

环境优、秩序佳、评价好 优质金融服务 擦亮文明窗口

本报记者 王莹 文/图

金融行业联系着千家万户，与百姓生活息息相关，近日来，记者走访了市区多个金融网点，看看这些作为展示城市文明服务形象的重要窗口，做得如何。

镜头一：万昌路 广发银行

9月17日，记者走进位于万昌路数码城一楼的广发银行。你好，请问你要办理什么业务？走进银行大厅，一位身着工作服的工作人员马上迎了上来，微笑询问。记者拿出一张银行卡，咨询如何找回密码。工作人员领着记者走到一台自助服务设备前，确认身份、核对信息、重置密码，短短几分钟就完成了密码重置。不用取号，不用等待，全程机器操作，工作人员一对一细心引导，一个微笑，贯穿服务始终。

环顾营业大厅，醒目之处皆贴有禁止吸烟标识、社会主义核心价值观展示牌等，取号区、自助服务区、填单区、等待区等也井然有序、整洁干净。ATM加装了安全舱，客户进入舱门后，感应门锁自动锁上。大厅一角，还配备了饮水机、茶水、雨伞等一系列便民服务设施。每有顾客步入，工作人员热情相

迎，细致服务。

和广发银行一样，市区大多数金融网点环境洁净，设备齐全，工作人员办理业务起身相迎、热情询问、熟练操作，获得了很多群众的认同。现在来银行办事，体验真的比以前好太多了，一进去就有工作人员端茶递水。正在邮政储蓄银行咨询理财业务的林大爷告诉记者，自己耳朵不太好使，工作人员很耐心，有问必答，认真帮他比较理财产品，服务很是暖心。

镜头二：万寿路 某银行门口停车场

虽然金融网点营业服务广受好评，可记者在走访中还是发现一些不文明现象，如大多银行张贴的宣传海报上，商业广告数量居多，公益广告面积占比少于50%；在休息时间及周末，银行网点开放窗口较少，等候时间相对较长。此外，停车难是群众反映最大的问题。

9月19日下午，记者就在万寿路某银行门口遇到了一件尴尬的事：银行门口的停车场内，停满了车，只留一个狭窄的通道，根本无法交会车，偌大的停车场没有进出口指示牌，也没有人员管理，当记者准备离开时，发现前后两个出口皆被堵。据银行保安人员介绍，这里以前是公共收费停车场，并非银行专用，近段时间变成免费停车场后，几乎天天满位，进出口发生堵车也是常有的事。

记者在一侧进出口看到，由于没有空间交会车，两辆车相向而行，出入口被堵；而停车场另一侧，两位司机为争一个停车位互不相让，其中一位司机因没抢到车位，赌气把车停在了出入口，多人劝阻无果，令人十分无奈。

不仅这里，连日来，记者在走访中发现了很多停车场里都有类似不文明停车的现象，有绿化带上随处乱停的，有一车占两位的，有停在消防通道上的，还有非机动车随意停放及霸占机动车位的。而出现这些状况，主要是因为没有专门的管理员。

镜头三：大溪镇兴潘西路 民泰商业银行

9月24日，记者走进位于大溪镇兴潘西路的民泰商业银行，正好目睹了这样一幕：一名男子在大厅吵嚷，怒说银行工作人员效率低，态度不好。几位银行工作人员上前规劝，一一被骂。

经目击群众描述，周一人多，该男子取的号比较靠后，想要插队，遭到了工作人员的拒绝。插队不成，男子发起脾气，并打电话投诉工作人员不讲人情，态度恶劣，大概是投诉无果，就在大厅闹了起来。

大家都有事，就他一个人的事着急吗？这种人最没素质了。就是不应该让他插队，不然要叫号系统干嘛？在场群众纷纷议论，认同银行的做法。后来，男子见得不到声援，骂骂咧咧地离开了。

对此，工作人员也表示无奈，银行是一个服务行业，难免会遇到一些态度恶劣甚至胡搅蛮缠的客户，确实比较头疼，我们能做的也只有尽量耐心解释。

市民声音

李阿姨：现在银行工作人员态度都挺好的，那些小姑娘对我们老人家也比较耐心，不明白的就会慢慢说给我听。逢年过节有什么礼品，都会打电话过来，说给我留一份，去年过年还专程送到了家里，太贴心了。

杨女士：我是个出纳，经常往银行跑。银行现在不但服务质量提高了，而且效率也高了。很多业务都可以在机器上办理，不像以前，取号、填单、等号，一去就得一天半天的，现在可以网上办理，需要去现场的还可以网上预约，节省了不少时间。

赵先生：几家银行都在大厅内设立了茶水区，有热水、凉水，还提供菊花茶、红茶、绿茶等，想百姓所想，我觉得这个服务非常周到。

李先生：银行环境确实挺好的，宽敞明亮，干净舒服，连个抽烟的人都没有。不过，常常接到银行询问要不要贷款的电话，就有点莫名其妙了。



广发银行大厅整洁。



邮政储蓄银行便民区茶水一应俱全。



停车场出入口被堵。



车辆停在了消防通道上。

丧事简办倡文明 家属办丧 零次跑



本报讯（记者陈远笛 通讯员江连秋）鼓乐队乐手不超13人，花圈不超6个，酒水不超10桌，每桌在1000元以下。日前，家住箬横镇箬横街的陈先生祖母过世，代办员林良明第一时间上门告知其文明治丧相关事宜，请家属签订文明治丧协议，帮助丧户到镇便民服务中心民政和派出所窗口办理相关手续，实现家属“零次跑”。

从今年上半年开始，箬横镇全面推行亲人身后事“零次跑”，获得了群众的广泛好评。由网格员、代办员全程代跑，为办丧户提供了极大便利。同时，网格员、代办员也将对丧葬过程进行全程跟踪监督管理，督促丧户严格遵守有关规定，及时劝阻有些可能出现的违规行为。

为实现整治结果长效化，9月初，箬横镇制定了《丧葬户》一表全程监管责任清单，镇村两级干部、党代表、人大代表、政协委员等带头签订婚丧事简办的协议书。如今，丧事简办在箬横镇得到了广泛推广，移风易俗、丧事简办、厚养薄葬的文明

新风逐渐深入人心。看着家乡变化如此巨大，彭林村的村民陈顺法欣慰地说：现在各级政府都在推行婚丧事简办，文明又节俭，是一件实实在在的好事。

此外，早在2010年，箬横镇就出台了《关于开展丧葬礼俗专项整治行动的通知》《箬横镇党员干部违反殡葬管理有关规定问责办法》等文件。期间，东浦村全村村民发起文明丧葬倡议，倡导尊老敬老、厚养薄葬、丧事简办的新风尚，并把厚养薄葬写入村规民约。同年3月26日，箬横镇又在东浦村召开文明丧葬倡议大会，在全镇形成了声势，遏制了丧事大操大办的现象。

山路十八弯 通向最 边疆



10月7日，无人机镜头下，从大溪通向温岭版图上最西边的平山村的村道九曲十八弯，像一条丝带撒在太湖山腰。

近几年，我市积极探索农村公路“建管养运一体化”新机制，首创“农村公路”信息化管理平台，大力开展美丽公路提升工程，着力把农村公路建设成为全面小康的经济线、安全放心的生命线、美丽和谐文明线。不久前，我市被评为省级“四好农村路”示范市。本报记者刘振清摄

爱心企业捐赠1000台直饮净水器

本报讯（记者朱丹君）这水喝着有股甜味，好喝。在滨海镇镇中村老人协会，村民张老伯喝了净化过的水，脸上堆满了笑，现在每天都能喝上免费的健康水，生活真是越来越有滋味了。

记者从市慈善总会了解到，在我国第四个“中华慈善日”当天，深圳市卫泉科技有限公司捐赠了卫泉牌WQ-380型超滤直饮水机1000台，总价值260万元，用于免费资助我市各个学校及各村（社区）的老人协会、文化礼堂、居家养老服务中心。

饮水安全关乎村民身体健康。镇中村党支部书记朱云富告诉记者，市慈善总会将这个公益惠民项目向基层倾斜，可以大大提高村民的生活质量，考虑到后期滤芯比较麻烦，我们又花几百元安装了一个中央净水保护器，以后就可以长久喝到干净的饮用水了。

深圳市卫泉科技有限公司是一家集研发、生产、销售于一体，专业从事水净化处理设备的高科技企业。让更多的人喝上健康安全的饮用水，这是我们企业做这个公益项目的初衷，也是进行品牌推广的一次尝试。该公司浙江地区净水器捐赠总负责人赵漫丽告诉记者。

记者了解到，本次捐赠的净水器采用反渗透技术，经过技术人员的水质检测，净化后的水可供村民直接饮用。捐赠的产品机型拥有广东省疾病预防控制中心出具的检测报告。

市慈善总会负责人表示，群众如有需要，可由各村（社区）统计名单集中报至各慈善分会，再由捐赠企业统一安装，设备免费赠送，但需承担每台268元的安装服务费。该项目计划于12月底全部安装完毕。

情暖北港岛，关爱空巢老人

本报讯（记者郑灵芝 通讯员江文辉）北港岛是远离陆地的小岛，也是松门义工队飘洋过海关爱空巢留守孤寡老人便民活动的小岛。4年来，松门义工队始终坚持定期去探望他们，把每一位老人当成自己的亲人。10月8日，松门义工队18名义工再次前往北港岛送温暖。

来了，来了！8时左右，岸上的老人们看到轮渡船停靠在了北港岛码头边，纷纷招手。北港村由上岙、中岙、下岙3个自然村组成，岛上的村道连起来全长3.5公里。为方便给老人理发、量血压，义工队兵分两路，一路在村部设点，一路翻山越岭来到上岙村的庙里为老人服务。对于行动不便的老人，义工们也会走进老人的家里，为他们提供上门服务。

当天上午，义工们还走访了村里的困难群众、老党员和高龄老

人，为他们送去大米、食用油和拐杖等物资。今年93岁的江玉英是一位空巢老人。每次去北港岛，义工们都会陪她聊天，给她带去关爱和温暖。这次也不例外，义工们还没迈进大门，江阿婆通过脚步声就听出义工们来看她了。你们又来看我了，真是比亲人还亲。阿婆拉着义工的手，一个劲道谢。

自2015年与北港村结对以来，松门义工队信守承诺，每两个月上一次岛，共为老人提供理发、量血压等“微爱”服务30多次，服务群众2000多人次，深得当地群众好评。希望通过这样的志愿活动，为老人们带去心灵的慰藉。松门义工服务队队长何荣富说，因交通等原因，现在岛上老人越来越少，他们会把这项爱心活动长期开展下去，同时希望更多的人加入公益群体，为岛上的老人提供力所能及的帮助。