

洛阳·城事

今天,你排队了吗

午间银行排长队: 睡了一觉还没轮到



□记者 徐翔 陈晓佳 文/图

昨日,本报刊发对高铁洛阳龙门站售票厅排长队现象的报道后,引发市民广泛关注,大家纷纷致电66778866或@洛阳晚报发表自己的看法。

有不少人反映,到银行办事很少有不排队的,特别是中午,由于银行服务人员交接班,银行窗口开得少,排长队现象比较普遍。针对市民关心的问题,洛阳晚报记者进行了调查。



穿红上衣的女士等睡着了



众多客户在等候办理业务

现象 > 上班和换班 差距咋就这么大呢

■上班时,办业务只等5分钟
时间:上午10时许

地点:老城区和新区的多家银行网点

7日上午,洛阳晚报记者走访了老城区和新区的部分银行网点。

10时许,在金业路与中州路交叉口西南侧的一家股份制银行网点内,记者看到,前来办理业务的市民寥寥,银行5个窗口全部开放,市民只需等5分钟左右就能办理业务。

在路对面的另一家银行网点,甚至不用排队,市民直接就能坐在窗口前。

在黄梅路与中州路交叉口的两家国有商业银行网点内,坐在等候区座位上的市民不超过4个,办理业务相当方便和快捷。

新区银行网点的情况和这几家基本相同,市民等待的时间不太长。

■中午窗口少,有人等睡着
时间:13时许

地点:老城区和新区的上述银行网点

当日中午,洛阳晚报记者再次走访这些银行网点发现,不少都出现了排长队现象。而且,大型国有商业银行网点排长队现象更明显。

13时20分许,记者在黄梅路与中州路交叉口的一家国有商业银行网点内看到,这里只开放了2个普通窗口和1个贵宾窗口,等待的市民有11人。

等待的人基本上都是在普通窗口办理业务的,相比之下,在贵宾窗口等待的市民则不是很多。

在这个时间段,市民到底要排多长时间队才能办理完业务呢?13时25分,记者随一名办理业务的男士来到等候区。“上班时没时间,只好中午来办理,你看这队排的,不知道下午上班前能办好不能。”对于银行的办事效率,这名男士心中很没底。

旁边一名穿红上衣的女士连连点头,并安慰该男子说:“经常这样,你耐心等吧。”

记者观察到,在等待叫号期间,年轻人都拿出手机打发时间,老人则百无聊赖地东看西看。穿红上衣的女士等着等着睡着了,等她一觉醒来,发现还没轮到自己,就接着睡了。

14时15分,经过40分钟的等待,那名男士终于排上了号,办完业务后他跑着出了大门,一边跑一边看表,直嘟囔:“迟到了,迟到了。”

■虽然提供了便民服务,市民平均等待时间仍不短

为了节省客户办理业务的时间,银行网点采取了不少办法。他们在进门处放了提示板,提醒客户办理业务所需的资料以及相关程序。一名大堂经理不时提醒前来办业务的客户尽量使用自助设备,以缩短办理时间。

在新区的几家银行网点,这个时间段,市民平均排队等候的时间在25分钟左右。大家都希望银行能在中午时段考虑到市民的特殊需求,加开窗口或者实行弹性排班,尽可能减少排队的时间。

回应 > 排长队因素多 可尝试多种办理模式

■因素一:客户扎堆,柜员换班

对于中午窗口少、排长队的问题,一份股份制银行的负责人表示,中午众多客户利用休息时间集中到银行办理业务和柜员轮流吃饭是造成上述问题的两个主要原因。

“现在各个银行日渐重视成本,因为人力成本最高,所以,银行业在提倡小额现金自助服务的同时,也在缩减人手,造成基层柜员不如以前那样充裕。”该负责人说,中午时段,柜员们需要轮流吃饭,势必会减少开放的窗口。又因为银行特殊的现金管理制度,使得弹性排班在实际操作中非常困难。

■因素二:客户偏爱到大网点办业务

一些银行不断增加网点,可排长队现象依然存在,尤其在商业区和大型社区,这种现象特别突出。该负责人说,这是因为人们已经习惯到大的网点办理业务,宁肯排一个小时的队,也不到周围的小网点去,这也是造成排长队现象的原因之一。

■支招:及时分流,尝试多种办理模式

某国有银行洛阳分行的大堂工作人员李女士说,为了提高资源利用率,客户一进门,银行工作人员就对其进行分流,例如办理简单业务的指引到自助设备区办理,办理理财业务的指引到专门的理财窗口办理。不少银行通过大堂经理和引导员的分区指引,视业务的复杂程度分为现金和非现金业务,将一部分现金业务分到自动柜员机,让一部分非现金业务进入“低柜”,为现金窗口有效分流。

“不少人认为在网上办理业务不安全,其实只要不乱登录网站,这种风险是很小的。”李女士说,随着各银行对安全方面的投入,使用自助银行、电话银行、手机银行、网上银行等电子渠道既安全又完全可以满足客户办理多数日常业务的需求。

建议 > 弹性排班 增加中午工作窗口

涧西区的周先生认为,上海的支付便利模式值得我们借鉴。“可以尝试社区服务站、超市等基层服务点受理银行卡,并开通水、电、煤等公共事业缴费及相关业务,从而缓解到银行办理业务排长队现象。”

老城区的孟女士建议,银行可通过弹性排班、午间轮休等制度来解决排长队问题。

一些年纪较大的市民则对银行“优待”中高端客户的做法颇有微词。市民赵先生说:“10万元以上或VIP账户就不用排队,可以随到随办。那为什么取100元钱就非得排长队?大家都是银行的客户,为何一定要分出个三六九等来?”

银行排长队问题已被关注了很多年。我省一名人大代表在“两会”期间到银行进行体验后提出,银行排长队不是因为网点少、技术落后,而是服务意识没跟上。

寻狗启事

本人于3月7日下午6时20分左右,在新区政和路与望春门街交叉口和璞茶馆门口走失一只浅黄色泰迪公犬“麦兜”,特征:浅咖色,性情温顺,脑袋圆,黑鼻头,四只蹄子均剃过毛,头顶毛色发白。望知情人士提供有效信息,必有重谢。
联系人:施先生
13703883666 王女士
13837958886