



华夏全媒体
主管主办
华夏日报社出版
国际标准刊号
ISSN2521-0289

社委会
江 单 陶 沙 尹万塘
李增勇 张华勇

编委会
江 单 尹万塘 张华勇
黄 浩 李增勇 龚德贤
张邦毛 许平安 董 哲
梅任重

顾问 | 方智平 邓飞 李凌
名誉社长 | 李克炎
社长、总编辑 | 江 单
常务副社长 | 陶 沙
常务副总编辑 | 尹万塘
执行社长 | 黄 浩
副社长 | 李增勇 钱正云
龚德贤
执行总编辑 | 张华勇
副总编辑 | 朱文强 张存猛 周应文 董哲

采访中心
主任 | 董 哲 (兼)
编辑中心
主任 | 罗 阳
评论新闻中心
主任 | 张 颖
经济新闻中心
主任 | 龙 腾
区域新闻中心
主任 | 潘利求
文旅新闻中心
主任 | 许平安 (兼)
群众工作中心 (内参部)
主任 | 张学江
国际新闻中心
主任 | 黄 浩 (兼)
融媒体中心
主任 | 罗明荣
新闻影像中心
主任 | 古 风
经营中心
副总监 | 严明川
品牌战略中心
主任 | 骆 闻
先锋文化出版中心
总编辑 | 唐吉民
营商环境研究中心
主任 | 黄开堂
副刊编辑中心 / 《思想者》编辑部
主任 | 艾华林
思想者电台
主编 | 郭园

驻境外记者
驻澳门记者 | 王 强
驻台北记者 | 黄昭蓉
驻东京记者 | 向建国
驻新加坡记者 | 毛周
驻新德里记者 | 黄朝
驻阿拉木图记者 | 周璐
驻耶路撒冷记者 | 贺友
驻加州记者 | 黄 浩
驻开罗记者 | 吴志刚
驻莫斯科记者 | 朱可夫
驻奥斯陆记者 | 向建军
驻伦敦记者 | 邓联辉
驻巴黎记者 | 卢伟平
驻巴西利亚记者 | 尹志强
驻堪培拉记者 | 欧阳子

频发“抬老人取钱”事件，这类银行咋就这么没人性？

5月14日，有网友发文称，其姑妈重病住院期间，让子女带着身份证到中国农业银行株洲田心支行取一笔5万元的定期存款，用来支付医药费，但银行工作人员要求本人到场才能办理。家属将患病老人用轮椅抬到银行，办理取款手续过程中，不幸去世。（5月15日极目新闻）

又一起“抬老人取钱”事件发生了，这次还闹出了人命。有网友说，这家银行涉嫌“故意杀人”，必须要追责！世间似乎再也没有比银行这种行为无赖无耻、冷酷无情的了。难道银行就是这样一而再再而三地对待它的“上帝”的吗？到底还要发生多少起如此悲哀的惨剧，才能让这帮冷血动物稍微有点人性和温情？

近年来，这种银行要求“抬人取钱”事件频频发生，屡见不鲜，引发了社会广泛关注和民众强烈不满。这类事件看似只是一个简单的业务操作与特殊需求之间的冲突，但背

后却深刻地反映出金融机构在服务意识、人性关怀以及社会责任等方面存在的诸多严重问题。

从最基本的服务意识来看，银行本应是为客户提供便利、高效、人性化服务的场所。储户将钱存入银行，是基于对银行的信任，期望在需要时能够顺利地支取。而当面对一位行动不便或卧病在床的老人时，银行不是积极地去寻找解决方案，比如提供上门服务或者特殊的协助设备，反而要求储户抬着老人前来取钱。

这无疑是一种本末倒置的做法。服务应该是人性化的，任何规则不应成为为难人的利器。就如同一个商家，在顾客已经表明特殊困难的情况下，不仅不给予特殊照顾，还设置不合理的前提条件来刁难顾客。这种服务意识的缺失是对客户权益的公然漠视。

进一步深入思考，这一行为背后暴露的是银行内部管理机制的僵化。银行在制定业务流程和规定

时，显然没有充分考虑到特殊群体的需求。

在当今社会，人口老龄化日益严重，行动不便者并不在少数。一个健康、可持续发展的金融服务体系应该具有足够的弹性，能够在遵循合规性的前提下，灵活应对各种特殊情况。然而，一些银行的不合理做法表明其内部管理缺乏灵活性和创新性，只是一味地机械执行既定规则，而不顾及规则背后的真正目的是为了能够更好地服务客户。

从人性的角度出发，这类事件显得尤为冰冷无情、灭绝人性。老人身体不便，本应得到更多的关爱和照顾。银行作为社会公共服务机构的一部分，也应该承担起一定的社会责任，展现出应有的温度。变相逼着民众抬着老人取钱，这不仅仅是一种业务上的不合理要求，更像是对老人尊严的一种践踏。在一个文明社会里，我们倡导尊重老人、关爱弱势群体，而银行的这种行为无疑是在与社会公序良

俗背道而驰的。

这类事件也给整个金融行业敲响了警钟。随着金融市场竞争的日益激烈，各个金融机构都在强调产品创新、业务拓展，却往往忽略了最基础的服务质量提升。很多银行在大肆宣传自己的高端服务、新型金融产品时，却忘记了那些普通储户，尤其是特殊需求储户的基本权益。这类事件警示着所有金融机构，不能仅仅追求经济效益和表面的业务增长，更要注重服务的内涵和品质。

对于银行自身而言，如果不深刻反思并整改这一问题，其品牌形象将会遭受严重损害。在信息传播高度发达的今天，这样的负面事件会迅速传播开来，让广大储户对其信任度大打折扣。一旦失去了客户的信任，银行的业务发展必然会受到阻碍，无论是吸收存款还是拓展贷款等其他业务都会面临挑战。

要解决这类问题，银行首先需要重塑服务理

念，将客户的需求放在首位，尤其是要关注特殊群体的需求。其次，要优化内部管理机制，在确保合规的前提下，给予基层员工一定的自主权，以便能够灵活处理特殊情况。同时，银行还应该加强对员工的培训，提高员工的服务意识和职业道德水平，让员工真正理解服务的本质是为客户提供价值，而不是机械地执行规则。

总之，银行要求储户抬着老人取钱的行为是不可取的，它反映出的是服务意识淡薄、管理机制僵化、缺乏人性关怀等诸多问题。这类事件应成为整个金融行业的一个反面教材，促使各金融机构重新审视自己的服务理念和管理模式，以更加人性化、灵活化的方式为广大客户提供服务，承担起应有的社会责任。

否则，金融行业的发展将会在忽视客户权益的道路上越走越偏，最终损害的是自身的长远利益和社会的稳定发展。

■首席评论员 董哲

不集训就不招收，艺招是选拔人才还是大肆敛黑钱？

又到了高考季。有家长跟笔者聊起近年来艺术院校招生背后的“集训经济”等乱象，直呼这类院校已然成了一些腐败分子和资本势力敛财的工具，实在是误人子弟，危及国家人才选拔和培养。

这让我想起今年4月份，中国舞协主席冯双白、原副主席罗斌、社会舞蹈教育委员会秘书长韦立同日被查。当时很多网友说，“一个跳舞的能贪什么？”殊不知，它终于撕开了艺考黑幕的口子！

当家长为孩子的舞蹈梦砸下数十万“打点费”，当寒门学子因没钱“走关系”被迫放弃艺考，我们不得不问：艺术殿堂何时成了权力寻租的“名利场”？

因艺考评分主观性强，便给了腐败分子可乘之机。四川音乐学院声乐系三位教授就曾被曝收取18万至25万元“保过费”，甚至将考生称为“待割的麦子”。而考官与培训机构勾结也是公开秘密。部分舞蹈院校教师私开“考

前冲刺班”或“集训班”，收取5万至10万元甚至更高的“培训费”，承诺“上课即保过”。更有甚者，在考卷上做记号，通过“特殊点评”暗示其他考官给高分。更有国内一些艺术类顶尖名校，也堂而皇之地通过集训方式对外招生，收取大笔培训费。

少则十万八万，动辄几十万上百万元的考前培训费或“打点费”，让许多家庭不堪重负。而更令人气愤的是，这种乱象背后隐藏着培训机构和学校内部人员合伙盈利的黑幕，俨然成为众多艺考生的噩梦。

如果不参加培训机构的集训或找关系“打点”，就极大可能会失去录取机会。可以想象到，艺术院校招生过程中如果被这样一种邪恶风气团团笼罩，国家的艺术教育和艺术人才培养将沦落到何等境地？

这些招生乱象，从本质上讲，是一种严重违背教育公平原则的行为。教育的初衷本应是发掘每个

学生的潜力，为有才华的人提供平等的发展机会。然而，这些乱象却将许多有天赋但家庭经济条件不允许的学生，挡在了艺术高校的大门之外。那些出身贫寒却有着卓越艺术感悟力和潜力的孩子，可能因为无法承担高额的培训费和“打点”费，只能放弃自己的梦想。这无疑是对人才的一种极大浪费和亵渎。

产生这些乱象的原因，一方面是部分校外培训机构受利益驱使，看到了艺术高校招生的巨大市场潜力。他们通过与一些教授或招生负责人勾结，打造出一种看似专业、实则商业化的集训模式，打着能够让学生获得内部指导、提高入学几率的幌子，大肆敛财。另一方面，个别高校教授和负责人也未能坚守职业道德底线。他们被金钱所诱惑，在招生过程中更倾向于选择参加特定集训或“打点”过的学生，而不是真正从学生的艺术素养和潜力出发进行考量。

而这种乱象如果蔓延到其他类型的学校，比如科技类院校等，后果将更加不堪设想。大学招生的公正性将荡然无存，整个招生体系会陷入混乱。类似于近来曝出的协和医学院“4+4”培养乱象，被这种利益操纵模式培训出来的“水货”医生，一旦走上工作岗位，无异于草菅人命。

大学是培养国家栋梁之才的重要场所，如果连招生环节都无法保证公平公正，又如何能够发现和选拔出真正的人才呢？一个国家的繁荣发展离不开各个领域的人才支撑，如果因为这种不良的招生现象导致人才被大量埋没，那么我们的国家在科技创新、文化传承与创新等诸多方面都将受到严重的影响。

对于艺术高校而言，这种做法也损害了自身的声誉和发展前景。真正热爱艺术、有才华的学生被拒之门外，而一些通过金钱关系进入学校的学生可能并不具备相应的艺术素

养。长此以往，学校的艺术氛围和教学质量都会受到影响，不利于学校的长远发展。

要解决这一问题，首先需要加强监管力度。教育主管部门应该对高校招生过程进行严格监督，建立健全的投诉举报机制，一旦发现有培训机构和相关教授等校内人员勾结谋取私利的行为，要严惩不贷。其次，高校自身也应该加强内部管理，提高教师的职业道德素养，建立科学合理的招生评价体系，应更多地关注学生的真实水平和发展潜力。

总之，艺术高校招生背后的“集训经济”等乱象必须得到严厉整治。教育公平是社会公平的重要基础，只有维护好教育公平，才能让真正的人才脱颖而出，我们的国家才有希望不断发展进步，在各个领域取得更大的成就。

■首席评论员 董哲

