

# 工行调整收费标准引争议 官方网站公告已悄然删除

## 有关人士称,收费标准调整应向社会公布依据

本报北京6月24日电(实习生郑妍)中国工商银行发布调整23项个人金融业务收费标准的公告6月22日传出后,在社会上引起了较大争议。不少人质疑,工行多项手续费翻番,是否应看作为“霸王条款”?然而,昨天晚上工行发布在官方网站重要位置的涉及收费标准调整的公告已经被删除。对此,中央财经大学中国银行业研究中心主任郭田勇认为:“工商银行23项个人金融业务收费标准调整公告删除与社会的质疑声有关。”

郭田勇解释说:“工行的本质是商业化的,它有产品定价权。但从竞争的角度看,银行行业的竞争并不充分,基本处于垄断地位,涨价具有一定的垄断性。对于调整收费标准的依据,银行应该解释清楚。”

关于工行的这次调整收费,上海市小耘律师事务所北京分所律师魏■表示,工商银行与储户之间建立的是双务合同。作为双务合同一方当事人的银行,在未与储户协商的前提下,单方提高手续费标准属于违约行为。如果工商银行希望调整收费,可以通过听证等恰当的方式,在与储户协商的基础上决定。

魏■说,从实践来看,银行面对单个的储户,要就提价事宜协商一致,操作上困难很大。比较恰当的做法是,银行就提价的合理理由(如物价上涨)进行说明,并给储户一定的选择时间。这个选择时间是指,客户与银行解除合同,或与其他费用更为合理的银行签订合同所需要的时间。

公告被删除是否意味着本次收费标准调整将“无疾而终”?笔者多次致电工商银行总行新闻处,但没有得到答复。

今天,一些客户在北京市东城区六铺炕附近工商银行营业部自动取款机上取款时发现,从ATM机中吐出来的客户通知书显示手续费没有调整。

### ■新华社记者 刘诗平 余晓洁

中国工商银行近日大幅度调整多项个人金融业务收费,引起广泛质疑。一家网站23日转载的一条相关新闻,仅半天多时间就引来上万条跟贴,绝大多数是对银行提高收费表示不满。

人们注意到,工行此次调整收费有两个明显特点:一是普及率并不高的11项电子银行个人业务收费降多升少,而客户众多的23项个人金融业务收费升多降少;二是提高收费幅度大,其中客户关注度最高的异地存取款和汇款费用不少都提高了100%,个人存款、贷款信用卡守信证明也如此。可见,舆论把这次调整称作“涨价”有合理性。

对这次调价,工行相关人士表示依据的原则是“加强服务,兼顾成本”。然而,恰恰是在这两个方面,消费者意见最大。不能否认近年来银行在完善服务设施、拓宽服务渠道等方面作了一些改进,但与经

## 提高收费=“加强服务”?

济社会发展的需求相比,银行服务不如人意之处仍然很多。去年以来的理财产品宣传失当,一些业务程序繁琐,有的银行服务收费不透明,部分收费不合理,一些银行窗口服务水平低,顾客排队现象仍然存在……服务质量未见明显改观,收费却陡然大幅度提高,莫非是说只有大幅度提高收费后才能“加强服务”?

社会对具有公共服务职能的商业企业的评价,主要是看服务质量,其中一个重要因素就是收费是否合理。近年来一些银行服务收费调整之所以广受非议,主要原因就是收费与服务之间不平衡。如果以为服务就是态度、效率等等,可以把收费是否合理排除在外,实在是一种误解。

“成本”是银行的另一个理由,但在英国《银行家》杂志24日发布的世界1000家大银行最新排行榜上,去年的利润排名中,资金实力并不在前5位的中国工商银行赫然以213亿美元位居全球银行之首。如果这个排名准确,工行所谓的“成本”原因从何而来?

尽管根据目前的法律规定,银行有权自行制定相关的服务收费标准,但一次上调20项业务收费,且基本上是翻番上调,几天来又不作充分的解释说明,客户数量巨大的工行的这一调整,被老百姓指责为“霸王”行为,应该并不冤枉。

作为涉及千家万户的服务行业,“以客户为中心”应该是银行的经营准则之一。只有在追求良好服务的基础上谋求合理的利润,银行业务才会赢得公众的理解与支持。而服务上的“原地踏步”,收费上的“昂首阔步”,招致批评之声就是必然的。(新华社北京6月24日电)

## 经济形势系列报道之三

### ■新华社“新华视点”记者 马殊瑞 孙彬 袁立华

农民工是受全球金融危机冲击最大的群体之一。时值年中,在我国经济企稳回升的关键时刻,庞大的返乡农民工群体就业和生存状况究竟如何?“新华视点”记者分头对农民工输出地、就业中介和输入地进行实地探访。

### 日渐活跃的“原点”——返乡农民工半数以上在家乡就业

在安徽太和和县旧县镇入里店村,30岁的张伟面对记者说:“我已翻过了最难的那道坎儿。”短短半年里,已经走过两次“返乡路”的他,从宁乡一家起重机的机械制造工人,变成了家乡的一名水泥销售员。

作为全国最大的农民工集散地之一,安徽阜阳228万农民工在金融危机寒流中首先“遇冷”。春节前,阜阳市和各县45万常年外出务工人员中,有3万多人失去工作,潮水般地返回老家。

张伟告诉记者,他第一次返乡时“临近年根儿”。尽管当时宁波很多厂子都撑不住了,他还以为这家重工企业能侥幸躲过金融危机。没想到,就在他年后返工不久,厂里形势急转直下,有的客户情愿违约都不再要求生产交货,工人也只能领到每月960元的基本生活费。张伟和同厂的5个安徽老乡都打起了“退堂鼓”。4月16日,他第一个辞了工,踏上了回乡路。

在这个外出务工已经成了“自觉行动”的劳务输出大县,农民工们习惯将返乡戏称为“打退堂鼓”。但和张伟一样,他们一回来就千方百计地“再就业”,力争把这场“退堂鼓”敲响!

“刚一回来着急啊!每天火烧屁股似的坐不住。老家没有重工业,干老本行铁定找不到活儿。我发现县里盖房、修路特别多,就想开个水泥销售店试试。5月12日开张,到6月18日竟然卖出了120吨。”张伟一边不停地拍着衣上蹭到的水泥粉尘,一边兴奋地称:“平均每天净赚三四十元,家里消费又比宁波低许多,这打工更划算。”

太和县劳动保障局副局长方伟告诉记者,据劳动保障部门调查,像张伟这样“被迫”返乡后不再想外出务工,转而返乡就业的农民工占失业返乡人员的半数以上。

### 出乎意料的“中转站”——二季度“不缺岗位”与一季度“人多岗少”形成鲜明对比

“我已介绍成功1961个农民工就业了,现在手头上还有1000多个岗位需要人,可是却没有这么多人找工作。只要不太挑剔,来这儿的民工都能就业。”南京安德门民工市场32号窗口外,密密麻麻地贴满了招工信息。房内,职介经理赵海昌一边接待着几个求职者,一边向记者聊天。

老赵的亢奋劲儿和数据多少有点“出人意料”。作为华东最大的农民工职业中介机构,现在平均每天来这里求职的民工约1000人。“金融危机对民工就业有影响,但潮头好像过去了。”赵海昌说。春节后,大量民工涌来

### ■新华社记者 赵博 李凯

今年6月29日,《内地与香港关于建立更紧密经贸关系的安排》(简称CEPA)签署届满六周年。六年来,这一涵盖货物贸易、服务贸易和投资贸易便利化三大领域的特殊安排,年年出新,伴随着香港走出亚洲金融危机的阴影,度过疫情影响下的景气低迷,创造经济复苏的“小阳春”……被港人誉为“香港经济增长的主要动力”。

“CEPA签署正好是香港回归12年的中间节点。从统计数字看,前六年与后六年相比,香港GDP年均增长从1%跃升至6.3%,股票市值年均增长从2.1%跃升至13.4%,商品零售总额年均增长从-5.6%跃升至9.6%,与内地进出口总值年均增长也从6%跃升至18.4%。”商务部台港澳司司长唐伟在接受新华社记者采访时说,“香港是开放的国际化城市,不能说这些积极变化完全是CEPA带来的,但不可否认,作为中央惠港政策的重要部分,它起到了重要作用。”

得益于CEPA及补充协议,港产货物出口到内地全面享受零关税。港旅建商合理

## “三点”直击 农民工就业 “现在时”

湖落又起的“落脚点”——4月份之后,“人气”逐渐恢复,房子也很快租满了

浙江省绍兴县柯桥街道余渚工业园区与国内最大的轻纺城——绍兴柯桥中国轻纺城近在咫尺,这里的企业大多与纺织有关。工业园区信心十足的企业负责人管理层的协管员唐荣奇见证了半年多来的“湖落湖起”。他说,去年金融危机“最厉害”时,轻纺城很多企业或歇业或减产,打工者纷纷卷起铺盖回了老家,“人去楼空”,今年春节过后,大概是担心找不到工作,回来的人只有往年的60%左右,大量房子前所未有地空着,但4月份之后,“人气”又逐渐恢复,房子也很快租满了。

“去年金融危机影响还是很大的,我和老公都被裁员,工作都是重新找的。不过现在影响在减少,2月份后我也没再放过了。收入嘛,比去年没怎么减少。”6月17日,从1997年起就离开老家重庆到轻纺城做纺织的谭金田一边做午饭,一边向记者闲谈着,“现在工作还是都好找,很多人觉得这里影响很严重,企业都倒闭了,其实没有。”

来自四川遂宁的蒋和琴去年2月第一次来轻纺城,一份绣花的工作只干到10月就遇上了金融危机,企业裁员,只好提前回家,今年3月份才又回来。

“开始还很担心呢!以为工作很难找,不过可能是金融危机闹得大家都不敢出来,人少岗位显得多了,找工作反而容易些,像我现在的工作月薪2000元,包吃包住,挺好的。”

蒋和琴告诉记者,她现在的厂子还在招人。“老板说了,工人还是要的,停产或者减产的话,设备闲置起来损失更大,所以现在有点微利甚至亏本,也要维持生产。”

据余渚工业园区柯桥街道干部陶国生介绍,金融危机对园区的影响最明显的是出口、企业产值,“现在‘三下’下降,但有意思的是,去年园区有工厂138家,今年168家,反而多了30家;相应的,区内去年外来工有1.3万人,今年只有1.1万人,工人少了2000人,因此不少企业还缺工人。”

陶国生分析说,从纺织行业来说,国家从去年就开始支持,多次提高出口退税,下调贷款利率等,促使纺织行业走出困境。虽然企业产值下降了,但由于实际产能并没有萎缩,加上去年同期材料价格很高,今年年初到到低谷后还没回到同期水平,所以企业的实际生产量可能没有下降,对工人时机的影响也就不大。

他告诉记者,以待遇最低、最能反映市场供求变化的勤杂工为例,今年3月份求职高峰时,勤杂工每月工资仅800元都没有人抢着做,现在涨到了1000元还招不到人。

江苏省劳动保障厅就业处有关人士表示,受国际金融危机影响,今年年初不少企业面对低迷的经济形势,不敢轻易招人。进入二季度后,国家宏观政策的推动使部分行业开始回暖,企业用工需求开始释放。同时,安徽、河南、四川等“输出地”的本土就业机会也在增加,加上农村,这个时候城市出现“民工荒”是比较正常的。

江苏省社科院经济研究所所长葛声昆研究员也认为,民工就业岗位增多反映了经济好转的迹象,是政策性推动的必然结果。但他也指出,劳动力市场“回暖”仍是一个漫长的过程,不大可能出现爆发式增长,对此仍要客观冷静分析。

## 在全球空调整能进程中,中日品牌正在“换手”

# 海尔正取代日系品牌 成为推动空调整能进程的关键力量

### ■金山

在全球空调整能进程中,中日品牌正在“换手”。在欧美市场,海尔省电空调订单大增,日渐取代此前一直占主导地位日系品牌;在中国市场,海尔空调率先停产高耗能产品,将在3个月内使节能产品的份额达到30%。这意味着海尔已成为推动全球空调整能进程的关键力量。

美国市场:海尔空调冲进前三甲

受金融危机的影响,经济性和节能性成为越来越多的美国消费者购买产品的首要考虑因素。在竞争激烈的美国市场,海尔空调凭借卓越的省电技术和持续的创新能力赢得了当地消费者的青睐,成为北美市场最畅销的空调整能品牌之一。据有关数据显示,海尔空调已占美国市场18%以上的份额,稳居前三甲。

作为全球第二大空调生产国,美国占全球20%的市场份额,聚集了代表世界最高水平的全球空调整能品牌。在本上和日系品牌长期统治的美国市场,中国空调整能品牌想要占据一席之地,必须拥有敏锐的市场洞察力和坚持不懈的自主创新能力。而海尔空调就是凭借卓越创新能力在竞争最激烈的美国市场实现了快速发展。

据了解,以“苛刻”闻名的沃尔玛只卖2个空调整能品牌:一个是美国本土品牌GE,另一个则是来自中国的海尔,海尔取代了原先的

日系品牌。可靠的品质、优越的省电效果正是沃尔玛选择海尔空调的原因。不仅如此,凭借着高于美国能效标准12%的骄人指标和对消费需求的确准确把握,海尔空调一举夺魁,被美国的权威杂志评为“BESTBUY”。

欧洲市场:海尔市场份额不断提升

近年来,欧洲空调整能经销商的采购名单上,一度垄断市场的日系空调整能品牌不断减少,与之形成鲜明对比的是,海尔空调的市场份额不断上升。海尔空调的变频技术和高效的省电效果得到了欧洲EUROVENT标准的A级认证和欧洲001号节能认证,并成为意大利、希腊等欧洲国家政府力荐和享受节能补贴的产品。目前,海尔已成为欧洲市场最受欢迎的中国空调整能品牌。

据悉,意大利R公司今年已将经销的日系品牌近一半的份额转向中国海尔。欧洲权威机构BSRIA的最新数据显示,在出口欧洲的中国空调整能品牌中,海尔变频空调整能品牌平均份额高达67%以上,其中在意大利占到75%,在西班牙占到55%,在法国占到71%。欧洲市场竞争格局的变化反映出,以海尔为代表的中国空调整能品牌已进入全球行业第一品牌梯队,并逐渐成为全球空调整能发展的风向标。

中国市场:海尔成为推动行业健康发展的主力军

2008年是中国空调整能市场的节能年,国家

通过家电下乡、节能补贴等一系列措施积极推进中国空调整能进程。海尔计划用3个月的时间使节能产品的份额达到30%,这一时间较国家规划的2012年大大提前。这得益于中国家电业59%的产品优势和“即需即供”的经营模式。

早在2003年,经过全球消费需求调研后,海尔就开始了对省电空调的研发。通过整合全球资源,海尔空调率先研发出智能调速省电技术(SVE),实现省电59%。目前,该项技术已经全部应用到120余款省电新品中。同时,海尔率先停产3级以下的高耗能产品,联合主流渠道商全力推广省电新品。据悉,在国美、苏宁,海尔省电空调整能产品销量就达到了40%以上和30%以上,居行业第一。

海尔之所以能够成为中国空调整能市场的领跑者,这与其无库存包销有关。

有关数据显示,国内许多品牌受限于库存压力,在清理了半年之后,空调整能行业仍有800万台的库存,成为这些品牌推广节能空调整能的最大包袱。而海尔空调采用“即需即供”的订单模式,实现了零库存运营,可以“像卖海鲜一样来卖空调”。

据品牌中国产业联盟发展研究中心公布的《中国空调整能品牌综合评价报告》显示,海尔在管理创新能力方面超过了许多日本品牌。正是得益于先进管理模式使海尔成为推动行业健康发展的主力军。

## CEPA 挹注香港经济源源活水

多项目金融开放措施。香港银行在广东的分行可在广东省内设立“异地支行”,符合特定条件的香港证券公司可在广东设立合资证券投资咨询公司,积极研究在内地引入港股组合“交易型开放式指数基金”……

“新协议充分反映中央政府对特区的支持,国家是香港的坚强后盾,相信新的开放措施是促进内地与香港经济发展的良方,也是双方迎战金融海啸的重要出路。”香港特区政府长官曾荫权说。

回首六年间,CEPA有力促进了内地与香港经贸合作全方位、多层次、宽领域的开展,成为“一国两制”方针在经贸领域的成功实践。而今,面对新一轮国际金融危机的洗礼,凝聚祖国、凝聚中央政府对香港殷殷深情的CEPA及补充协议,让七百万香港同胞风雨之中,倍添信心。“CEPA犹如一泓活水,为香港注入人气,注入信心,注入动力。”《大公报》的评论文章如是说。(据新华社北京6月24日电)

部长卢文端用“雪中送炭”来形容零关税政策的出台。

通过CEPA及补充协议,内地陆续向香港开放了金融、法律、会计、建筑、旅游、医疗、物流等42个服务行业,优惠措施达250多项。据商务部统计,截至目前,已有2100多家香港服务提供者按照CEPA的优惠措施取得“服务提供者证明书”,申请投资内地。

在贸易投资便利化领域,CEPA推动内地与香港在贸易投资促进、通关便利化、电子商务、法律法规透明度、商品检验检疫、食品安全、质量标准等方面加强了合作。金融合作、质量合作和专业人士资格互认也取得积极进展。

统计显示,香港目前共有41家银行开办个人人民币业务,存款余额530亿元;内地赴香港“个人游”旅客3887万人次。

最近签署的CEPA补充协议六,更是在金融危机严重冲击香港经济的背景下,力推

## 具有学士学位授予资格的普通高校

# 西安外事学院

一所始终站在民办高等教育发展前沿的大学 被哈佛商学院列为教学案例的首所中国大学 首批入选北大教育学院案例库的民办大学



### 国家教育部批准的本科层次普通高校 多学科并举、多元化发展的综合性大学

西安外事学院是国家教育部批准设立的具有学士学位授予资格的本科层次普通高校。学院下设经济管理一院、经济管理二院、外国语学院、信息工程学院、汽车工程学院、医学院、人文学院、文化产业学院、国际合作学院、成人和网络教育学院、创业学院等11个二级院,34个系(部)。开设101个专业,涵盖经济学、文学、管理学、工学、农学、医学、法学等7大学科门类,附设西安外事技术学院、西安外事学院附属职业中等专业学校。学院位于西安高新技术产业开发区,交通便利,环境优雅。欧式校舍建筑雄伟壮观,配套设施完善,教学科研仪器设备先进。校园面积2000余亩,校舍建筑面积68万平方米。各类在校生30000余名,教职工2200余人。

### 西安外事学院统招教育独特优势

- ◎ 专科学生在校可参加国家专升本考试,成绩合格,即可升入我校本科或国内其他名校本科深造;
- ◎ 本科学生成绩合格,即可由我校直接授予学士学位,并可直接参加考研,为进一步成长成才而直接;
- ◎ 通过雅思考试,相关专业学生可直接升入与我校有合作关系的国外知名大学深造;
- ◎ 国内首创北京、上海、广州、杭州、大连等五大就业实习基地,就业覆盖全国,为陕西省高等学校毕业生就业工作先进集体。并受到中国青年报、中国教育报、头条新闻关注。

- ◎ 高考成绩达到一本线考入我院者,奖励20000元
- ◎ 通过制度化保障体系,每年为学生提供奖助学金1000余万元
- ◎ 提供赴英国剑桥大学留学专项奖学金,每人每年10000美元

招生类型	学制	专业名称
统招本科	四年	英语、日语、新闻学、艺术设计、广播电视新闻学、广播电视新闻学(主持与播音方向)、汉语言文学、汉语国际教育(对外汉语方向)、园林、国际经济与贸易、财务管理、旅游管理、人力资源管理、市场营销、物流管理、工商管理、计算机科学与技术、电子信息工程、交通运输、护理学
统招高职(专科)	三年	应用英语、应用日语、应用法语、环境艺术设计、园林工程技术、文秘、广告设计、制作、影视动画、新闻采编与制作、新闻采编与制作(企业文化方向)、新闻采编与制作(礼仪主持方向)、新闻采编与制作(新闻传媒方向)、法律事务、实验艺术、资产评估与审计、会计电算化、国际商务、电子商务、工商企业管理、物流管理、旅游管理、计算机应用、移动通信技术、计算机信息管理、计算机控制技术、汽车电子技术、汽车技术服务与营销、汽车检测与维修技术、口腔医学技术、护理、药学、医疗美容技术

除国家计划内统招教育项目外,国际合作教育,高等教育自学考试,成人高等教育,国家重点发展的技术教育,创业教育等特色教育板块同样极具实力,多种教育类型,多个专业可供广大考生选择。欢迎来电垂询,或登陆学校网站查询。(陕教备[2009]6号)