

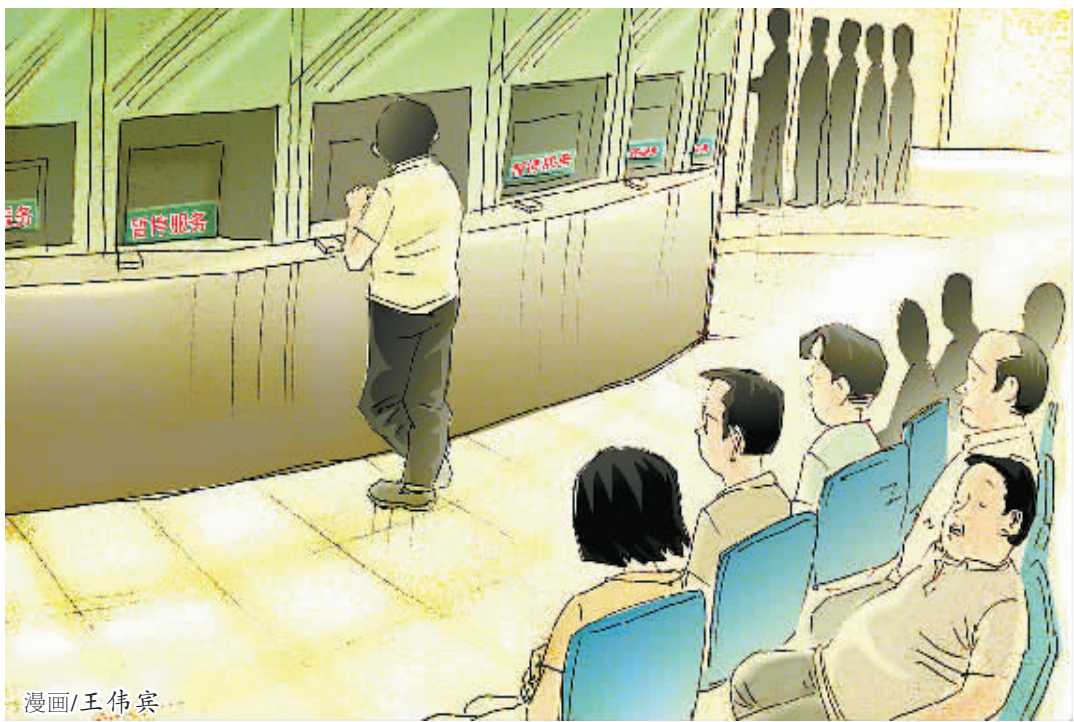
“记者体验银行服务”系列报道之一

银行“排队长龙”，还是那么长

□本报记者 芦瑞

虽然全球金融业受到美欧债务危机冲击，但上半年国内上市银行表现抢眼。近期公布的统计数据显示，12家上市银行上半年盈利增速为34.2%，盈利4207亿元。根据已披露的信息，银行收费收入增速普遍在40%以上，有的甚至超过90%。

一边是上市银行利润大幅增长，一边是公众对银行服务的质疑声仍然不断。其中的一种声音引起了记者关注，“在银行收费不断提升的同时，银行业也应当提升其服务质量，起码别再把顾客办理业务时排长队。”



漫画/王伟宾

记者体验：排队现象依然存在

“十一”前后，记者连续多日走访郑州市的工商、农业、中国、建设、交通、中信、浦发、兴业、光大等9家银行的20多个营业网点，发现在“银行多过米铺”的今天，排队现象依然存在。

中国银行花园路某营业厅，一位顾客在等了30分钟，依然没能等到叫号办理业务后，一气之下把手上的号码条揉成一团摔在地上，径直离开了营业厅。

工商银行农业路某网点，大厅里三个办理业务窗口，市民王女士取号时发现只有两个人排在前面，本以为不用久等，没想到一个窗口的工作人员随即挂出“暂停服务”的牌子，几分钟后，另一个窗口

的工作人员也离开了座位。轮到王女士办理业务时，她已经等了20多分钟。

在21世纪社区、陈寨花卉市场等人流量密集区域的几家银行，不仅银行大厅内办理业务排队，有时自助设备前也会排起长龙。

记者在体验时随机采访了多位顾客，大部分受访者反映在银行排队一般在10分钟到半小时之间，超过1/3的受访者则经常经历半小时以上的排队等候。问等待时间最大的容忍限度是多少？多数受访者表示“应该在10分钟以内”。问及最常遭遇排队的银行，答案集中在工商、交通、建设、中国、农业五大银行。

市民反映：一些现象让人不解

排长队过程中遭遇的一些问题，不少市民难以理解。

问题一：窗口为何不全开放？
很多人都会遇到这样的情况：营业厅里很多窗口设施齐备却空着不开放，客户不得不挤在仅有的1个或几个窗口前排队等候。

问题二：办业务为何那么“慢”？
有些业务办起来十分繁琐，出示证件、填多张表格、等待网络验证……没半个小时下不来，一个人办，后面一堆人在等。大家不解，不能简化程序，提高效率吗？

问题三：为何有人能“加塞儿”？
市民陈先生反映，在一家银行排队办业务时，看到银行员工领着一位办理财的顾客直接插队到最前面办了业务。难道理财业务比存取款有优先权吗？

问题四：为何“厚待”对公业务、VIP业务，“轻视”普通个人业务？
当个人业务窗口排起“长龙”时，对公窗口、VIP窗口往往“悠闲”地空着。不少市民质疑，银行为何“厚此薄彼”？

看似简单的排队现象，背后成因却是复杂的。问题究竟出在哪？面对排队现象，各家银行会做何解释、有何对策？③9

从幼儿园到大学 郑州二七区全覆盖资助贫困生

本报讯（记者 屈芳 实习生 中婧）郑州市二七区经济困难家庭不用为子女的人园（托）费发愁了。10月8日，记者从二七区学生资助管理中心了解到，该中心将对辖区内的孤儿、残疾儿童及低保家庭儿童，给予每人每学年1000元的学前教育资助，这一举措在全省尚属首家。二七区也因此建立了从幼儿园到大学经济困难学生的资助体系，成为我省唯一实现全覆盖的县区。

据了解，凡具有二七区常住户口的3-6周岁儿童，只要持有低保证、低收入证家庭的子女，烈士子女、残疾人子女和残疾儿童，父母双亡的孤儿，以及因父母双方或单方常年生病基本丧失劳动能力、丧父或丧母、天灾人祸等其他原因造成家庭经济困难的儿童，都可无偿享受学前教育资助。

2008年，郑州市二七区成立了学生资助管理中心，每年拨付专项资金200万元，无偿资助孤儿学生、残疾学生及家庭经济困难学生。截至目前，全区共投入资金572.25万元，资助各类学生达5186人次。③5

河大民生学院新校区喜迎新生

本报讯（记者 董浩峰 通讯员 刘奇宇）10月8日下午5点30分，伴随着夜幕降临，河大民生学院新校区各个学生宿舍窗户外透出柔和的灯光。当天有近3000名新生在新校区迎来自己崭新的大学生活。

“2011级新生成为入住学院新校区的首批学生和民生学院新时期发展关键时刻的见证人。”民生学院负责人说。

记者现场看到，由300多名老生组成的志愿者坚守在各个接待点热情地为新生提供各种信息咨询和帮助，而负责学生管理的辅导员则入住学生公寓，和学生一起同吃同住。

河大民生学院新校区占地500亩，计划用2至3年时间建成拥有在校生1.5万人的多功能生态化、园林化、数字化现代校园。民生学院新校区自今年3月开工以来，一期工程8个项目同时建设，经过学院领导建设和建设单位团结奋战，如期完成6座学生公寓、1.5公里校园道路、5万平方米校园广场及绿化，基本满足今年新生的生活需要。民生学院的高起点规划、高标准设计、高水平建设、高效率管理的建设理念，创造了我省高校校区建设的一个奇迹。③7

“十一”黄金周 我省刷卡消费超113亿元

本报讯（记者 芦瑞 通讯员 许娟）10月8日，银联河南分公司的统计信息显示，“十一”黄金周，我省银行卡跨行交易金额呈井喷式增长，河南人POS刷卡消费金额超过113亿元。

据悉，“十一”期间，全省跨行交易金额超过126亿元，较去年同期增长了93.53%，远远高于全国境内银行卡跨行交易金额同比增长31.7%的平均水平。跨行交易主要包括POS刷卡消费、ATM跨行取款等，其中，POS刷卡消费金额超过113亿元，较去年同期增长了97.9%；ATM跨行取款交易金额12.9亿元，较去年同期增长了62.2%。

统计显示，省会郑州消费市场需求更加旺盛，“黄金周”期间，全市POS刷卡消费交易金额达71亿元，占比接近63%。从消费类别看，黄金珠宝、百货超市、家电专卖等行业非常火爆，尤其是黄金珠宝，刷卡消费额同比增长了725%。

从持卡人偏好来看，在餐饮娱乐、航空售票、旅游景区等领域，70%以上的持卡人选择使用信用卡支付。在汽车销售领域，超过半数的持卡人刷信用卡购车。③5

窗口“神兵”——温县电力退伍军人服务队速写

□新华社记者 闻有成

温县的秋夜，万籁俱寂。突然，一阵急促的电话铃声响起，队长韩举红和队员侯之源，跨上插着“电力退伍军人服务队”红旗的摩托车，赶往县城民主路西二排二号的褚成富家中排查停电故障。

5分钟后——10月7日零时6分，服务队进入褚成富的家中，打着手电沿开关线细致检查线路，最后发现表箱内的闸刀损坏。一个人扶梯仰首，一个人在梯子上更换闸刀，灯泡重新送来了光明。

6年来，服务队的足迹遍布温县城乡的大街小巷，入户服务27635次，8小时以外累计工作9126小时，总行程达15300余公里。

“神兵”送来的不仅是电

2005年春，服务队队长韩举红在温泉镇张疙瘩村下乡服务中得知老人家里的灯早就坏了没有修，于是主动上门在院子里布线安灯，还包揽了老人的电费费和柴米油盐等，老人的生活被打理得井井有条。

今年6月，老人身体不舒服，韩举红当即找来三轮车骑车带老人看病住院。老人腹中7公斤的肿瘤被切除后，韩举红和妻子轮流看护。

近年来，无论在公司组织开展的服务三农、帮助孤寡老人春灌、秋灌活动，还是各项临时工作、棘手任务，服务队总是冲锋在前，赢得了群众“远亲不如近邻，近邻不如服务队”的由衷赞叹。

窗口“神兵”是怎样炼成的

温县供电公司董事长、总经理高庆祥介绍说：“公司有189名复员退伍军人，都有一种特有的‘特别能吃苦、特别能战斗’的精神。2005年，我们优选出8名思想品质好、业务技术精的退伍军人组成电力服务队，放在这个联系民生最紧密、服务群众最直接的窗口，发挥他们在为民服务中的先锋队作用。”

这支由退伍军人组成的电力服务队身着统一红色工装，统一车辆，每天巡回城区义务为电力客户提供服务。服务队要求队员在接到报修电话后，10分钟内必须赶到报修地点，以军人在军中的作风，保质保量地完成每一项任务。

在温县多日，记者找到了“神兵”是如何炼成的答案。这就是，电力退伍军人服务队们都喜欢说的一句话：“人民群众是幸福的，我们就是最快乐的！”

6年来，他们先后获得了河南省标兵班组、河南省五一劳动奖状、全国工人先锋号等荣誉称号。（据新华社郑州10月7日电）

走基层 转作风 改文风

■后续报道

重获“心”生 4岁登封女孩小慧回家啦

本报讯（记者李凤虎 实习生李慧）10月8日上午，备受社会各界关注，患“心病”的4岁登封女孩小慧，经过17天的医治，病愈康复回到家中，受到百余名热心的登封市民和网友的迎接（下图）。

9月19日和21日，本报连续报道了登封4岁女孩小慧患先天性心脏病，因家贫无钱医治的情况下，在社会各界引起强烈反响，不少爱心人士纷纷以各种方式表达对小慧的关心。

看到本报报道后，郑州市第七人民医院决定为小慧免费治病。该院对小慧进行了身体各方面的检查，诊断为部分性肺静脉异位引流、房间隔缺损及继发引起的肺动脉高压。该院当即组织心外科、麻醉科、放射科、功能科、重症监护等多科专家进行论证，并制订了缜密的手术方案。

9月26日上午，在郑州市第七人民医院手术室，小慧成功进行了手术。经过短暂时间疗养，目前她的心脏已与正常孩子一样。

郑州市第七人民医院副院长魏艳动情地说：“小慧是不幸的，同时也是幸运的。世间自有真情在，请伸出我们爱的手，让世界永远充满爱。”③9



张朝晖 摄



10月8日，工作人员在为锦鲤鱼投料。利用镇平县起河岸边河滩地，南阳市长江渔人实业有限公司投资7000多万元建成高标准观赏鱼养殖池800余亩，并采用日本技术建成锦鲤鱼孵化场，成功孵化出幼苗1亿多尾。目前，镇平已成为我省最大的锦鲤生产基地。③3
本报记者 王天定 摄

郑州前三季度职业供求分析报告显示 35岁到45岁年龄段最好找工作

本报讯（记者李红 通讯员祝恒）眼下，哪类人才最吃香？10月8日，从郑州市人力资源市场发布的前三季度职业供求分析报告来看，与去年求职者受青睐不同，如今，35岁到45岁求职者最好找工作，但出现了年龄供求不对称性失业的新现象。

35-45岁人群最好找工作

从今年1-9月份的职业供求年龄情况看，在16-25岁年龄段，单位用人需求占总需求的1.62%，求职者占总需求人数的54.88%；在35-45岁年龄段，单位用人需求占总需求的44.11%，求职者占总需求人数的7.94%，市场需求与劳动力供给严重不匹配。

郑州市人力资源市场有关负责人分析，一般来说，用人单位对招聘对象要求有工作经验及较好的管理或技能水平，而年轻劳动者人数众多且缺乏工作经验，年龄较大有一定工作经验的劳动者就业相对稳定，调换工作较新成长劳动力相对较少，从而出现年龄供求不对称的失业现象。

推销员最紧缺

从企业用人需求的情况看，推销员、电子元件制造装配工、简单体力劳动工三者合计占总需求的62.22%，其中推销员排在第一，需求量最大。

最新统计显示，简单体力劳动工、电子元件制造装配工、推销员、行政业务办公人员、包装工、营业员、销售和营销经理、会计人员、保管员、其他行政办公人员等十大职业受到求职者追捧，成为热门。而对收购员、浴池服务员、供水供应工、刨插工、制齿工、织造人员、西式烹调师、纺纱人员、旅店服务员、审计人员等十个职业，求职者择业意向很少，为冷门职业。③5

《亲历“三秋”》系列之④

玉米秆的出路在哪里？

□本报记者 马禄祜 本报通讯员 牛明远

时下正是玉米的收获期，大量的玉米秆又成了让人头疼的问题。玉米秆的出路到底在哪里？

9月27日上午，舞钢市三合牧业有限公司正在收购鲜玉米秆，8分钱一公斤。

公司负责人郭彦坤说：“鲜玉米秆青贮化后就变成了奶牛优质饲料。我们公司就有6座玉米饲料池，可青贮鲜玉米秆100万公斤，相当于消化掉2000亩土地的玉米秆。”

因为奶牛场收购鲜玉米秆，舞钢市所在的平顶山市一带出现了“捡玉米秆”的人。他们免费帮一些农户收割玉米秆，再把玉米秆卖到奶牛场，从中收益。

据说，两个人一天“捡”300元不成问题。

9月29日上午，舞钢市枣林镇赵庄村500亩玉米地里，农机大户郭凯正开着一台大功率拖拉机，进行玉米秆粉碎深埋作业，深度可达30厘米。

郭凯告诉记者：“一亩秸秆还田，相当于这块地增施了4000公斤土杂肥，单这就可平均增产60公斤。一亩玉米秆还田，成本才30多块，比买来土肥再雇人施肥划算得多。”

据了解，在舞钢市，还有利用玉米秆培育木耳、蘑菇、银耳等食用菌的；“过腹还田”，即把秸秆做饲料喂牲畜，牲畜粪便经沼气池处理后还田的；直接用玉米秆作沼气原料的。

但也有不少农民把玉米秆直接废弃在田野里，这也是焚烧玉米秆现象屡禁不止的原因之一。

舞钢市一位农技干部坦诚地告诉记者，其实不少农民都知道秸秆还田的好处，但因为他们的地块小，只能靠小型农机粉碎秸秆，而小型农机功率小，秸秆埋不深，种小麦时，常常会被耩耩带出来，拥在一起，严重影响播种效果。要解决这个问题，只有通过土地流转、农田托管等方式，适度集中土地，让大型机械进场实施粉碎深埋秸秆作业，才是实现秸秆还田的有效手段。

以舞钢市为例，目前，该市土地流转面积已达11万多亩，占全市耕地总面积三分之一强。每年夏秋农作物收获季节，该市的土地流转大户都会主动进行秸秆还田，农作物产量因此一项就能增加10%~20%。

“玉米秆的出路很多，根本的是要有组织引导。”不少群众这样认为。③9

濮阳县国有建设用地使用权拍卖公告

豫恒拍字[2011]第32期

经濮阳县人民政府批准，受濮阳县国土资源局委托，我公司定于2011年11月2日上午10时，在濮阳县综合办公楼二楼培训中心公开拍卖濮阳县2011-13、2011-14、2011-15三宗地块国有建设用地使用权。

出让面积及缴纳竞买保证金分别为：

2011-13号宗地位于富民路中段南侧吉村路南段西侧，面积：43592.30平方米，竞买保证金2000万元；

2011-14号宗地位于富民路中段南侧长庆路南段西侧，面积：65410.50平方米，竞买保证金3000万元；

2011-15号宗地位于长庆路南段西侧纬三路西侧南侧，面积：35655平方米，竞买保证金1000万元。

规划指标要求：

1.商住：容积率3.3-3.6；建筑密度：≤28%；绿地率：≥35%；出让年限：50年。

2.住宅：容积率3.2-3.5；建筑密度：≤20%；绿地率：≥35%；出让年限：70年。

土地用途均为商住、住宅。

三宗地块均位于濮阳县城东部，濮州市主干道长庆路、县富民路交汇处西南角黄金地段，交通便利，设施齐全，与县青少年活动中心、文化体育广场、县医院、县一中、县三中等等近在咫尺；紧邻铁路路、红旗路等县城东、西主干道，与106国道、京开大道相互贯通，连为一体。

中华人民共和国境内的法人、自然人和其他组织均可申请参加竞买。申请人应按规定缴纳竞买保证金后，于2011年11月17日17时前到我公司办理竞买手续，领取我公司制作的拍卖文件。

濮阳县国土资源局电话：0393-5351883
恒丰拍卖公司电话：6661298 13703830693
展示地点：标的物所在地 展示日期：自发布公告之日起
公司地址：濮阳市中原路友谊宾馆一楼 工商局监督电话：4422948
河南恒丰拍卖有限公司（中国拍卖行业A级企业）
2011年9月30日

国有建设用地使用权

豫恒拍字[2011]第29期

经河南省南乐县人民政府批准，受南乐县国土资源局委托，我公司定于2011年10月18日上午8时，在濮阳友谊宾馆二楼会议室，公开拍卖宗地编号为乐地2011-55国有建设用地使用权，该地块位于南乐县106国道西、东至腾飞开发、规划路东侧，出让面积30122.24平方米（不含代征路、净地出让）。竞买保证金为1000万元，土地用途为住宅用地，出让年限70年，容积率2.5，建筑密度20%~30%，绿地率≥30%。

公民、法人、自然人和其他组织均可申请参加竞买，但欠缴土地出让金的单位或个人及法律、法规和文件另有规定的除外。

本次拍卖会的详细资料和要求，详见拍卖文件。报名截止日期2011年10月16日16时。到指定银行缴纳竞买保证金并领取拍卖文件，办理报名手续，确认竞买人资格。

套型建设按照国家有关政策要求和城市规划执行。

标的展示时间：公告发布之日起 展示地点：标的坐落地
地址：濮阳市中原路友谊宾馆一楼
联系电话：13703830693 0393-6661298 6222423 工商监督电话：0393-4422948
河南恒丰拍卖有限公司 2011年9月27日

拍卖信息

受有关单位委托，我公司将于2011年10月26日10时，在安阳市人民大道37号盐业局六楼会议室公开拍卖位于安阳市文峰大道与东风路交叉口西北角安阳市惠泽教育发展投资有限责任公司的土地使用权及地上建筑物。详情请咨询。

联系电话：0372-2955777 13523728318

河南中信拍卖有限公司
2011年10月9日