

【泉边说事】

# 同一种银行业务,办出两种遭遇

□刘丽

走出银行我很感慨,同一家银行,同一天,两个网点的服务态度却有天壤之别。本来想图个方便在家门口办个存折却遭到如此冷遇,让人气愤;在另一个网点办业务,工作人员的热情和对顾客的周到服务令人感动。

母亲单位为了给退休人员发放每月的工资补助,要求办个某银行的存折。于是昨天我去家门口的某家银行为母亲办储蓄存折。

好不容易排上队走到了窗口,柜台服务人员说:这里没有存折,给你办个银行卡吧。我说:单位要的是存折,再说老人习惯用存折。服务人员说:卡和存折是一样的。我说:存折上的金额一目了然,卡看着不方便。再说银行卡每年还要收取年费。服务人员说:反正没存折,只能办卡。我很生气地说:我想办存折,为什么非要给我办卡呢?这时一位银行的负责人走过来说:银行存折马上就要取消了,给你办个卡算了。我说:不是还没取

消吗?为什么不给办呢?理论了一番无果。临走时我说:去你们总行问一下到底还能不能办存折。银行负责人说:你随便吧。出来银行门越想越生气。

当天正好还要去经六路办事,在路上看到经六纬一路有那家银行的网点,于是走进去想问一下能不能办个存折。当时已是中午了,银行人并不多,大堂的服务人员走过来主动地问:老师您办什么业务啊?我说:这里能办储蓄存折吗?服务人员说:能,您在这里填个表,我帮您抽个排队号。我填好申请表来到柜台,并给柜台服务人员说明开存折的用途。服务人员很热情地说:我给您办个免费的吧,存折上给您挂个卡,这样拿着卡去超

市消费很方便,因为是工资卡可以享受不收年费的优惠。听了服务员的话我感到很温暖,并很顺利地全部办好了。

走出银行我很感慨,同一家银行,同一天,两个网点的服务态度却有天壤之别。同一个业务在这个网点办理得很满意而那家不但不给办还强词夺理。本来想图个方便在家门口办个存折却遭到如此冷遇,让人气愤;在经六纬一路的那个网点办业务,工作人员的热情和对顾客的周到服务令人感动。同一个银行业务水平和服务理念差距太大了。

从这件事上我体会到,银行的服务条款是固定的,而银行人员的业务水平和服务态度是需要不断提升和学习的。

自供暖开始后,笔者所在物业公司的客服电话就忙个不停,每天接听上千个电话,一点都不夸张。跟笔者一样,好几位同事的嗓子都变哑了,但是这样,还是有不少业户对物业服务不满。

每年这个时候,供暖就成为居民的头等大事。对于小区物业来讲,让每位业户家中的暖气都热起来是其职责,但是现实生活中却总会因一些这样或那样的问题,导致个别业户因为暖气不热而怨声载道。例如,有的业户家里几天没人,回来后,就责怪物业为啥不给打开暖气开关,但是假如物业按时打开了,一旦出现漏水,出现危险

## 【七嘴八舌】

### 业主物业将心比心

都会感到温暖

□付璐璐

情况该谁负责呢?还有不少业户家中的老人遇到问题说不清楚,导致物业派错人,拿错工具,导致没能第一时间维修,而遭到业户投诉等等问题也时有发生。

当然,说这些并不是推卸责任,而是希望业户能够理解物业。常听工人师傅说,他们去业户家维修,对他们笑脸相迎的,不多,给他们端茶倒水的基本没有。在笔者看来,要想减少和杜绝物业与业户因供暖发生的问题,物业在做好相关应急保障的同时,也需要业户给予物业一些理解。在物业师傅上门服务的时候,微笑相迎,真诚地端上一杯水……笔者相信,将心比心的服务,物业和业主都会感到温暖。

## 【微博短评】

齐鲁晚报V

http://weibo.com/qlwb

### 小区广告要有度

◎文昌独侠:原本小区里有一公告栏,是社区、物业发布一些重要告示、通知的“窗口”,可如今却被贴满了补课、送水、医疗等各种广告,显得杂乱不堪,而且广告内容五花八门,让人很不放心。广告进入小区无可厚非,但要有一个度,物业应考虑业主的利益,以服务小区业主为主,别扰民。

### 杠子头话题征集

按照《道路交通安全法》,电动车闯红灯、逆行、占用机动车道和公交车道等,交警可处5元以上50元以下罚款,但交警往往无暇顾及。17日下午,在经四纬二路口,一名骑电动车的小伙子因违法占用机动车道行驶,被交警当场开具20元罚单。济南此前曾有处罚电动车的先例,2009年10月8日,一名男子在经十路骑电动车行驶时,因占用公交车道被处以20元罚款。对此,请结合亲历提出意见与建议。

参与方式:加入QQ群107866225跟帖或发邮件至qlwbjzx@163.com,也可登录微博齐鲁留言。杠子头将获现金100元奖励。

## 【泉城快评】

# 敢宰客,就让他吃不了兜着走

□徐国维

60多岁的招远老人下长途车后乘出租车从长途汽车总站到省立医院,被出租车司机给“坑了”,4公里多的路程竟花了100元。

这事,不仅让老人一家感到气愤,为此报了警;也让省城的市民脸红,影响了省城的形象。11月份,我省交通运输部门编制并出台了《山东省出租汽车客运服务规范(试行)》,详细地规定了出租汽车经营者、车辆和设施、驾驶员、营运、电召、安全运行的服务内容和要求。应该说,相关规定出租车司机心里都清楚,之所以如此,就是钻了外地乘客人生地不熟、对相关规定不了解的空子。上面这位出租车司机为此还进行了一些反侦

察的准备,一是打开后备箱盖,别人不容易看清车牌号,防止被监控抓拍;二是用一张小广告冒充发票来糊弄老人,防止相关部门顺藤摸瓜,被投诉处理。可以说,这是一次精心准备的宰客行为,而且发生在白天,行为非常恶劣。

客观地讲,省城绝大多数出租车司机是好的,比如出现过很多拾金不昧的事情,高考期间免费送学生、冒着可能被处罚的风险急送病人等助人为乐的行为。但在火车站、汽车站等地方,又总有少数出租车司机置职业道德、行业规范于不顾,出现宰客、拒载、绕路等违规行为,损害了行业乃至省城的形象。

出租车的违规行为基本上都是发生在外地乘客身上,而很多外地人也正是首先通过出租车来了解济南,虽然只是少数出租车司机的行为,但影响绝不可小视。因此,相关部门必须加大工作力度,完善监管手段,调动多方力量,形成监管的全覆盖。建立和完善出租车司机的准入和淘汰机制,对于情节严重、影响较大的违规行为就要一次定论,清理出司机队伍,以不能轻易承受的后果来换取出租车司机法规意识的增强。

出租车行业是城市的一张名片,擦亮它需要条文式的规范,更需要实实在在的行动,显然,我们还有不少差距。

# 孚前·精诚教育回馈山东学子 报名大优惠

值孚前·精诚教育20周年校庆之际,为感谢山东人民多年来对孚前·精诚教育的信任与支持,孚前·精诚教育特推出20周年校庆嘉年华优惠大赠送活动:

## 低价 报名优惠活动

凡2012年12月31日前,新学员报名99课时以上的前50名,可以限课时购买优惠包,老学员可独立购买优惠包,名额有限先到先得!

### “30课时名师1对1辅导低价优惠包”

小学 59元/课时 初中 69元/课时 高中 79元/课时

## 送 港澳游

凡2012年12月31日前报名新学员,即可获赠香港澳门4天3夜豪华双人贵宾游。

20年我们只做优质教育,已帮助百万学子实现成才梦想!专业的人士做专业的教育!

爱孩子,带他来精诚!  
爱孩子,就带他来精诚!  
爱孩子,还带他来精诚!  
爱在精诚,赢在未来!

济南三大校区就近报名:  
 山大校区: 山大路数码港大厦B座503 0531-82382100 82380800  
 万达校区: 经四路万达广场C座1905 0531-88348911  
 山师校区: 历下区和平路诚基中心22号楼2单元409 0531-88348977  
 网上报名: www.jnjc121.com www.jnjcedu.com