编读互动

套现风险须警惕

7月29日,《经济日报》金融版刊登了《信用卡套现背后隐藏风险》一文,分析了信用卡套现背后隐藏的资金和征信风险。笔者认为,此文应当引起银行和信用卡持有者的关注和警惕。

对发卡银行而言,如果信用卡套现现象泛滥或者套现数额大,就会形成一定风险,也会给金融市场秩序带来不利影响。因此,银行要对持卡人刷卡的数据进行监控,一经确认为套现行为,就应果断采取措施,把风险和损失降至最低。

对信用卡持有人而言,信用卡套现存在的风险也不容忽视。表面上,持卡人通过套现获得了现金、减少了利息支出,但如果持卡人不能按时还款,就必须负担比透支利息还要高的逾期还款利息,更容易坠入"以卡养卡、无力偿还"的恶性循环,并且可能造成不良的信用记录并承担法律风险。

(山东省高青农商行　孙尤芳)

人才培养重能力

《经济日报》7月31日刊发的《发展现代职业教育需解决"四断"问题》一文,切中了制约职业教育发展的要害。笔者认为,要确保职教生毕业后能顺利"落地",还需从根本上改变我国目前过于注重学历的人才培养价值导向。

长期以来,我国人才培养不适应现实需要的问题十分突出,片面追求文凭、学历,以及各种外在的资格"标签",制约了创新型人才的成长。未来,人才培养导向应实现从重学历到重能力的转变。

一是在人才培养的过程中,强调教育的适用性和实用性。教育机构应根据社会和市场的实际需要,调整学科专业设置,加强产学合作,实行开门办学,建立与企业和行业之间的密切联系。同时,重视开展继续教育,构建终身学习的新体制。

二是在人才评价和使用的过程中,要避免"一刀切"的盲目性。对于应用型岗位,不宜沿用研究型、学术型的评价标准,而应以实际工作成绩为重。

三是要改革职称制度,建立与学术型对等的应用型职称等级,改变职业教育"低人一等"的现状。

(湖北省武汉市　郑传海)

投资环境更明朗

7月31日《经济日报》刊登《充换电设施用电有优惠有补贴》一文,报道了国家发改委将对电动汽车充换电设施用电实行扶持性电价政策。目前,我国的新能源汽车尚处于起步和探索阶段,但由于配套设施建设起点低、进度慢等问题,严重阻碍了新能源汽车的普及。此次国家发展改革委出台的用电价格政策,无疑为吸引社会资本进入充换电设施建设创造了明朗的投资环境。

一方面,社会资本能有效弥补财政资金投入不足,通过国家政策的宏观调控,有计划地整合社会资本参与配套基础设施建设,有助于推进配套基础设施的迅速普及。另一方面,明朗的投资环境,也为企业创造了转型的平台。社会资本与财政资金的共同参与,将有助于推进新能源汽车行业走上快速健康、可持续的良性发展道路。

(重庆市武隆县　杨　敏)

银行便民服务:于细微处见品质

编者按　近期,有读者来信呼吁,银行网点应当提供更多的便民服务。针对这一话题,本报记者约请了业内专家及读者进行互动探讨。一些读者提出,面对互联网金融的冲击,基层银行网点应以更便利、更贴心的服务赢得客户,满足人们的金融服务需求。

上图　四川省达州市农村信用联社把"流动汽车银行"开进偏远乡镇村社,让农民不出村就能享受到方便快捷的金融服务。　陈国岳摄

上图　四川省广汉市农业银行网点,大堂工作人员正在仔细指导客户填单。　蒋　鹏摄

右图　浙江绍兴瑞丰银行推出"等你到八点"的延时服务,为客户办理无法在自助终端完成的业务。　李宝福摄

编辑同志:

日前,笔者去一家银行办理存款业务,在排队等待叫号时突发"内急",向大堂经理求助,得到的答复却是"对不起,我们的卫生间不对外"。笔者去过多家银行网点,还没发现哪家银行能为客户开放卫生间。

银行顾客"如厕"的需求虽是一件小事,但它提醒金融服务业,服务质量还有进一步提升的空间。目前,来银行网点办理业务的以老年人居多,排队时间长,老年人难免"内急"。银行如能主动优化一下"主业"之外的公共便民服务,将能更好地凸显"客户至上"的理念。

随着互联网金融的普及,基层银行网点要想赢得更大发展,就必须要摒弃"管理优先,人性靠后"的习惯,切实提高服务水平,对"民有所需、我有所应"及时跟进。一是切实改善银行服务,从每一个服务细节做起,为满足客户服务需求而不断努力。二是提高业务处理效率,减少顾客等待时间,比如通过开展业务流程综合改造和优化,建立先进、高效的业务流程体系;加大柜面业务分流工作,有效释放柜面服务资源。三是加强服务质量的监测评估,通过建立网点服务质量监测系统、远程监控平台、客户满意度监测评价机制,促进服务质量的全过程监督管理。

银行的便民服务看似不起眼,但正是这些不起眼的小细节决定着人性化服务的品质。而人性化服务是一种极具亲和力和吸引力的双向能动效应,在惠及金融消费者的同时,也必将给金融服务业自身注入强大的可持续发展的动力。

(辽宁省丹东市元宝区　于　柯)

业内观点

银行服务内涵应进一步拓宽

湖南省怀化市银行监管分局　莫开伟　谭健彬

近年来,随着我国经济社会的发展,银行经营效益日益提高,为顾客提供服务的现代化设施也在不断完善。目前,很多营业网点都配备了休息桌椅、饮水机、空调等服务硬件设施,但顾客需要的如厕之便却一直未解决。这表明,银行服务仍存在不细化、不贴心的薄弱环节,不仅给广大顾客带来不便,对银行自身经营也带来了不利影响。

在互联网金融日益普及的环境下,贴心的人性化服务应成为银行在竞争中获胜的重要法宝。为此,银行应进一步拓宽和延伸服务范围和内涵,尽可能满足顾客需求、迎合顾客消费偏好、服务产品与科技信息与时俱进;把便民服务深入到每一个细微环节,用心改善工作态度、改进工作方式、提高工作效率,不断追求完美和卓越,增强对客户的吸引力。落实个性化、人性化服务,主要应从以下几方面着手:

一是银行要树立责任感和紧迫感,把为顾客办理业务提供方便纳入提高服务质量和效率的重要内容。一方面,实现从"以我为中心"向"以顾客为中心"转变,树立"顾客是上帝"的经营理念,一切经营行为都要建立在方便顾客、一切经营利润都要建立在银行与顾客双赢基础之上,彻底扭转追求自身效益最大化而忽视社会效益的做法,使银行成为肩负社会使命和实现自我发展的"双重角色"。另一方面,要继续加大便民设施的投入,在现有营业网点综合服务设施的基础上,进一步为顾客提供眼镜、如厕、WiFi、夜间银行等服务内容,并可在营业大厅义务为中老年顾客讲解有关互联网金融及防金融诈骗知识,帮助中老年顾客掌握手机银行、网上银行、自动柜员机等现代化金融工具的操作方法,提高金融防诈骗能力,以适应银行业务的现代化和科技化。

二是根据现代金融科技发展速度和顾客消费需求变化,针对不同顾客群体消费能力和消费特点,不断进行金融服务产品创新,包括提供投资理财、投资顾问及各类财富增值指引的服务项目,使顾客既能获得银行高质量、高效率的服务,又能实现财富增值,让银行真正成为顾客的"贴心人"和"财富引路人"。

三是科学合理设置银行经营网点。在设置物理网点时,既要考虑经营成本,又要兼顾客户方便,不宜一味追求自身利益,应多承担一点社会责任。银行在设立营业网点时应处理好经营效益和社会效益的关系,根据客户群变化对现有网点布局进行重新调整,适当增减营业网点,分散现有网点顾客数量,提高业务处理效率,减少顾客等待时间,化解经营服务不足的矛盾,全力打造现代精品服务银行。

基层反映

化肥袋装粮危害多

近年来,随着农户耕种使用化肥量的不断攀升,农民手中积存了大量的化肥袋。许多农民把编织袋简单水洗、晾晒后,就拿来存放粮食。轻巧结实的化肥编织袋确实为农民储存农产品带来了便利,但其中存在的隐患也不可忽视。

据了解,目前化肥编织袋大多是用聚乙烯制造而成的,含有铝及其他对人体有害的物质。特别是化肥袋内残存的硫酸铵、尿素等胺类化肥,在细菌的作用下会转化为亚硝酸胺,经常食用含有亚硝酸胺等有害物质的粮食,有可能导致多种慢性疾病。同时,由于缺少防潮防霉措施,粮食极易受潮发霉。这些都会对人们的身体健康造成危害。

化肥袋子装粮食,事小危害却大。对此,笔者建议,政府相关部门应加大科普宣传,让农民了解化肥袋子装粮的危害性,同时也要组织生产专门用于装粮的袋子投放市场,把安全的粮食袋子送到农民手中,改变他们的不良习惯。从事生产化肥编织袋的企业,要建立起化肥袋的回收机制,及时回收农民使用过的化肥袋,让这些弃之可惜、盛粮有害的袋子变废为宝,实现循环利用。

(河北省阳原县　刘如福)

公共设施需共同维护

公共设施是城市提供公共服务的基础。这些设施能否正常发挥作用,直接关系到城市为市民提供公共服务的能力。但在日常生活中,人行步道地砖松动、路灯被毁、公交候车亭座椅"搬家"等公共设施被损毁的现象时有发生,不仅给市民生活带来了不便,也有损城市文明形象。

笔者认为,要维护好城市的公共设施,首先需要政府部门建立完善的管护制度,对市政设施进行日常巡视管理,及时发现问题、及时处理维修。同时,还应建立严格的惩处制度,对于人为损坏市政设施的,要依法追究赔偿责任。偷盗、破坏市政设施,损害公共利益、危害公共安全的,由公安机关依法处理;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

城市公共设施的管理和维护,不仅需要各相关部门的努力,更需广大市民共同参与爱护。作为一名市民,我们在享受着城市公共设施带来的便利的同时,也应努力维护好公共设施。少数市民认为,公共设施是政府管理的,损坏与自己关系不大;也有一些市民认为,自己不会去破坏,但别人破坏自己管不了,这是管理部门的工作职责。这都从一个侧面反映出,市民爱护公共设施的意识亟待提高。因此,要维护好城市公共设施,还需市民提高自身素质,有关方面也要引导市民自觉爱护公共财物。

(浙江省开化县　叶金福)

培训乱象亟待整治

近年来,有个别单位和部门利用培训之机收取高额费用,借机牟利敛财;有的借培训之机,组织参训人员观光旅游和从事高消费娱乐活动;有的利用公款大吃大喝,铺张浪费。凡此种种,让本来健康有益的培训活动变味走样,成了滋生腐败的温床。

治理培训乱象是个系统工程,必须多措并举、多管齐下。一是要加强对培训中心的管理约束,严格把关,对促进工作和推动事业发展确有必要的,不仅要办,而且必须办好、办实。对那些可办可不办,下发文件资料就能解决问题的培训活动,要坚决予以取消。二是建立举办培训活动报备、审批机制。对培训活动主办单位的资格、资质,以及举办培训活动的必要性、目的性进行审核认定,经审查批准后,方可举办。三是各相关职能部门要充分发挥职能作用,联手监督把关。物价部门要严查违规乱收费;审计部门要对培训收费的用途、开支去向等进行审计;财政部门要对培训收费是否执行"收支两条线"进行审查;各级纪检监察机关要对培训活动进行跟踪监督,对借机组织游山玩水、高消费娱乐、铺张浪费等问题坚决予以查处。四是建立社会监督举报网络,各级监督审查机关要及时调查核实,严肃追究责任。

(安徽省天长市纪委　宣金祥)

记者调查

银行服务如何更为便民?

本报记者　欧阳梦云　实习生　刘书琴

针对读者提出的银行如厕难问题,记者在北京各大银行进行了实地探访。实际上,银行如厕难的背后是排队难。面对互联网金融的冲击,银行网点服务该如何转型?顾客对银行服务有哪些需求?为此,记者采访了相关人士。

银行如厕难是小概率事件

"请问银行有厕所吗?""没有,外面写字楼里有。"近日记者走访了北京多家银行,上述对话在多家银行近乎一致。

那么,外资银行是否配有公共卫生间?记者来到位于北京中关村的新东方大厦,因留学需求大,附近聚集了很多外资银行,如渣打银行、花旗银行、汇丰银行、澳新银行、南洋商业银行等。他们面对记者的提问,均称银行内没有厕所。不过,这些银行都设在大厦楼内,热情的保安会指引如何去大厦的厕所,对顾客来说,如厕不是问题。

在北京陶然亭公园附近的中国工商银行,一位理财经理告诉记者:"随着网上银行、手机银行和ATM自动柜员机的分流,来柜台办理业务量减少,银行排队时间缩短,一般等候不超过30分钟,如厕问题是极偶然情况。"

"银行客户需要如厕是小概率事件,为此进行大规模系统性改造装公厕,我认为没有必要。"长期从事银行服务业咨询的北京赛诺经典咨询有限公司总裁曹文对记者表示。银行大多分布在繁华地区,附近有酒店、商场及公共厕所。银行应增加标示服务,设置指示牌,或者通过画地图把附近的厕所标示出来,告知客户。

减轻排队压力是关键

当排队现象不再严重时,客户对厕所的需求也相应减弱了。银行需要做的是尽可能提高效率,减轻客户的排队压力。比如,银行可通过增加营业窗口、增加自助设备来缩短排队时间;增强咨询人员的业务能力,持续提高柜台服务业务熟练度,以提高业务办理速度;动态调整服务窗口数量,为客户提供更加贴心的服务。

据了解,银行服务的硬件标准有200多条,规定和要求分类很细。记者在采访中了解到,相当多的顾客对银行提供的阅读刊物、文具、饮水设备、休息座椅、老花镜等便民设施表示满意。不过,尽管如此,他们还是对银行服务提出了其他期望和建议:

"希望银行有WiFi,不会操作手机银行和网上银行的,在银行得到现场指导,关键是不用排队。"一位中年顾客说。

一位排队的顾客对VIP客户插队损害普通客户权益表示不满:"银行应该设立专门的VIP服务窗口,而不是让VIP客户与我们普通客户抢窗口。"

"希望部分银行能提供延时服务,让我们当天的营业额能及时存进去。"天意批发市场的一位商户说。

如此来看,面对客户的这些实际需求,银行服务还应在提供更具特色、更有针对性、更便捷的服务上下功夫。

银行网点服务面临转型

随着互联网金融的崛起,银行网点服务面临更大的挑战和转型压力。"应该积极引导银行转型,改进客户的选择渠道,既增强客户获取、购买金融服务的便利性,又让客户在购买过程中产生情感的愉悦。"曹文表示。

曹文认为,为适应客户的需求变化,未来银行网点的服务功能也应随之转型。一是特色化,开办根据客户群的需求来量身定做的植入式银行。如开在汽车销售城里的汽车银行,开在商户集中的批发市场的延时服务银行,或者为专业客户服务的特色银行、社区银行、流动银行等。二是智能化,24小时为客户提供远程人工智能服务,全部业务实现人机互动。三是体验式,帮助客户体验线上线下金融服务。工作人员不直接参与交易,交易在机器上实现,使线上线下服务一体化,更好地对接互联网金融服务。

话题预告

关注抗震建筑

本版编辑　魏倩玮　漫画　许　滔
文字整理　欧阳梦云
电话:010-58392644　邮箱:dzzs@ced.com.cn