

记者昨再次暗访5家窗口单位

总体情况不错 少数迟到聊天

本报记者

【 昨日上午8时许,本报记者继续行动,兵分两路,对市人力资源和社会保障局办事大厅、市公安局出入境管理大队窗口、市司法局公证处受理大厅、中国农业银行瑞安安阳支行、市婚姻登记处等5家单位的上班情况进行暗访。记者暗访发现,大部分工作人员按时上班,态度热情、服务周到,使人如沐春风,但有个别工作人员存在迟到吃早饭、聊天说笑等违规现象。

市人力资源和社会保障局办事大厅

多数窗口提前开放 少数人迟到吃早饭

昨日上午8时27分,记者来到市人力资源和社会保障局办事大厅,门口的作息时间表上写着上班时间为:上午8:30-11:30;下午14:00-17:15。但此时的办事大厅已是热闹非凡,工作人员开始忙碌,电子显示屏上重复播放着市民的票号,二三十位市民正在等候办理。

你的社保业务是在1至10号窗口办理的。站在取票机旁边的工作人员热情地帮市民取票分流。

办事大厅内共有20个窗口,进入大厅后,左转是1至10号窗口,记者发现该10个窗口工作人员已全员到齐,并且开始受理业务。右转是11号至20号窗口,除13号、16号、20号窗口前的办公电脑仍然关闭且没有工作人员外,其他窗口已在受理业务。

8时32分,一名工作人员匆忙跑到20号窗口前坐下,开始受理业务。

一分钟后,一名之前已在其他窗口走

动的工作人员在16号窗口坐下,但未开始受理业务,只是忙着整理东西。

8时35分,另一名工作人员匆忙赶到16号窗口坐下,两名工作人员坐在一起一边闲聊一边吃着早餐。

记者走到2号窗口前,电脑显示该窗口的工作人员正在忙着统计数据,记者询问:请问,单位还没给我办理社保,我想自己提前办理社保可以吗?

你的户籍在哪里?

在玉海街道。

可以的,你带身份证、户口簿、单寸照来这里办理。该窗口工作人员虽然很忙碌,但服务态度十分好。

8时40分,记者准备离开时,再次来到13号和16号窗口,16号窗口的两名工作人员仍在闲聊和吃早饭,未开始受理业务。而13号窗口仍空无一人,窗口也未放置“暂停服务”的牌子。

中国农业银行瑞安安阳支行大厅

窗口服务佳 工作态度积极

昨日上午8时25分,万松东路中国农业银行瑞安安阳支行门口已陆续有市民在等待。

记者看了看门口的对外公示上班时间表上显示:上午8时30分开始营业。

8时29分,该银行提前开始营业。在该营业厅中,现金区共有4个窗口,基本上为综合业务窗口,仅3位工作人员,工作人员都身穿工作服,面带微笑。1个窗口没人。

8时30分,已有五六人在排队等候。

8时31分,非现金区4个窗口,仅3位工作人员。8时35分,又来了一位工作人员,这时,4个窗口都有工作人员了。

记者在现金区窗口排队,轮到记者时,想以不清楚银行卡与信用卡绑定进行咨询,不料该窗口工作人员说,等我事情先忙完再为你服务。之后,便匆匆转身忙事去了。面对不解,

大厅内一名保安过来解释:因为早上刚开始营业,内部工作还需数分钟衔接,让记者稍等一会儿。

于是,记者来到另一个窗口,咨询同样问题。工作人员项某详细回答了问题,整个过程都是面带笑容。记者刚要转身离开,之前的那位工作人员笑着朝记者招手。记者便过去问什么事情,只见她热情地问,问题解决了没?还需要什么服务吗?记者心里顿感温暖。

在大厅,记者留意到,一个顾客办理业务平均需要三四分钟,期间又有2人来办理业务,等待排队秩序井然。营业员都在忙于工作,没有发现闲聊现象。

暗访中还发现vip会员设置了专门窗口,大堂经理能及时正确引导,银行一线工作人员业务熟练、工作态度积极;没有发现理财产品和储蓄业务在同一个窗口办理、营业员在工作时间闲聊等其他不良现象。

市公安局出入境管理大队窗口

面带微笑热情服务,少数工作人员迟到

上午8时04分,记者到达市公安局出入境管理大队,服务窗口大门已开,在大门上方的显示屏上标注的工作时间:上午8:30-11:30,下午14:00-17:30。

进入大门,咨询台工作人员已在岗,两位市民坐在椅子上等候。

8时06分,一市民带着俩孩子匆匆进门询问:俩孩子想办护照,走什么程序?

工作人员:有委托书吗?

应该有吧,他们爸妈把所有资料都给我了,你们帮我看看。

拿过市民手中的资料,工作人员仔细查看后说:资料都齐全了,去取票机拿票后可以直接办理。

办理时间需要多久?

8时20分,陆续有市民前来咨询,咨询台被围得水泄不通,该工作人员逐一耐心回答问题并帮忙填写单子。

8时24分,5号业务受理窗口工作人员率先穿戴整齐坐在服务窗口前。8时

26分,一工作人员拎着早餐进入大厅,可能是觉得快迟到了,小跑冲进服务窗口后面的办公室。

8时32分,除1号业务受理、6号业务受理、9号邮政快递窗口外,其余8个窗口工作人员都已坐在位置上准备开工。

8时34分,大厅广播传出:请D001号到3号窗口办理,一天的工作正式拉开序幕。等候办理的市民也相继到各个窗口办理。

8时39分,记者以办理护照为由走向4号窗口咨询,此时工作人员正低头看手机。

记者:你好,办理护照最快要多久?

工作人员立即抬头面带微笑说:最快也要20来天,但有时半个月也能收到。

记者:需要带什么证件?

工作人员:身份证、户口本、两寸照,具体你咨询下前台,他会明确告诉你的。

8时41分,记者发现11个窗口全部工作人员到岗,大家都面带微笑地为市民服务。

市司法局公证处受理大厅

偶尔聊天 服务态度不错

进入市司法局公证处受理大厅时已是8时45分,7个窗口工作人员全部在岗,现场办理的市民只有4位。

4号窗口工作人员正在整理资料,开票窗口工作人员聊天工作两不误,一手拿着手机聊得火热,一手拿着资料在整理。

记者来到2号窗口前询问:你好,我想为孩子办理出生公证,需要什么材料?

工作人员笑着回答:需要本人的户口簿及复印件、父母的身份证、户口簿、结婚证等,具体你去入口处的电脑上查询。

记者:谢谢!

工作人员:不用客气。

8时51分,一女工作人员兴冲冲地走进大厅门,提高音量对着发证窗口的工作人员说:我女儿的鞋子都已29码了,你家的才26码,不可能吧,你肯定是记错了。

不会吧,我记得上次好像就是这个尺码。

俩人你一句,我一句的聊了好一会儿。

记者在大厅呆到9时许,前来办理的市民非常少,几位工作人员的服务态度都非常好。

市婚姻登记处

接受咨询态度诚恳

昨日上午8时58分,记者来到市婚姻登记处。

见1至7号窗口上方的显示屏都没有显示,除了3个窗口有工作人员,其余4个窗口放置着“暂停服务”的牌子。第8号窗口的下方写着大大的“咨询收费”4个字,有两名工作人员。9至12号4个窗口都有工作人员。

在门口的婚姻登记处工作人员去向牌上,在岗人员为9位,公休1位,病假1位,这与办事大厅里见到的工作人员人数相符。

记者见来办事的市民,都先往8号咨询收费窗口询问相关事宜。

上午9时,记者见8号窗口办事的市民很多,便在这里打听。其间,有一对结婚30多年的老年人来补办结婚证。

8号窗口的工作人员问:之前有没有离异、是不是第一次结婚。

老人说:30多年前结婚时没办证,现在想补办。

于是,8号窗口工作人员让他们去复印资料、拍照,态度诚恳。

暗访中,记者除了见4个空窗口之外,在岗的工作人员态度都很积极,没有其他不良现象。

