

银行窗口早晨午间只开一半

市民:银行员工中午是要吃饭,但能不能先集中办完

到银行办业务,银行服务窗口的开通数量和效率常让市民心烦。部分银行早上窗口并不全开通,中午留下窗口过少,有的市民不敢离开银行吃午饭等着办业务。市民建议银行服务应更高效、更人性化。

本报记者 赵兴超 实习生 杨帆

早上银行开门 窗口只开一半

虽然银行都按照规定的开门时间每天营业,但不少银行开门后,工作人员却“姗姗来迟”,在窗口后面忙忙碌碌就是不开窗口,有的最多只开一半。

“我都在这里等了半小时了,四个服务窗口只开了两个,另外两个拉着帘子不知道在干嘛。”17日,在东岳大街东段一家国有商业银行网点,市民张女士不到9点就来网点排队,想赶在10点半前办完业务,再去市场买菜回家给孩子做饭。没想到,愣是等到10点半才办完。

像张女士的遭遇一样,一些市民在近一周拨打本报银行业服务质量热线时反映,早上银行窗口开放经常“打折扣”,多数只开一半窗口,给市民办业务带来很多不便。17日,记者走访泰城部分银行网点,早上9点开门后,位于擂鼓石大街的一处银行网点,五个窗口只开放两个,另外三个中有两个还没拉开帘子,一个摆着“暂停服务”的牌子,工作人员坐在里面不知忙什么。透过旁边的窗口,隐约能看到两个拉着帘子的窗口内有工作人员。此时,取了号正在排队等待的市民已经有12个,两个窗口平均七八分钟才能办完一个业务。

“你们的窗口怎么不开啊?早上来办业务的都是着急的,怎么这样为客户服务呢?”一位着急的市民和大厅工作人员咨询。工作人员则称,另外的窗口工作人员正在做上班前的准备。等这两个窗口开始服务,已经离上班时间过去20多分钟。

记者在走访中了解到,早上开门后,不论是国有大行还是股份制商业银行,不少网点都存在窗口不能全部及时开启的情况。有银行工作人员解释,早上所作准备工作较多,才耽误了开启窗口。但市民认为,早上开门后银行网点就应该可以全力为市民服务,而不应该打如此折扣。



在银行网点,午间只开启一个窗口。 本报记者 赵兴超 摄

取号排到中午不敢走,饿着肚子等办业务

不仅是早上较早时间段窗口较少给市民不便,中午休息时间窗口数量和效率,更让市民尴尬。在一些业务繁忙的网点,市民排队取了号不敢离开,窗口刚好又减少到一两个,市民饿着肚子也得守着自己的号不敢离开。

17日上午,在灵山大街中段一处国有商业银行网点,眼看时间就要到11点半,大厅里等待办业务的市民还有八九位。市民刘先生手里的号码显示前面还有5个人在等待,他想着,平均一个人六七分钟,应该12点左右就能

办完了。刘先生正等着,突然发现原先开着的两个窗口,有一个拉上帘子停办业务,工作人员拿着一个饭盒走了。窗口减少到一个后,刘先生感觉业务办理速度明显降低,十多分钟才叫一个号。“我们公司还有客户等着吃饭呢,能不能快一点。”刘先生催了催工作人员,但办理速度仍旧没有提高。他想弃号离开,但这样一来下午再排队不知道等到什么时候,没办法,只能继续坐着。一直到12点半,才轮到他办理,等回到公司,客户早就离开自己

吃饭去了,损失了一笔生意还气了一肚子火。

“怕就怕快排到中午了,窗口都下班,一堆人挤在窗口等着办业务,走也不是留也不是。”经常需要上午去银行办理业务的市民赵先生,总是尽可能避开中午时间。他算了一笔时间账,早上9点开门,有半小时开不全窗口,如果不能排到前8个人,他就扔号走人。11点之后,如果大厅还有超过6个人在等,他也不排队,“肯定办不完,一等就到快下午1点,太浪费时间。”

VIP窗口“藏”里面,冷热对比挺鲜明

与经常开不全的窗口相比,银行的VIP窗口时常处于空置状态,普通客户往往看着VIP窗口却不能用,有时还会引发误会与冲突,一家银行网点悄悄把VIP窗口改走内门,减少普通客户的意见。

“怎么这么慢呢?”“4个窗口实际只有2个在营业。”在新汽车站附近的工商银行一处网点大厅里,市民在焦急等待办业务,“我从9点一开门就来了,等了快一个小时了,前面还有9个人。”等待办理社保卡修改密码业务的王女士埋怨着,

“一共就这2个窗口在办理,左边这个都办理到18号了,右边那个还停留在14号,应提高下效率。”而在旁边的绿色VIP通道内,记者走进发现里面有三个窗口,但办业务的人稀少,有的窗口空闲许久没人近前。一位工作人员看到记者,马上咨询记者办什么业务,当得知记者不是VIP会员只是来查询普通卡的账目时,工作人员以“不好意思,我们这里是VIP专区,请您到大厅办理相关业务”的理由请记者到大厅办理。

在财源大街一处国有商业

银行网点,大厅内排队等候的市民较多,可能是咨询和插队的市民较多,两个窗口前各自都围着三四个市民,旁边写着VIP字样的窗口冷冷清清,从里面挂了帘子。市民咨询工作人员为何不开窗口,工作人员答复说,两个窗口不开有一段了,曾有两位市民在VIP窗口因为排队的事打了起来,也时常有普通客户强行让VIP窗口办业务,后来银行怕麻烦再出问题,就把窗口改进了内部通道,从另一个门进入。

暂停服务牌 说挂就挂上

市民在办理业务时,窗口频繁挂出“暂停服务”的牌子,工作人员不明示到底在忙什么,让市民等着干着急。

“动不动窗口就挂个‘暂停服务’的牌子,也不管等待的人多不多。”19日,市民周先生在青年路一家银行网点办业务,三个正常办理业务的窗口,其中一个忽然暂停服务。工作人员坐在柜台内,一会翻翻表格,一会清点钱数,一会又起身离开,过了十几分钟才回来。“虽然他们可能也在工作,也需要休息,但频率不要太高啊,我们办业务比他们还着急,要是有事是不是能告知明确一点,把暂停多长时间贴出来让市民都明白点呢?”周先生提议。

除了频繁暂停服务,个别银行网点柜台工作人员遇到熟人时,聊个不停,有的还帮忙给熟人插队,让市民难以忍受。前几天,市民侯女士在龙潭路南段一处银行网点办业务时看到,前一个办业务的和柜台工作人员认识,边办业务边聊天,办完以后还聊了五六分钟。

对于这类情况,泰城一家国有商业银行业务部经理表示,工作人员暂停服务整理业务是必需的,但也不排除没有充分考虑客户而带来不便,或是个别工作人员偷懒,只能依靠银行内部自律,应该建立一种市民监督机制,用以约束、警戒工作人员提高服务质量、端正服务态度。

如果您在银行中遭遇到烦心事、麻烦事,或涉及服务缺陷,或落入误导陷阱,或碰到霸王条款等情况,都可以向本报反映,本报全程为您跟踪解决。本报将随着调查开展,陆续及时公布调查情况与结果,为改进泰安银行业服务提供参考。本次调查服务热线:18653881086,详情见调查问卷。

泰安市商业银行
TAIAN CITY COMMERCIAL BANK

泰安市商业银行“金紫薇”理财产品



微信公共账号: tashlc

产品类型	起点金额	期限	预期年化收益率	销售期	备注
保本浮动收益型	个人客户:5万元 机构客户:10万元	34天	4.35%	2013年8月20日—2013年8月25日	限量发售,时间优先,先买先得
保本浮动收益型	个人客户:5万元 机构客户:10万元	63天	4.45%	2013年8月22日—2013年8月27日	限量发售,时间优先,先买先得
保本浮动收益型	个人客户:5万元 机构客户:10万元	35天	4.35%	2013年8月28日—2013年9月2日	限量发售,时间优先,先买先得

注:所有配置产品要素以最终所签订协议为准。理财非存款,产品有风险,投资须谨慎。详询:泰安市商业银行客服电话96588