

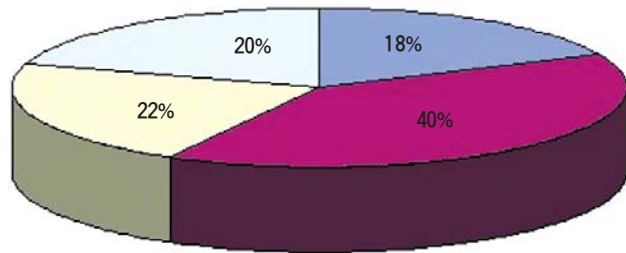
## 排队困扰: 市民叫苦 银行委屈

□本报记者 张夫稳

作为公共服务行业, 银行与老百姓的生活可谓息息相关, 小到缴取暖费、电费、煤气费, 大到买车买房, 都要一趟趟往银行跑……

根据2012济宁市银行业服务读者调查问卷相关统计, 超过8成投票读者抱怨银行排队时间长, 18%读者表示一般等待10分钟以下, 40%读者一般等待10—20分钟, 22%读者等待20—30分钟, 20%读者表示一般等待时间超过30分钟(如右图)。

10分钟、20分钟、30分钟……在银行网点排队等待办业务几乎成了“家常便饭”。银行网点里的“长龙”使得客户“怨声载道”, 也让银行方面“苦不堪言”。



投票读者反应派对时间占比饼状图

■ 10分钟以下  
■ 10分钟至20分钟  
■ 20分钟至30分钟  
■ 30分钟以上

### 市民“叫苦不迭”

近几日, 记者连续走访了济宁市古槐路、红星路几家银行的营业网点, 发现网点排队的现象较为普遍。

“你们网点是怎么回事? 为什么让我们客户等那么久?” 在古槐路一国有银行网点, 30多岁的王女士不耐烦地冲着大堂经理嚷嚷, “我9点来就来了网点办转存, 这都过去20分钟了, 才叫了4个号, 怎么办业务那么慢, 还得等多久啊?”

王女士首先“发难”得到了不少客户的响应, 引起了网点等待客户的一阵“骚动”。“就是啊, 怎么那么慢, 我们还都有事呢, 还需要等多久啊?” 旁边的一位大妈随声附和。大堂经理忙解释: “不好意思, 前面的业务比较复杂, 费时长了一些, 希望大伙在耐心等待一会。”

虽然陪着笑脸, 大堂经理的“解释”并没能平息“众怒”, 等待客户们好像找到了共同语言, 开始七嘴八舌地“抱怨”起来: 办业务慢啊、等待时间长啊、对公客户和VIP客户优先啊……大堂经理看着“一肚子怨气”的客户们, 只得不停地陪着笑脸“安抚”。

在红星路一银行网点大厅, 休息座椅上坐着20多名等待“叫号”的客户, 有人翻着报纸, 有人玩起了手机, 有人不时抬头看看屏幕上的号码……“一想到

银行办业务就烦, 没有过不等的時候。”一位女士小声嘟囔说。

曾有调查公开表明, 等待过程如果过长, 43.2%的受访者会变得非常焦虑。等候超过10分钟, 人的情绪就会开始急躁; 超过20分钟, 情绪表现厌烦; 超过40分钟, 就成了恼火。

### 银行“满肚委屈”

很多客户弄不明白的是: 银行为什么不能加快业务流程, 缩短办理时间? 为什么服务窗口不能全部打开, 为什么有的窗口“暂停服务”? ……对于客户的“抱怨”, 银行方面也是“一肚子苦水”。

“排队时间长的原因不能简单地归咎于我们。”一银行营业部负责人解释说, 当前, 银行职能较前些年已经发生了极大的变化, 银行不再是单纯存取款的地方, 还要承担种类极其繁多的业务。

除了本身不断推出的个人金融产品和金融衍生产品外, 银行还普遍承担了大量各类公共事业费用代收代缴职能, 如为行政机关、事业单位、企业代发工资、代发养老金、代收交通罚款、为学校代收学杂费、为居民小区代收物业管理费、代收取暖费等公共服务职责, 这使银行的工作量成几何倍数增长。

近年来, 随着社会发展, 百姓财富的增加也带来了投资理财需求的膨胀。随着公众理财意识、金融消费意识日渐增强, 与

之相适应, 金融服务日新月异, 金融产品层出不穷, 过去居民到银行基本就是存钱和取钱, 而现在理财、基金、国债、社保、转账、汇款、缴费、按揭等种种业务竞相出台。银行办理普通的一笔存取款业务, 一般只需2分钟左右的时间, 而办理买卖基金、理财产品等复杂业务所需的时间往往数倍于简单业务。“一些理财业务一定要和客户说清楚, 讲明白, 不然出现问题柜员要担责, 有时会比较费时。”

至于为什么银行业务不能办快点? 该负责人解释, 银行业务是与钱打交道的事, 程序上绝对不能省, 万一出了差错责任担不起。为什么有的窗口“暂停服务”、窗口不全部开放, 该负责人解释, 这是因为银行不仅有柜面业务, 还有公司汇款、转账、结算等业务, 需要后台人员处理。

面对客户“抱怨”, 银行工作人员也有苦衷。小李是某国有银行的一名柜员, 看着排长队的客户, 她心里感觉压力特别大。“其实, 我们已经在保证不出错的情况下, 尽量加快速度了, 业务一笔接着一笔, 都不敢停。”据了解, 很多银行营业网点的柜员一天要处理几百笔业务, 工作强度非常大。

“客户对银行存在一些误解, 有时会被一些情绪激动的客户骂得‘狗血喷头’, 我们还要耐心跟客户解释, 上班时还担心客户对服务不满意投诉, 工作压

力很大。”小李透漏, “有时候连水都不敢喝, 怕上厕所, 中午吃饭都得挤时间去。”由于长期喝水不足, 银行网点的个别柜员还患上了肾炎。

### “排队”不如“自助”

近几年来, 针对排队时间长的問題, 各银行均采取了多元化的服务手段来缓解: 实行服务大厅叫号服务, 设置休息区, 提供等候座椅、报纸、杂志等人性化服务; 设置大堂经理, 客户一进门就上前服务, 及时分流各类顾客; 增设自动取款机、存取款一体机、补登机自助设备; 推广网上银行、电话银行等。这些措施有效分流了客户, 在一定程度上减少了排队现象。

“事实上, 银行排队时间长的問題, 只要客户变通一下, 很多时候是可以得到缓解的。”古槐路一支行行长说, “公众需要多掌握和运用一些金融常识, 除了开、销户业务和大量存取款业务, 绝大多数业务根本不用去银行排队。”

这无需来银行排队的“绝大多数业务”应如何办理呢? 无疑, 电子银行就成为了他们的首选。该行长介绍, 电子银行不受营业时间限制, 还能享受优惠, 也不用往银行跑, 安全又快捷,

这就是电子银行的好处。据了解, 目前个人业务的转账汇款、活期转定期、定期转存, 个人质押贷款、房屋按揭贷款, 购买基金、保险、各种理财产品, 缴电费、通讯费, 购买黄金、白银, 办理三方存管, 小额购汇等所有非现金业务都能通过网上银行、电话银行、手机银行实现。

对于一些客户担心电子化渠道的安全问题, 该支行行长表示, 这也需要客户转变观念。“主要是观念上还不能接受, 或者担忧上述电子渠道的安全。年轻人还稍微好些, 对于中老年人和农村来的客户, 他们更愿意选择传统柜面办理业务, 这也是造成银行排队的重要原因之一。其实网上银行只要不同时犯三个错误, 即进了假网站、泄露了密码、丢失了客户证书(U盾), 就不可能出事。电子银行是非常安全的。”这位行长肯定地说。

就目前银行排队现象, 银行方面还探索实行其他的解决办法, 比如增加自助机具, 让客户在自助柜员机上就可以完成小额现金的存取, 分流部分客户; 加强对员工的培训, 提高业务办理的速度和质量。同时, 一些银行也通过张贴公告告知客户什么时段是业务高峰期, 提醒客户尽量避开这一时间段, 减少排队等候时间。

编辑: 张夫稳 组版: 褚衍冲

中国邮政储蓄银行  
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

金融服务, 伴您成长, 助您腾飞!  
需求, 竭诚为您提供本外币存款、结算、信贷等综合  
中国邮政储蓄银行真心理解您对金融服务的整体  
服务入微 真诚至心  
小企业金融服务

无论您的规划是远是近 我们始终全情以赴

客户服务热线: 95580 网址: www.psbc.com