

# 近八成市民对银行服务表示满意 等待时间太长最让人不爽

## 等候时间长最让人不满

如今,市民对银行的服务质量和服务水平等方面的要求越来越高,银行也在不断提升自己的服务质量,完善自己的服务体系。在本次调查中,近八成市民对银行服务表示满意,但是依然有20.69%的市民认为“不好说”(见图1)。

而这些“不好说”的具体原因,不乏多年存在的老大难问题没有得到有效解决。诸如“多窗口不开,等候时间长”“服务人员少,服务态度差”“员工推销销售理财产品”(见图2)等。

存取款、买基金、领工资,甚至缴纳水电费……现在,去银行成了人们生活中必不可少的一部分。然而,银行办理业务排

队时间长,也让一些市民直呼“等不起”。

例如,市民李先生在调查问卷中写道:“目前大多数银行的营业时间是朝九晚五。我们上班的时候,银行还没有开门;我们还没有下班,银行已经关门了。于是,像我们这样的上班族只好利用中午休息时间去银行办理业务。但是中午时候银行营业窗口时开得少,办理业务等候时间长,自然引起消费者不满。”

此外,市民裴先生也在调查问卷中表示,一些银行网点的工作人员业务不熟练,导致等待办理业务的客户排队越来越长。建议银行适度增开服务窗口、提高工作效率等减少市民等候时间。

## 柜员工作时间已超10小时

“市民看着我们是朝九晚五,实际上,我们一天工作的时间远远超过10个小时。”小王是某股份制银行的一位普通高柜柜员。没有来银行工作前,她也认为在银行上班很爽,风不吹雨不淋,下午5点就能早早下班。可真成为一名银行人,她才知道她错了。

小王说,银行员工工作时间每天超过10个小时是很正常的。一般银行上午8时上班9时开门。中午半个小时轮流吃饭,下午5时关门,柜员结账下午6时下班,交库交票的下午6时30分之后下班。每天工作10小时以上,星期天还要轮流上班,一月只休6天,有时晚上甚至还要参加业务培训,“银行人员工作时长、压力大,我都希望建议别人上班银行下班,别人下班银行才上班”。小王笑着说道。

此外,银行这两年实行改革,裁减了不少人员,导致窗口开设不足。一些银行内部人士也表示,有些银行对一线员工的激励机制不尽合理,一线员工劳动量大、工资低、晋升机会少等原因都导致很多人不愿在一线工作,二线人员到一线工作的积极性也不高。因此,人员局部短缺的矛盾较为突出。

## 老人期待提供个性化服务

在今年的调查问卷中,不少60岁以上老人给本报3·15热线打来电话,诉说了他们对银行业的期望。

市民宋老太今年65岁,前段时间她去银行查询退休金是否到账。由于排队的人比较多,等了快半小时的宋老太想去厕所。可是银行的卫生间却不对外开放,假如出门再回来,很有可能错过号要重新排队,耽误时间。

“我觉得太不近人情了,银行本来就是开放办理业务的,为啥厕所就不能开放?”宋老太说,对于老年人来讲,内急上厕所是不可避免的,银行这样的做法很让人心寒。

记者采访了几家银行的工作人员。他们表示,在银行工作经常会遇到想上卫生间的市民。而很多银行因为场地有限,没有足够的地方设置公共卫生间,供内部人员使用的往往又设置在内部,出于安全考虑,无法供外来人员使用。例如有的网点卫生间设立在办公区内,要经过营业柜台,太不安全了,确实无法对外开放使用。

虽然对于银行来说,可能出于安全的考虑,对于设施的使用会有一些限制,但由此也会给公众带来不便。不少市民建议,银行可以和周边单位共享一些设施。此外,老人既然是银行的客户,银行也应该给老人提供陪伴、指引等个性化服务。

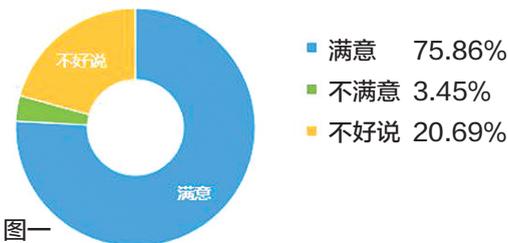
# 真相的力量

## 3·15中原金融消费满意度调查报告 银行篇·银行服务

说起银行,老百姓首先想到的就是银行的服务。随着市民与银行关系的日益密切,银行业务成了老百姓生活中的重要部分,市民对银行的服务质量和服务水平等方面的要求也越来越高。

哪些因素是消费者选择银行办理业务的关键?哪些是市民对银行服务投诉最多的问题……历时近一个月,“3·15中原金融消费满意度问卷调查(银行篇)”今日出炉。这些与广大市民生活息息相关的诸多问题,都在本次调查活动中有了答案。郑报融媒记者倪子

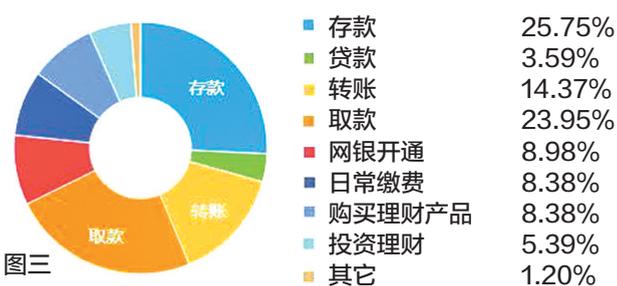
近八成市民对银行服务表示满意



办理银行业务排长队的原因



您常去银行办理哪些业务



## “排队”背后内因很多

除了开设的窗口少以外,“银行排队现象”的背后,还有一些深层次的原因。比如,银行代办代缴业务多、人们金融需求的膨胀、银行对高端客户与大众客户“厚此薄彼”等,都促成了长队的形成。在“您常去银行办理哪些业务”这项调查中,25.75%的人主要办理存款、23.95%的人办理取款、14.37%的人办理转账、8.98%的人网银开通、8.38%的人代理缴费(见图3)。

“银行代办代缴业务增多是导致银行出现排长队的原因之一。”银行有关人士说,近年来,银行承担了各类公共事业费用代收代缴的业务,如代收水、电、气等费用,甚至是代发退休金、代收医保款等,可是各公共事业单位的系统接口、数

据要求、发票格式等千差万别,造成银行电子渠道系统开发改造困难,业务无法大规模迁移至电子渠道进行,致使客户柜台排队现象严重。

此外,排队时间长还跟客户办理的业务相关。比如业务复杂程度,取钱比办挂失、开户要快得多,业务性质不同,相应的办业务所需时间也不一样。近两年银行业为了严格控制人工成本,银行一方面加大智能设备的投入,一方面则减少柜台员工。加之,员工技能培训的不到位,导致业务办理效率低,更是加长了排队时间。

“银行排队时间长的顽疾是客观事实。原因是复杂的,不是银行不想解决,实在是牵扯的因素太多。”某银行人士说道。

