

### 公共服务窗口行风调查之一



# 等待,银行的代名词吗?

记者专访

## 中国银行业协会副会长刘张君: 银行应高度重视窗口服务

本报记者 车辉

一段时间以来,银行网点排队现象成为社会舆论和新闻媒体关注的焦点。为此,银行业协会组织各会员单位对各自的营业网点进行了调研,先后组织了13个快速调查小组,对分布在北京8个城区的工行、农行、中行、建行、交行、招商银行、民生银行、兴业银行、北京银行、北京农村商业银行共计83个营业网点进行了调研。据中国银行业协会副会长刘张君介绍,银行排队现象成因多元,针对此现象,银行应高度重视窗口服务,建立长效机制解决。

从他们的调研看,几家大型国有商业银行排队现象比较明显,股份制银行以及地方中小银行客户排队现象不明显。从业务结构上看,客户排队办理的业务主要集中在转账、人民币现金存取款。

北京商业区的网点中午休息时间的业务明显要高于其他时段,而生活区网点周末业务较多。

不同地区网点高峰时段和高峰工作日也不相同,基本上第一、第四季度为业务高峰时期,每月缴水、电、气费,发工资前后为业务高峰时段,国债发行、基金申购和赎回的集中阶段也是网点业务高峰时段。排队状况的分布以月为周期大体呈现出“月初平稳,月中激增,月末回落”的波动特征。

刘张君认为,之所以银行排队,窗口服务成为瓶颈,主要有以下几个原因:

首先,银行承担了大量社会责任。近年来,银行业普遍承担了大量各类公共事业费用代收代缴职能,而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,客户柜台拥挤严重。

其次,居民金融投资理财需求迅速增长,商业银行业务处理流程越来越复杂,网点布局不够合理,网点资源利用不充分,难以有效满足消费者的金融需求。

一方面部分银行柜面开工率较低。另一方面部分银行对公对私窗口分布比例不合理。比如有的网点共有13个窗口,其中办理对私业务的窗口仅为4个。

此外,自助渠道利用率不高,对柜台业务的分流作用尚未充分发挥,风险防范力度加大,业务办理环节增加以及个别银行网点大堂经理未充分发挥作用,未能有效分流、疏导客户都是造成银行拥堵的成因。

刘张君建议各银行要高度重视窗口服务问题,积极采取有效措施,提高服务效率。主要包括:加大投入,增加网点、柜台数量和数量;优化网点布局,加快网点功能分区改造,实现不同需求客户分流;大力推行离柜业务,充分发挥自助设备、电子银行渠道功能,缓解柜台压力;进行业务流程梳理再造,缩短客户交易处理时间;针对季节性、阶段性业务的特点,统筹全行柜台资源,通过实施“弹性工作时间”、“弹性窗口设置”等措施解决客户排队问题。他认为,协会也要发挥自律组织作用,努力构建长效机制。

2007年央行推出7条措施,以解决银行排队难问题。尽管在措施出台后,各大银行负责人也曾表示,将大力解决排队顽疾,但当监管的力度松懈下来,银行的排队长龙依旧,针对普通客户的服务态度并没有太多改变……

要办什么业务?然后帮他们打出一张次序卡递给李克勤。李克勤走到柜台前。

女职员:“请问您要办什么业务?”

李克勤:“我存钱。”

女职员:“请问您是办卡、支票还是存折?”

李克勤:“存折”

女职员:“好的,您稍等。”

女服务员一直为其耐心讲解业务。见李克勤看不清,拿来老花镜,让他戴上。然后叫一名男职员过来指导李填写表单。

11时58分,李克勤存好了钱走出银行。此时仍有6人排队,每人一进银行都会有客服人员主动上前询问,态度温和,讲解清晰。

记者:“你经常在银行办业务吗?”

李克勤回答:“是的”

记者:“觉得这儿服务怎么样?”

李克勤:“不错。比其他银行好。去过工行和农行,一般要等一个多小时,这儿十几分钟二十分钟就好了。”

北京某工程设计院都基伟先生在窗口外的客户评价的按钮上,按了满意键:“我平时去的最多的银行就是招行,我们的工资卡是这儿发的。这服务好,感觉各方面都挺不错,挺人性化。他们会根据客人的多少来调控窗口,人多时会把窗口全部开放。”

### 记者手记

本报记者 车辉

坐在窗口两边的人都是上班族,一边是利用午休时间来办理业务的顾客,一边是午休时间应该正常坚守工作的职员,在节奏越来越快的都市里当上班族,谁都不轻松。那边走,我就中午一点时间办理,你们不能多开窗口,不让VIP插队。这边说,我也是人,中午也要休息,商业银行也得追求利益,要照顾“大客户”。

两边都有说法,看来,小小窗口里有大的道理。

在银行距离百姓生活越来越近的今天,服务性质的银行应该以顾客的需要为最高目标,顾客需要办理业务的时候,银行就不应该一起休息,要考虑顾客的时间。从一组镜头的对比,我们已经大致看出端倪,一个麻木的银行和一个主动热诚服务的银行,顾客会选择哪家呢?

国有银行需要改变的是主动服务,那么商业银行呢?商业银行以利益为导向,但这并不意味着可以“嫌贫爱富”。同样办理存款业务,持有贵宾卡的人就可以直接插队,享有特权。贵宾卡享有的特权和卡内的金钱数额成正比,无怪乎有顾客慨叹:“有钱真好。”试想,持有如此露骨的傲慢与偏见态度的银行能长远发展呢?

正因为“嫌贫爱富”倾向越来越严重,所以银行面向普通储户的窗口越来越少。如同公立医院开设的“豪华病房”挤占公共医疗资源一样,银行柜台前那一个只面向大客户的所谓VIP窗口,正越来越放肆地挤占着有限的银行服务资源。VIP窗口畅通了,但面向普通储户和一般老百姓的窗口却堵塞了。

我们当然明白银行要追求利润才能生存。但在收费方面向外资看齐的时候,我们的服务能否也和国际接轨呢?而外资银行在收费的同时,也切实为普通储户着想,服务做得很到位。

在采访中,记者感到,普通的顾客要求并不高,只是想图个方便科学,如果可能,再舒心一些。达到这样的人性化服务,有些银行的服务细节还有很多需要弥补。这些道理很简单,非不知也,而不为也。怎样才能让其有为?恐怕还是得靠引入充分的市场竞争机制,让消费者在真正的竞争中择优。

我们当然明白银行要追求利润才能生存。但在收费方面向外资看齐的时候,我们的服务能否也和国际接轨呢?而外资银行在收费的同时,也切实为普通储户着想,服务做得很到位。

在采访中,记者感到,普通的顾客要求并不高,只是想图个方便科学,如果可能,再舒心一些。达到这样的人性化服务,有些银行的服务细节还有很多需要弥补。这些道理很简单,非不知也,而不为也。怎样才能让其有为?恐怕还是得靠引入充分的市场竞争机制,让消费者在真正的竞争中择优。

我们当然明白银行要追求利润才能生存。但在收费方面向外资看齐的时候,我们的服务能否也和国际接轨呢?而外资银行在收费的同时,也切实为普通储户着想,服务做得很到位。

在采访中,记者感到,普通的顾客要求并不高,只是想图个方便科学,如果可能,再舒心一些。达到这样的人性化服务,有些银行的服务细节还有很多需要弥补。这些道理很简单,非不知也,而不为也。怎样才能让其有为?恐怕还是得靠引入充分的市场竞争机制,让消费者在真正的竞争中择优。

我们当然明白银行要追求利润才能生存。但在收费方面向外资看齐的时候,我们的服务能否也和国际接轨呢?而外资银行在收费的同时,也切实为普通储户着想,服务做得很到位。

在采访中,记者感到,普通的顾客要求并不高,只是想图个方便科学,如果可能,再舒心一些。达到这样的人性化服务,有些银行的服务细节还有很多需要弥补。这些道理很简单,非不知也,而不为也。怎样才能让其有为?恐怕还是得靠引入充分的市场竞争机制,让消费者在真正的竞争中择优。

### 记者调查

## 北京部分银行“午休”长镜头

本报实习生 李如旦 张培

还信用卡,汇款,缴纳煤气水电费,个人理财,炒股……银行现在距离普通老百姓的日常生活越来越远,不光是取钱存钱,很多事都得到银行办理。

而对于上班族来说,每天下班的时候银行已经关门,因此,中午饭后休息那段时间是办理业务的最佳时间。这个时段银行的服务究竟如何?记者就此走访了东城区的几家银行,截取了一些镜头,以期从银行柜台的小小窗口服务管窥出一些大道理。

### ★镜头一

时间:2月17日12时42分 地点:中国工商银行安定门支行

保安手握着棍站在门口,三排银灰色软椅上有着12人在等候,柜台的6个窗口只开了3个。

13点20分,银行增加了一个窗口,此时已有18人等待。三位女士已经睡着了,有的顾客无聊地翻着报纸,有的在在大厅走来走去。一位女士已经等了20多分钟,但是她的号码显然排在后面,于是起身,走出门朝斜对面的北京银行走去。“等了20多分钟了,换一家试试。”

张卫国等了近40分钟才被叫到。他对记者说,今天人还不算多,人多时,排一个多小时很正常。每次一到午饭时间他都先排队去吃饭,中午就休息一小时,办理业务就意味着失去午饭时间。

时间一分一秒过去,剩余的两个业务窗口却一直处在暂停状态。眼看已过了13点30分,一位顾客不满地对记者说:“对外服务窗口怎么能说停就停呢?我中午就这会儿时间,全耗在这里了。”说完她拔了手机:“喂,你和头儿说一声,我开会稍微晚会儿,这银行排队已经排了快一小时了……”

不少上班族利用中午时间跑银行,可此时,“暂停服务”的窗口却一直刺眼地存在着。过了5分钟,又一个窗口挂出“暂停服务”的牌子。可是,15分钟后,一个暂停服务的窗口重新开放,储户发出一阵欢呼,没等欢呼声落,另外一个窗口又挂出“暂停服务”的牌子。

### ★镜头二

时间:2月18日中午11时30分 地点:交通银行黄寺支行

门外都是积雪,整个交通银行大厅内仅

在2009年1月20日召开的全国精神文明建设工作会议表彰大会上,中国中铁宝桥股份有限公司被中央文明委授予第二届“全国文明单位”称号,这是该公司继2005年荣获首届“全国文明单位”后,再次荣获该项殊荣。宝桥,以生产钢结构梁柱、铁路道岔、城市轨道交通设备和大型吊装机械为主导产品的国有企业,到底有什么优势能让“全国文明单位”这样的荣誉二度垂青?

走进中铁宝桥厂区,只见这里,绿树掩映,繁花似锦,环境优美。人们个个举止文明,仪态大方。来到中铁宝桥的荣誉室,“全国企业文化建设工作先进单位”、“全国环境美化工厂”、“全国环境保护先进单位”、“全国思想政治工作先进单位”、“全国优秀基层党组织”、“全国模范职工之家”、“全国守合同重信用先进单位”、“全国诚信企业”、陕西省“绿色文明示范企业”、“陕西省劳动关系和谐企业”……这一个一个奖牌光彩夺目,熠熠生辉,在众多奖杯、锦旗、证书的簇拥下,那两块金灿灿的“全国文明单位”牌匾更是异常醒目。

1999年9月被中央文明委授予“全国精神文明建设先进单位”,2005年荣获首届“全国文明单位”殊荣。当年,公司企业营业额、新签合同额突破“双10亿元”大关,且连续四年实现跨越式发展,2008年再次实现历史新高,两项指标分别突破“双20亿元”大关;同比增长60%、42%。

### 文明之根土壤肥沃

在宝桥,道德教育是日常必修课。用企业领导的话说就是:既要看重员工“窗口”更



图为中国中铁宝桥制造的被誉为“中国第二塔”、获得国际桥梁奥斯卡大奖“古斯塔夫斯-林德恩斯”奖的南京长江三桥钢塔。

要看重员工“富脑袋”,因为只有全面提高员工的文明素质,才能为企业稳定、快速、健康发展打好基础。

多年来,宝桥围绕“深化精神文明建设,培育和谐文明宝桥”这一工作,以职工社会公德、职业道德、家庭美德和个人品德的“四德”教育为着力点,不断向“发展宝桥、奉献社会、富裕员工”的企业理想迈进。公司员工的英雄壮举层出不穷;毅然跳进滚滚滚滚的渭河水中,抢救被困老人的孟繁军、曹东宁、于现昌;临危不

### 企业文明:没有最好,只有更好的不懈追求

# 宝桥文明之树何以常青?

——记再获“全国文明单位”称号的中国中铁宝桥股份有限公司

恨,为宝鸡南站液化气火车排除险情的郭新吉、严永健、李洪;爱人残疾不离不弃,30年精心守护的韩国斌;拾到10万元存折,主动交还失主,不取任何报酬的青工李凤强等等。2005年,公司自编出版发行了反映公司文明建设和道德建设成果的《道德之歌》一书,收集了65件感人至深、可歌可泣的身边人身边事,使员工倍感可信、可学、可敬。这些道德模范的事迹催人泪下,让职工们无不受感染,这也使宝桥人立志做文明人成为一种必然。

### 文明之树枝繁叶茂

可靠的政治保障是企业生存和发展的深厚根基。这是宝桥“一班人”形成的共识。而不断推进政治文明建设,则是宝桥人努力营造“民主宝桥”的着力点。

几年来,宝桥党委把企业党建工作放到深化改革、创建文明单位,构建和谐企业、促进生产经营的大环境中去研究,树立了“学习是永恒主题,发展是根本宗旨,创新是生命线,和谐是基本保证”的理念,开展了党建工作创新方面的“好点子”、“好主意”征集活动,

营造创新的浓厚氛围。另外,积极探索和完善以“三会一课”为主要内容的组织生活制度,开展各种形式的主题实践活动。公司于2001年、2006年连续两次被中组部评为“全国先进基层党组织”。

公司坚持定期召开职工代表大会,用无记名票决制讨论审议涉及职工利益和企业发展的重大问题,并充分发挥群众组织的作用,建立了以“三不让”承诺为核心的职工帮扶体系,促进了企业和谐与稳定。坚持民主评议干部、党员制度,党员领导干部述职述廉制度,厂务公开制度,职工培训和素质考核制度,设立了厂长经理信箱,建立了领导干部联系点,畅通了职工与各级领导干部思想交流和信息沟通的渠道。几年来,《工资集体协议》年年兑现,员工收入大幅度增加。公司荣获“陕西省劳动保障守法诚信A级企业”、“劳动关系和谐企业”等荣誉。

### 文明之花香飘满园

“强化生态文明建设,全力打造绿色宝桥”,是宝桥人践行科学发展观,促进建设和和谐企业的又一重头戏。在宝桥,正是在“没有

生态文明,就不可能有高度发达的物质文明、政治文明和精神文明”的共识下,公司相继投入数千万元,对厂区、家属区进行绿化美化及统一规划,一个美丽的宝桥,风姿绰约地出现在宝鸡市的南大门。在此基础上,宝桥建起了宝鸡市首家企业污水处理站,做到了零取水、零排放。对热处理炉实施了重油改燃气,给炼钢炉穿上了“铁布衫”,使烟尘排放浓度低于国家标准。特别是每年坚持对500多名从事有毒、有害工种的职工进行健康体检的做法,更赢得了大家的好评。公司也先后荣获了“全国环境保护优秀企业”、“全国植树绿化300佳单位”和“全省绿色文明示范企业”等称号。

### 文明之果璀璨夺目

靠信守承诺,提高企业竞争力,是中铁宝桥的宗旨。多年来,中铁宝桥始终秉承着“诚信立企,互利双赢”的企业核心价值观,“用户惟大,市场惟先”的企业经营理念,坚持在求索中创新,在创新中求实,用诚信言行、诚信质量、诚信服务,建立了良好的企业形象和企业品牌,成就了中国桥梁和铁路建设史上的众

### 不该忽悠灾区

【新闻记录】

汶川大地震后的5月16日,太平人寿保险有限公司如“及时雨”般宣布推出为“地震孤儿”专项开发设计的公益性产品“太平英才守望教育年金保险”,这是地震发生后,我国保险业推出的第一款专项巨灾救助保险产品。爱心人士可以通过购买此公益产品为地震孤儿提供长期的一对一爱心援助。然而,《长江日报》记者暗访发现,太平人寿的湖北业务员说,该产品只在四川和甘肃两个灾区有售,而当记者询问四川的业务员后,得到的结论却是“根本就没有这回事”。

【道德点击】

灾后,这份保险产品被解读为“巨灾救助行动除现场救灾、慈善募捐外,已经开始进行长期契约式救助行动和实行制度化保障的尝试。”然而,媒体近来的调查结果,却不免令人遗憾。一个那么引人注目的险种,在赢得全国人民好评之后,便没有下文,这不是忽悠人吗?企业忽悠公众,其实最终必然会导致公众对一个企业的疏远。太平人寿还是需要还公众一个解释。

### 富豪巨额捐款

【新闻记录】

“我打算成立慈善基金,将70%自有的福耀玻璃股份捐出去。”福耀玻璃董事长曹德旺的话,一举将其推上了“国内最慷慨慈善家”的宝座。按照福耀玻璃近来的股价计算,这部分股份价值超过40亿元。曹德旺计划,下个正式向有关部门提出成立基金会的申请,成功之后,基金会将代替他行使福耀玻璃大股东的职责,而他担任基金会的第一任理事长。

【道德点击】

面对曹德旺的惊人之举,有人质疑其可能作秀,不排除包括避税在内的种种可疑动机。在今天的中国,慈善固然成为某些富豪沽名钓誉的有效手段,但更多的人也在默默地做着回馈社会的善事。面对富豪的高调慈善,多点宽容,少点审视,多些制度的激励,少些政策的阻碍,才是推动慈善成为富豪习惯的良好推动力。

### 讲脏话也包月

【新闻记录】

“不交作业,一次1元;说谎话,1元一次,30元包月……”新学期刚开始,网上出现了一份“最牛班规”。《重庆时报》记者调查发现,该班规出自重庆市秀山一所学校。班规还有细则:上课说话的人戴口罩(自己买);用纯净水洗手,罚款用于爱心捐助。据了解,这一规定是班上学生讨论决定。

【道德点击】

所谓的“最牛班规”,内容确实有点雷人。尽管班规是学生发扬“民主”的结果,尽管这种规定也起到了一定的自治效果,但这种新新人类的管理思路,多少还是让成年人有点齿冷。不管是90后、00后,还是更年轻的一代,对他们的教育方式肯定需要随着时代的发展而变化,但最根本的道德信条仍需坚持。

### 整治公车私用

【新闻记录】

“严禁市直机关公务用车停放在洗浴、歌厅等娱乐场所门前……”为根治公车私用、领导干部私驾公车以及干部、司机酒后驾车,松原市纪委发出一套整治公务用车的“组合拳”。其中包括“向有公车私用记录的部门发告诫书”;“对违规用公车3次以上的,司机调离岗位,车辆予以封存,并追究相关人员党政纪责任,等等。”

【道德点击】

如果不是在一些公车常常停放在洗浴、歌厅等娱乐场所门前,松原市何至于要用文件的形式,作出“严禁市直机关公务用车停放在洗浴、歌厅等娱乐场所门前……”的古怪规定?既然有所觉醒,也希望松原这次整治公务用车的规定能有所作用,而不流于形式。

多“中国第一”。公司也被评为“陕西省高新技术企业和“铁道器材研究发展基地”。中铁宝桥党委书记洪军深有感触地说:“实践证明,文明建设创造了无穷价值,企业是文明建设最大的受益者。中铁宝桥正是靠政治文明、精神文明的强大支撑,才使得物质文明根深叶茂、繁花似锦。”

建企42年来,中铁宝桥累计把生产出的大小3000余孔、近100万延长米的钢桥梁,送上了黄河,架过了长江,铺到了海洋。他们参建的汉江大桥、南京长江二桥是国内目前唯一的两个“国家优质工程金奖”工程;芜湖长江大桥荣获“国家建筑工程鲁班奖”、“国家科技进步一等奖”和“第三届中国土木工程大奖”;建造的南京长江三桥钢塔塔高215米,人字形弧线设计为世界首创,被誉为“中国第一塔”,现代“金字塔”,获得国际桥梁奥斯卡大奖“古斯塔夫斯-林德恩斯”奖等。

站在新的历史起点,公司领导班子踌躇满志,豪情满怀,全力描绘新的企业发展蓝图。公司总经理李宗民表示:“荣誉只属于过去,而未来还要靠我们自己创造。我们只有紧紧依靠和带领全体职工认真实践科学发展观,不断升华文明创建理念,加大文明创建力度,进一步解放思想,拼搏奉献,才能实现企业的又好又快发展。”

新的征程,新的起点。催人奋进的号角已然吹响,如今,创造了连续20年盈利骄人业绩的宝桥人,在享受着“四个文明”创建带来的丰硕成果的同时,正继续大步朝着“百年宝桥”的宏伟目标奋勇前进。

(周亚全 刘保林)