

多地墓园对超过20年使用期限的墓地续收管理费引发质疑 逝者为何要20年一“交租”？

据新华社上海4月3日电（记者周蕊）清明节临近，多地墓园对超过20年使用期限的墓地续收管理费，引发社会关注。逝者为啥要20年一“交租”？20年的“收租期”是否合理？谁来守护逝者的安宁？

实在是“死不起” 遭遇“墓地危机”

近期，包括沈阳、青岛、济南等在内的全国不少地方，陆续出现公墓20年使用期届满，面临续收护墓费的问题。逝者还要20年一“交租”？这一话题引发了网友热议。

山东的百龄园公墓、辽宁的回龙岗墓园等均出现了部分墓地使用到期的情况，一些家属由此还收到了墓园的缴费通知单。网友“free2012的夏天”说，墓地的“租金”原本就不菲，还只有20年使用时间，实在是“死不起”。

记者致电多个墓园发现，发生墓地缴费到期的情况时，墓园除了通过原有的联系方式联络，有的还会选择在清明、冬至前后等家属祭祀集中的时段在墓园、墓地张贴告示等方式告知家属，并安排工作人员“蹲守”。

让公众不安的还有墓地的年单位“租金”。记者调查发现，现时的墓地每平方米价格远超过同区域的房产，如果再按照墓地的20年缴费周期和房产的70年使用权折算，墓地每年每平方米“居住”费用是房产的数十倍。

值得注意的是，民政部有关负责人此前回应明确，墓地使用期限与其土地性质和使用年限有关，一般为50年或70年，20年是指护墓费的缴费周期，而非使用期限。

浙江将制订殡葬服务标准

据新华社杭州4月3日电（记者岳德亮）浙江省民政厅厅长尚清日前表示，将抓好行业标准的规范，制订浙江殡葬服务地方标准。

近年来，浙江省积极推进惠民殡葬工作。尚清介绍说，各地从重点救助对象起步，逐步扩展到向辖区所有居民免费提供遗体接运、存放、火化和骨灰安放等基本殡仪服务，逐步提高基本殡葬服务保障能力和均等化水平，全省实现惠民殡葬政策全覆盖。

客户为先 服务优先 工行宁波分行致力建设人民满意银行

东海之滨，春风劲吹。2013年是宁波银行业创新业务、提升服务的一年，也是窗口服务结出累累硕果的一年。在这一年，中国工商银行宁波市分行秉承“以客户为中心”的服务理念，从理念、制度、流程等多维度进行创新，紧紧抓住影响客户满意度提升方面的突出问题，以转变作风为根本，将改进服务与践行群众路线有机结合，不仅为大众提供专业的金融服务，更让客户享受到了现代金融服务的便捷。

提升服务水平成效显著

服务是商业银行立足的根基，建设“人民群众满意银行”，是工商银行多年经营的载体，更是其服务的宗旨。

中国工商银行宁波市分行是中国工商银行的直属分行，也是“全国五一劳动奖状”荣誉称号获得单位。工行宁波分行以180个营业网点、60多家离行式自助银行、近800台ATM和4000多名员工，服务于全市4万个法人客户和400多万名个人客户，在投资银行、贵金属、理财业务等重点业务上，均居同业前列。

银行网点是为广大百姓服务的平台，而人们对银行业的整体印象，往往来自于银行的窗口服务。

为进一步提升窗口形象，工行宁波分行通过组织服务专题活动，夯实服务基础，提高了规范化服务水平。2013



中国工商银行宁波市分行营业部温馨营业厅。

民不得不“活在北京、葬在河北”，去周边的河北、天津等地买墓，还由此形成了一条“环北京公墓带”。

殡葬专家乔元指出，大城市土地资源紧缺，对墓穴设定一个使用周期是很有必要的，但期限的制定必须考虑百姓的接受程度。他说，现行墓穴的使用周期是民政部十几年前制定的，当时居民的平均代际年龄还是20年，但随着人们生活水平的提高、计划生育的实施、晚婚晚育现象的增多，特大型城市的代际年龄已经延长到了30年，20年的规定值得商榷，应更加尊重社会现实和居民需求，制定合理的期限。

实行“以墓养守”？

记者查询发现，现行《殡葬管理条例》对使用年限期满后是否应予续期、如何续期、是否收费及按什么标准收费等则没有作出任何规定。

东部地区一家墓园负责人说，考虑到现在收费到期的墓地不多，超过的时间也不长，对这些超期墓地的处理还在观望，“但如果家属长期不缴费，园区将来肯定吃不消，希望能有一个明确的规定界定超期墓地的处理。”

这位负责人说，随着近年来人力、物料成本的上涨，园区的管理成本远低于收取的管理费，不得不通过墓穴的销售贴补管理上的亏空，实行“以墓养守”。“一个清明节下来，交通短驳车、治安、管理的费用最低也在20万元，希望能够理顺定价机制，在让墓地价格回归合理的同时，让管理价格也回归合理水平。”

四川眉山集体生态葬受青睐 58名逝者仅用地2平方米

据新华社成都4月3日电（姚永亮）不需要逝者家属花一分钱，不放鞭炮，不烧纸钱，58名逝者的骨灰被集中安葬在2平方米的土地里，而今年的逝者人数达到58名。“由于公墓离成都近，58名逝者中除了眉山市、彭山县的外，还有不少来自成都市。从人数的成倍增加表明，这种‘惠民、节地、生态、人文’的葬式葬法，正逐渐受到市民青睐。”莲花公墓负责人罗永田说。

生前关爱胜于逝后攀比

生前关爱胜于逝后攀比

据记者观察和媒体报道，近年来在全国多地，殡葬、祭奠成本居高不下：灵堂“基本配置”越来越繁杂，丧葬花费少则数万多则数十万元；奢华祭品屡见不鲜，除香烛、纸钱外，还包括纸制iPhone、豪车、别墅甚至私人飞机。

与之形成鲜明对比的，是大量异地就业的子女每年只能在“春节黄金周”回乡探亲，除去与朋友聚会、刷微博等时间，真正与父母共度的时间少之又少。不少子女即使与父母生活在同一城市，也常常几周才与父母见一次面。

逝后大操大办，何不在生前嘘寒问暖？奢华殡葬、祭奠到底是孝心流露，还是攀比使然？

（新华社发）张大鹏 作

生前关爱胜于逝后攀比

火赶来。得知这一情况后，分行营业部员工表示愿意为客户提供清点工作，客户万分感激。由于硬币数量众多，无法提供现场清点服务。与客户和分行中心库分别协商后，该部员工选择封包寄存的方式，分批清点、分批兑换给客户。在制订了大致的硬币清点计划后，员工们利用午休、周末或者业务空闲时间加班加点，耗时足足2个月，分10批次，手工清点封包硬币30余万枚。客户连声道谢，多次表示营业部的服务贴心又周到。

“我部多年来一直为客户提供全方位的金融服务，已经多次帮助客户清点硬币，多次收到客户的感谢信、锦旗或口头赞扬。作为一家银行，为客户解决力所能及的问题是社会责任，也是工行一直秉承的行事原则。客户满意的微笑，是对我部工作最好的回报！”该营业部负责人对记者表示。

让银行而言，客户的不满就是服务改进的重点。只有将客户的不满转成改进动力，才能促进自我完善和自我提高。在开展党的群众路线教育实践活动中，工行宁波分行组织专门力量对去年以来客户通过电话投诉、网络媒体等渠道反映的意见和建议进行梳理分析，查找出客户反映比较集中的问题，从机制、流程、产品、制度、系统等方面入手，逐项进行源头治理，使客户满意率

提升。不仅于此，满意更从微笑开始，让温馨一路相伴。工行宁波分行已经从本月开始在全辖营业网点开展“让微笑成为服务名片”为主题的“微笑服务月”活动，以进一步推动窗口服务的主动友好性建设，提升客户满意度，建设人民满意银行。

工行宁波分行在“微笑服务月”活动中，明确了网点员工的微笑礼仪标准，并要求窗口员工规范执行招手迎、笑相问、礼貌接、及时办、巧推荐、提醒递、目相送的柜面“七步”流程，把客户当亲人和朋友，真诚为客户提供周到的服务，并展示和固化微笑服务行为，力求做到大堂迎候有微笑，举手招迎有微笑，询问倾听有微笑，礼貌送别有微笑，促进员工用真诚的微笑服务，向客户展现工商银行员工健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念，让微笑成为工商银行的一道亮丽“名片”。

为建立“微笑服务”长效机制，工行宁波分行将通过微笑礼仪学习、客户身份体验、服务录像点评、微笑服务体会交流、争当“微笑之星”、服务先进个人推广等形式，使“微笑服务”深入人心，让微笑着为每一位客户服务成为员工自觉自愿的行动。

让消费者和人民满意，工行宁波分行全体员工正满怀信心，大步走在这条温馨路上。

（杨绪忠 沈颖俊）

香港公务员退休年龄或延至65岁

据新华社香港4月3日电（记者刘欢）香港特区政府公务员事务局3日就延长公务员服务年期的建议方案展开为期4个月的咨询，直至2014年8月2日止。

咨询文件建议，将新入职的文职系公务员的退休年龄提高5年至65岁。至于纪律部队，建议将所有纪律部队职系新入职公务员的退休年龄，不论职级划一订为57岁。之后，如能通过每年就其合适与否所进行的评核，纪律部队职系公务员可进一步服务至60岁。

当前香港退休金法例规定，按可享退休金条款受聘的公务员在旧退休金计划和新退休金计划下的正常退休年龄分别为55岁及60岁。退休金法例还规定，纪律部队人员在新退休金计划下的订明退休年龄为55岁或57岁。

澳门恢复输入内地活禽 首批检测无异常

据新华社澳门4月3日电（记者刘冬杰）澳门暂停活禽买卖21天的期限4月3日届满，恢复输入后的首批内地活禽3日早运抵南粤鲜活食品批发市场。经特区政府民政总署抽样检验无异常，4日可供街市和零售禽鸟店销售。

恢复输入的首批内地活禽包括约7600只活鸡及1900只白鸽，3日早上运抵南粤鲜活食品批发市场后，按既定程序留置检疫。民政总署对这批活禽增加了抽样数量，穿上防护服的检疫人员对样本进行抗体抗原及血清测试，检测结果全部呈阴性。

3月12日，一批来自珠海斗门的活鸡在批发市场进行留置检验检疫时，被检出带有H7型禽流感病毒。特区政府随即采取一系列措施，并决定从3月13日起暂停街市活禽买卖交易21天。

银联推境外刷卡优惠 国人海外消费更省钱

据新华社上海4月3日电（记者徐润南 姚玉洁）银联国际日前启动全球“持卡人特惠计划”，在4月1日至6月30日期间，卡号以62开头的银联持卡人在全球60个国际机场的70多家知名免税集团店铺均可享受5%—10%的额外优惠。这意味着中国消费者海外消费将更省钱。

据悉，此次优惠活动合作机场覆盖了22个国家和地区，包括日韩、东南亚、欧洲、北美、澳新和中东等国内出境热门目的地。活动期间，银联持卡人在合作机场免税店刷卡消费，不仅将继续享受免交易金额1%—2%货币转换费的优惠，还将获5%—10%的额外优惠。其中，香港国际机场、韩国乐天免税店、纽约肯尼迪机场、伦敦希斯罗机场、巴黎戴高乐机场的活动时间将持续到2014年年底。



工行宁波分行营业部大堂经理热忱为客户解答咨询事项。

监测、每月数据通报、每季数据分析，实现对系统的常态化管理，促进了网点服务质量和效率的双提升，使考核内容不断细化，权重比例更贴合实际。

此外，该行也特别重视加强同业比较分析。全行建立了同业服务体验机制，分析比较服务差距，撰写体验分析报告，取长补短，不断改进和提升服务质量。

水能载舟，亦能覆舟。金融消费者的态度决定着银行的未来。针对此，分行在细化投诉管理中，开展多元化工作，来保护金融消费者权益。完善投诉管理机制，修订完善客户投诉管理实施细则，明确相关专业部门投诉管理职责和网点现场投诉处理流程。加强客户投诉突出问题整治，定期开展客户投诉情况分析和风险排查，结合实际提出整改措施。组织学习讨论服务事件通报和典型服务案例，举一反三，着力解决好客户投诉突出问题。多渠道开展宣传和普及金融知识教育，营造和谐金融氛围。开展客户满意度调查，了解客户心声。

对银行而言，客户的不满就是服务改进的重点。只有将客户的不满转成改进动力，才能促进自我完善和自我提高。在开展党的群众路线教育实践活动中，工行宁波分行组织专门力量对去年以来客户通过电话投诉、网络媒体等渠道反映的意见和建议进行梳理分析，查找出客户反映比较集中的问题，从机制、流程、产品、制度、系统等方面入手，逐项进行源头治理，使客户满意率