

# 哪里排长队就往哪加人服务,用奖品鼓励市民自助交易 南京各银行要治“排长队”了

快报讯(记者 王海燕)近期银行排长队的报道引起了南京各家银行负责人的高度重视,这两天,工行、农行、招行等纷纷出台措施,以缓解市民排长队问题。

昨天江苏省工行营业部总经理陈平在接受记者采访时表示,针对近期大厅排队现象,工行将对南京地区的23家支行营业部进行升级改造,划出专门的客户等待区域,里面放置报刊、饮水器具等,为客户等待提供良好的环境。“南京工行目前已有78名大堂经理,我们还将充实这个队伍,10人以上的网点都将配备,大型网点的大堂经理要设置2-3人。银行大堂经理可以充分发挥疏导、引导、指导客户的现场服务职能,将部分客户的等候时间转化为提前办理部分业务的时间。”此外,工行还将更新

120台自助设备,增加40台设备。

招商银行南京分行副行长崔国庆也表示,针对排队问题,招行正在想很多办法,缓解这一问题。“首先柜面人员要配足。”据了解,招行在市中心的一些大型网点,比如新街口的网点,中午也开设绝大部分窗口。另外,招行还将增加自助设备,引导客户分流。为了减少客户排队时间,招行首家在大厅内配上网电脑,可让客户直接通过网上银行进行转账、缴费等。此外,对于缴纳水电煤气公用事业费的客户,他们提供发票代寄、直接将发票寄到客户家中,或者直接到大堂经理那里打印发票,无需到柜面排队。

交通银行南京分行昨日也针对排队现象出台了6大举措。首先,整合柜面资源,在业务量高峰时(如中

午吃饭时间)和业务量高峰工作日(如基金、国债发售时期),交行将对人员进行弹性调配,增派人员支持排队现象严重的网点。在实施对公、个人业务分窗口办理的网点,交行规定,对公窗口柜员在空闲时可办理不涉及现金交易的个人业务(如查询、签约或转账类交易等业务)。在实施VIP客户和普通客户分区服务的网点,当普通客户服务窗口发生严重排队情况时,交行也会灵活调度资源,缓解排队现象。此外,发挥大堂经理职能,引导客户预先填单。同时交行将开展鼓励客户自助交易促销奖励活动,引导客户通过自助设备办理代缴费、小额存取款、信用卡还款等业务。据悉,交行总行相关部门目前正在研究制定柜面签约整合办法,拟将原来共26种签约项目整合到10种左右。

## 央行表示: 银行不应“逼”开账户

新华社北京4月18日电(记者 张旭东)针对当前不少商业银行对小额银行账户收取管理费的做法,中国人民银行副行长苏宁18日表示,商业银行不应有意“逼迫”百姓开设大量小额账户,以达到赚取管理费的目的。

近年来,国内商业银行针对小额(各商业银行设置标准不同,少于300元或600元不等)银行账户收取管理费。一些商业银行动辄和燃气公司、自来水公司等合作,本着拉客户的目的,逼着居民用这些银行主动开设的银行账户来缴费。苏宁对此评价说:“这就是不合理的行为,商业银行其实完全可通过央行小额支付系统进行转移支付,来有效解决老百姓被迫通过不同账户来缴纳各种费用的问题。”

## 《学生细节规范》出来了 好吃的别独吞,抖腿耸肩也得改

小文(化名)是虹苑中学初一的住校男生。“怎么大家都不理我呢?”小文的心里感到很孤独。班主任看出了原因:这孩子与人交往一点亏也不肯吃,自己的东西别人不能碰,有好处都要他先来,这样同学能喜欢他吗?小文的行为正好对应了学校现在正在实施的《学生细节40条》中的“不独占好吃的东西,学会与家人分享”——小文必须得改改了。

现在由于有了这个“细节40条”,小文变化已经很大,在宿舍交上了好朋友,在家也能礼让父母。

### 好吃的东西别独吞

“不独占好吃的东西,学会与家人分享。”这是40条生活细节里的第3条。“这样简单的道理,小孩子都知道孔融让梨,初中生不知道吗?”以前的小文真的做不到。现在父母相信了老师的分析,和老师一起配合帮助孩子解决问题,告诉他与人相处的道理。现在一个多月过去了,小文已经融入到集体中,有了朋友,心情很愉快。再回到宿舍,如果有好吃的,他也一定会和同学分享。父亲开心地说,现在回家,孩子对父母也很礼让。

学校老师说,现在的独生子女在家都是家长惯着,一旦进入新的集体,不管是小到食物还是大到荣誉的争取,在心

态上会有些问题。学校做的就是从生活交往细节中规范,能弥补独生子女的缺陷,让他们适应社会。

### 不抖腿,不耸肩

和老师谈话,眼睛不看老师,往地下去,还有习惯性的抖腿耸肩,这些动作在老师的办公室,常常能看到,几乎成了犯错误小孩的习惯表现。“与别人谈话时,眼睛平视对方,腿不要抖动。这一条针对的就是这些行为”,学校老师说,现在小孩看动画片,看一些恐怖片、动作片,喜欢模仿其中一些动作。还有来自家庭的影响,有的学生家长到校,斜坐着、歪着站,自己没有注意培养正确的姿态,自然影响到了孩子。

“做好了这一条,就是在尊重别人,培养自信”,学校老师表示,学生在与人交流时不看对方,是一种不尊重,这样肯定会让对方感觉不舒服,也有的与老师交流时,不敢看老师的眼睛,缺乏自信。把头抬起来,不仅姿态好,也是自信的表现。

学校德育主任周志健说,这40条的蓝本来自于其它学校的经验介绍,又结合了虹苑中学自己的特点加以修改。因为讲得非常具体,学生知道什么是好的,照着做就行,最近学生们都非常积极地在遵守,学生在校内和家里表现都有很大的变化。快报记者 黄艳



一名孩子正在介绍自己养的花卉。昨天,南京石鼓路小学附属幼儿园举办了一场“我与花卉零距离”的活动。小朋友们将家里的花卉、盆景带到幼儿园,互相交流,从中体验花草带来的乐趣。  
见习记者 唐伟超 摄

## 新街口,一直在向你微笑

2006年,中宣部等8部委联合公布的第6批“百城万店无假货”活动示范街名单上,南京市新街口成为全国第一个获此殊荣的商业街区。新街口商业街区不足1平方公里,“弹丸之地”,这样的商业奇迹是怎么产生的呢?

### 他们一直在向你微笑

昨天,一名大学生在新百“金利来”柜台停下了脚步,他周末要去一家公司应聘,但连挑了3套西装,还是直摇头。

“我给你选一套试试看,好不好?”营业员吴笑微笑着,在征求了大学生的同意之后,给他挑了一套深灰色

条纹西装,同时搭配一件粉红色条纹衬衫,最后拿出了一条同色系方格领带,替他打好了。大学生笑了。

“这就是微笑的力量,商业竞争越来越激烈,营业员服务水平的高低,直接关系到企业的业绩”,吴笑说。

其实,微笑的不只是“金利来”柜台吴笑一个人,在新街口商圈,更有千万名向你微笑的营业员——在知识经济的时代,他们提高自身业务素质,用微笑,让这个商业街区立于竞争不败之地。

### 比一比信誉,赛一赛服务

东方商城,是一家主营高档时尚精品商场,这里

不仅计量器具配备整齐,台账完整,按时送检,每天还有专人负责校对电子秤。涉及小包装的商品,销售前要实行5%-10%的抽查。

2006年2月,国美电器率先在新街口店设立“家电医院”,消费者可以随时把有问题的产品拿来“就诊”。国美承诺手机、数码相机等产品的原有保修期在这“家电医院”里均可延长一年。

而隔街相望的苏宁电器为消费者提供全方位电话服务的客户服务中心,极大地方便了消费者。

五星电器新街口卖场从最小的标签抓起,对所有的商品严格按照明码标价的要求,规范填写,一货一签,所

有销售的商品都拥有“3C认证”,绝不销售二次包装机。

### 1年在此消费194.5亿元

新街口商业街区,这个不足1平方公里的“弹丸之地”,却汇集了1600多户大小商家,日均客流量50万人次,节假日达120多万人次,其中60%的客流来自周边城市;社会消费品零售总额年均增长20%左右,2006年达到194.5亿元,南京市每6元钱的社会商品零售额中就有1元出自这里。

“微笑,诚信,公道,讲信誉”,苏宁电器股份有限公司总裁孙为民认为,这是新街口发展背后的文化驱动力!

快报记者 钟晓敏

## 奇! 鸡毛鸭毛变身化妆品

快报讯(通讯员 秦刚 快报记者 安莹)近日,记者从南大召开的“第二届污染控制与资源化全国学术会议”上了解到,动物羽毛中含有羽毛角蛋白的粗蛋白含量约在80%以上,氨基酸含量在70%以上,羽毛中还含有常量元素、微量元素、维生素以及一些未知生长因子,废弃羽毛经过适当的处理,可以做化妆品等让人们意想不到的东西。

据了解,羽毛蛋白中的角

蛋白是制作化妆品的优质材料,从加工处理后的羽毛角蛋白中可制得棕榈酰缩氨酸,进一步制成皮肤清洁剂、涂擦剂、口红和化妆品的湿润剂。另外,羽毛蛋白在国际上被认为是一种有独特价值的优质蛋白质饲料。目前,人们开始关注采用生物技术来处理羽毛粉,提高羽毛粉的蛋白质品质,从而节省家禽饲料中大豆、鱼粉的用量,促进家禽业的发展。此外,废弃羽毛还可以水解生产液体氨基酸复合肥。

## 怪! 竟与3万“蟑螂”共枕

快报讯(见习记者 陶维洲 记者 常毅 通讯员 马广一 张恺)看到一只蟑螂你也许不会有什么感觉,那如果是3万只蟑螂呢?日前,南京出入境检验检疫局港口办事处的检疫人员就在一艘巴拿马籍货轮的生活区,发现了3万多只蟑螂,更令人惊奇的是,一直生活在船上的船员竟说已经习惯了和蟑螂“同床共枕”。

近日,南京港办检验检疫人员对一艘巴拿马籍货船实施检验检疫,来到该轮船员生活区时,恐怖的画面出现了:船舱里满是蟑螂在爬动,黑压压的一大片。检疫人员立即对该轮实施了药物喷杀,并密闭船舱进行熏蒸。一小时后打开

船舱,所有的人倒吸了一口冷气:“满地尽是蟑螂尸”的场景甚是“壮观”。据统计,共杀灭3万余只蟑螂。当检疫人员问及船员为何不尽早对船上的蟑螂进行处理时,船员的回答更是出人意料:“习惯了,无所谓。”

据了解,蟑螂能携带鼠疫杆菌、痢疾杆菌、大肠杆菌、脊椎灰质炎病毒和黄曲霉毒等40多种病原体,对人类健康危害巨大。检疫人员表示,这批蟑螂如果登陆南京,后果不堪设想。“因此,我们除了要对入境的物品和人员进行检验检疫外,也要对其进行卫生监督,杜绝类似的“洋害虫”登陆中国。”

**英达出国**

首批荣获公安部资质认证

加拿大投资移民:三年以上管理经验,40万加币资产;  
无英语要求,全家绿卡;

澳洲技术移民:理工科、会计、计算机、商科类;

加拿大技术移民:大专以上学历,一年以上工作经验;

咨询电话:025-86816058(多条线) 24小时热线:13809007086 13382098095 地址:南京长江路188号德基大厦16层A座 www.royal-visa.com

# 澳洲商业移民官方讲座

主讲:澳大利亚维多利亚州(墨尔本)政府  
投资移民处处长 **Mr. Jay Haugh**

讲座时间:4月28日(周六)下午2:00

特邀:★澳洲外交贸易部高级官员 Frank ★澳洲太平绅士、持牌移民律师 Sandra

讲座内容:澳洲最新商业移民政策,申请要点;股东、法人、高管、个体经商者均可申请

讲座地点:中山东路319号维景大酒店查理厅(原希尔顿大酒店)

席位有限 敬请预约