

河洛评谭

来稿请寄:lywbpl@163.com 一经采用,即奉薄酬



别忘了这些“新老人”

□本报新闻观察员 洛谭

大量50后甚至部分60后,虽然在逐步迈进“老人家”这个门槛,但绝大多数没敢把自己当“老人家”——没有主观意愿,更没有客观条件。

重阳节到了,晚报刊发了一组“重阳节感亲恩,你给父母啥惊喜”的报道。其中的讲述人,或为父母送上其心爱之物,或想方设法陪伴父母、关注父母的感受和兴趣——总之,各种各样的孝心故事,暖了老人,也暖了读者心。

不过,从报道内容看,这些好儿子、好姑娘,多是四五十岁的人,其父母也已是七八十岁的老人家。那么,那些再“新”一些的老人们呢?比如那些60岁左右的老人。

这些“新老人”,尤其是女性,常常还没享受几年退休后的轻松日子,就要帮子女带孩子;等到小家伙上学了,又要把精力转移到上一代老人身上。整个社会公共服务的缺失,在相当程度上是由他们弥补的。

现在的家庭跟过去不一样:老的多,小的少。“新老人”

们的上一代,不少甚至在年未及半百时,就已经有几个儿女簇拥着、呵护着,自己也很乐意以“老人家”自居。而大量50后甚至部分60后,虽然在逐步迈进“老人家”这个门槛,但绝大多数没敢把自己当“老人家”——没有主观意愿,更没有客观条件。

较之上一代老人,他们更“明白”一些:在独生子女已经“奔三”(甚至“奔四”)的当下,他们不会再从单一的道德角度去谈论“孝道”,去要求子女“尽孝”。

然而,他们毕竟越来越老了,身体大不如前,失落感越来越强。被时代耽误过,吃过苦受过罪,临老了也没啥机会“发挥余热”——这些“新老人”,谁疼?谁爱?他们爱吃啥,爱玩啥,喜欢啥,想做啥,该有人替他们想一想了。

@洛阳晚报

新浪微博、腾讯微博@洛阳晚报#龙门e站# 洛阳晚报官方微博,最爱洛阳最懂你

龙门e站

制度设计应更有人文关怀

晚报报道,工友被撞伤昏迷,一环卫工扔下扫把将其送医院抢救,被管理人员视为脱岗,要罚款20元。瀍河回族区环卫局说了,救人行为值得赞扬,不会罚款。这事让网友有话说。

该罚?该奖!@飞星逐华:换位思考一下,如果受伤的是咱,伙计们都袖手旁观,只打个120,把你放在路边试试!@凌霄 LingX:这可是工伤呀,及时救助可以节省经费,也算帮了单位一把,领导该高兴才对。

知错能改还是好的。@家住高老庄隔壁:事发突然,

管理人员难免误判,只要及时改正就行。@书生香:希望不罚款的决定不是媒体曝光之后才有人性化处理。

该出手时就出手,绝对没错!@我把青春献给你:“该出手时就出手”,这是现代社会对广大公民的道德要求,也是应被遵循的人生准则。@提灯女孩V:就算无法抽身,也要帮忙向其他人求助。@我没有你想象那么勇敢-:工作诚可贵,生命价更高,若为救人故,岗位亦可抛。

管理够人性化吗?@刚毅de青松:我们门前打扫卫生的大妈,一天到晚都在街

上,就是大热天也不能找阴凉地儿歇着,领导们经常巡查,看不到工人在岗就要扣钱。这种管理方式有没有问题?

怎么办?@中国石油洛阳销售分公司:制度设计应更有人文关怀。@郑佩兰:管理者的权力是否受到有效约束?@我即土豪:相关规章既要赏罚分明,更要合情合理,而不是简单粗暴、过于教条,这样才能服人。(魏春兴)

感谢河南德丰集团对本栏目的大力支持。新浪微博、腾讯微博今日出场网友,均获赠10元手机话费,请将手机号私信@洛阳晚报。

洛谭有话

还是该细算一下成本账

经过听证,洛阳的供暖价格涨了,定的是两套方案中调价幅度相对较小的。涨,自然有涨的理由,但一个最简单的道理还应被重申:

供热是公共产品,市民对产品成本享有知情权,同时也有法律法规保障。在供暖经营流程中,各种费用是多少,哪些成本确实需要通过

涨价来弥补,哪些费用还有压缩的空间,企业的真实成本明细等应当充分披露,产品成本公开与成本监审机制不能缺失。

中国银行洛阳分行:敢于担当,努力让客户满意

中国银行洛阳分行以关注民生、改善民生、服务民生为切入点,制定规章制度,规范服务行为,深入开展活动,认真践行服务承诺,提升服务质量,切实为民排忧解难,让人民群众满意,努力打造一流的服务银行。

高度重视 积极将服务落到实处

中国银行洛阳分行成立专门的领导小组组织开展“向社会承诺,让市民满意”的各项活动,制订了切实可行的实施方案,并建立了有效的激励约束机制,通过自身监督检查、外聘行风监督员监督和征求群众意见、建议等措施,确保各个网点的员工都能重视服务,践行服务内容。

中国银行洛阳分行通过开展“比服务 竞创新 赛满意”践诺活动,重点做到“四抓四到位”:一是抓学习教育,领会掌握到位;二是抓沟通协调,组织措施到位;三是抓监督检查,服务效果到位;四是抓创新实践,目标落实到位。

另外,该行还通过“四查四看”,即查服务水平,看有没有低、差问题;查工作效率,看有没有拖、拉问题;查工作标准,看有没有虚、庸问题;查工作纪律,看有没有宽、松问题,来核实服务承诺落实情况。

大堂服务升级 各网点都提供同样优质服务

为了让顾客得到更加舒适的业务办理环境,享受到高质量的服务,中国银行洛阳分行对网点进行了升级改造。

在硬件环境方面,中国银行洛阳分行3年多来,对网点不断进行装修改造,并统一设施。同时通过网点改造和搬迁,使营业网点布局更加合理。中行在新增网点的同时设置了残障人士通道和自助设备。不断增添自助服务设备,提高客户办理一些基本业务的效率。网点和设备数量的增加和布局优化,既能让市民获得就近办理业务之便,又能体验到高效快捷的服务。

在软件方面,中国银行洛阳分行外聘全国性知名咨询机构对服务流程进行诊断,进行内涵式建设,改进和提升客户服务体验。同时,该行重视内部员工培训,从业务知识和技能到文明礼貌职业素质,他们都进行长期的培训学习。

为确保服务落到实处,中国银行省行还专门组织第三方公司充当“神秘客户”进行暗访,大堂里的环境卫生、文明服务、安保服务、自助服务等都是暗访的对象。

中国银行洛阳分行自身也非常重视服务承诺的落实情况,每逢节假日都安排市行业务管理部门员工到网点参与服务,了解各网点的服务情况和客户需求,根据采集到的第一手信息制定有

针对性的服务措施。

提升服务 倾心奉献中小企业

近年来,中国银行洛阳分行积极响应各级部门大力支持中小企业发展的号召,将支持地方经济发展、助推小微企业发展、提升中小企业服务水平作为自身经营的战略导向,不断创新,倾心奉献中小企业。

中国银行洛阳分行在银监部门的指导下,设置专门机构,完善利率的风险定价、独立核算和高效审批等机制,从制度上提升了服务中小企业的水平。

针对中小企业特点,中国银行洛阳分行自主创新了“通”字系列特色金融产品,如支持出口型中小企业的“退税通”,为县市担保公司增信的“再保通”,用于在线审批的“易贷通”等等。其中,“易贷通”产品曾被评为中国最佳金融产品创新奖。

在三年多的时间内,中国银行洛阳分行中小企业业务从无到有,从小到大,以逐年翻番的速度增长。目前,中国银行洛阳分行中小企业业务各项指标在河南省中行系统内综合排名第一。

畅通投诉渠道 真心接受建议意见

中国银行洛阳分行历来重视消费者投诉,除95566客服电话外,还

开通了上门投诉、意见簿(箱)投诉、网络投诉、信件投诉等投诉渠道,并在洛阳专门开通63942497客户投诉电话,设立专席接听、接待并处理客户投诉事宜,确保客户投诉渠道畅通。不仅渠道畅通,中国银行洛阳分行还对不同渠道接收到的投诉指定部门负责处理。

投诉处理的好坏是反映服务质量的一面镜子。中国银行洛阳分行为确保服务质量,设立了完善的投诉服务制度,由工会履行监督职能,同时建立客户投诉回顾工作制度,形成总结改进机制,并建立了考核制度。

兑换回收旧钞残币 落实便民服务

残破钞票是市民经常遇到的,那么这个量有多大呢?恐怕没有人能说的清楚。

据中国银行洛阳分行相关负责人介绍,仅去年,该行回收面值20元以下的残破钞票超过2000万元。

这2000多万元残破钞票全是各网点回收上来,并由5名清分人员清点整理后不再流通的钞票。中国银行洛阳银行相关负责人说,这5个人每天的工作就是清点残破钞票。他们工作时天气再热也要戴上口罩,一天工作下来,衣服上全是灰尘,手都变成黑色的了。

(宋锋辉 刘建平)