

最近,各家银行都有一道“风景” 顾客队伍排得很长,顾客抱怨此起彼伏

省银行协会打算召开各家银行协调会,酝酿开放银行所有窗口



银行排队场景

快报记者 赵杰 摄

最近,细心的市民不难发现,到银行办理业务时,几乎家家银行都排着长龙,有的储户等待办理一个业务,竟要排队1个多小时,银行内排成长队的储户成了各家银行的一道“风景”。

11个窗口一小半没开

地点:洪武路188号 建设银行

取号时间:14点20分
等待时间:52分钟

昨天下午,记者来到洪武路188号的建设银行,抽取了排队号码纸,此时的时间是14点20分,记者的号码纸是523号,正在办理的是436号,在记者前面排队等待的号码还有87个,等待了52分钟后,终于排到了记者的号码。

银行大厅共有40个座位,全部座无虚席,还有一些人站在大厅里。记者看到,自动取款机前只有3个人在排队。该银行共有11个窗口,共开放了5个对私窗口,一个对公窗口,其余窗口一直处于暂停状态。一位市民不满地说:“对外服务窗口怎么能说停就停呢?”

市民张先生说,下午1点半就来了,号码是480号,还要等几十个才能排到,“我来取点现金出差,可自动取款机能提供的现金太少了,每次都到柜台上取,太麻烦了。”

在一家公司做软件的小张是来办理新卡的,他在办理新卡的过程中填错了表格,浪费了近10分钟,“普通人不熟悉全部业务,如果银行能多安排一些咨询人员,时间能节约不少。”

值班经理告诉记者,今天因为人多,银行已经安排了两个工作人员加班,窗口也由以前的4个增加到了6个,“现在‘基金热’,很多

人到银行买基金,办保险,现在又逢月中,大家都来银行排队交水电费,我们也想多增加几个窗口,可是人手实在不够。”

顾客只能站着等待

地点:淮海路50号 南京银行营业部

进门时间:13点55分
等待时间:21分钟

南京银行营业部的大厅不大,没有取号机,只有5个座位,有11个人在排队,4个人业务窗口中有一个“代理”窗口,专门受理收费业务,所有窗口全部开放。

正在排队的孙女士告诉记者,她12点左右已经来过一趟,那时窗口没开全,队伍也比较长,出去逛了一会回来继续排,“现在速度比刚才快了点,进银行总是要排队的,我已经习惯了。”孙女士说,“南京银行分行太少了,这几天排队交社保和养老保险的人特别多。”

银行工作人员解释,“目前南京有60个左右的网点的网,不算少,而且分布也算均匀。”据介绍,南京银行主要受理的业务是南京市民社保和养老保险的收费,每个月15日至20日就会特别繁忙,还有16日是电费收费截止日,所以才显得人多了点。对于顾客只能站着等待,工作人员解释:“我们主任一直在考虑取号机的问题,但是我们的大厅是老式大厅,没空间摆放很多椅子,会尽快想出对策。”

顾客不相信机器?

地点:新街口 农业银行南京支行

进门时间:15点09分
等待时间:26分钟

记者在中山东路的农业银行南京市支行,取出的号码是“1369”,此时银行内

大屏幕上显示的办理业务号码是“1346”,当中隔了23个号码。等待区内27张沙发上还有几个空位子。一储户不耐烦地说:“我已经等了20多分钟了,还没有轮到我呢,连上班都耽误了!”

银行内共有8个窗口,全部开放,但记者注意到,办理业务速度并不快。到下午3点35分,终于轮到记者办理业务了,此时记者已经等了26分钟。

银行值班人员告诉记者,每天下午2点到3点,还有上午9点到10点,是办理业务最集中的时段,“有不少人不相信机器,像银行内的柜员机,很少有人用。另外,不少人不熟悉业务流程,工作人员需要耐心解答,势必会耽搁一些时间。”

整个大厅拥挤不堪

地点:工商银行白下支行
进门时间:14点40分
等待时间:58分钟

下午2点40分,记者来到工商银行白下支行,记者在取号机上取到的号码是543号,前面排队的号码有73个。

银行共有19个业务窗口,其中对私窗口开了4个,对公窗口开了1个,自动取款机前有8个人在排队,等待区只有20个座位,有30多个人站在大厅里没处落脚,整个大厅显得拥挤不堪。

一位正在织毛衣的张阿姨说:“我已经等了1个小时了。”

家住淮海南村的周奶奶说,“我女儿的工资卡在我这里,我每个月中都来银行帮她拿钱,每次来排队都不会低于40分钟的。早晨已经来过一次了,人太多,就回家做顿饭,没想到下午来还是这么多人。”

等了58分钟后,记者的号终于轮到了。

大堂经理告诉记者,因为银行人手不够,所以开的业务窗口比较少,银行已经贴了告示在大厅,希望小额取款的用户去自动取款机,但是很多人怕机器“吃”卡,宁愿来柜台排队。

自动取款机太“小气”了

对于银行排队这个问题,刘女士提出了建议:“我是办理取款业务的,需要取万元以上的现金,可自动取款机最高额只能取3000元到5000元。我觉得这个数额也应该抬高一点,这样在银行等待的人应该也会少一点。”

市民陈先生建议,银行应该重新安排业务柜台的比例,增加普通现金业务的柜台,还应该按照实际情况,随时调整柜台比例。如果普通现金窗口前排的队太长,理财窗口、VIP窗口、对公窗口都可以临时办理普通现金业务。此外,陈先生还建议,银行应该提高员工的工作效率,营业大厅也应该多提供一些阅读刊物和茶水,缓解客户的焦虑情绪。

市民李女士则说,银行要推广自助服务设备,就应该统一银行卡和银行存折的收费,并减少收费项目,这样才能避免市民不平衡的心理,促使人们多用自助式服务。

张小姐建议,对于叫号机有时空号太多浪费时间,导致效率降低,银行可以将传统排队和叫号机轮流使用。张小姐建议,对于一些白领比较集中的商务区域附近的网点,“叫号”的做法可能较适合,而对于居民住宅区附近的网点,可以取消“叫号”。此外,银行也可以根据实际情况来调整,如人比较多的时候就采取“叫号”的形式,人少的时候就取消“叫号”。

快报记者 顾元森
见习记者 袁阳 马晶晶

银行酝酿开放所有窗口

就银行排队现象,日前上海市金融党委为解决排队问题召开银行行长会议,其中工、农、中、建、交、招商、民生、上海银行等8家银行表示,他们将改造网点,增配员工和自助设备,保持营业时间所有窗口开放。“南京各家银行近期也有可能坐到一起商量营业时间所有窗口开放的事情。”昨日江苏省银行业协会相关负责人称,他们近期正准备从源头上帮助银行解决排队难问题,希望各家银行能坐到一起商议这件事情。

排长队的原因

据南京一家国有银行透露,近期各家银行排长队,是有原因的,一是加息,今年3月份,央行上调了存贷款利率,而这已经是近两年来的第三次加息,很多刚办了存款的市民觉得原来利率低了不划算,于是纷纷走进银行要求转存,对于贷款族来说,频繁加息负担加重,也有不少“负翁”要求提前还贷。此外,最近股市、基金都非常火,现在排长队的不少市民是到银行开基金账户、开基金定投业务或是办理银证转账,或是提款去股市炒股、购买基金的。

“除了加息、股市火爆增加了近期银行柜面的工作量外,另外一个最主要的原因还是代缴费。”据这位工作人员透露,他们近期一项调查显示,70%以上的排队都是办理代缴费业务的。

银行:不能全怪我们

“其实排长队的板子不能只打在我们银行身上,有很多客观原因需要大家共同努力一起来解决。”一位不愿透露姓名的银行负责人昨天跟记者介绍,有一些客观原因加剧了银行的排长队矛盾,并不是银行多开几个窗口就能彻底解决的。

“比如说现在柜面办的最多的代缴费业务。”他向记者透露,银行帮水、电、气等公用事业单位代收费用全是免费的,“这些单位客户都是各家银行竞争的优质客户,希望把存款或是贷款拉到自己银行来,所以压根不敢提收费的事情,但是银行不收费又加大了柜面压力。而且银行为了方便市民,不代收费用又怕遭到老百姓的抱怨,所以现在银行是进退两难,白白替别人干活,却因为排长队自己遭投诉。”

再比如打印发票的难题,一位银行人士昨日向记者透露,虽然他们也鼓励市民到自助机上去缴各项费用,但是因为目前江苏各种公用事业费用的发票格式并不统一,自助机无法打出所有发票,所以需要发票的市民即使在自助机上缴纳了费用,但还是需要再到柜面排队打印发票,“这种问题即使银行多开窗口,也解决不了啊。”

酝酿召开协调会

“我们近期正准备召集南京各家银行就服务价格问题开一个协调会,希望能从源头上解决排长队矛盾。”江苏省银行业协会相关负责人称,他们希望近期和各家银行协商服务质量的问题。

“现在对水电气这些行业,我们希望能召集银行,对收费标准进行协商和统一,但是一旦对这些代理单位收费后,那么银行就要考虑是否应该提高服务质量,增加服务窗口。”具体来说,工农中建交等银行是否能像上海银行一样,在营业时间开设所有窗口,还没有人工收费窗口的银行,今后能否增加收费窗口。

此外,对于排长队的问题,行业协会这位人士也呼吁市民有可能尽量通过自助设备去办理各项业务,减少自己排队的时间。

快报记者 王海燕



中国 / 汽 / 配 / 行 / 业 / 规 / 模 / 宏 / 大 / 的 / 专 / 业 / 展 / 会

中国 南京 2007年4月23日~25日 南京国际展览中心

详情请登录: www.qipeihui.com

AUTO PARTS CHINA THE 61th CHINA AUTOMOBILE PARTS FAIR 第61届全国汽车配件交易会

展会预告

汽配行业的专业展会 展览行业的卓越品牌

组委会联络方式: 单位: 中国汽车工业配件销售公司 电话: 010-88127419, 88130731, 88127418(传真)

E-mail: zhongqipeijian@vip.sohu.com 会刊广告: 010-68189541

6万平方米展览面积 1900家企业参展 8万专业观众