

网点布局不合理 窗口开放比例低 柜员一人兼数职

银行排队时间长顽疾久治不愈

消费者抱怨银行服务差,柜员吐槽没时间上厕所

本报讯(记者杜鑫)“从下午1点半等到下午3点,而办业务只花了5分钟。”5月底,在北京北二环附近一家银行办理存折补磁业务的李星抱怨银行排队时间长。中消协日前公布的2014年度中国银行业消费者满意度指数测评结果显示,“窗口少、排队时间长”“营业员态度表现差”等问题反映突出。

6月5日,记者走访北京鼓楼、天通苑等地发现,各银行网点均有消费者在排队等候,不少人的等候时间在30分钟以上。根据中国质量协会2014年度银行业客户满意度测评,银行排队者中,平均等候时长超过20分钟的

比例为39%。记者调查发现,排队时间长现象主要集中在人流量较大区域。有分析指出,在扁平化、规模化、企业化管理要求下,银行过分追求自身效益,网点和人员过分收缩,致使网点服务半径过大。数据显示,近年来银行营业点数量呈不断增长趋势,但数量增长和布局情况与消费者的期盼和要求尚有一定差距。

银行业务量增加也是排队时间长的原因之一。某商业银行复兴路支行的客户经理告诉记者,银行承担了大量代缴职能,包括交电费、电话费等低端业务占用了大量的柜面

资源,而银行个人金融产品日益丰富,业务流程处理愈加复杂。办理一笔理财和中间业务涉及咨询、协议签署、资金划转,可能耗时30分钟甚至更多。

采访中,消费者大多理解排队现象,但是对“部分窗口关闭”难以理解。在记者走访的商业银行网点中,尽管排队消费者比较多,但几乎所有的网点都有个人业务窗口处于关闭状态,窗口开放比例不高。还有消费者表示,不少银行热衷卖基金、卖保险,VIP客户还享有不排队的“特权”,“这不是嫌贫爱富吗?让人很不爽”。

面对消费者的抱怨,一家银行基层网点柜员陈茜吐槽说:“我一人身兼出纳、记账、复核等多项工作,上厕所的时间都没有。”波士顿咨询公司的一份调查报告显示,银行网点中,许多员工必须完成多种任务,员工仅有10%的时间投入到销售活动,而超过50%的时间从事不需要与客户面对面的活动。

为缓解柜面压力,近年来,各银行不断加大自助设备投入,ATM、电话银行、网上银行种类和数量日益丰富。但是由于一些技术原因和部分消费者,特别是中老年人的不信

任、不习惯,自助设备利用率仍然偏低。早在2007年,中国人民银行就出台了《关于改进个人支付结算服务的通知》,希望通过任一银行即可办理缴费等多种业务等7大措施破解银行排队难。但近年来,无论是全国性的,还是地方的消费者调查都显示,银行排队时间过长引众多消费者不满。

中国金融智库首席金融学家宏皓指出,银行应跟上互联网金融的时代步伐,服务流程必须再造,银行只要愿意稍加改造和培训,就能够解决排队时间长的难题。

中促会助力“一带一路”战略实施

本报讯(记者杨召奎)“我们将以‘一带一路’等国家战略为重,增强全局意识、服务意识、世界意识,积极为企业和政府找到更好的合作项目,创造新的合作机遇。”6月7日,中国国际经济技术合作促进会(以下简称中促会)理事长杨春光在中促会第五次会员代表大会上如是说。

中促会是中国科协所属的在国家民政部正式登记的全国性一级学会,致力于推进政府部门、学术界、企业界在经济技术领域的合作和交流。据介绍,为响应国家“一带一路”战略规划,今年4月,杨春光曾带领企业家考察宁夏“一带一路”建设项目。

“中战环球网”助力公益慈善

本报讯(实习生任怡婷)以服务下岗职工、残疾人、复员转业退伍军人,帮助其就业创业为主的公益慈善电商平台——“中战环球网”,5月底在北京正式上线运营。平台专门为残疾人设立了就业端口,由复退军人群体承担快递业务。

由中战盟投资、中战科技互联网+发起,由来自北京、上海、广州等百家媒体、知名企业支持的首届“互联网+品牌与电商”战略峰会也于平台上线当日举行。专家学者和企业界人士围绕主题,积极探讨在当前异常激烈的电商竞争环境下,互联互通、优势互补、创新营销,突出重围的发展之道。

“就业有位来”解决就业难题

本报北京6月8日电(记者赵剑影)记者今天从智联招聘获悉,2015年全国高校毕业生有749万人,刷新了“史上更难就业年”纪录。为此,智联招聘联合央视新闻中心主办的“就业有位来”2015大学生就业公益行动为大学生就业出力。

这场公益活动历时将近两个月,报名企业数量达到3.4万家,为大学生提供职位近10万个,岗位数量总计148万个,整站投递共计680万人。

我国前5月出口跌幅收窄

民营企业进出口比重提升

本报北京6月8日电(记者于宛尼)据海关统计,今年前5个月,我国进出口总值9.47万亿元人民币,比去年同期下降7.8%。其中,出口5.4万亿元,增长0.8%;进口4.07万亿元,下降17.2%;贸易顺差1.33万亿元,扩大2倍。

海关总署发布的数据显示,前5个月,我

国对美国、东盟出口增长,对欧盟、日本出口下降。前5个月,中欧贸易总值1.37万亿元,下降7.1%,占外贸总值的14.5%。其中,我对欧盟出口8465.3亿元,下降2.2%;自欧盟进口5233.3亿元,下降14.1%;对欧盟贸易顺差3232亿元,扩大26.1%。中美贸易总值为1.34万亿元,增长2.8%,占外贸总值的14.2%。

其中,我对美国出口9690.9亿元,增长8.9%;自美国进口3742.2亿元,下降10.2%;对美贸易顺差5948.7亿元,扩大25.7%。

值得关注的是,民营企业进出口比重提升。前5个月,民营企业进出口3.35万亿元,下降1.8%,占外贸总值的35.4%,较去年同期提升2.2个百分点。其中,出口2.36万亿元,增长6.6%,占出口总值的43.6%;进口9956亿元,下降17.1%,占进口总值的24.5%。

前5个月中,机电产品和传统劳动密集型产品出口增长;原油、粮食等主要大宗商品进口量增加,铁矿砂、煤、成品油进口量减少,主要进口商品价格普遍下跌。

口,我国占据八席,吞吐量约占全球四分之一。船舶运输所带来的环境污染问题日益突出。

据测算,2013年全国船舶二氧化硫排放量约占全国排放总量的8.4%,氮氧化物排放量占11.3%。受船舶污染影响最大的是港口城市,其次是江河沿岸城市。根据上海2012年的研究结果,船舶排放产生的SO₂、NO_x和PM_{2.5}分别占到上海市排放总量的12.4%、11.6%以及5.6%。

熊跃辉说,《船机标准》的实施,将降低船舶氮氧化物和颗粒物等一次污染物的排放,对削减二次颗粒物、臭氧等二次污染物也具有重要作用。新标准还将推进船用燃料品质升级,促使所有在用船舶全面减排,对于促进船舶污染防治技术进步,改善沿海、沿江及港口城市环境空气质量具有重要意义。



休渔期“补海”忙

6月8日,苗种场工人在江苏省连云港市海州湾渔场增殖放流中国对虾。当日是“世界海洋日”,江苏连云港海洋与渔业局组织开展了近海渔业资源增殖放流

公益活动,共向海州湾渔场放流10毫米以上中国对虾幼苗9700万尾,以促进海州湾渔场虾类资源的生态平衡。

新华社发(王健民摄)

我国港口和船舶大气污染防治形势紧迫

船舶大气污染物排放标准再次征求意见

本报北京6月8日电(记者王冬梅)环境保护部今日向媒体通报,社会各界广泛关注的《船舶发动机排气污染物排放限值和测量方法(中国第一、二阶段)》(以下简称《船机标准》),今天起向全社会第二次公开征求意见。与2014年7月第一次征求意见稿相比,二次征求意见稿对标准中的船机使用燃油的规定进行了调整,放宽了船舶使用燃油的种

类和范围;增加了娱乐用船舶发动机的耐久性要求;增加气体燃料测试方法和计算;增加允许豁免的船机要求;增加了耐久性年限要求等。

环境保护部科技标准司司长熊跃辉介绍说,我国是一个内河航运资源比较丰富的国家,截至2013年底,我国拥有水上运输船舶17.26万艘,净载重量2.44亿吨。全球十大港

本报(实习生邓子慧 记者叶小钟)记者从广州市白云区安监局了解到,日前,白云区安监局执法队联合白云湖街安监中队,查处了该街两家存在职业病危害因素的企业。

其中,一家电器厂焊接岗位工人在进行焊接作业时,没有佩戴任何防护用具,火花几乎要溅到他们的眼睛上。

据了解,行动当天,白云湖街大朗村一电器厂主要经营电气机械和器材制造,有20多名工人。焊接岗位上共有3名工作人员正埋头

广州两家企业存在职业病危害因素被查处

业,焊接时产生火花,他们却没有佩戴任何防护用具。另一家企业的安全生产情况也不容乐观。在大朗村坑泊工业区一无纺袋制品厂内,20多人在300平方米的厂房内作业,现场未发现任何安全生产警示标识。在执法人员检查一遍之后,该厂厂长才匆匆地赶到现场,而且他表示,并不知道要制定安全检

查、安全用电等制度。据介绍,根据《中华人民共和国职业病防治法》第二十五条规定,对产生严重职业病危害的作业岗位,应当在其醒目位置,设置警示标识和中文警示说明。警示说明应当载明产生职业病危害的种类、后果、预防以及应急救治措施等内容。

“中嘉联合杯”《中华人民共和国安全生产法》知识竞赛获奖名单

由国家安全生产监督管理总局主办,工人日报社承办的“中嘉联合杯”新《安全生产法》知识竞赛活动落下帷幕,本次活动得到各地安全生产监督管理局、各级工会的广泛支持,大赛组委会共收到答卷600余万份,并从正确答卷中随机抽出一等奖10名、二等奖30名、三等奖50名,抽奖全程在公证处公证人员的监督下进行,抽奖结果合法有效,现公布如下:

一、优秀组织奖(排名不分先后):

- 1.中建电力建设有限公司
- 2.南通市安全生产监督管理局
- 3.山东泰安航天特种车有限公司
- 4.包头热力总公司
- 5.鄂尔多斯道路运输管理局伊金霍洛旗分局
- 6.南通市崇川区安全生产监督管理局
- 7.中国核电工程有限公司
- 8.北京建工集团
- 9.南通富士通微电子股份有限公司
- 10.山西省高平市安监局
- 11.山东泰安航天特种车有限公司
- 12.南航湖北分公司工会
- 13.安徽省六安市霍山县总工会
- 14.四川川西采气厂绵竹供气大队
- 15.如东县安全生产监督管理局

厂服务中心

- 库良才 南航湖北分公司后保部
王冠彬 安徽迎驾贡酒股份有限公司金冠客器分公司
李薇 大众点评网
谷毅楠 北京环卫集团一分公司
杨军强 东方电气集团东方锅炉股份有限公司
李耀 重庆市涪陵区烟草专卖局
齐萍 贵航高级技工学校
张涛 安徽合力股份有限公司
李佳坤 四川省苍溪县元坎镇金山村元坎气田生产管理中心元坎净化厂
程龙 北京市第三建筑工程有限公司
高立新 宁夏天地奔牛实业集团有限公司锻造分厂
张杨 数码星辰科技发展(北京)有限公司
张庆远 晋煤集团胡底煤业有限公司后勤管理部
张远景 中建电力建设有限公司
牛红波 山西省高平市杂城街道办事处段庄村
孙国超 山西阳煤总院康复科
孙仁 国电吉林热电厂
颜斌 绵阳市飞云大道373
曹旭龙 阳煤一矿中小企业一公司
李子女 阳煤一矿中小企业一公司
吕海波 黑龙江省五常市社家镇一五三处
胡凤生 河北省国华定州发电有限责任公司

王竹君

- 山西煤炭运销集团大通煤业有限公司
李友远 山西煤炭运销集团大通煤业有限公司
付立飞 河北省石家庄市高庄油库
孔延民 浙江省临安市水产有限公司
张芳芳 河北国华定州发电有限责任公司
王越 包头市昆区青年路7号街坊供热五公司
吉大春 山西晋城煤业集团王台铺煤矿安全队
周文中 晋煤集团胡底煤业有限公司行政办公室
涂坦 成都市玉林北路5号
李耀庭 中国石化销售有限公司河北石家庄石油分公司
牛新艳 阳煤集团山西吉利科技有县公司
杜欣 阳煤一矿储运区
苏丽 内蒙古鄂尔多斯市乌审旗供电有限责任公司嘎鲁图供电所
宋辉 安徽合力股份有限公司
蒋东峰 国电吉林热电厂
焦元元 中铁三局集团郑州市轨道交通5号线土建工程10标项目部
解永峰 内蒙古武川县健康街1号公路段
邓敏宙 张家界市永定区水利局
李洋 淄博城市燃气有限公司
蔡军利 山西省霍州市霍东工业园区
刘素云 广东省乐昌市云岩镇上开封村云岩服务区
陈晓苏 安县人民医院
宋震 中山市火炬开发区陵岗光丰路46号
唐文华 江苏省连云港市总工会
闫坤 国网上海市电力公司松江供电公司
见琪焱 岐山县五丈原初级中学
赵义权 黑龙江储备局153处
王慧 南航湖北分公司运行指挥部
冯佳 中国石化西南基地1720室
喻承英 四川会理盐井煤矿退休办
王忠孝 甘肃省兰州市姚街金河煤矿工会
赵桂英 黑龙江省五常市社家镇一五三处
陈冲 山西煤炭运销集团大通煤业有限公司
骆晓丽 韶关市乐昌市长来镇前溪村广东高速服务区
刘坤明 武汉市桥口吉田四路181号-1号502室
刘莹 兰州电机股份有限公司档案中心

二、个人获奖名单(排名不分先后)

一等奖

- 王静 山西省霍州煤电辛置矿机分厂
陈博 中国核电工程有限公司,海淀区西三环北路117号核能大厦A1808
索银海 冀中能源峰峰集团有限公司梧桐庄矿
黎家昌 中建电力建设有限公司
张海涛 晋煤集团风矿生产技术部
蒙韬 中建电力建设有限公司
陈雅君 中建电力建设有限公司
赵宏波 北京市公安局经济犯罪侦查总队
时海涛 中国石化工程建设有限公司
刘北京 北京市顺义区住房和城乡建设委员会

三等奖

- 徐爱民 山东核电有限公司
丁雅静 西安市碑林区雁塔路小学
王铃铃 江苏三朋服装集团股份有限公司
孙峰 包钢集团公司机械化工有限公司第二分公司
郭彦清 山西阳煤桃南中路12号
姚明珍 临江社区
刘瑞 山东核电有限公司
刘忠荣 来安县安监局
赵冬梅 河南中原铁道物流有限公司
赵六六 南通鸿华时装有限公司
徐刚 际华三五四三针织服饰有限公司
汤丹 和平日化
冯敏 苏州长风航空电子有限公司
余忠荣 和平日化

二等奖

- 宋贵禄 河北省张家口市宣化县沙岭镇南兴村
池明智 湖南省长沙市开福区伍家岭北京建工B2E2项目
李文婷 中电投资黄河公司物资有限公司
张建军 中电投资黄河公司宁电分公司
梁在中 茂名市中场风电有限公司
齐利辉 宝岛雷泽木业有限责任公司
张政 东方电气集团东方锅炉股份有限公司
曲简竹 辽宁省营口市鲅鱼圈区华能营口电

铁骨柔情的电力卫士

——记国网江苏电力(南京石城)共产党员服务队

■苏雯

“同学们,你们知道电的由来是什么吗?”5月27日,国网江苏电力(南京石城)共产党员服务队队员们来到了芳草园小学,为孩子们开展了一次形象生动的电力知识宣传讲座,提前庆祝“六一”国际儿童节的到来。

永担重任

作为省会城市,南京重大项目和重要政治活动保电任务繁重。针对重要客户、重大活动的不同电力需求,服务队针对不同客户提供个性化的专业服务,如客户供电线路专项检查、老旧设备改造换新、配电房隐患排查等。近3年来,服务队圆满完成了亚青(青奥)保电、首个国家公祭日保电、中高考保电等各级保电300余次,参加各类应急演练30余次,如钢铁城墙毁为重要客户与重大活动“保驾护航”。

合作共赢

服务队致力于履行社会责任,围绕应急抢修、线路维护等方面,充分发挥与合作伙伴的共赢关系,提高共赢带来的综合价值。2012年,南京供电公司试点全面社会责任管理模式,服务队主动整合协调合作伙伴的优势资源,以“责任扛杆”履责理念,将业务所涉及的员工、政府、伙伴、社区、客户、媒体6大利益相关方的资源和力量凝聚在一起,服务南京经济社会发展。服务队历时3年,为南京市民高效完成了6.5万套保障房的居配工程,满足了南京地区20余万人的住房需求。

贴心为民

为了提高客户安全用电意识,服务队开展“四个走进”活动,深入社区、军区、企业,开展用电知识宣传、物业电工培训等活动;建立了常态志愿服务机制,完善特殊群体客户档案,定期走进敬老院、康复中心、结对社区、为孤寡老人、留守儿童、困难家庭开展上门慰问、捐资助学等志愿服务,携手“希望来吧”积极参与社会公益活动,把“石城服务队”的温暖传递给需要帮助的人。

从2013年起,服务队便与多伦路社区进行结对,定期上门服务困难家庭。社区居民郑老太太家中多身患绝症,一家人因为医药费而发愁时,服务队及时伸出了援手,并热心地为郑老太太送去了队员们筹集的捐款,帮郑老太太一家度过了难关。从此之后,服务队便与郑老太太一家结了缘,逢年过节到郑老太太家慰问,还为正在上小学的孩子送上书籍文具……

安吉供电用心护航“两考”学子

6月2日,浙江省安吉县供电公司工作人员分组前往安吉高级中学、昌硕高级中学和安吉职教中心3个高考考点开展考前巡查,确保“两考”用电无忧。

为确保高考、中考期间安全可靠供电,安吉县供电公司立足早筹划、早部署、早行动,精心安排专项保电和优质服务工作,确保电网安全运行,服务高效优质。该公司迅速成立了专项保电领导小组,制定了周密的保电预案,由分管领导带队走访当地教育部门,摸清考场场所及保电需求,并与教育部门及考点所在学校密切联系,及时沟通信息。同时采取“定人、定岗、定责”方案,将保电责任分解落实,确保具体工作做细做实。

(金玮)