

客户排长队 银行窗口为何不全开?

江苏省银监局副局长昨表态: 高峰期银行窗口要开80%以上

快报记者探访: 部分银行达不到要求, 一线银行员工称是因为轮流吃饭

中午去银行办业务, 是不是经常要排长队? 而且往往在高峰期, 银行会关掉几个窗口挂上“暂停服务”的牌子? 针对银行窗口不开满、客户排队时间长导致的投诉增多的现象, 江苏省银监局副局长谭震祥昨日在做客中国江苏网《政风热线》时强调: 银行窗口原则上高峰期80%以上的窗口都要开, 客户等待时间不宜超过二十分钟。记者昨日暗访发现, 多家银行在高峰期会关上1-2个窗口, 而一些大的银行网点顾客等待人数往往多达二三十人。

□现代快报记者 王海燕



漫画 俞晓翔

网友投诉

5个柜台关两个 办个业务等了50分钟

南京一网民投诉称, 7月底的一个上午, 他到一家国有银行的一个网点办理业务, 他去的时候排队的人特别多。“平时我在ATM机上也可以办, 但那天我是定期存款到期准备提钱存款的, 所以没有办法必须到柜台去。”他表示, 那个银行网点一共有5个柜台, 但只开了3个柜台。其中一个是对VIP服务的柜台, 普通的号只有两个柜台办理。

“我当时就询问了值班经理, 为什么不多开几个窗口, 让我们少等一点时间。这个工作人员回答说一直是这样的, 人手不够, 大家吃饭去了。”这位网友称, 对此解释, 在场很多储户非常不满意, “你们11点就吃饭啊, 我们的时间不是时间吗? 我们在这儿等这么长时间。”结果这位网友最终等了50分钟才办了业务。

记者暗访

排队情况普遍 确有窗口关闭

昨天下午2点多钟, 记者以客户身份在新街口多家银行网点暗访时发现, 尽管网点里坐满了前来办理业务的客户, 但是有些银行网点还是关了1-2个窗口, 这让客户非常不解。

在新街口一家银行网点, 记者到来时, 里面基本座无虚席, 至少有二三十位客户已经在等待办理业务, 当记者取了一张“存取款”业务的叫号单后, 单据上显示办理这一业务的客户前面还有20人在等候。尽管大厅内有很多客户在等待, 但是记者发现, 该网点一共8个现金窗口, 当时关了2个。“为什么都过了吃饭时间, 这两个窗口还不开

呢?”有顾客对此表示不满。

在新街口另一家银行网点, 记者拿到的叫号单显示, 前面有9人在等待办理业务。该网点有3个现金窗口, 但是快接近下午3点了, 还有一个窗口仍然是关闭的。当记者表示, 为何有客户在排队、又过了工作人员吃饭时间, 这一窗口仍然关着时, 该银行网点的大堂经理称, 柜台人员去清ATM机了。

另外一家银行网点也是人满为患, 记者前去拿号时, 前面有15位客户已经在等待了, 不过, 三个现金窗口全部打开正常办理业务。还有一家较小的银行网点, 3个窗口全部打开。

窗口为什么关?

银行一线员工: 中午轮流吃饭

一边是客户抱怨银行高峰期关闭窗口导致排长队, 另一边却是银行柜台员工满腹的辛酸。记者昨日采访了一位曾在柜台干过多年的银行员工, 她告诉记者, 她们一线员工压力非常大, 为了在高峰时段少关窗口, 她们只能一路小跑地轮流吃饭, 连上厕所都要跟主管打报告。一天下来, 只有中午那短短的半个小时是不工作的。

曾经在银行柜台干过多年的刘女士告诉记者, “中午吃饭不关窗口做不到, 但是我们银行规定高峰期尽量都要开, 3个柜台顶多只能关一个窗口, 让大家轮流吃饭。”刘女士称, 她们吃饭的员工, 从下柜台开始计算时

间, 到吃完饭、补个妆、上厕所、上柜, 前后总共只有半小时时间。“轮流吃饭, 从11点多开始吃饭, 到最后一个员工吃完, 往往都快是下午2点了。”她告诉记者, 她们8点多就要到银行, 晚上虽然5:30关门, 但是等最后顾客办完, 往往要等到6点才能结束。而业务办完, 她们还要轧账。另外银行员工还经常要进行各种技能训练, 比如点钞等。因此真正下班回家也要到七八点了。“一天12小时下来, 只有中午半小时的吃饭时间是不工作的。”她告诉记者, 说实话, 她很能理解客户排长队的焦急心态, 但是也希望顾客能够给银行一线员工多一点宽容和理解。

银监局表态

高峰期银行窗口要开80%以上

对于银行排长队的问题, 市民反映最多的就是窗口开不满, “本来窗口就有限, 再关掉几个窗口, 排队等待肯定不可避免。”对此问题, 昨日江苏省银监局副局长谭震祥强调指出, 银行窗口原则上高峰期80%以上的窗口都要开, 5个窗口至少开4个。等待时间最好不要超过20分钟, 如果时间长了可能客户就接受不了。省银监局将督促相关银行进一步按照这个标准把工作落实到位。

而据记者了解, 目前多家银行也对客户排队等待时间提出了具体要求。

“我们每天都会对每个网点客户的等待时间进行通报。”招商银行南京分行一位工作人员告诉记者, 根据他们每天的监控, “如果有个别网点超时的, 我们会去网点实地考察, 究竟是什么原因造成客户排队时间长。是柜台人员清机时间安排不合理, 还是关窗口的安排不合理? 一旦发现问题, 我们会督促其立即改正。”

工商银行近日也针对缩短网点排队时间, 提出“1015”战略, 试图将网点的贵宾客户和普通客户的排队时间分别降到10分钟之内和15分钟之内。

银行已有措施

提示高峰时段 前期分流客户

对于客户排长队的问题, 各家银行也已采取不同措施, 分流客户, 缓解排队难问题。

记者昨日在农行一家网点内就发现了公告栏内显著位置上贴上了“每天高峰时段10:30-13:00, 14:00-16:00, 每月高峰时段15日-20日”的提醒, 并且在叫号单上打出了“友情提示”——2万元以下现金业务, 请到自助服务区办理, 无须排队。而在工行一家网点内, 记者发现叫号机也“升级”了, 在客户取号时, 首先要对自己所办业务进行具体分类, 是“存取款业务”、“网银业务”还是“其他业务”等, 分了很多类。而且大堂经理或者保安事先会了解客户的需求, 如果是可以在自助机上完成的业务, 他们会直接引导客户到自助设备上完成, 减少排队量。

招商银行南京分行一位相关负责人介绍, 虽然招行的客户很多, 但是他们的客户排队时间相对较短, “最关键的一点就是我们的前期分流工作。”据介绍, 招行所有网点大厅的员工至少配备2名, 填单区、等候区、引导员都有专人负责, “我们都是大厅引导员或者大堂经理帮助客户拿号的, 而不是让客户自己取号, 这样可以将客户引导到正确的等候区域, 而且可以把事先需要填的单据、复印的凭证都准备好, 大大减少了客户等待的时间。”

据介绍, 招行还规定网点要根据网点排队人数, 及时调整窗口数量。另外招行在客流量较大的网点弹性增设了5万元以下小额现金快速通道, 客户不需拿号, 可以快速办理业务。

调查数据

50岁以下市民70%在柜面存取款

随着ATM、网银的普及, 以及手机银行、电话银行的兴起, 近几年, 原本在银行柜面办理业务的市民, 不少都告别了柜台和长队, 在自助机具或电脑手机上自己操作业务。

不过, 近期工行一项统计数据 displays, 在50岁以下的市民中, 还是有高达70%的比例在柜面存取款。宁愿排队也不去

使用自助机具。这是什么原因呢?

“其实, 很多业务是不用在网点排队办理的, 完全可以在自助机具、电子银行、手机银行上办理, 十分方便快捷。”据工行相关人士介绍, 但是不少市民就是担心麻烦、怕不安全, 所以不太愿意尝试一些新的电子银行和自助金融方式。

天天出彩

福彩“七乐彩”(2012098期)

中奖号码: 7 8 14 21 24 25 27

特别号码: 23

奖级	中奖注数	每注奖额
一等奖	1注	2404616元

江苏快3玩法 2012年8月22日

销售额: 10862642元

当日中奖注数: 111781注

当日中奖金额: 5419342元

体彩超级大乐透(35选5加12选2) 第12098期

开奖结果:

02 11 28 29 30+ 06 12

本期中奖情况

奖级	中奖注数	每注奖额
一等奖基本	1注	7690908元
追加	1注	4614544元
二等奖基本	47注	54156元
追加	10注	32493元

体彩22选5(12228期)

中奖号码: 02 03 15 18 21

奖级	中奖注数	每注奖额
一等奖	45注	8228元

体彩排列3(12228期)

中奖号码: 0 8 1

奖级	中奖注数	每注奖额
排列3直选	2389注	1000元
排列3组选3	0注	320元
排列3组选6	7620注	160元

体彩排列5(12228期)

中奖号码: 0 8 1 1 6

奖级	中奖注数	每注奖额
排列5直选	32注	100000元

福彩3D游戏(2012228期)

中奖号码: 1 0 8

奖等	江苏中奖注数	每注奖额
单选	587注	1000元
组选3	0注	320元
组选6	1083注	160元

福彩15选5(2012228期)

中奖号码: 3 5 6 9 12

奖等	中奖注数	每注奖额
特别奖	0注	0元
一等奖	315注	904元
二等奖	11051注	10元

福彩东方6+1(2012098期)

中奖号码: 0 5 0 7 5 9

奖等	中奖注数	每注奖额
生肖码: 猪		
一等奖	0注	0元
二等奖	0注	0元

足彩“4场进球”(12126期)

中奖结果: 2 1 1 0 0 2 1 3

奖等	中奖注数	每注奖额
一等奖	9注	38781元

足彩“6场半胜负”(12124期)

中奖结果: 133033000033

奖等	中奖注数	每注奖额
一等奖	0注	0元

足彩“胜负游戏”(12104期)

中奖结果: 30300313313030

奖等	中奖注数	每注奖额
一等奖	0注	0元

体彩鸡毛信

今晚7位数奖池3602万!

随着江苏省体彩7位数在周二开奖中特等奖无人中出, 这样该玩法奖池继续向上攀升, 今晚开奖前已达3602万元, 当期足以开出7注500万大奖, 敬请广大彩友关注。

(苏彩)

全省版广告热线 025-84519772
覆盖苏皖

沈海高速公路(G15)锦屏枢纽封闭施工公告
8月19日至9月10日沈海高速公路(G15)锦屏枢纽(连徐高速K42处)匝道封闭施工, 请从连徐高速公路(G30)前往沈海高速公路(G15)方向车辆提前择站绕行或由宁海枢纽(连徐高速K30处)经宁连高速公路(G25)绕行至沈海高速公路(G15)。
江苏沈海高速公路管理有限公司
二〇一二年八月十六日