔姜，才能为这顿饭画上一个完美的句号。很多人会因为某家餐厅美味的泡菜而频繁光顾。但是，对于重庆人来说，最好吃的泡菜还是自己家里的那一坛。

几乎在每一户重庆人的家里，在某个阴凉的角落，都有一个粗陶的或者玻璃的坛子，大圆肚子，宽沿儿，戴着顶“平帽子”。这就是传说中的泡菜坛子了。能否做一坛酸咸适度、脆生

生、辣丝丝的泡菜，几乎是检验这家的家庭主妇是否合格的标志之一。

而吃过泡菜的人，恐怕都忘不了它那独特而醇厚的味道。这种味道，往往来自家的传承。比如我家的泡菜，就是妈妈结婚时外婆从自家的泡菜坛子里盛出汤汁，又摸出几个酸萝卜做引子，才调出那一坛子泡菜汤。它可算是我妈妈的嫁妆了。据说外婆的泡菜也传自她的妈妈，可谓“传家宝”啊。

我家的泡菜坛子跟着我们多次搬家，从未落下。每到新家，妈妈总会在厨房给它留出一个位置。记忆里，妈妈总是隔三差五就往里放一些蔬菜，换掉坛沿儿上的水，再仔细地盖上盖子。过个两三天，我就有酸香的泡菜吃了。加点香油，米饭就着泡菜，能吃上一大碗。

上学时，寒暑假回家，我可以一天三顿吃泡仔姜就白粥，吃到菜市场卖仔姜的摊贩都认识妈妈了。工作之后，我安家在北京，离重庆千里之遥。来去匆匆，泡菜汤这样气味浓郁的液体无法随身带上飞机，我也不可能在火车上做引子。所以，很多时候，我只能在川菜馆点上一份泡菜，然后默默地在心里怀念家里的味道。

今年年初，妈妈过来看新生的外孙女。打开一箱一箱托运的土特产，在我爱吃的豆腐干、牛肉干、橙子、土

鸡之间，妈妈翻出了两个拳头大小的红疙瘩，还有一瓶用塑料袋裹得密密实实的粉红色液体。“酸萝卜、泡菜汤！”我实在太惊喜了。

接下来的几天，妈妈在我眼里简直就是个魔术师。她从家附近的早市上买回了一个玻璃泡菜坛子，在此之前，我一直以为北京是没有这种物件卖的。妈妈先拿开水把坛子洗过，晾干。煮上一大锅花椒、大料、香叶水，放上盐、冰糖、白酒，晾凉了倒进坛子里。然后把泡萝卜放进坛底，再倒入她带来的泡菜汤，又放进事先洗净晾干的萝卜、豇豆、辣椒等，最后在坛沿儿里加满水，盖上盖子。我怀着忐忑又欣喜的心情等了一个星期，妈妈终于发话了，“可以吃了”。那天的晚餐，一盘肉末酸豆角成为主角。碗筷交错间，我好像又回到了小时候的餐桌上。

女儿满月后，妈妈回重庆了，留下这坛酸不拉叽、散发着浓郁气味的泡菜。它在我家厨房的储物架上安静地待着，悄悄地讲述着妈妈从未对我明说的爱，又似乎在说，看，这是一个重庆妹儿的家哦！



# 寂寥岳母祠

□ 江初昕

大的字。岳母祠四周青松翠柏，倒也映衬得幽静而清雅。

步入岳母祠内，里面果然绿色葱茏，回廊曲径间的建筑内，厚厚的青砖，斑驳的廊柱，仿佛是在述说着什么。正厅里有岳母的塑像及岳母刺字的画像。当年岳母跟随着岳家军南征北战，驻守军营，她虽然不能披盔甲，跨战马奔赴前线，痛击敌人，但她教育自己的儿子以家国的命运为重，不忘精忠报国。她高风亮节的民族气节，一直被后人褒奖和颂扬，成为为人母亲的典范。

南宋绍兴六年(公元1136年)，岳飞再次率军北伐，岳家军长驱直入，一路攻城略地，一直打到洛阳附近，取得了辉煌胜利，可谓所向披靡。就在岳飞调军鄂州之际，不料老母病故军中。北望故乡汤阴，千山阻隔，万水迢迢。想到母亲生前的遗愿，要乘胜追击，尽快收复失地，母亲的遗骸也

就难以魂归故里，只有收复中原，驱逐鞑虏，广袤的华夏大地随处都是母亲安息之处；想到早年岳家军屯兵庐山脚下的时候，随军的母亲十分喜欢那里优美的风景，岳飞遂上书朝廷，将母亲的遗骸埋葬在庐山脚下，让母亲的忠魂与生前喜爱的庐山并存。不久，此事获得宋高宗准奏，赐葬庐山，埋于株岭。

岳母墓坐落在株岭东北端的“卧虎舐尾”处。墓石用湖广石块砌成，圆形拱顶，坐东南朝西北，正中框架式的墓碑上刻着“宋岳忠武王母姚太夫人墓”。墓前有拜台和石祭器。墓前，香烛陈旧，落叶层叠。石阶上也是粗狂刀砾的样子，显然，这是游人不多的缘故了。登揽翠亭，放眼望去，近处，列车飞驰，金黄的油菜花恰是一幅油画，把沙河映衬得婀娜多姿；远处，匡庐叠翠，巍峨耸立，好似巨型的屏障一般。

和这里看守的工作人员攀谈起来，他说，这里除了近处学校里组织学生前来拜祭外，很少有外地人前来，究其缘由，岳母刺字的传奇故事妇孺皆知，但知道岳母的墓葬地，却鲜有人知晓。相对于杭州西湖湖畔的熙熙攘攘，游人如织的岳飞墓，这里就显得越发的冷落和寂寞了。

脚踏着寂寥的落叶，风吹过，云飘过，青山无语，绿树无声，寂寥的岳母祠，日月交辉，风雨同在。



□ 李群学

买食品的时候，我喜欢挑选贴有二维码的食品。拿出手机对着包装纸二维码扫描，从价格、原产地到包装、运输等各种信息都一目了然。二维码相当于食品“名片”，扫描二维码就像给自己装上了千里眼，把食品的信息了解清楚了，购买、食用也就放心了。

千里之外的网友过生日，我买了一款哈根达斯的蛋糕送她。网友只要凭着二维码提货券就能去任意一个专卖店提取蛋糕。小小的二维码，使无法快递的礼物也能送给远方的朋友，开创了一种新的送礼模式。

渐渐地，“逢码必扫”成了我的习惯：购物扫一扫，吃饭扫一扫，看电影扫一扫，就是在路边摊买一本书，我也要拿出手机扫一扫……遇到“同行中人”，我喜欢戏谑一句：“今天你扫了吗？”

常在河边走，哪有不湿鞋。我乐滋滋地“逢码必扫”，一不小心就中枪了。在网上浏览打折商品时，看到有一家店铺推出扫描二维码就能获得5折优惠券的活动。扫一扫就能打五折，这样的好事儿我哪能错过。拿出手机扫描二维码，手机上提示要安装一款软件，我习惯性点了“确定”后，发现并没有所谓的优惠券。接着我发现手机停机了，缴费时查话费清单，发现话费被扣完不说，还欠了10多元。突然间一笔电话费不翼而飞，将手机拿去售后检查，结果发现手机“中毒”了，而病毒的来源竟是网上店铺的那个二维码。吃一堑长一智，以后“扫”之前，一定要谨慎些才好。

跻身“扫码族”，让我站在了时尚潮流的前线，也给我带来了无与伦比的购物体验！