

尿裤子的客户 还会信任银行吗？

□叶祝颐



为人民币服务 王恒/漫画

6月16日上午，魏婆婆来到位于武汉市唐家墩路国资大厦一楼的汉口银行办理业务，取号后等了30多分钟仍然没有叫到自己。突然，魏婆婆感到肚子不舒服，想上厕所。多次在该银行办业务、对银行很熟悉的魏婆婆径直来到了银行内一厕所门口，却发现门锁上了。内急难忍的魏婆婆反复请求保安、大厅经理等工作人员都被拒绝。由于找不到厕所，魏婆婆尿了裤子。(6月17日《武汉晚报》)

这家银行厕所只为员工服务，就连在银行办理业务的内急客户也如厕无门。即便老婆婆反复恳求，银行也不肯行个方便，导致老婆婆尿裤子。这令人费解更让人愤怒。银行拒绝内急客户如厕，莫非让客户都穿着纸尿裤进银行？尽管事后迫于舆论压力，银行口头表达了歉意，但是银行方面仍然坚称，银行厕所不对外开放是行规。银行此番道歉很难说有诚意。

客观地讲，银行厕所对客户开放以后，由于上厕所的人数增加，确实会给银行增加管理难度，带来环境压力，还会增加人力物力成本，甚至还会造成安全隐患。但是，从公共服务行业的角度看，银行厕所只为内部员工服务，根本不在乎客户——衣食父母的感受，既显得小家子气，也会让银行服务形象打折扣。因为银行的冷漠导致老人尿裤子更是伤害人心，把送上门的生意推到了门外。

《消费者权益保护法》规定，公民有公平交易的权利。客户到银行办理业务，他们与银行之间形成了消费合同关系，银行理应为他们提供周到的服务。对客户来讲，他们为银行带来利润，却享受不到良好的公共服务，既耽误时间，也影响心情。客户办理业务长时间排队等候本来已经很憋气，现在客户还因为银行的冷漠尿了裤子，银行实际上违背了契约精神。

银行作为公共服务单位，本应自觉履行公共服务职能，尽到社会责任，拉近与广大客户的距离，赢得客户的口碑与尊重。根本不应该以纯市场的眼光看待厕所开放问题，权衡利益得失，没有理由拒绝在此办理业务的客户如厕，也不应拒绝前来寻求“方便”的市民。面对质疑，银行不仅不反思服务不足，想办法予以弥补，反而摆出一副傲慢的脸孔，回避公共服务责任，让人遗憾，更让人失望。

银行不方便客户，看起来是登不了大雅之堂的琐碎小事，但是这样的琐事也在考验着公共服务单位的服务理念与社会责任，折射出银行是否真正将客户当作上帝，是否以人为本的问题。

世相杂谈 | SHI XIANG ZA TAN

暴雨来袭 “城市良心”不能淋湿

□李云

16日白天到17日凌晨，上海市中部和北部出现暴雨，局部大暴雨，凌晨暴雨预警升级成橙色。降水导致上海多个地方出现积水。不少网友发布“看海”照片。17日晨110呼入量同比上升172%，多为小区、道路积水，车辆抛锚警情。(6月17日新民网)

网友发布“看海”照片，旨在立此存照，是对政府责任的鞭策。多年来，不少地方都曾上演“水漫金山”的悲剧，城市内涝的问题具有偶然性，但同时也具有普遍性，更具有严重性。一些地方总是“吃一堑，不长智”，或者“好了伤疤忘掉痛”，乞求老天的风调雨顺。我们要明白，任何时候，都绝不能将城市的安危与市民的生命财产安全维系于“风云”之上，那肯定是“浮云”。

埋在地下的是“血脉”，脉动城市的是“良心”。城市的排水管道，被称为城市的血脉、城市的良心。

暴雨来袭，“城市良心”不能淋湿，“城市血脉”不能稀释。

风雨过后见彩虹，是自然景观，更是“人文景观”。城市的排水管网科学建设就是“彩虹”，“地下学”的科学运用就是“彩虹”，扎实推进城市的良心工程就是“彩虹”，树立正确的政绩观就是“彩虹”。

城市的排水管网改造必须高标准、严要求，“法国巴黎的下水道像卢浮宫一样洁净”就是一个榜样、一种比照。必须提醒的是，新型城镇化建设按下“快进键”，应从建设之初就要遵循“地下学”，夯实城镇的“根基”。

非常道 | FEI CHANG DAO

李嘉诚：学习的钱一定要花！ 花得越多，就赚得越多

李嘉诚说世界上有的钱非常奥妙，你花得越多，就赚得越多。比如，学习的钱一定要花！如果我们把世界首富比尔·盖茨从美国抓到非洲，并且不给他一毛钱花用，相信很快的，比尔·盖茨还是会有钱，因为他所有的本钱就是他头脑里的智慧。换句话说，把钱投资自己的头脑上，是最安全的理财，到哪里都不会饿肚子。学习的钱一定要舍得花，哪怕借钱来投资自己都是值得的，因为它一定会有窗口让你再把钱赚进来。

六小龄童谈雷剧： 别让孙悟空和白骨精谈恋爱

“艺术形式可以百花齐放，但不能胡编乱造，让孙悟空和白骨精谈恋爱我接受不了。”16日，表演艺术家六小龄童在浙江大学为青年学子讲解西游文化时表示。

六小龄童是83版《西游记》孙悟空的扮演者，他说，《西游记》是最具知名度的中国名著，雅俗共赏。“《西游记》中最核心的是拼搏进取、不屈不挠、乐观向上的精神。”六小龄童认为，《西游记》不能随意翻拍，“恶搞”会毁掉这部名著。

苏宁易购 年中庆 6.18 怎么算都划算 6.17-6.22火力全开!

苏宁形象代言人 邓超

苏宁易购 suning.com

单件满 1000返100

陶空调/冰洗/彩电/厨卫 满额送iPhone 6

先锋32吋蓝光液晶彩电一款 活动价: ¥999	大1P冷暖 高效压缩机 多重保护 活动价: ¥1499	三菱171L三门冰箱一款 活动价: ¥1099
奥林巴斯E-P5微单相机 活动价: ¥3999	iPhone 6 (16G) 限量50台 活动价: ¥4698	国产5KG全自动洗衣机 活动价: ¥599
PPTV50吋彩电一款 活动价: ¥3299	名牌大1.5P冷暖空调一款 活动价: ¥1699	

超市啤酒节 1元秒杀 300万听啤酒大放价

服饰百货站 大牌折扣 五折封顶

五芳斋粽子 真空100克*2袋 美味鲜肉粽 7.5

五芳斋嘉兴粽子礼盒 佛手五芳1400g 99

宝宝宝水 草本原液法非 止痒340ML 38

玉兰油 水润清爽沐浴露 1000毫升 28

清扬 男士去屑洗发露 750ml 43

水宝宝 防晒霜SPF50 237ml 65

四端融合 购物无界

全品类汇聚 | 多渠道融合 | 全方位服务 | 全会员专享