

工行向被担架抬进银行改密码老汉致歉：银行应特事特办

10月12日,因被要求改密码必须本人亲自来,7旬病重老汉被担架抬进工商银行西安纺建路支行营业所。事件被媒体曝光后,引发社会关注。

最新回应：
诚挚致歉 将严肃处理相关责任人
15日,中国工商银行陕西省分行回应表示:“由于我行纺建路支行服务意识欠缺导致了这起事件的发生,为此我行诚挚致歉,并将对相关责任人进行严肃处理。尽管银行对密码重置等直接关系到客户资金安全的业务有严格的规定,但对于确有实际困难的客户,银行应当

坚持以客户为中心,特事特办,全力帮助客户解决问题。”

事件回放：
75岁病重老汉被担架抬进银行：改密码须本人

今年75岁的徐万发身患多种重病,在西安城东一家医院接受治疗。10月12日中午,因为需要更改银行卡密码,且银行要求本人必须亲自办理,他被120急救人员用急救车送到工商银行西安纺建路支行门口,并在他们的帮助下被放在担架上抬进营业大厅,才最终完成了按指印这道程序。

为去银行办业务
用急救车从医院接出老人
在西安市灞桥区东方世纪城16楼,徐万发一个人右侧身躺在一张大床上,鼻子插着氧气管。他的妻子李女士说,老伴儿患有重病,虽然还能说话,但是生活没有办法自理,无法行动,就连睡觉都不能平躺。此外,老人还患有白血病和癌症。

“老伴儿的退休工资都在一张工商银行的卡上,每个月2000多元钱,是我俩很重要的生活费来源,但我也上了年纪,一紧张手就抖得厉害,前几天去取钱

连续三次输入密码错误,账户被锁定。银行工作人员说必须要重置密码,而重置密码必须要本人来才行。这可把我难坏了,因为要老爷子亲自来自营业厅,就必须要把他从医院抬到这里来,可他病得那么严重,我真的担心他会撑不下去……”李女士说。

“后来我们就想着干脆把他从医院接出来,去一趟工商银行营业厅。”李女士说,因为徐万发病情比较严重,一般的出租车或者其它家用车辆都不方便,也不敢接送,所以他们就申请让120急救车送他们过去。“刚开始怕医院不同意,没有说是去银行办业务,而是说送老人回家,在走到银行时,才提出要求。”

当天护送徐万发的一位120急救车工作人员说,老人在担架上也是只能侧躺,身上还有监护仪器、氧气包等设备,挺不方便的,“这事情没有患者本人也确实办不了,所以我们经过权衡也就答应了家属的请求”。

5名120工作人员帮忙抬着老人进银行
当时,李女士先进了工行营业厅门口,与银行的保安、大厅工作人员说明了老人患病无法行动的情况,希望能通融一下。“我就是希望在我们都在场的情况下,银行的工作人员出来给老爷子拍照或者录像,然后我们家人再进去办理业务。这样多少不让老爷子再受罪。”

沟通并没有起到任何效果。“没有一个人出来跟我说可以按照我想的那样去做,甚至没有人从营业室里面出来跟我一起看看老爷子的情况。”李女士说,120的5名医护人员帮忙把老人从大厅外的台阶下面抬进了大厅内,“当时有人抱着老爷子的头,有人拿着氧气包不停地捏着,还有人在两边扶着,防止他掉下来——因为他是侧身躺着。”

“他体重100多斤,那个急救车担架床也很重,120的几位师傅太不容易了。当时拉着老爷子的手按完手印,我浑身都哆嗦,我都记不清楚是他的哪个手指按的了。”说到这里,李女士眼圈红了。

帮忙将徐万发抬进银行营业厅的一位120工作人员说,当时他们建议工商银行能出来几位工作人员,现场为老人实行人性化服务,“我们还建议他们现场录像拍照取证,这样也能真正体现服务行业的服务精神。但很遗憾,银行里面没人出来”。

“密码重置须本人来,这是我们的制度”
在工商银行西安纺建路支行营业所

大门外,记者看到,抬着老人进入营业大厅必须上3级台阶。该营业网点一位李姓保安证实了12日中午,确实有120工作人员抬着一位老人来办理业务,“他们一进门,就被安排在第一个窗口优先办理。他们也很不容易的”。

该营业网点一位负责人表示并没有当班,也是从工作人员口中得知12日中午发生的事情。她称,银行去年10月也曾上门为一些特殊客户如行动无法自理的人办理过业务,当时是他们的一位副主任和一位外派人员一同前往。“客户要修改密码和解锁都必须是本人亲自来,或者是经客户本人授权并且经公证处公证的其他亲属。如果仅仅是密码重置,老人清醒,身体能动的时候再来办也可以,如果要急着用钱,那必须是他本人前来,或者由他的代理人拿着公证处公证过的授权才可以办理。因为密码牵扯到个人资金的安全,要求必须是本人重置,这也是我们的制度,也是为了保护客户资金的安全。”

>>> 相关链接

类似的事情外地也发生过
云南2008年,94岁的刘大爷病重住院,女儿帮他领取了伤残抚恤金的存折,并按照要求去银行修改初始密码。但银行规定修改密码必须本人亲自来办理,尽管先后拿着街道办事处证明、医院证明、户口本,家人还是吃了4次闭门羹。

浙江2008年,温州80多岁的老汉因病卧床、精神恍惚,家人决定使用他的工资卡和储蓄卡,但他记不清密码,银行在更改密码的时候要求本人到场。无奈之下,家人抬着老人到银行办业务。

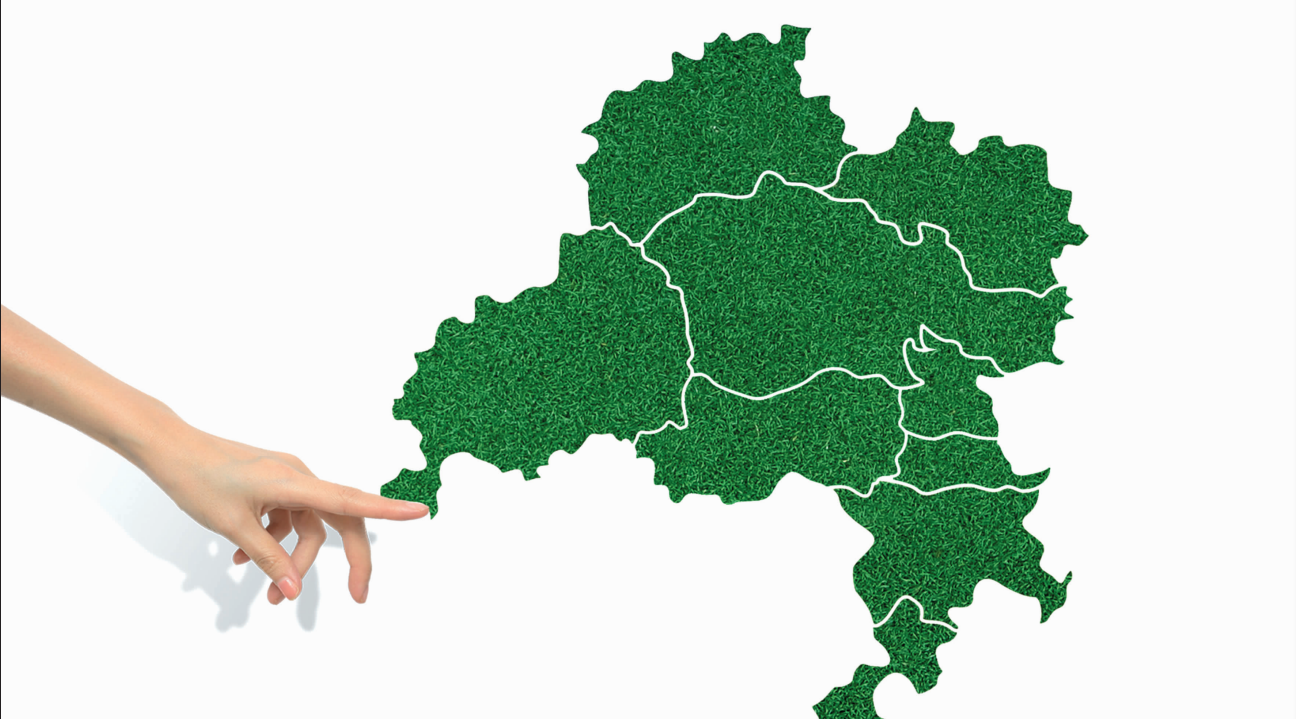
广西2009年,桂林一位患绝症的老人,被亲属抬进了银行内,目的是修改银行卡密码。家属称,办理了一份有单位盖章的证明,表明老人正在住院,希望由亲属代理。但银行方面仍然拒绝。

山东2012年,青岛林先生的母亲身体不好无法出门,而且上了年纪连存折的密码都忘了。但银行说改密码必须由本人去银行修改,林先生为了给母亲办理这项业务没少跑腿。

>>> 记者话说
是什么让服务缺了温情
10月12日是“敬老节”,在这样一个特殊的日子,遇到这样一起新闻事件,多少让人心里感到有些难过。
120的一位工作人员告诉记者:“老吾老以及人之老,咱都有父母,他们可能也都会遇到病痛,遇到行动不方便。万一我们的父母也遇到这样的情况,难道我们也要抬着自己的父母进银行大厅吗?”
作为一个服务行业,银行为客户的资金安全做出了很多努力,如在银行大厅内加装摄像头、在营业柜台安置老花镜、在柜台前加装拍照设备等等,这些硬件设施的投入和使用,让人们对于银行营业网点的信任度、美誉度增加了不少。但做到这些就足够了吗?
银行工作人员对自己从事的职业制度严格恪守并无过错,但如果这种约束太死板,就失去了人性的温暖。我们希望如果再有徐万发这样的案例的时候,银行的工作人员可以从柜台后面走出来,给类似的客户提供一条“绿色通道”,让服务体现出更多的温情。

(据新华网)

“燎缆杯”2013“最美台州”公益广告部分作品展示



洁化、绿化、美化——携手绿色低碳“最美台州”！

临海市新闻网络中心 公益广告

拍 卖 公 告

受委托,经工商第331082-2013-0053号备案,定于2013年11月6日上午10时在临海法院审判庭公开拍卖下列资产,现将有关事项公告如下:
一、拍卖标的概况、起拍价、保证金(设保留价):
1. 被执行人郑荣清所有的位于临海市江滨家园3-32幢2单元502室房屋一套(含室内装修)、底层附房一间。该房屋土地使用权,为国有出让住宅用地,房屋建筑面积90.71m²,另有底层附房4.61m²,土地使用权面积15.33m²,起拍价65.7万元,保证金13万元。
二、拍卖方式:采用增价拍卖形式,最高应价达到或超过保留价成交。
三、报名地点、手续:参加竞拍者须在2013年11月4日下午4时前将保证金汇入(临海市人民法院(执行款专户);台州银行;511030788000015),并将缴款凭证送到临海法院开具收据,凭法院收据及有效证件等到本公司(路桥区商海北街1号)或传真至82532299办理报名手续;未中拍者下周一退还保证金(不计息)。
展示、报名期限:公告日起至2013年11月5日下午5时止。
四、特别说明:与标的相关权利人(案件当事人、担保物权人、优先购买权人等),请届时参加拍卖会,缺席将视为丧失相关权利。
五、联系电话:82532299 82408899
监督电话:85303261(法院) 85175330(工商)
六、详细信息可在人民法院诉讼资产网(www.rm-fysszc.gov.cn)上查询。
浙江双赢拍卖有限公司
2013年10月18日

临海休闲用品区域品牌标志图案
参投选票获奖名单

李佳萍、汪丽娟、卓海英、严雪萍、谢青青、赵露慧、章领娟、葛陈林、屈乃银、顾卫勇、郑美丰、马希顺、梁廉淦、胡菊彩、赵建德、沈碧琼、郭秋华、刘彩菊、罗美莲、钱静静、宋卫平、吴宗瑜、钱美英、张先森、王琴飞、周礼奇、李致力、葛小彩、屈灵平、杨旭锋、谢吃骁、李悲军、张建安、刘文芳、章晶晶、洪春飞、王凌志、黄 青、王存国、王崇科、周智利、叶灵利、李 岚、卢丽萍、项义荣、金从央、谢红军、宋万军、尹碧燕、姜海丹、王长富、王献后、何希地、王曰灶、陶萍莲、金丹东、钱绍锁、刘开忠、孙秋霞、王曰良、黄微笑、王道霞、褚邦勇、朱 晖、徐晓芳、谢玲飞、王春彦、朱琳红、王升升、章维刚、郑志仲、冯济连、胡舜辽、程 燕、邵明俊、李永林、秦青茂、颜君英、唐正兰、陈兆荣、周庭国、张海峰、张瑞富、王小燕、金汇程、高林青、梁筱雄、朱倪葛、孙德军、李胜俭、杜 挺、陈素冬、王 强、宴保书、高贤标、谢荷萍、王邦远、梁 俞、何荷春、余秀生
请获奖者携带本人身份证在10月31日前到临海市政府大院1158室临海市经济和信息化局办公室领取奖金,逾期视作放弃。
临海市休闲用品产业集群示范区建设领导小组
2013年10月16日

崇和电影

临海崇和和大洋影城 柏叶中路商业街南大门 电话:85678811
临海崇和影城 崇和商城东南区三楼 电话:85381166
椒江新崇和影城 开发区商业街开元广场 电话:88207788

大洋影城影讯

《狄仁杰之神都龙王》4D 13:00
《金刚狼 2》4D 原版 15:20 19:10 21:30
《特殊身份》VIP 厅 20:40
《狄仁杰之神都龙王》3D 09:20 12:30 14:50 19:50 20:50
《特殊身份》10:20 12:20 13:50 14:30 15:45 16:20 18:40 19:40 21:25 22:15
《金刚狼 2》3D 原版 09:50 12:10 20:45
《金刚狼 2》3D 中文版 14:30 18:25
《惊天魔盗团》原版 10:40 13:20 14:10 16:10 18:50 20:00
《惊天魔盗团》中文版 15:30
《我想和你好好的》09:40 12:45 14:30 16:20 18:20 21:00
《目标战》10:00 12:40 19:25 20:30
《独行侠》原版 16:50
《81号农场之保卫麦咭》18:10

崇和影城影讯

《金刚狼 2》3D 原版 10:20 12:40 13:40 15:00 16:00 18:10 19:10 20:30 21:30
《特殊身份》09:50 12:10 14:00 15:50 18:20 20:10 22:00
《狄仁杰之神都龙王》3D 09:20 13:00 15:15 18:50 21:10
《惊天魔盗团》原版 10:50 13:20 15:30 19:40 21:50
《惊天魔盗团》中文版 12:20 14:30 18:40 20:50
《我想和你好好的》16:40

台州电影院 10 月份低保公益电影
5 日、6 日《逃亡战士》
13 日、14 日《冷枪 1941》
19 日、20 日《金陵十三钗》
26 日、27 日《神探》
场次:周六 14:00 19:30
周日 14:00
10 月村居电影
东睦镇 7 个行政村 42 场
邵家渡镇 9 个行政村 54 场
尤溪镇 16 个行政村 96 场
永丰镇 7 个行政村 42 场
括苍镇 11 个行政村 66 场
大田街道 6 个行政村 36 场
涌泉镇 9 个行政村 54 场
白水洋镇 11 个行政村 66 场
汇溪镇 9 个行政村 54 场
汛桥镇 3 个行政村 18 场
沿江镇 12 个行政村 72 场
杜桥镇 11 个行政村 84 场
桃渚镇 5 个行政村 30 场
上盘镇 5 个行政村 30 场
小芝镇 10 个行政村 60 场

以上影片及场次若有变更,请以影城排片公告为准!

一、办理200元充值卡(免卡费),享受购票5折优惠、卖品部9折优惠。
二、18:00之前的场次(日场)半价,周二、周三全天半价。
三、学生凭高中及高中以下的全日制学生证购票,在半价的基础上,2D影片再减5元、3D影片再减10元的学生价。

转 让

●市区中山中心菜场水产摊位转让,价格面谈。
联系电话:13958585700
●市区中山中心菜场水产摊位转让,价格面谈。
联系电话:13958566047

热烈祝贺
临海市浙东休闲家居城隆重开业!

东方永安集团携手国内外180余品牌商、品质优、品类全的
实力商家共同打造国内首家集精品家俬、休闲家居、建材五金等
一站式采购中心。买家俱、建材首选浙东休闲家居城。
商品房2期:5280元/m²起
财富热线:0576-85191888
地址:临海市临海大道(距离甬台温高速临海北出入口
300米,225路公交车终点站)

ZILI MOVIE
自力·电影

临海自力电影大世界
—— LINHAI ZILIMOVIE WORLD ——
地址:鹿城路鼎新时代广场(原绣服城)2楼 订票热线:85652222

2013 年 10 月 18 日

DMAX 厅:《金刚狼 2》(3D 原版) 19:50
《惊天魔盗团》(原版) 09:30 13:00 18:10
《金刚狼 2》(3D 原版) 10:00 13:20 14:35 15:40 18:30 19:00 19:25 20:20 20:50 21:20 21:45
《特殊身份》(中文版) 10:30 12:40 14:00 15:55 18:45 19:35 20:05 20:40 21:30 22:00
《我想和你好好的》(中文版) 15:10 19:10 21:05

好消息来啦!

凭市民卡、青年卡、祥客网打折券看电影,享 5.5 折优惠
移动全球通 VIP 客户 刷积分看电影
9 月起,移动全球通 VIP 客户持移动积分卡到临海自力
电影大世界观看电影,可全额刷积分,即可享受全价日
按五折优惠,半价日按半价的原则(圣诞节及 2 月 14 日
情人节不享受优惠)。如积分不足购买一张电影票时,则
不享受优惠。
台州银行大唐信用卡购票可享原价五折再减 5 元优惠
(每卡当天限购 2 张)
刷广发信用卡购票可享受 5.5 折优惠
刷平安银行信用卡或深发展信用卡购票可享 2D 电
影 25 元 / 张, 3D 电影 35 元 / 张 (每卡每周限购 2
次,每次限购 2 张)

自力电影官方微博:http://e.weibo.com/lhzlmvie (@ 临海市自力电影大世界) 官方网站:http://www.lhzlmovie.com/