



# 圆桌杂谈

## 多开几个业务窗口能有多难

□苑广阔

看着银行柜台前面一大排窗口,但办理业务的却很少,这边来办理业务的客户等得心急如焚,柜台后面的工作人员却气定神闲,类似的情况,想必多数市民都遇到过。面对消费者的严重不满,银行方面却很淡定,某家银行的负责人就表示:他们对此无能为力。

是真的无能为力,还是可办而不愿办?据报道,山西大同市的一家银行,一共有六个业务窗口,正式开通的却只有两个,而在这两个窗口中,还有一个因为客户业务繁琐导致近两个小时办不完,这就意味着,其他所有的客户,都只能在剩下的唯一一个窗口办理业务。50多个人排队,即使平均一个人只有3分钟,也要等两个多小时,无所事事地等待两个多小时,这对谁都是时间上的浪费和心理上的煎熬。

像上述例子,在我们的身边比比皆是,也让不少市民怨声载道。说到底,银行不是无能为力,而是管理理念过于死板,不懂得灵活变通;服务理念严重滞后已经完全不适应客户的要求;在经营理念上又只为了节省成本而枉顾其他。最近几年,关于国内商业银行收费项目泛滥成灾,收费标准一再提高的新闻屡见不鲜。但问题是,费收了,标准也提高了,服务水平却跟不上收费水平。

随着外资银行在国内迅速扩张,国内银行应该好好反思一下自己的服务理念和水平了。否则,等消费者选择用脚投票,干脆不来你这了,问题就严重了。

# 微言·博论

@peggy-xue:隋欣,女,23岁,山东烟台人,在日本地址为岩手县釜石市东前町19番10号,至今没有联系上,如果微博上有朋友认识我妹妹,请帮帮我们,家里人非常非常的担心,保佑你们一切安全,如有消息请联系13466797119 隋峰。

@烟台乐居:烟台芝罘区17个项目开工,黄务旧村拟建58栋楼,黄务旧村改造项目占地380亩,位于卧龙园区黄务居民区以东,港城东大街以北。项目总投资12亿元,规划总建筑面积55.8万平方米,集居住、商业、办公于一体,计划建设58栋住宅楼宇。

@xingnikan:烟台的风一年刮两次,一次刮半年。

@吕\_玥:我们烟台人好样的:一位环卫工捡到一女大学生的钱包,在雨中苦等2小时,终于等来了失主,女大学生赶到后,感动得直掉眼泪。见她还淋着雨,张国顺撑起雨伞上前为她遮雨,而他自己却一直被雨淋着。

@偶喻:烟台港大风停航,想早点回家。

来源:新浪微博  
读者朋友也可登录齐鲁晚报·今日烟台新浪微博,发表评论,我们将有选择的刊登。

## 征稿启事

“奇山所”是本报新开的面向烟台市民的评论专版,说咱烟台百姓的事,拉咱烟台百姓的理,是百姓发言的舞台,网友评说的天地。来稿邮件地址:qlwbqss@163.com,见报即付稿酬。同时,为联系读者,开门办报,开通QQ群:110841928,期待广大有兴趣的读者和作者加入。

## 漫说新语



制图:卫先萌

近日,国内某网络论坛上出现了一篇名为《国内最雷的高校招聘安徽省皖南医学院招聘教师竟然笔试前先过身高关》的帖子,颇受网友关注。身高歧视,再次成为一个公共话题。发帖者“jing”称在现场确认信息时,有老师测量身高,男生矮于170cm,女生矮于160cm的,禁止参加笔试。对此,校方无回应,律师称招聘老师限制身高是没有道理的。(广州日报)

# 消费潜规则要曝光更要掀翻

□欣城



所谓“消费潜规则”是指没有明文规定,却已心照不宣的消费规矩,不成文、不公开,成为相关法律法规之外的另一套行为准则和规范。在一年一度的“3·15”之际,各地消委会也纷纷晾晒“消费潜规则”,主动接受消费者投诉。

就拿“禁止自带酒水”潜规则来说。酒店谢绝消费者自带酒水,对自带酒水顾客收取高昂开瓶费,强制顾客消费高价酒水。实际上剥夺了消费者的消费选择权,侵害了消费者权利。不仅餐饮行业存在消费潜规则,其他行业也有类似潜规则。比如,“旅行社强制购物”、“机票超售无赔偿”、“12点退房”等等。以“机票超售无赔偿”为例,表面上看,按机票票面价格的高低来决定持有超售机票乘客的登机顺序,符合商业逻辑,但是从法律的角度看,乘客购买机票就是与航空公司达成了消费合同关系,如果航空公司没有按照约定履行合理应承担赔偿责任。但航空公司往往选择性地拿国际惯例说事,拒绝赔偿乘客。

在笔者看来,消委会不仅要曝光消费潜规则,而且要积极为消费者维权,掀翻消费潜规则,体现自身职能回归。让消费者维权天天都是“3·15”。现在的现实是消费者在商家面前没有话语权,同时消委会也处境尴尬,没有行政执法权与行政处罚权,其职能多体现在开展消费知识宣传,为消费者提供信息咨询等方面。即使有消费者求助消委会,消委会对商家违规经营潜规则也往往停留在组织调解、提请媒体曝光的层面,对违规商家的约束作用有限。

消委会不能解决实际问题,不仅消费者不满意,职能被潜规则架空消委会自身也感到“英雄气短”。消费者即使权利受到侵害,无奈消委会底气不足,他们往往只能跟侵权者“单打独斗”,但无论是精力上,还是经济上,个体维权成本高昂,消费者往往无法承受。

从这个意义上讲,消委会应该实现角色回归,积极履行维权职能。消委会一方面要提醒商家尊重消费者权益,检视霸王潜规则;另一方面要提醒消费者主动维权。如果各地消委会都勇于挑战消费潜规则,全力为消费者维权,不仅可以唤醒消费者的权利意识,感受到消委会的真实存在。而且违规商家的霸王底气也会收敛几分。对改善消费大环境不无好处。

从这个意义上讲,消委会应该实现角色回归,积极履行维权职能。消委会一方面要提醒商家尊重消费者权益,检视霸王潜规则;另一方面要提醒消费者主动维权。如果各地消委会都勇于挑战消费潜规则,全力为消费者维权,不仅可以唤醒消费者的权利意识,感受到消委会的真实存在。而且违规商家的霸王底气也会收敛几分。对改善消费大环境不无好处。

从组织调解、提请媒体曝光的层面,对违规商家的约束作用有限。

消委会不能解决实际问题,不仅消费者不满意,职能被潜规则架空消委会自身也感到“英雄气短”。消费者即使权利受到侵害,无奈消委会底气不足,他们往往只能跟侵权者“单打独斗”,但无论是精力上,还是经济上,个体维权成本高昂,消费者往往无法承受。

从这个意义上讲,消委会应该实现角色回归,积极履行维权职能。消委会一方面要提醒商家尊重消费者权益,检视霸王潜规则;另一方面要提醒消费者主动维权。如果各地消委会都勇于挑战消费潜规则,全力为消费者维权,不仅可以唤醒消费者的权利意识,感受到消委会的真实存在。而且违规商家的霸王底气也会收敛几分。对改善消费大环境不无好处。

从组织调解、提请媒体曝光的层面,对违规商家的约束作用有限。

消委会不能解决实际问题,不仅消费者不满意,职能被潜规则架空消委会自身也感到“英雄气短”。消费者即使权利受到侵害,无奈消委会底气不足,他们往往只能跟侵权者“单打独斗”,但无论是精力上,还是经济上,个体维权成本高昂,消费者往往无法承受。

从这个意义上讲,消委会应该实现角色回归,积极履行维权职能。消委会一方面要提醒商家尊重消费者权益,检视霸王潜规则;另一方面要提醒消费者主动维权。如果各地消委会都勇于挑战消费潜规则,全力为消费者维权,不仅可以唤醒消费者的权利意识,感受到消委会的真实存在。而且违规商家的霸王底气也会收敛几分。对改善消费大环境不无好处。

从组织调解、提请媒体曝光的层面,对违规商家的约束作用有限。

消委会不能解决实际问题,不仅消费者不满意,职能被潜规则架空消委会自身也感到“英雄气短”。消费者即使权利受到侵害,无奈消委会底气不足,他们往往只能跟侵权者“单打独斗”,但无论是精力上,还是经济上,个体维权成本高昂,消费者往往无法承受。

从这个意义上讲,消委会应该实现角色回归,积极履行维权职能。消委会一方面要提醒商家尊重消费者权益,检视霸王潜规则;另一方面要提醒消费者主动维权。如果各地消委会都勇于挑战消费潜规则,全力为消费者维权,不仅可以唤醒消费者的权利意识,感受到消委会的真实存在。而且违规商家的霸王底气也会收敛几分。对改善消费大环境不无好处。

从组织调解、提请媒体曝光的层面,对违规商家的约束作用有限。

消委会不能解决实际问题,不仅消费者不满意,职能被潜规则架空消委会自身也感到“英雄气短”。消费者即使权利受到侵害,无奈消委会底气不足,他们往往只能跟侵权者“单打独斗”,但无论是精力上,还是经济上,个体维权成本高昂,消费者往往无法承受。

从这个意义上讲,消委会应该实现角色回归,积极履行维权职能。消委会一方面要提醒商家尊重消费者权益,检视霸王潜规则;另一方面要提醒消费者主动维权。如果各地消委会都勇于挑战消费潜规则,全力为消费者维权,不仅可以唤醒消费者的权利意识,感受到消委会的真实存在。而且违规商家的霸王底气也会收敛几分。对改善消费大环境不无好处。

从组织调解、提请媒体曝光的层面,对违规商家的约束作用有限。

消委会不能解决实际问题,不仅消费者不满意,职能被潜规则架空消委会自身也感到“英雄气短”。消费者即使权利受到侵害,无奈消委会底气不足,他们往往只能跟侵权者“单打独斗”,但无论是精力上,还是经济上,个体维权成本高昂,消费者往往无法承受。

从这个意义上讲,消委会应该实现角色回归,积极履行维权职能。消委会一方面要提醒商家尊重消费者权益,检视霸王潜规则;另一方面要提醒消费者主动维权。如果各地消委会都勇于挑战消费潜规则,全力为消费者维权,不仅可以唤醒消费者的权利意识,感受到消委会的真实存在。而且违规商家的霸王底气也会收敛几分。对改善消费大环境不无好处。

从组织调解、提请媒体曝光的层面,对违规商家的约束作用有限。

消委会不能解决实际问题,不仅消费者不满意,职能被潜规则架空消委会自身也感到“英雄气短”。消费者即使权利受到侵害,无奈消委会底气不足,他们往往只能跟侵权者“单打独斗”,但无论是精力上,还是经济上,个体维权成本高昂,消费者往往无法承受。

从这个意义上讲,消委会应该实现角色回归,积极履行维权职能。消委会一方面要提醒商家尊重消费者权益,检视霸王潜规则;另一方面要提醒消费者主动维权。如果各地消委会都勇于挑战消费潜规则,全力为消费者维权,不仅可以唤醒消费者的权利意识,感受到消委会的真实存在。而且违规商家的霸王底气也会收敛几分。对改善消费大环境不无好处。

## 热帖



## 网上车管所开通啦

发帖:

@一口鸟:

14日,烟台“网上车管所”正式开通,不少刚买新车的市民早就将自己心仪的号码备好,准备争抢靓号。首个“999”靓号也诞生了。

跟帖:

@WongHei:

感觉像秒杀啊,哈哈。

@17路人:

车牌号有了999又能代表什么呢?

@Alana:

没有车,但是仍然很关注。

@西西的猫咪:

网上选号方便老百姓了。

@爱上17路:

一直守在电脑前面不断刷新,依旧打不开,让几个朋友在别的地方也打不开网页。

@一口鸟:

据说是网络拥堵。

@木子炜:

服务器不行,访问量太大,崩溃了吧。

@我家SEVEN:

第一天难免会出现网络拥堵的情况,干嘛非得挤在头一天呢。不过说起来,网上选号很好,既方便又省时间。

贴文来源:

17路空间(17Lu.cn)

读者朋友也可以登录17路空间的“民生杂谈”板块就热门话题发表自己的看法,我们将有选择性的刊登在报纸上。  
整理 本报记者 魏衍艳



## 今日语录

●“大会堂没人就熄灯了,比较注意这个。人大的国宴都是三菜一汤,不上白酒,不上烟。”(全国人大发言人李肇星说,全国人大坚决按照法律规定,厉行节约,反对浪费,尽量减少开支)

●想让一件事办不成,你就多请示。(赵启正 新闻发言人)

●我还欠着一个“账”,明年一定把这个“账”还清!(1993年制定的《中国教育改革和发展纲要》中明确提出,到2000年,国家财政性教育经费支出占国民生产总值的比例要达到4%。但这一目标迄今尚未实现。中国总理温家宝日前作出承诺。)

●这次大地震可能的后果很严重,中国刚刚超过日本的GDP,一震又被反超过来了。各位知道,大地震是会导致一国GDP大增的,因为重建,各种医疗劳务都要计入GDP。(叶楚文 财经作者)

●严刑峻法杀不赦,倾家荡产一场空。(全国人大代表、重庆市公安局局长王立军建议应把食品药品安全问题作为一个重要的制度问题来解决)

●向我加税,放老百姓一马。(全国政协委员、北京星牌体育用品集团有限责任公司董事长兼总裁甘连舫谈到个税免征额问题时说)

●通货膨胀就像一只老虎,如果放出来就很难再关进去。对物价不敢掉以轻心,中国有信心管理好通胀预期。(温家宝 国务院总理)

●地震危害虽然大,但震区经济总量较小,且灾后重建又有提振经济作用;同时日元升值和物资需求,会对全球外贸应有一定拉升作用,中国应得益。(李迅雷 经济学家)