

·让小白领张莹最头疼的事情就属“跑银行”了。她笑称:“我平时的消费习惯是:自动取款机+借记卡+信用卡+网络,实在不行必须要去银行只得带上干粮+水+帐篷+铺盖+便盆!”

如今,百姓的生活已经离不开银行了。小到交电话费、燃气费,大到买房买车,都需要一趟趟往银行跑。相信许多人都有这种经历,去银行办事,业务办理时间只要几分钟,可常常排队就要好久。因排队等候时间过长,引发矛盾冲突的现象也与日俱增。于是顾客愤怒,职员委屈的“口水战”,便见怪不怪了。

声音
顾客:办业务等30分钟不稀奇

张莹戏谑的话却道出了很多百姓的心声。记者随机走访了西安市内几家银行,不管顾客办理的是什么业务,抱怨最多的还是排队等待的焦躁。

在西安城东兴庆路上的某银行,市民周先生向记者抱怨:“我上班银行开门,我下班银行也下班了,为了办事只能请假。昨天,我为了交汽车的违章罚款200元,向单位请了半天假,在银行等了3小时,结果还没排上队人家就下班了。今天又来,正常营业时,6个服务窗口却只开了1个。”他看看手表,气愤地说:“我从下午1点21分排队,到现在刚办完,已经3点27分了。”

城南西影路某银行,还在排队的王阿姨也表示每次要等半个小时以上:“最可气的是中午,我每次11:30到,等半个多小时就12点,结果本来就4.5个窗口,他们中午吃饭停2个窗口,本来差十几个人就到了,他们这一吃饭又要等很长时间,再说来银行办业务的人也都饿着肚子呢。”

柜员:我们也是弱势群体
“很多时候你看到银行里很多人没事干或窗口空闲不开

银行排队何时休

两招缓解排队难



其实很正常,每个人都有自己的岗位。”干了2年柜员的高小姐表示很委屈:“银行前台从业人员也是弱势群体,客户排队我们也着急呀,而且要按照优质服务标准执行,微笑相迎,骂不还口,只能忍受,办理业务有差错还要扣钱,早上7:30就要提前接钞,到下午6:00才能下班,上个厕所都要一路小跑,要不然会得到更多的抱怨。”她向记者举例道:“曾经我就遇到过一个大爷,拿着活期存折取钱,取完了钱,他把钱数了一下,又从兜里拿了几张合在一起递给我,重新再存一年定期,定期存完后又交话费,话费交完又要从另一张折子上取工资。我问那个大爷,您怎么不一起给我呀,大爷说怕我乱,糊涂。说实话,人少的时候,碰上这样的情况,一个两个的还没什么影响,人多的时候,你想快也快不起来呀!”

三大原因导致客户排队
据工商银行陕西分行业务数据分析:业务高峰的柜面排队,65%由两种业务构成,一是代理水电费、代收罚没款业务;二是小额取现业务。

客户排队主因有三个:第一,大量客户习惯在网点以人工方式办理业务,不了解、不习惯或不会用自助设备及电子设备办业务;第二,传统业务流程已

不能满足客户,特别是潜力、中高端客户的综合金融需求;第三,未改造升级的网点服务环境、服务模式使客户等待情绪焦虑,并相互蔓延、相互影响。

支招
短信排队,预约排队
银行“过招”排队难
家住西安药王洞的方女士告诉记者,她有自己的省时秘诀:“只要在出门前,发一条短信,就能预约排队,节省了时间。”她拿出手机,编辑“QH”发送到15009243710,很快收到回复“您的排队号是001号,请尽快到网点通过校验码取号”。穿衣出门,还在路上,方女士又一次收到短信提示:“您要办理的业务现在只剩10人等待。”

跟随方女士,记者走进工商银行莲湖路支行营业大厅。在一台看似普通的“叫号机”上,方女士输入手机收到的校验码,然后领取到了排队号,前面还有2人在等待。没多久,方女士就听到柜台叫她的号码。方女士存钱、转账业务全部完成,前后只

用了3分钟时间。

如果客户现在有事不能立即到银行来,也可以选择预约时间排队。大堂经理按下服务键,一张排号纸交到记者手中,“您的排队号码:002,您办理的业务:现金,预约时间:16:45。”这样,客户只需在预约时间赶到营业厅就可顺利办理业务了。

就是这样的一点“与众不同”,已经得到周边很多居民的认可,只可惜这样的“便利”还没有普及。

合理分流 可以少排队
观察表明,银行营业网点个人业务高峰期主要集中在一季度、四季度,每月扣缴水电费、发工资日前后、寒暑假开学前后,以及基金申购、赎回的热销阶段;时点一般在每天上午10时至11时30分,下午3时至5时。

因此,业内人士建议,如果对办理业务时间没有硬性要求,市民可错开业务高峰时段。其次,多用电子银行,包括网上银行、电话银行、手机银行和自助设备,可以节约大量的时间。转账、查询、缴费一般都可以实现。自己去银行办个网上银行,平时管理工资奖金什么的划账,就不用跑来跑去了。买东西划信用卡,然后信用卡挂在一个银行卡底下自动还款。这样除了偶尔取一些零花钱要在ATM上,跟本不用跑银行了。

本报记者 刘楠

短消息

民办学校年检重查“奥数班”

本报讯 据悉,西安市从11月15日起开始对民办学校进行2011年年检,存在发布虚假招生简章或广告、骗取钱财等情形的学校,年检确定为不合格,将限期整改一年并停止2012年招生。民办学校是否违规举办“奥数班”成为年检检查重点。

据了解,这次民办学校年检涉及西安市所有民办普通中小学、中等职业学校、幼儿园、培训学校、民办高等非学历教育机构,以及五所省属民办非学历高等教育机构。西安市教育局相关负责人表示,对于年检基本合格的民办学校,要求整改达到合格标准后方可招生;年检不合格的学校限期整改一年,并停止2012年招生;对连续三年未开展办学活动的民办学校,将取消其办学资格,收回民办学校办学许可证。

(三秦)

著名指挥家严良堃明日在西安讲学

本报讯 从明日开始,现年88岁高龄,我国著名指挥大师严良堃先生将在西安进行为期四天的讲学活动。

严良堃先生一生从事音乐教学和合唱指挥工作,先后在中央歌舞团、中央乐团担任指挥。解放前他就曾经担任过马思聪的《祖国大合唱》和《春天大合唱》的首演指挥。在1980年举行的西欧古典歌剧歌唱音乐会上,他指挥了十几位西欧古典、浪漫乐派作曲家的歌剧合唱作品在我国进行首演。

多年来,他为培养合唱指挥和训练各地合唱队做了大量工作。虽然现在年事已高,但他仍然活跃在音乐舞台和讲台上。严良堃先生此次是应省职工文联、省职工音乐家协会的邀请,专程赴西安为职工合唱指挥培训班讲课,表示了对职工音乐活动极大的关心和支持。

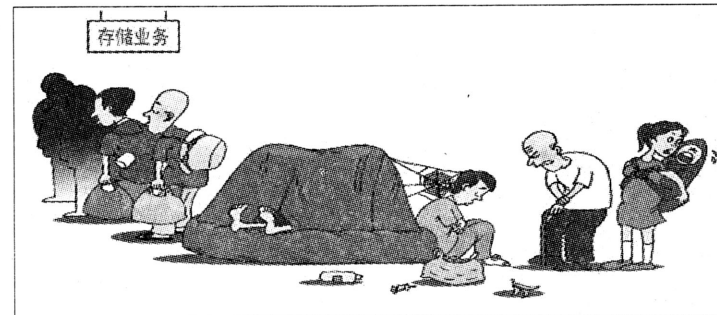
(省总宣)

日本文物精品在历博展出

本报讯 当前正在陕西历史博物馆展出的243件日本奈良出土的珍贵文物引起了西安市民的关注。展览散发的浓郁唐风唐韵,凝聚了从古代到中世纪中日文化交流的印迹。

《日本考古展—古都奈良考古文物精华》由陕西省文物局、日本奈良县主办,展览将展出至12月11日。这也是第一次将日本奈良出土的文物引进到陕西展示,共展出奈良出土的各时代珍贵文物243件,种类包括石器、陶器、玉器、铜器、漆器等,其中有38件国宝级文物,具有极高的历史、科学和艺术价值。

(文艳)



垄断行业也别怠慢“上帝”

基本上所有人都有过在银行办理业务时,遭遇长时间排队和恶劣服务态度。比这个更痛苦的是,双方的心态却并不健康。储户往往认为是营业部开设的窗口不够多导致自己排队时间长,而银行则认为储户没有充分利用好各种自助工具来办业务。

银行作为服务型的企业,提供的唯一产品就是服务,就和超市、商场、酒吧、KTV、甚至是公交车一样。估计还没有哪个商场的导购员有胆量对顾客说:“5000元以内的商品可以到我们网站上去买,就不要进店瞎转悠了!”也不会有哪个酒吧的服务生敢对顾客说:“对不起,我们的

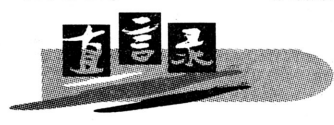
上班时间是周一到周五上午9点到下午5点,晚上不开门。”但是银行可以。

实际上,不单纯是银行,包括电力、天然气、铁路等很多行业,服务态度差一直为人诟病,而垄断则是滋生这一问题的温床。事实上,在与公众的利益博弈中,银行、电信等垄断行业不过是在采取拖延时间的战术来巩固和扩张自己的利益,挤占百姓的利益。垄断行业怠慢百姓的风气确实该好好整顿了。

既然垄断行业性情十足,动力不足,自我改进意识较差;如果让垄断行业承担起怠慢百姓的成本,不失为一个提醒、刺激和督促他们尽快改进服务的好办法。

办法。如果有一家银行,不但上班时能办业务,下班时也能办业务,一万元的柜台以上给办,一毛钱的柜台也给办;承诺排队时间不超过若干分钟,超过若干分钟,想尽一切办法调解,开放VIP窗口,增设柜台、增加人手、增加网点,否则就免收服务费或年度账户管理费,如果不能解决,就给百姓一个合理的说法。只有让垄断行业承担起怠慢百姓的成本,才不失为一个提醒、刺激和督促他们尽快改进服务的好办法。

(刘楠)



高起点 新跨越

——石泉县创省级人口和计划生育综合改革示范县工作纪实

随着经济文化社会的全面发展,城乡居民文化素质和收入水平的相对提高,广大群众对包括生育健康在内的自身生活质量日渐关注,面对剧烈的变化,人口和计划生育改革势在必行。

——题记
陕西南部的石泉县,属省贫困县。自2005年以来,石泉县的人口和计划生育工作却已连续多年荣获国家和省市多项荣誉,先后被省委、省政府命名为“计生综合服务区”、“人口与计划生育工作先进县”,被国家人口计生委授予“全国计生优质服务先进县”及“全国婚育新风进万家活动先进单位”等称号。连续十年,全县新生人口政策符合率始终保持在95%以上,人口自然增长率保持在1‰左右。

石泉县人口计生战线上的同志们坚持“以人为本、以情为重、以法为准”,围绕“六大机制”和“四力意识”,切实把计生工作做实做优,建立和完善“依法管理、群众自治、优质服务、政策推动、综合治理”的人口和计划生育工作长效机制,全面提升人口计生工作整体水平,再次实现计生工作的新跨越。

党政重视——目标考核体系不断完善

石泉县总面积1525平方公里,总人口18.2万人,已婚育龄妇女3万人。创省级人口和计划生育工作综合改革示范县的目标是否能如期完成,动力在认识,领导是关键。为此县委、县政府成立了由县委书记任组长,人大主任、政府县长等任副组长的领导小组,围绕创建工作多次召开专题会议。县上四大班子主要领导经常走镇入村调研、检查,给镇领导压责任、压担子、提措施。形成了“县指导、镇负责、村为主、户落实”的工作体制,为创建省级人口和计生工作综合改革示范县奠定了坚实的基础。为将工作落到实处,县委县政府在每年与11个镇和14个计生协部门签订目标责任书的同时,将卫生、公安、信访等35个部门单位纳入考核,并对各成员单位下达任务并纳入考核。对年度计生综合考核前5名的镇、县委、县政府予以1—3万元奖励,分管领导、计生办主任年度考核评定为优秀,列为正(副)科级后备干部,优先提拔;年度综合考核排在后5名的协部门,县委、县政府奖励在册人员每人300—800元;县计生局和县计生服务站年度考核获得全市前三名,奖励在册人员1000元以上;每年预算8万元,设立年度计生工作创新奖和计生优秀村干部奖励,调动镇村两级工作积极性;对工作任务完成差、年度考核位次较后的单位,进行“通报批评”、“黄牌警告”和“一票否决”并追究责任。为调动工作积极性,县委、县政府将镇计生办主任按副科级职务配备,计生干部每人每月发放不低于200元的综合补助费。在推进综合改革进程中,石泉县总是不断探索、总结、创新,形成了“县镇领导重视、人人肩上有责任、干部工作有劲头、计生工作稳发展”工作新格局。

构建体系——优质服务水平不断提高

石泉县以巩固“国优县”创建成果为切入点,以育龄群众的生育健康为中心,不断完善服务方式,努力满足育龄群众对人口计生服务工作的需求。在投入700万元建设镇计生服务阵地的基础上,县、镇两级共同筹措资金200余



市长方玮峰、石泉县委书记马晓旬、县长李启全陪同景俊海副省长在后柳镇调研计生扶持户旅游产业发展情况。

万元,对县计生服务站和5个镇服务站进行了新建、改扩建,规范科室设置,提升服务能力,县站和2个镇站达到国家、省级计生示范站标准,4个镇站达到市级计生示范站标准;投入了50万元购置服务设备,建立县级婚检和孕产筛查中心,为15个乡镇服务站添置了红外线治疗仪和B超等设备,使县乡服务站服务能力日趋完善;县财政为11个镇镇级镇站2万元,配备1辆计生服务车;县计生局还筹资200余万元,用于村级阵地规范化建设,全县现有192个村(社区)“两室一校”达到规范化建设标准。为加强队伍建设,石泉县计生局现职联网,由专人定期通报各类人口管理信息,并及时反馈给国家计生信息平台,确保了人口计生基础数据的及时性、准确性,提高了人口和计划生育信息质量。2010年统计年度出生人口政策符合率98.6%,人口出生率为8.6‰,自然增长率为2.3‰,低生育水平持续稳定。

85%以上。通过开展生殖健康服务,使全县育龄群众的生殖健康水平大幅度提高。

夯实基础——低生育水平得稳定

石泉县计生局把稳定低生育水平作为工作的重点,建立完善“县指导、镇负责、村为主、户落实”工作体制。全县共选聘村专干212名,中心户长1140名,充实村级人口和计划生育工作网络组织;落实重点对象挂牌管理制度;进一步完善提高基层基础工作质量。在市人口计生局的精心指导下,扎实开展10年来出生人口基础信息核查工作,建立人口信息中心,县计生、卫生、等部门实现联网,由专人定期通报各类人口管理信息,并及时反馈给国家计生信息平台,确保了人口计生基础数据的及时性、准确性,提高了人口和计划生育信息质量。2010年统计年度出生人口政策符合率98.6%,人口出生率为8.6‰,自然增长率为2.3‰,低生育水平持续稳定。

深入宣传——婚育新风更加浓厚

宣传倡导、舆论先行。石泉县以“婚育新风进万家”、“五关爱”活动为载体,根据人口计生工作的不同时段,适时组织关爱活动。为打造“百里计生宣传长廊”,县计生局在国道沿线、高速公路出入口等路段制作安装大型宣传牌42幅;在人口居住密集的集镇建设了81个“生育文化大院”和11条“生育文化一条街”。同时积极开展“民间文艺搭台,计生宣传唱戏”宣传活动巡回各乡镇进行演出,2010年以来,出动流动宣传

车30余辆次,设置宣传咨询台26场,发放各类宣传资料5万余份,接待群众咨询3万余人次,为创建工作营造了浓厚的氛围。

奖励扶持——利益导向机制初步建立

石泉县以稳定低生育水平为前提,实施农村计划生育家庭奖励扶助机制。对农村放弃生育二孩奖励4000元;农村独生女、双女户女孩高考一本、二本、三本(大专)分别补助3000元、2000元、1000元;农村独生女意外事故救助标准分别按照5000元、3000元、2000元补助;城镇独生子女父母每人每月补助106元;县财政专项预算50万元用于计生家庭创业,对符合条件的农村计划生育家庭在产业发展方面给予重点扶持;各涉农部门和单位在制定和落实优惠政策时要优先照顾和帮扶计划生育家庭。后柳镇鲤鱼村双女户刘胜兵的女儿今年考上陕西省师范大学,面临高额的学费刘胜兵一筹莫展,县计生局领导得知此情况后,亲自将3000元奖励扶助资金送到刘胜兵手中,手捧着奖励扶助资金,刘胜兵说:感谢领导,圆了我家孩子的大学梦。

石泉县计生局切实建立对不同家庭、不同人群的关怀服务机制,完善提高奖励政策标准。将双女户结扎一次性奖励标准由1000元增加至3000元;农村再婚夫妇2011年1月1日以后符合政策生育第二胎,并主动采取结扎措施的每对一次性奖励2000元;农村2011年1月1日以后符合政策生育第二胎主动采取结扎措施的第二胎,奖励1000元;建立扶贫技能培训优先安排农村计生家庭子女政策,并给予生活补助;建立农村孕产妇住院分娩补助优先照顾计生户政策,凡政策内生育享受全额补助。提高节育技术免费服务标准,切实减轻农民负担。

巩固提高——群众自治继续得到深化

为做好计划生育综合改革示范县创建工作,石泉县将计生工作群众自治作为综合改革的一个突破口。2010年全县将提高自治能力作为群众自治深化工作的重点,将便民维权、优质服务融入群众自治。积极开展“流动人口一盘棋示范县”、“村民自治示范村”、计划生育新农村新家庭创建,强力推进片区责任制、全员合同制和村级人口计生工作规范化管理。各村计生专干、中心户长聘期由镇计生办负责管理和考核,县财政每年为各村预算人口计生网络建设经费3000元,用于兑现村专干、中心户长报酬。建立村级有奖举报制度,各

项制度的建立极大地调动村(社区)干部和育龄群众参与的积极性,全县计划生育群众自治工作进一步向前推进。目前,全县建立了80个县级模范村,30个先进村。

文明执法——全年无复议无诉讼
石泉县深入贯彻《行政许可法》、《人口与计划生育法》及其他配套法规,进一步加强计划生育领域的法制建设,成立人口和计划生育行政执法大队,建立计生、公安、法院联合执法机制,切实做到文明执法、有法可依、执法必严、违法必究,使违法超生及时得到查处;推行政务公开,村务公开,畅通信访渠道,妥善解决信访诉求。在依法规范群众生育行为的同时,确保育龄群众的生育权、知情权、参与权不受侵害。

石泉县计生局局长王根平在记者采访时说:“全县对违法生育做到发现一例处罚一例,但无一例因计生执法引起的行政复议、行政诉讼,这得益于文明执法。”

部门配合——流动人口管理明显加强

石泉县计生局在原国优的基础上,积极探索“全国流动人口计生管理服务一盘棋”模式,通过部门协作,齐抓共管,不断完善流动人口计划生育管理机制。公安、财政、等部门齐抓共管,严格落实流动人口登记、办证制度,实现了流动人口管理“九册一卡一表”。开展了对流动人口的温馨服务和便民维权服务,在杨柳新型社区以进城居住农民和户籍人口为对象探索开展了流动人口综合治理工作试点;开展了流动人口“关爱关怀”活动,为父母一方或双方外出留守儿童落实代理家长3142人;加强了流动人口区域协作,与省内、外103个县(市、区)签订了流动人口计生管理服务协作协议。

雄关漫道真如铁,而今迈步从头越。石泉县的人口和计划生育综合改革工作,在县委县政府的坚强领导和省市的精心指导下,通过各级各部门的共同努力,人口计生工作实现了新时期新的机制和管理模式的转型,探索出了一条以人为本、坚持创新、构建和谐计生的人口发展之路。

(唐登林)



计生局领导带领干部“三下乡”,贯彻“中央一号文件”宣传计生政策法规。