

民生视点

“点钞费”输掉的是银行服务

点钞费引起的争议,不在于它该不该收,能不能收,收多收少,怕的是银行在收费上向“优等生”看齐,在服务提升上却是个“劣等生”

成 露

银行在服务上没见有多大改进,倒在收费上毫不落后,收费之多、之密集、之快速令人咂舌。比如,银行最近开收的“点钞费”。

北京一位市民近期到农业银行存了300个1元硬币到个人账户上,银行收了她6元手续费。而3月份她去该行存硬币时,银行还没有这项费用。银行给出的解释是,按照总行的清点硬币收费标准,200个硬币收5元点钞费,每增加100个,加收1元。

问题是,倘若地存的是300个1分硬币呢?总共3元的存款,银行要收6元点钞费,岂不是还要倒贴3元钱?

精明的银行不会没想到这个问题。只是,银行讲的是“服务标准”,讲的是“市场规则”,不管你实际存钱多少,而是银行数了多少枚硬币,在他们看来,数300枚一元硬币和数300枚一分硬币所花费的时间和人力成本是一样的,那么付费就没有区别。如果

存户觉得不值,那就不要麻烦银行了,放自家存钱罐省事。

根据银行的解释,针对零钞的点钞费,其初衷是弥补人工成本,因为点零钞非常耗费人力。零钞清点收费几年前便已开始收取,但大多数银行只是针对企业,近期才逐渐延伸向个人。

不过,在很多人看来,点钞费似乎涉嫌“歧视”。银行办理存款业务必然要数钱,都

是数,为什么就特别“歧视”零钞,要收数钱费?更何况到银行存零钱的人,除了一些喜欢储蓄硬币的儿童外,主要是一些小商小贩,在菜市场卖菜的,在街头擦皮鞋的、卖早点的……本来他们收入就不高,好不容易赚了点钱,去银行存钱还要被收点钞费,这“昂贵”的点钞费不就是温柔一刀吗?银行特意针对零钞收费,这种做法是对零钞和低端客户的傲慢和歧视。

小商小贩挣零钱、存零钱的艰辛,银行并非不知道,而是不关注,银行有自己的价值取向——我是金融机构,追求的是利润最大化,又不是开慈善店,如果处处想到低端客户的艰辛,银行还怎么向大股东交出漂亮的成绩单?

对于这富有争议的“点钞费”,有关部门拿出了法律依据,2003年10月1日实施的《商业银行服务价格管理暂行办法》规定,商业银行可以对零钞清点整理储蓄业务收费,但零钞清点业务不属于实行政府指导价的业务范围,实行市场调节价,收费标准由各商业银行自定。换句话说,零钞清点收费是合法的,但收与不收,收多收少,全凭银行自己说了算。

点钞费的争议,其实不在于它该不该收,能不能收,收多收少,怕的是银行在收费上向“优等生”看齐,在服务上却是个“劣等生”。

以往的事实表明,银行在每一次收费上,总喜欢拿“国际惯例”当令箭,处处向国际收费看齐,公众并非不能理解收费,然而银行在服务的提升上,却习惯找各种借口诸如“需要

时间”,“人手不够”等等拖延服务质量的改进,公众就不能不抱怨了。

比如普通客户“排队问题”这个老大难,几年过去了也没有实质性改观。既然,银行认为点零钞增加人力,要收取点钞费,那么普通客户总在银行大排队浪费时间和精力,是不是超过一定时间就向银行收取“排队费”呢?或许, 哪家银行倘若真能向客户支付“排队费”,那真是把顾客当上帝了。

从ATM跨行查询、账户服务费、银行卡年费、异地存取款费、短信提醒费……到点钞费,一走进银行,就有200多项收费的大网罩在头顶。为什么银行的每一次收费都会引起较大的社会争议?原因恐怕就在银行没有提供与收费相对等的服务上。

超前收费,落后服务,这是银行进入服务收费时代广受诟病的根本原因吧。在银行提供诸多免费服务的时代,服务差的毛病公众也就忍了,但进入收费时代,客户既然付费,就有权利要求有对等的优质服务,而银行偏偏在服务上是个短板,客户就有挑它毛病的权利。

资 讯 速 览

娃哈哈进军婴幼儿奶粉市场

本报讯(记者李瑾)5月26日,饮料巨头娃哈哈在北京宣布进军奶粉市场,推出高端婴幼儿配方奶粉“爱迪生”,正式在全国一线城市上市。

据介绍,为了保证产品质量的严格把关,爱迪生奶粉全部原装进口,由娃哈哈委托荷兰与瑞士的公司贴牌加工生产,采用荷兰进口奶源,以上百年的欧洲皇家企业为代工,从一流的牧场、一流的奶牛,到一流的配方、一流的生产、一流的检测,爱迪生婴幼儿配方奶粉在品质上,实现了“五个一流”。娃哈哈预计今明两年第一阶段计划生产奶粉10万吨,年销售目标冲刺100亿元。

据了解,新品牌奶粉主要目标是一线城市,销售网络、队伍将与娃哈哈原有资源共用,目前已经启动了200个销售网点。

支付宝实现手机“无线”购物

本报讯(记者车辉)网购世界又出新花样,如果你还是手捧电脑宅在家里网购一族,现在动手指头,就可以享受无线购物。

艾瑞咨询机构预计,2010年中国手机支付市场规模将达到28.45亿元,手机支付用户总数将突破1.5亿人。随着手机上网人群越来越多,WAP网站携手第三方支付的合作也更加紧密。支付宝负责人告诉记者,他们已经在和多家外部商户合作,为手机应用提供支付渠道,直接拉动这些商户的交易额的同时,也意味着消费者将有更多消费选择。支付宝无线业务负责人表示,如果支付宝账户余额不足,则会跳转到卡通支付、手机银行页面或者话费充值页面,用户可以根据自身实际情况完成购买。

新乡农产品质量安全获肯定

本报讯 在日前召开的2010年河南省农产品质量安全监管工作会议和“三品一标”暨农产品质量安全例行监测工作会议上,新乡市2009年度农产品质量安全工作成绩显著,一举拿下全省“无公害农产品认证工作先进单位”、“绿色、有机食品认证工作先进单位”、等5项荣誉,囊括了全部奖项,这是新乡市农产品质量连续4年获得省优。

去年以来,新乡市各级农业部门大力开展农产品质量安全整治暨执法年活动,以种植业产品、水产品、农垦农产品、“三品一标”和农资为重点,全面强化农产品质量安全监管力度,分区域、分时段、分步骤深入开展专项督查治理工作,切实保障市民安全消费农产品,全市农产品质量安全水平明显提升。(李梅)

汉中公路管理局开展“六赛”活动

本报讯 荣膺2009年全省公路行业“劳动竞赛先进单位”殊荣的陕西省汉中公路管理局,今年在全省重点公路建设项目中又出新招,扎实开展以赛进度、赛质量、赛安全、赛管理、赛创新、赛廉政的“六赛”为主要内容的劳动竞赛活动。

通过在全省重点公路建设项目中扎实开展劳动竞赛活动,汉中公路管理局凝聚了力量,强化了管理,提高了质量,有力地推动了省道309勉县至略阳县118.808公里灾后重建工程等省重点公路建设工程进度,预计全部工程将比计划工期平均提前2个月完成。(吴双峰)

东海建设乡政府专职消防站

本报讯 近日,江苏省东海县专职消防站山口中心站破土动工,填补了乡政府专职消防站建设的空白。消防站按照二级普通消防站标准建设,占地面积7亩,建筑面积2600平方米,一期工程总投资约290万元,建成后主要担负该县西部四个乡镇火灾救援任务。

近年来,东海县作为全国首批沿海开放县和全国农村综合实力百强县之一,经济发展迅猛。为全面提升东海县西部山左口乡、李埭乡、双店镇、桃林镇等四个乡镇及周边的消防安全总体水平,该县采取乡镇合并建站的方式在山左口乡建设政府专职消防站。该站计划于今年8月份完成主体工程建设,年内投入执勤。(朱海涛 李严)

相亲,曾在上世纪七八十年代比较盛行,后来被自由恋爱慢慢取代。现如今,“相亲”一词再次走入人们的视野。

与传统相亲有所不同,当下的相亲年轻人不再唱“独角戏”或“主角”,父母开始直接参与,他们亲自上阵挑选未来的儿媳或女婿。

“父母相亲会”在北京各大公园,如中山公园、景山公园、玉渊潭公园、紫竹院、陶然亭、国际雕塑公园等非常流行。

这些相亲会有个共同特点,几乎都是父母自发组织的。而且,相亲会的数据和规模在不断扩大。中山公园的“父母相亲会”,已经有6年多的时间,从最初几十人、几百人,到现在的一千人。

为什么会有越来越多的父母来替子女找对象?“父母相亲会”缘何流行?效果怎样?笔者近期走访了北京中山公园、玉渊潭公园等地的“父母相亲会”,了解情况。

大龄未婚青年愁坏父母

5月16日,中山公园的“父母相亲会”上有3000~4000人。笔者在现场看到,很少有年轻人的身影,基本上都是家长们在互相交流。许多家长替孩子写了征婚启示,征婚的男女年龄中,30岁~40岁之间的比较普遍。

走动的父母挨个看着地上放置的征友信息,找寻着自己觉得与孩子合适的人选。一位家长看着相亲会告诉笔者,“这就像潘家国的淘宝市场,每个父母都拿着一个‘放大镜’,在找着自己看上眼的‘金娃娃’。”

笔者随机询问了几位父母为什么来参加相亲会?他们几乎都给出了相同的答案:子女工作压力大,空闲时间少、社会交际范围窄。

一位头发花白的大爷身旁放了三个孩子的征友信息,笔者了解到其中有大爷自己的孩子,也有亲戚的孩子。

大爷说,自己的女儿今年30岁,在外企工作。收入比较高,英语也比较好。但是因为工作原因,一直没能找对象,把终身大事耽误了。大爷说自己非常着急,孩子的婚姻大事解

决不了,自己晚年的退休生活也过不好。谈话期间,大爷表情凝重,愁眉不展。

67岁的陈大爷在为自己的儿子找对象,儿子今年36岁仍是单身。由于从事法律顾问,时间比较紧,平时也很少休息,没有时间去找对象。一不留意,就过了32岁。全家开始着急了,儿子也上了心。

陈大爷说,孩子成家的事,现在是全家的大事,现在是全家总动员。孩子找不到对象,老两口就无法心静。

还有一对70多岁的老两口前来为孩子找对象,儿子今年38岁。当笔者问他孩子为什么现在没成家时,大爷有些抵触地说:“你是好奇还是怎么着,我觉得这个问题没必要回答你。”

曾在婚介机构上当受骗

当笔者问到陈大爷,相亲会可能因受时间和地点的限制,从而影响相亲的几率,不妨尝试求助婚介、电视征婚或网站。一听到这些,陈大爷生气地说:“那些都是一堆骗子”。

陈大爷说,他们也曾试过这些途径,但是基本上都不属实。“婚介所就是要钱,你交了钱,给你两个电话,就不管了;如果没成,那就得再交钱才会介绍。有时变相收费,什么会员,什么金卡,动不动就要交上百甚至上千元。”陈大爷接着说:“报纸上面的征婚信息真实性无法鉴别,我们更不敢相信。”

陈大爷还说:“电视上的征友节目太不好,炒作味道重,追求的是商业利益。真正为老百姓婚姻帮上忙的有几个?”

59岁的王阿姨是一家汽车公司的退休职工,她也告诉笔者,她和老伴也曾托两个婚介给女儿找对象。

“我们交过两次钱,虽然不多,一次200元,另一次300元,但是最后没有一家婚介是真正介绍对象的。第一家婚介是交完钱后没过多久就撤走了,第二家婚介是交完钱后就一直故意向后拖,拖得最后让你自动放弃。”

王阿姨还说,她的女儿也参加过一些单位组织举办的相亲会,这些相亲会都需要交活动费,最后效果如何对方也不管。参加过几



每到周末,很多父母自发来到中山公园,参加父母相亲会。 慕容素娟 摄

次,也就不再去了。

择偶观、婚姻观的两代冲突

相亲会上,一部分父母坐在某处,身旁放着子女的征友单,这些父母经常来参加相亲会。

经了解,这些父母来参加相亲会,有的告诉了子女,但相当一部分父母是瞒着子女来这里的。“不敢告诉儿子,知道的话肯定不来求”,“我们也是没告诉孩子”……一些父母彼此交流着内心的焦虑。

60岁左右的平师傅和爱人也是在孩子不知道的情况下来的。平师傅的儿子是医学博士,今年27岁,刚参加工作。当笔者问到平师傅,孩子的年龄不算大,也挺优秀,家长为什么这么着急替孩子找对象?

平师傅告诉笔者:“我们家孩子说,他准备30岁之后,等事业有了起色,再考虑婚姻大事。现在,他一下班就在钻研他的书籍,还在忙着写书。他的注意力根本没放在婚姻

在华北平原的小村落,当地300户农民借助互联网的先进技术,实现了年销售2000万元的电子商务奇迹……

河北邢台有个“网店村”

本报记者 车 辉



“网店村”的年轻人在网上实现着创业的梦想。 车辉 摄

东高庄村开办的淘宝店铺,会发现羊绒纱线、纯貂绒线、纯山羊绒线、手编毛线以及羊绒衫裤等羊绒制品色彩丰富、品类繁多,产品好评率达到99.99%,信誉达到了一个“皇冠”。

如今,刘玉国通过网络销售的羊绒制品交易额达到1000万元,在全国毛线类销售中名列第三。

之前刘玉国采用的是传统的走出去的方式,拿着样品拎着皮包去江浙一带推销。往

在网路普及中抓住成长机会

早先的刘玉国曾在海拉尔开了一家实

店,长时期保持每天销售100多件羊绒衫的记录。然而对朋友和亲戚的过度信任让他在一次生意中损失了20多万元。消沉中,他开始接触电脑网络,掌握了一些初步的电脑知识。

此时,他通过给人送货积攒了部分资金,于是重新购买了几台机器,开始了羊绒加工的生意。这一次,他的产品选择在网络上销售。

由于淘宝的网络销售减少了大量中间环节,同时给予其产品充分显示,而且按照其第三方支付宝的交易规则,不用把资金回笼问题,非常有利于刘玉国这种创业的年轻人。他起早贪黑地干,不断发展,后来还招聘了邻近的几个年轻人守在电脑前给其做客服。生意越做越大。

在他家院子的一个角落,是仓库,按照用户的要求,他招聘人手进行装箱打包。每到固定时间,中通等快递物流公司就轮流过来上门服务。

伴随这个村电子商务的发展,物流行业围绕这些商机也展开了竞争。三轮、摩托、汽车各种运输设备,各种优质服务保障了货物的发送。

即使是在夏天这样的淡季,在接受记者采访的短短一个小时内,他就已经发送了6件去往全国各地的货物。

“这在原来传统的商业模式下很难想象。我们发现了这个商机,就要做大做强,争取将影响力打出去,占领先机。”刘玉国没有满足现状,他要为成为行业领先继续努力。