

同样都是客户 渴望待遇相同

昨日《群众评诺》直播现场,面对群众提出的银行对客户不一视同仁、服务不到位等问题,我市银行业有关负责人现场答复,并表示会积极整改

群众评诺

□记者 韩铁柱

昨日,《群众评诺》电视节目如期进行直播。1个多小时里,现场民评代表和场外群众围绕银行的服务态度、服务设施和服务措施提出了不少问题,中国银行洛阳分行、工商银行洛阳分行、建设银行洛阳分行、农业银行洛阳分行、交通银行洛阳分行、洛阳银行等6家银行的负责人走进直播间,接受群众提问和评议。

节目最后,综合场内投票情况,还计算出了六大银行的群众满意度。(详见图表)

【案例一】排队取钱 被VIP客户抢了先

生活中,大家免不了和银行打交道,而市民张先生则在银行体验到了“不被尊重”的感觉。9月15日,他到一农行网点办理业务,发现业务大厅的窗口虽不少,但好几个窗口都摆着“暂停营业”的牌子。

无奈之下,张先生只好在营业窗口排队,当时他前面有6个人。半个多小时后,眼看就要轮到他了,没想到被后面一个VIP客户抢了先,这让张先生很不高兴。

●农行洛阳分行副行长郭学军:这事儿看起来是小事,但伤害了客户的感情。无论大小,客户都是上帝,都是衣食父母,农行没有“大客户可以插队”的规定。这种问题之所以能出现,主要是柜台工作人员的工作方法出了问题。下一步,我们将有针对性地解决这种问题,采取VIP客户电话预约办理业务等方法,既让大客户得到相应的服务,也让普通客户享受到应有的高质量服务。

至于“暂停营业”窗口,个别工作人员在上班时间有时会因处理自己的事情摆出“暂停营业”的牌子。今后,农行将根据客户办理业务的时间分布,合理调整各营业网点的窗口开放时间,尽最大努力为客户提供快捷的服务,杜绝“人在窗不开”的现象发生。

【案例二】内急上厕所 待遇也不一样

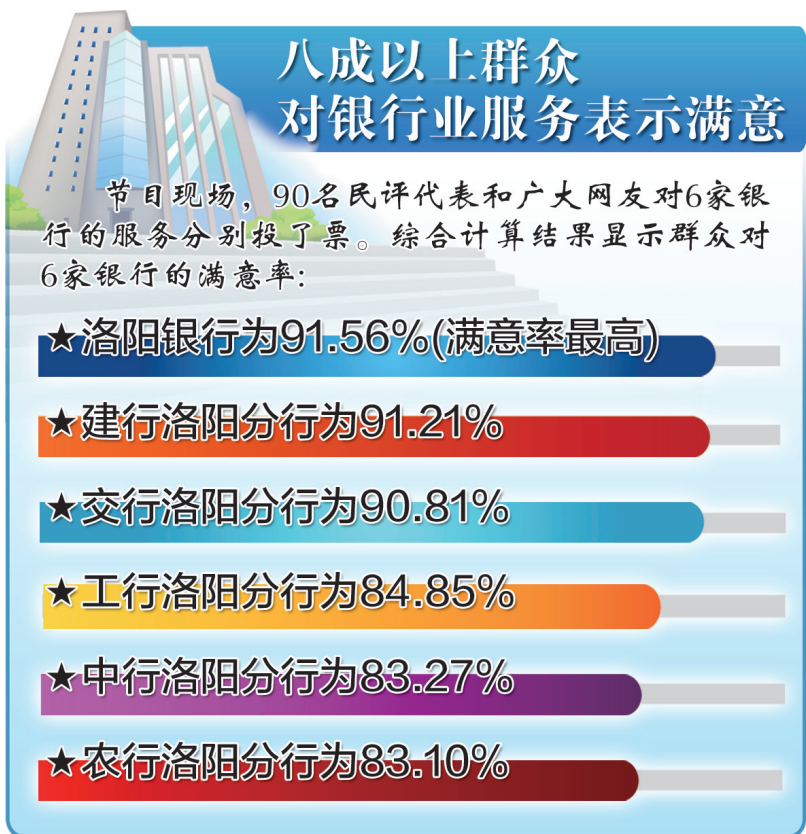
银行VIP客户,待遇确实不一样。在银行办理业务遇到内急,VIP客户可在银行的厕所解决;而普通客户,对不起,“请到古玩城”。日前,市纪委暗访组对银行服务进行暗访时,就遇到了这样一件尴尬事。

第一次,暗访组成员“伪装”成普通客户,到位于天子驾六博物馆西侧的工行洛阳分行1楼办理业务,称要上厕所,银行保安说银行里没有,需到马路对面古玩城里的公厕解决。

暗访组知道,按照国家银监局、银行协会的相关规定,每个银行都应设置对外开放的厕所。第二次,他们扮成大客户再次进入该银行大厅,随后惊奇地发现,工行2楼不仅有可使用的厕所,接待人员的热情也明显高涨。

●工行洛阳分行行长郭自来:保安的做法绝对错误,工行的厕所,任何客户都可以使用,不存在“区别对待”问题。我们在这件事上有管理不到位的问题,需进一步整改。

●交行洛阳分行行长李勇:国家银监局、银行协会对此有明文规定,所有银行都应设有对客户开放的卫生间。不仅是上厕所,洛阳的各个银行还会给客户免费提供健康的饮用水。



绘制 崔莉莎

【案例三】卧病在床,无法进行养老金指纹采集

今年5月,我市为加强对养老金的管理,开始对养老金领取人员进行指纹采集。这是一件好事,但家住涧西区联盟路的夏女士却为此感到很苦恼:她的老伴长期卧病在床,不能到工行进行指纹采集,但工行的规定很严格,要求必须由领取养老金本人到场进行指纹采集。夏女士为此先后到工行洛阳分行、市社保中心反映多次,但至今她的老伴也未能采集指纹。

工行方面说这是代办业务,需市社保中心“做主”;市社保中心答复,可以考虑上门采集,但要等到11月以后。夏女士感到很不满,采集个指纹,有这么难吗?

●工行洛阳分行行长郭自来:这个问题,银行方面已和市社保中心协商过,指纹采集工作将延长到今年年底。在此期间,未进行指纹采集的不影响养老金缴纳和支取。

这项工作原定3个月完成,且当时规定领取养老金人员须本人到银行营业网点进行指纹采集,但后来发现领取养老金人员的身体情况各不相同,部分人员到银行采集指纹确有困难。经与市社保中心沟通,市社保中心已同意延长采集时间。

今年年底前,工行将按照登记信息,逐一上门为不方便外出的老人进行指纹采集。

【案例四】为给公交卡充值,每月得折腾几回

办理公交月票,本来是为了乘车方便;乘车方便了,给公交卡充值却很难。家住洛阳黎明化工研究院的封女士反映,每月为给公交卡充值,她都折腾好几回,还得多花十几块钱的交通费。

封女士不明白,洛阳银行在我市有54个营业网点,为什么只有不到10个网点办理充值?这些网点多数都在中州路附近,这对住得相对偏僻的居民来说很不方便,公交卡充值点能不能多设几个?分布更合理些?

●洛阳银行行长段跃军:首先,我们对此事表示歉意,好事没办好,是我的责任。

洛阳银行是从2002年起开展这项业务的,但至今采取的仍是两家合作模式:洛阳银行收取费用,市公交集团进行充值,也就

是说,负责充值的人员是市公交集团派出的。由于市公交集团人手不够,所以我市的54个银行营业网点中,只有9个网点开展了公交卡充值业务。为解决这个老大难问题,2009年起,洛阳银行借鉴郑州等地的经验购置了65台自助充值设备。

目前,我市每月公交卡的充值量有7万多笔,这也是造成充值困难的原因之一,接下来我们将和市公交集团进行协商,尽可能多派人手,并对网点进行合理布局,为大家提供更完善的服务。

市民为公交卡充值,可选用自助设备,24小时都能充值,也不受节假日影响。如果习惯人工充值的话,请尽量避开月初、月末充值高峰期。

【案例五】中小企业贷款时,要交“财务顾问费”

评议现场有民评代表提出,中小企业贷款本来就很难,有的银行办理中小企业贷款时,还要收取一定比例的“财务顾问费”(2%左右),是否有收费依据?

●交行洛阳分行行长李勇:“财务顾问费”是银行为了审核企业的还款能力和贷款资格所收取的费用,主要是为了控制银

行贷款风险而收取的。过去,按规定银行是可以收取该费用的,但今年以来,随着银监会“关于支持商业银行进一步改进小型微型企业金融服务的补充通知”的出台,对中小企业,这项费用已全面停止收取。如果现在仍有银行收取该费用,企业可直接向市银监会等举报。

市红十字会召开第四次全市会员代表大会

李柳身致贺信 王敬林当选会长

□记者 崔晓斌 通讯员 李战功

本报讯 昨日下午,市红十字会召开第四次全市会员代表大会,审议通过市红十字会第三届理事会工作报告,选举产生市红十字会第四届理事会常务理事、理事。市委副书记、市长李柳身向大会发来贺信。副市长王敬林当选市红十字会会长,郑瑞生当选市红十字会秘书长。

李柳身在贺信中代表市委、市人大常委会、市政府、市政协向大会的召开表示热烈的祝贺,向全市红十字会工作者、会员和志愿者致以良好的祝愿和崇高的敬意。他强调,洛阳市红十字会作为中国红十字会的一分子,为社会做了大量的好事、实事和善事,赢得了广泛的社会赞誉。希望市红十字会新一届理事会团结一致,带领广大红十字会工作者、会员和志愿者,进一步发扬优良传统和作风,充分发挥自身优势和特点,不断取得新的更大成绩。

截至目前,全市登记在册的红十字会志愿者已有850人。志愿者队伍中,还建立有水上市义务搜救队、户外救援队和无线通信救援大队等3个相对稳定、规范的注册志愿者队伍,他们在“5·12”汶川地震救援、青海玉树抗震救灾以及我市各项社会公益活动中,都发挥了积极作用。

河南红茶十大名品新鲜出炉 “牡丹红”跻身“四大名旦”

本报综合消息 据《河南日报》报道,9月26日,在郑州举行的2012河南红茶品鉴活动评选出我省十大红茶名品:“玫瑰红”茶、“玉兰红”茶、“牡丹红”茶、“菊花红”茶荣获“四大名旦”;“茉莉红”茶、“云台菊红”茶荣获“两大花旦”;“信阳红”茶、“桐柏红”茶、“函谷红”茶、“天中红”茶荣获“四大名枞”。

活动组委会有关人士介绍,自2010年9月我省首个红茶——“信阳红”开发成功,两年的时间,我省共研制开发出十几个红茶品牌30多个系列产品。全省红茶生产采摘茶园面积达到15万亩,去年红茶产量6100吨,产值16亿元。

为进一步推进我省红茶产业发展,做大做强红茶产业,打造知名品牌,增强其在国内外市场的竞争力,我省决定以此次品鉴活动为契机,评选出我省红茶“四大名旦”、“两大花旦”、“四大名枞”。

活动开始后,全省红茶生产企业踊跃报名。经过筛选,全省有29家企业的32个茶叶样品入围此次品鉴评选。我省特邀数名专家担任评委,结合特设的普通群众品鉴建议,评选命名了我省红茶十大名品。

专家表示,河南红茶总体来讲,原味红茶外形条索紧细,色泽棕润多金毫,内质汤色红亮,香气甜香持久,滋味醇厚甘爽,叶底嫩匀红亮;再加工茶除了具有原味红茶的特点外,还具有不同的花香,融食花之香、红茶之韵于一体,通过“茶引花香,花增茶味”,使花香、红茶味珠联璧合、相得益彰。(“牡丹红”茶相关报道请查阅本报2011年11月19日A02版)