



在高速路服务区喝茶

翻译告诉我们，日本有三多：厕所多、自动售货机多、地震多。

一路走来，记者的确感觉到翻译所言不虚。好像日本人计算过处理内急所需路程和时间一样，不论走到哪儿，游客都能很方便地找到厕所。在日本几天，没有遇到过一个闻味而去的厕所，虽说并非清香怡人，但绝无任何异味。人流量再多，厕所的地面也总能保持清洁。许多公共厕所皆备有手纸，哪怕是偏僻的街边小厕，取用十分方便。

卫生间的硬件设备质量都很过硬，没有看到一个有锈迹的把手和水龙头，闹市区的、路边店的，一样好。

旅游业人士爱说：没有厕所的现代化，何谈现代化的旅游？外国友人多年来一再抱怨我们“入口”工作不错，“出口”太糟糕。不过近年来，我国公厕卫生状况得到很大改善，星级厕所已屡见不鲜。

给记者感触最深的是，无论一般公共场所，还是旅游景区，不仅环境优美，而且公共设施完善，服务周全。

从京都前往名古屋的高速公路上，我们在一处服务区休息。这里的设施一如大都市中心区的一样，规范、干净、有秩序，餐饮、商品价格都不贵，服务员笑容可掬，绝无给人“一锤子买卖，雁过拔毛”之意。尤其是供旅客免费饮用的供水处，引起了大家的兴趣。这里不但有纯净水，还有各式各样的热茶、饮料，大约有五六种，全是免费的。旁边就是座椅。杯子自动取用，用完后有一收集机，一条龙服务。记者喝了一杯热茶，带着谢意上了路。

自动售货机更是遍布日本城乡。一处售货点不是一个售货机，而是一排，吃的、喝的、用的，全都有。售货机这么多，没有看见一个破损的，一个烂玻璃的，这与国内街头看到的情景大相径庭。

司机老林的“三表一卡”

一位伟人曾说过，“怕就怕‘认真’二字。”其实，许多工作并不需要高科技和金钱，甚至不需制度约束，缺的是认真负责的态度。

在日本，我们处处体会到日本人的认真。

给我们开车的司机老林，50多岁，北海道人。服务态度不但一流，而且技术过关，认真负责。每到一处，他都要拿出一个本子来写写画画，开始我们很奇怪：开好车就行了，还用这么复杂吗？仔细一问，对林师傅肃然起敬。他的面前有三张表：行车时间表，车辆检验表，路程计划表，另外还有一张行车自动记录卡。真是闻所未闻！

行车时间表上，几点开车，几点停车，停车时间，一目了然；每天出车前，司机要对车辆重要安全部位进行全面检查，并记录在案；路程计划表，是对一天行车路线的计划安排，司机好根据计划选择最佳的出行路线和时间。自动记录卡好似汽车黑匣子，有24个刻度，从早上车辆启动到晚上入库，它都有详尽记录。“三表一卡”，缺一不可。而且行车时间表必须与自动记录卡相符，否则受罚。

我们问翻译为什么这么繁琐？他解释，只有这样才能保证车辆处于最佳安全状态，司机旅客各方权益才能得到有效保护。

日本旅游的精致，还远不止这些。