

记者走访市区部分窗口单位和服务行业

窗口服务都挺好 想“找毛病”不容易

市民办理房屋过户手续，每一次都被告知材料不齐全，最后跑了六次才办理完结。本报曾报道过《“最多跑一次”怎么要跑六次才办完？》（见本报10月30日7版），引起社会强烈反响，责任单位也为此进行了诚恳的道歉和整改。

近日，记者再次“跑腿”我市一些窗口单位和服务行业，暗访并体验这些窗口单位的办事效率以及市民办事的方便程度，发现整体情况挺好，想“找毛病”还挺不容易。



群众在市社会保险事业管理中心办理业务。

1 公安窗口：群众没啥不满意

11月3日上午，记者跟随市民刘女士来到象山公安分局开“无犯罪记录证明”。步入分局大门，值班室玻璃上贴有三张“温馨提示”，内容是告知分局户政大厅所在楼层、办公室时间，以及提醒腿脚不便群众可通过无障碍通道和乘坐电梯到达户政大厅。

值班保安告诉刘女士，“无犯罪记录证明”在一楼的桂青派出所开，本人携带身份证就可以了。桂青派出所办证窗口民警说，出示身份证即可，可以由他帮开，也可以去二楼户政大厅的自助受理机自己开。刘女士选择让民警帮忙开。三分钟不到，刘女士从民警手中接过开好的“无犯罪记录证明”。

“之前看了一些发生在外地的‘无犯罪记录证明’比较难开的新闻，我这次来比较忐忑，没想到这么快就开好了。”

桂青派出所所长潘承革介绍，以前开“无犯罪记录证明”需要单位的公函，现在只需本人提供身份证，输入个人信息，电脑里有“无犯罪记录证明”模板，能自动生成，几分钟就能办好。

在该局二楼的户政大厅，前来办事的群众很多，开放的窗口也多，只有4名群众在排

队。大厅服务台有两名民警值班，引导群众取号排队，检查他们所办业务的材料是否齐全，还提供免费复印服务。

正在排队的朱先生是来办理户籍业务的。他几天前就致电户政大厅，了解了业务办理所需的材料。刚才，民警又帮他材料检查了一遍，还帮他复印了身份证、户口本等。朱先生非常满意，他说：“这里的民警很用心，每个环节都为我们考虑好了。如果有满意度评价，我一定会选择非常满意。”

11月2日上午，记者来到市公安局出入境管理支队施家园接待大厅，门口有两名民警值班，提醒前来办理业务的群众戴口罩和出入扫码，同时还提供业务引导服务。前来办理业务的群众不多，基本上都是随到随办。记者上前咨询护照过期换证业务。民警告知，受国外疫情情形的影响，当前不建议市民出境。他建议记者，待国外疫情情形好转之后再办理，本人携带身份证和护照即可。

“你办理业务有没有遇到不顺利或者不满意的情况？”记者询问一名刚从大厅出来的女士。她说：“没有不满意，很顺利，一次就办好了。”

2 自来水服务中心、广电网络等：业务分流办事快

11月3日到5日，记者分别来到桂林市自来水公司客户服务中心城东分中心，广西广电网络民族里、辅星路营业厅，桂林公交卡南方大厦充值点等窗口单位。

在桂林市自来水公司客户服务中心城东分中心，半个小时内，有9位市民办理业务，涉及水费明细、过户、更改联系电话号码等。

一位年轻女子前来办理过户手续，门口的保安首先指导她填写单据，之后取号办理，全程15分钟结束。在7号窗口，工作人员接待了一位需要更改水费通知号码的市民。工作人员要求市民出示原号码主人的身份证。市民表示该号码的主人已经去世，工作人员指导他采用其他方式办理了这项业务。还有一位市民怀疑自己的水费金额前后出入太大，工作人员将抄表员的联系方式交给了他，建议他先联系抄表员核实。

记者注意到，市民前来客服中心办理的业务比较复杂，但客服中心对业务进行了分流，有些业务在门口的保安处就可以快速处理。其他需要到窗口处理的业务，也在保安处进行了前期处理，所以办理起来速度较快。

广西广电网络民族里营业点有3位市民，其中两位在办理业务，一位在等候，2个窗口的工作人员在为市民办理业务。

两位市民一个办理套餐业务，她询问了赠送的礼品，工作人员认真回答了。另一位市民在办理更换机顶盒的业务，工作人员出入窗口后面的办公室三次，为市民换取新机顶盒，回收旧机顶盒。在更换完成后，另一位工作人员为市民试机。服务过程中，工作人员态度平和，市民表示满意后离去。

在广西广电网络桂林分公司辅星路营业厅，一位中年男子需要办理机顶盒的解约服务，工作人员按照程序进行了登记、处理后，很快办理完毕。记者注意到，来广西广电网络营业厅办理业务需要较长时间沟通，比如询问套餐情况、机顶盒的更换程序等，一般需10分钟以上，但并没有不顺畅。

在南方大厦公交卡充值点，记者也进行了半小时的观察，记者发现，来这里办业务的多为老年人，但办理业务速度很快。记者看到，大约每隔5分钟左右，就有一位市民前来充值，由于充值程序简单，很多时候，市民都不需要开口讲话，直接将现金和卡交给工作人员即可。在此期间，有一位市民前来办理公交卡的挂失和补办，按照程序办理后就坐在一旁等候。大约5分钟后，补办成功，市民满意离去。

下转 05 版 ▶

中国银行桂林分行成功叙做辖内首笔制造类中小企业固定资产贷款

为扎实做好“六稳六保”工作，大力支持中小微企业健康持续发展，中国银行桂林分行激发活力、敏捷反应，充分发扬“极力争取、使命必达”的斗争精神，深入推动普惠金融事业发展。近日，中国银行桂林分行叙做的广西某药业有限公司1000万元1年期固定资产贷款项目成功落地。该项目是中国银行桂林分行叙做的首笔中小企业固定资产项目贷款（装修类固贷除外），为今后持续营销中小企业固定资产项目贷款业务提供了参考和指导。

广西某药业有限公司是当地市政府重点引进的医药生产企业，技术实力雄厚，发展前景较好，因其药品GMP生产线项目建设需要向中国银行桂林分行申请人民币1000万元固定资产贷

款。中国银行桂林分行党委高度重视该笔贷款业务，该行领导第一时间率队深入企业进行走访和调查，立即研究部署授信方案和担保条件，条线部门与支行网点联动配合，在最短的时间内收集整理授信材料，向上级行上报项目，连续加班加点推进业务发展进程。

该项目的顺利落地，进一步加强了中国银行桂林分行与广西某药业有限公司的银企合作关系，提升了支行队伍的信心和士气，激发了各位员工的工作热情和动力，为下阶段各项业务的开展奠定了良好的基础。中国银行桂林分行将持续推进普惠金融业务发展，积极为当地企业提供强有力的金融支持，推动当地实体经济的发展。

罗成