

马寺钟声

只要愿意做,办法总会有

□本报新闻观察员 洛谭

【新闻背景】年前银行取钱,真的不太容易:记者兵分六路体验发现,办理业务等待所用最长时间近一个小时,最短也要20分钟。(见今日本报A06、A07版报道)

应该说,如今大小储户对各家银行的服务态度并无太多抱怨声:银行大厅的分流工作多数做得比较到位,工作人员态度热情,对储户的需求也能积极予以回应。

但大家进银行的目的是办事,即使有舒服的椅子可以坐,甚至有大屏幕电视可以看,也不如少排一会儿队、早点办完业务来得实在。从记者的体验来看,到我市几家大银行各网点办业务,最少需要等20分钟以上,长的甚至需要一个小时——这难免让人有点着急。

数量很少的大客户为银行带来了大量利润,为中小储户服务并无太多利润可言——在商言商,重

点培育大客户、增加自助服务、设立形形色色的贵宾室或者理财专区,无可厚非。为高端客户提供更优质、更个性化的服务没问题,但前提是不能忽视对中小储户的服务:当“VIP”们稍作等待便施然走向柜台办业务时,已握着叫号纸在椅子上枯坐了半天的人,心里难免会不舒服。

我们不想再质疑,在实体经济面临挑战的情况下,银行为何仍能成为最赚钱的行业之一;我们不想再重申,在储户实际存款为负利率的情况下,银行的垄断带来了唾手可得的暴利;我们不想再呼吁,在享受或多或少政策庇护的情况下,银行对大小储户应承担公益性服务的责任。

最实在的问题是,怎么能让小储户们等待的时间短一点,尽量少耽误大家的事儿?

交警部门有“站高峰”制度:交通高峰期,增加路面特别是重点路口的警力,机关工作人员也会出

动。确实,银行业有银行业的特点,办业务的人多了,你让后台的员工走到前台帮着干活,不说业务是否熟练,可能连权限都是问题。

那么,能不能更动态地调配各营业网点的人手,让“冷”的网点的力量及时流向“热”的网点,让办业务较多的网点多开几个窗口,让“忙”与“闲”平衡一下?

要过年了,存钱、取钱、换新钱的人肯定会比平时多,哪些网点会特别忙,对管理者来说,这都是可预见的。没错,如何实现精细化的动态管理,实在是银行内部的事情、专业的事情,但笔者想说的是,这潜力能不能挖得出来,关键还是一个态度问题。放眼长远,科学认识利润和费用的关系,别总是斤斤计较多开一个窗口会增加多少成本,而应着力提高效率,树立良好形象,争取广大储户的支持和认同——精明的银行,想必应该能想明白这个道理。

本期统筹:陈曦

联系电话:13526946841

投稿邮箱:lywbpl@163.com
登录洛阳网(www.lyd.com.cn)点击“网站投稿”
信寄新区报业大厦《洛阳晚报》河洛评谭版

河洛观潮

别把家暴当作关门而决的陋习

□本报特约评论员 邓海建

【新闻背景】2月3日上午,历时1年多、前后开庭4次的“李阳离婚案”宣判。法院判决准许李阳与妻子李金离婚,并认定李阳存在家暴及重婚行为;判其三个女儿由李金抚养,李阳按照每人每年10万元标准支付抚养费,至年满18岁;李阳支付1200万元财产给李金。(见本报今日B04版报道)

有人将公众对李阳家暴的谴责,归咎为名人效应下的“矫情”——不是因为李阳和他的外籍妻子,譬如当事人只是你隔壁的邻居,还会觉得打老婆是天大的事情吗?

这话看起来问得人很心虚,但我们无法弄一个无耻的理由来论证另一个无耻很合理。那个打老婆的英语老师李阳,终于在法律层面得到了确凿的罚单。但即便他不是著名的“李阳”,难道这罚单就显失公平了吗?部分人对家暴问题的“不上心”,只能证明两点:一是在身体权、健康权、人格权、自由权甚至生命权意义上的夫妻平等,在生活中未必是人人深谙的底线理念;二是中国家庭中家暴行为较为普遍,且已经普遍到一些人不以耻为耻的地步。

家庭暴力,本质不是家庭问题,而是暴力事件。既然是暴力事件,自然就会涉及法律层面,无法通过无原则的隐忍来解决。全国妇联的一项最新抽样调查表明,在被调查的公众中,有16%的女性承认被配偶打过,14.4%的男性承认打过自己的配偶。每年约40万个解体的家庭中,25%缘于家庭暴力,特别是在离异者中,暴力事件比例则高达47.1%。正是面对这样的现实,最高法中国应用法学研究所此前发布的《涉及家庭暴力婚姻案件审理指南》,便将人身安全司法保护的触角延伸至家庭内部和案件开庭审理前。

这些年,因家暴而发生的悲剧并不鲜见。李阳的这场官司,不是娱乐新闻,而应是带有警示意义的社会信号,既鞭策反家暴法的早日出台,更提请各界将暴力从家务事的误区中厘清——尊重家庭关系中的每个主体,保护其合法权益。

社会养老服务,不能“临渴掘井”

□本报新闻观察员 洛谭

【新闻背景】近日,我市31家星级养老机构名单出炉。今后,市民选择养老机构,可以像选酒店一样看星级。(见2日本报A07版报道)

加强对社会办养老机构的监管,评星、撤星都有规矩,是好事。社会办养老服务的公益性、福利性与企业追求利润最大化之间的矛盾,必须得到有力地协调。

同时必须看到的是,我市民营养老机构的规模普遍较小,发展面

临诸多难题。对这些养老机构来说,不仅需要公平公正的评审,更需要实实在在的帮扶。

我市60岁以上老年人已有85万多人,社会对养老机构和专业护理的需求急剧增加。但民办养老机构资金欠缺、场地难寻、专业人员数量不足、不够等都是其发展路上的拦路虎:不少养老院在城市边缘地区,家人探亲、老人就医很不方便;待遇低、劳动强度大,护理人员流失严重。

近年来,我市出台系列鼓励民

间资本兴办养老机构的政策,如提供信贷担保,鼓励有实力的社会办养老服务机构连锁经营等政策。但政策的出台与实施之间还需将措施细化,假如内容模糊、操作性不强,就难以落到实处。

同时,加大对社区养老服务的投入,比如在社区设立相关公益岗位,也是好办法。

也许完善社会养老服务还需走很长的路,但增强紧迫感、拿出实办法是必须的,“临渴掘井”就太晚了。

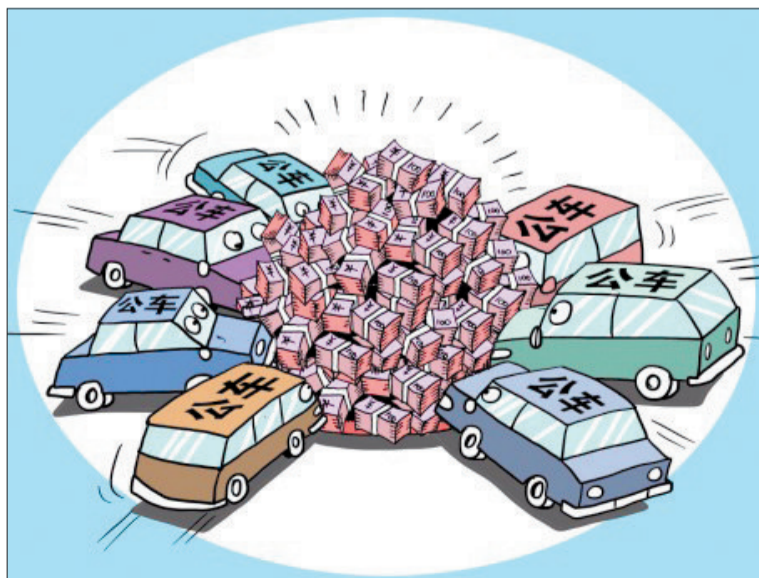
“公车上的铺张”最怕“见光”

□小荻/文 朱慧卿/图

【新闻背景】2011年,中央行政单位、事业单位和其他单位车辆购置及运行费59.15亿元,占三公总数六成以上。部分地区不仅地市级官员配有专车,而且县处级甚至科级干部也有固定用车。全国政协委员杜黎明称,全国超编配车率达50%以上。(2月3日《人民日报》)

和“舌尖上的浪费”一样,“公车上的铺张”也让人吃惊。当然,也有人说,与“公车私用”“私车公费”等问题相比,“全国超编配车率达50%以上”也许只算是冰山一角了。

两届全国人大代表叶青曾连续8年就公车问题提出议案,他的执着令人感佩,但效果并不佳。同样执着的还有国家行政学院的竹立家教授,公车问题成了他10年不变的研究课题,最终也只能自嘲是



“与风车作战”。

公车改革需要实在的顶层设计,需要建立公开透明的公车使用

制度,接受社会监督。因为,不管是治理“铺张”还是“腐败”,最有效的办法便是“见阳光”。

五花八皮汤

横扫痤疮青春痘

纱厂西路61489医院
电话:63198501

漫画观察