

公共服务与盈利可以得兼

■ 陈实

《孟子》在义利之辨中有段精彩的比喻，在鱼和熊掌不可得兼的时候，“舍鱼而取熊掌”。但城市信息服务平台建设并不是这种情况，它在提供公共服务的同时，也可以通过小卖部和广告适当进行商业运营，两者之间并不是非此即彼的关系。如果关系处理好了，后者对前者还能起到促进作用、反哺作用。

在信息服务平台建设中，海口采取了市场化运作模式。这一模式的好处在于，能够减少公共投入，降低财政负担，用有限的资源办更多事。既然是市场化运作，引进了企业管理，就不可避免存在着企业如何盈利的问题。如果承担公共服务职能的企业不能适当盈利，模式就无法具备可延续性，公共信息服务也难以维系。

审计不能陷入“拉锯战”

“类似的问题，年年审，年年犯，屡审屡犯，屡犯屡审，审计工作好像陷入了‘拉锯战’，什么时候才能走出这个‘怪圈’？”6月25日十二届全国人大常委会第九次会议分组审议审计工作报告时，一些与会人员发出这样的疑问。

翻开今年审计工作报告，除少数新问题外，更多的是“老面孔”——乱建楼堂馆所属于顶风违规，财政资金闲置的事提了好几年，违规放贷不知放倒了多少领导干部……同一部门在同一问题上一犯再犯，不同部门被查出的问题又何其相似。

对于屡审屡犯，审计机关的决心历来很大：你屡审屡犯，我就屡犯屡审。然

微 评

◎人民日报：勇于自责者少了，推责者多了。无论犯了什么错，马上把问题归罪于外界或他人，寻找借口来为自己开脱。就连违纪收礼收钱也能找到理由：人家送礼上门，如果拒绝，就是脱离群众。

海南观察 论见

新闻背景

海口数字信息亭一方面设置小卖部，投放广告牌，另一方面公共自行车等便民服务项目却问题频现。对这种既有着公益之名，又从事商业活动的运营模式，该如何认识和评价？出现问题，又当如何破解？这成为近日坊间热议焦点。

海口数字信息亭一方面设置小卖部，投放广告牌，另一方面公共自行车等便民服务项目却问题频现。对这种既有着公益之名，又从事商业活动的运营模式，该如何认识和评价？出现问题，又当如何破解？这成为近日坊间热议焦点。

最近，海口信息服务亭开通首批免费WiFi服务，并在加快实现主城区全覆盖，就是朝着公益化的方向迈出了新的可喜一步。笔者相信，在各方共同努力下，海口信息服务平台完全可以发挥更大作用，造福更多百姓。

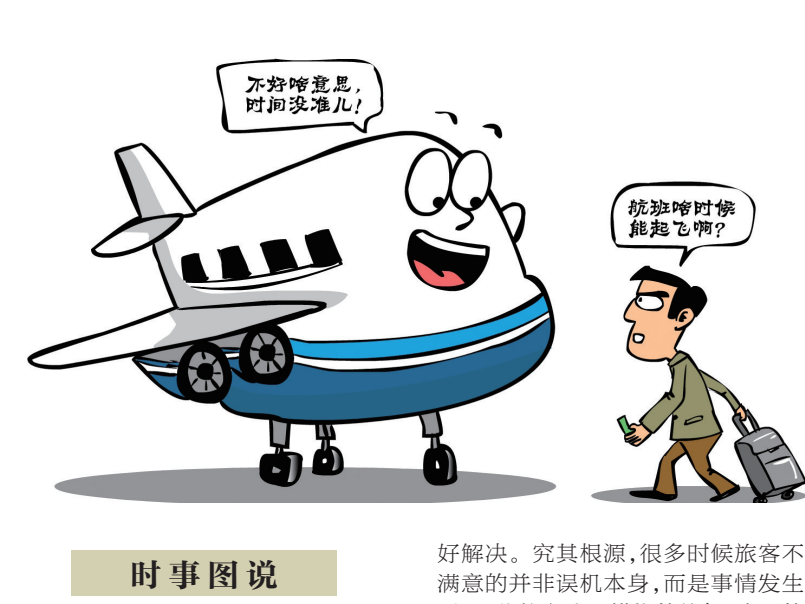
公共服务不能有名无实

■ 饶思锐

海口市公共自行车项目绝对是一项利民的好事，如果建设得好，既能够服务市民、便利游客，又能增加绿色出行、节能减排，助力国际旅游岛环境建设、提升城市公共服务水平。但如果“走至变样”，就会使城市形象受损、政府蒙羞。

车子坏了无人修理，车子被偷了无人管理，大量车子破损严重无法使用，而保障服务的自行车网点却少服务缺管理，专心经营“小卖部”，使得保障服务名存实亡。加之网点建设滞后，租车服务少有办理，公共自行车事业发展缓慢。

大量广告牌的投放和便民服务建设的迟缓，不能不使人质疑海口市的公共自行车项目是借公益公共之名，行商业盈利之实。当然，商人无利而不往，



中国民航局最新公布的4月航空运输消费者投诉情况通报显示，消费者对国内航空公司投诉，航班延误、取消问题占全部投诉近半。在权威航空数据网站排名的5月全球43家重点航空公司正点率排行榜上，国内航空公司表现不尽如人意。(新华网6月25日)

航班延误、取消引起纠纷和投诉，已经不是新鲜事了，一直没有得到很好解决。究其根源，很多时候旅客不满意的并非误机本身，而是事情发生后，一些航空公司模糊的答复、生硬的态度、差劲的服务。其实，第一时间向旅客通报航班信息，尽力满足旅客的合理要求，并没有那么难。这正是：

航班停误投诉多，反复折腾累又苦。航企当为乘客想，及时通报优服务。

(文/石言 图/薛红伟)

专题

一载春秋谱华章 浦发浓情献天涯

编者按：

浦发银行海口分行自开业以来，始终把做市民身边的银行，热心参与海南民生建设，争当市民成长发展的忠实价值伙伴作为重要的发展目标。开业一年来，积极调配有限的信贷资源，大力支持事关市民福祉的小微企业、教育、医疗和养老保障等民生事业的发展，服务形式不断推陈出新，服务质量持续提升，得到了海南人民的信任和青睐，在海南树立了良好的企业形象。



在您遇到资金困难时、在您理财迷茫无措时、在每一个周末及假日，在海口夜晚繁华的灯火中……，位于国贸玉沙路开业刚一年的浦发银行海口分行，始终不知疲倦地为市民热心服务。

进入炎夏，海南常有不期而至的暴雨。6月23日中午，利用午间空闲时间，在国贸一家进出口公司工作的王女士到浦发银行海口分行办理业务。业务办完临走时，她发现门外突然暴雨如注，怎么办？如果等到雨停，上班就要迟到，在她焦急万分时，分行营业部小刘细心地为她送来一把雨伞，安慰她：“您先拿着用，可别耽误了上班！”

王女士是公司财务，去年，浦发银行海口分行成立后，公司因为离银行近，办理业务方便，便将账户转到了海口浦发。“开始因为距离近才将账户转过来，时间长了，看来这个户我们是转对了！海口浦发文明、高效、便捷、热情的服务，随时随地，急客户所急、想客户所想，凡是客户需要的金融服务，他们都能合理合规地办好。而且针对储户个人的理财产品也很多。”体会到这些便利的王女士深觉浦发银行海口分行是市民身边的银行，金牌理财助手，她随后又在浦发银行海口分行开设了个人个人账户，办理了网上银行、手机银行等，通过网银购买了天添盈理财产品，获得了不错的收益。

据了解，开业以来，海口浦发始终坚持“一切以客户为中心”，不断创新和优化服务模式，积极推行个性化服务、差别化服务和标准化服务等多层次的服务模式，落实服务工作“首问负责制”和“限时办理制”，不断提升服务效率和质量。推进新一代服务平台项目建设，建立了一整套运营服务考核办法，加强运营服务建设，深入推进“6S管理”，全面提升窗口服务形象，切实提高柜面服务能力，为客户提供诚心、专心、用心、贴心、全心的“五心”服务；用实际行动积极传播浦发银行“新思维·心服务”的品牌主张，塑造了一流的服务形象。

便民利民惠民 以金融服务海南民生

“便民、利民、惠民，这不是空洞的口号，而是真真正正体现在日常服务的细节中。”浦发银行海口大堂经理华芳介绍说，

“我们行领导有一句话，我特别认可，他说‘一个人服务别人的能力有多大，他的价值就有多大’。”银行是服务性行业，可以说服务质量的优劣决定着银行的成败。

客户需求既多样又多变，银行的服务群体中还有不少特殊人群。为了方便群众在浦发银行海口分行办理业务，银行大堂配备了老花镜、针线包、雨伞架、防中暑、救心丸等常用、急救药品；针对特殊人群，开设了残疾人通道，有专人陪同办理业务，大堂经理、大堂助理还专门学习了与银行业务相关的手语，遇到聋哑客户，可以为他们提供简单的手语服务；在客户等候区，配有最新的财经、时尚杂志、期刊、报纸等书刊；利用终端机具，客户只需要携一张身份证，就可以在短短一两分钟内办好一张借记卡……这些温馨的便民措施，极大地方便了客户，使浦发银行海口分行成立才一年，就拥有了广大的忠实度很高的客户群。

华芳还记得一位50多岁的老大姐符女士，她是银行常客。符女士几乎每隔几天都会在浦发海口分行营业厅关门之前，风风火火赶来办理转账汇款业务。顶着海口30多度酷暑赶到营业厅的符女士总是满身大汗，即便这样，她也总不愿在营业窗口坐下来踏踏实实办理业务。华芳询问后得知，符女士在玉沙路开了一家办公用品店，白天忙着生意，隔三差五要给供应商汇货款时都得让隔壁的店主帮她照看店里的生意，所以她每次都是赶着来赶着去。“现在好了，符大姐再也不用那么赶了，我

们行开设了海口首家‘夜市银行’，在晚上18:00—21:00开放为客户办理业务，可方便了”，华芳高兴地说。

“可别小看夜市银行，它对活跃海口经济作用不小。”浦发银行海口分行负责人说，“海南天气炎热，很多商家、店铺营业到很晚，晚上需要及时存入当天的营业款，夜市银行能为上班族、普通市民、个体工商户、私营小企业及时提供便利的服务。分行地处国贸繁华商业区，周边高楼林立，商户云集，金融需求旺盛，‘夜市银行’延长了窗口服务时间，提供错时金融服务，能更好地满足海口市民多层次金融服务需求。”

浦发银行海口分行还紧扣时代脉搏，推出了“微信银行”、“手机银行”等移动金融产品和服务，更是能随时、随地、随心地为客户提供便捷的金融服务。

做金融好伙伴 与中小企业共同成长

作为一家始终紧扣地方经济发展脉搏的银行，浦发银行海口分行自成立之始，就明确地将小微企业金融服务确定为战略重点，并始终坚持不做简单的“资金提供者”，而是要做企业成长的“伙伴”，追求与企业同成长、共分享。

一年来，浦发银行海口分行不迷信大机构、不迷信大额贷款，着力强化小微企业业务专业化经营理念，建立机构专门化、流程标准化、产品系列化的小微企业专营模

式，打造专业队伍，创立特色品牌，培育忠实客户，切实破解小企业融资难题。构建小微企业授信业务快速处理通道、简化审批流程，推出专有“成长型”企业金融服务方案，致力于正常生产经营阶段、扩大再生产阶段以及经营升级等各阶段不同业务领域的小微企业提供特色专业化金融服务模式。深入省内市县开展中小企业推介会，充分发挥“三三三通”（银元宝、银商宝、银链宝、电商通和网贷通）小微业务批量开发模式优势和“4+1”特色产品体系优势，为中小企业提供融资、融智的金融产品和服务。先后为海南蓝岛建材股份有限公司、金盛达建材城入园企业等提供信贷支持，助力海南小微企业发展。

重视社会效益 坚定支持社会民生事业

医疗、教育、养老，都是与群众息息相关的社会公共事务，是民生事业。民生与经济密切相关，经济发展最终目的是为了民生。在支持海南社会民生发展上，浦发银行海口分行毫不含糊。

海南建设国际旅游岛，吸引了大量国内外游客前来度假、休闲、养生，离退休老人是其中一个不小的群体。2005年8月，浦发银行首批获得人社部颁发的企业年金基金账户管理资格，依托浦发银行强大的服务平台和渠道，客户可以通过网上银行、电话银行、手机等十个渠道获得浦发的年

主编：黄晶 美编：张昕