

银行网点排队问题调查分析与应对措施

2011-08-08 16:30:25

李阳

(中南民族大学经济学院, 湖北 武汉 430074)

摘要: 银行营业网点客户排队问题, 既是一个常见的现象, 也是一个棘手的问题。文章分析了银行排队的原因, 及解决的一些可行方法。

关键词: 银行排队成因 银行排队对策 排队现象

自2008年至2010年寒暑假期间的银行网点临柜实习, 我发现银行各个网点排队比较拥挤, 客户之间互相挤对、排队、插队、吵嘴, 甚至打架事件时有发生, 成为社会舆论和新闻媒体关注的焦点。为此, 我利用假期时间对分布在河南南阳市12家城区银行在全市1450个营业网点中抽查了15个网点, 进行了认真细致的调查分析研究, 为了把这次的调研结果做的更加真实准确, 我又拜访了银监分局。通过几天的观察, 我了解到银行网点排队现象的原因有以下几点:

第一, 客户在银行卡开户相关业务、理财、代缴费等业务办理时间较长, 导致客户排队时间较长。再办理银行卡开户时, 必须需要本人持身份证到柜台 提交开立结算账户申请书、存款凭条(长条)、交纳开卡工本费(5元)、输入6位数密码、签字确认这些复杂的流程。银行可以代缴水费、电费、企业税、社会保险(社会保险登记、变更; 企业社会保险申报缴费流程; 个体劳动者社会保险缴费流程; 办理转移业务流程; 办理退休业务流程; 社会保险稽核检查程序)物业管理费等等。

第二, 客户排队状况也根据地段和客户群的结构不同而改变。对于商业繁华地段及批发市场周围的一些网点, 办理的业务主要是: 转账、汇款、大额存款、异地通存等。居民区附近的网点的主要业务则为办理小额存取业务及代缴费业务。从地域看, 南阳市市区网点排队压力比较大, 县(市)以下网点情况较好, 排队压力相对较小。以市区网点分析, 银行排队现象差距也很大。以南阳市为例, 位于生活区附近的网点, 业务主要集中在周末; 而在商业集中的网点, 高峰时间集中在中午休息时间。不同地区高峰时段和高峰工作日也有区别, 每月发工资前后及交水、气、电费为主要的高峰时段。排队的状况以月为周期来看, 在一个月的月上旬比较平稳, 到中旬有增加的趋势, 到下旬又出现回落。

第三, 现在由于银行作为基本的社会服务单位, 承担的社会责任是越来越多。近几年, 为方便客户, 各类公共事业费用的代收代缴职能都交给银行来承担, 随着代收代缴的业务品种和数量的不断增加, 加上各公共事业单位对数据的要求, 及系统接口的差异, 发票格式的不同问题, 对银行电子渠道系统的开发改造形成了很大的困难, 业务由于无法大规模地转移到电子渠道进行, 导致柜台排队现象严重。以河南南阳农行为例, 该行为南阳市近8000多名教师发放工资, 这就造成了这一时段, 柜台非常拥挤。

第四, 随着金融行业的深入发展, 银行的个人金融产品和金融相关的产品不断增加, 客户的理财意识和金融意识的不断加强, 促使银行对这类服务的依赖性也不断增强。以近三年工行为例, 日均办理的业务笔数从1000余笔上升到3280余笔, 增长率在280%以上, 而银行的网点受人员、设施、地理位置等因素的影响, 服务的量是基本保持不变, 而大量的客户增加, 这就造成了银行网点排队的现象。

第五, 银行自主渠道利用率不高, 没有充分发挥其各个渠道的作用。随着科技的发展, 自助设备的出现, 方面人们的生活和工作。银行也加大了对这方面投入, 如ATM机、网上银行、电话银行的种类, 并且数量和种类不断增多。但由于部分客户对新科技接受程度慢, 银行自身宣传力度不够, 客户对电子化服务不适应, 不信任等等原因, 仍选择柜台业务办理, 导致这些自助设备利用低, 电子银行普及率低, 不能有效地缓解柜台压力。银行的大堂经理未充分发挥作用。

结合上述银行网点排队现象的原因及相关案例, 本文提出以下几项应对措施:

一, 重视窗口服务, 采取有效措施, 提高服务质量。排队问题现已成为银行发展的主要瓶颈, 各银行非常重视, 结合自身银行的特点, 纷纷推出一些行之有效的措施来解决这一问题。如增加网点和柜体的数量和质量, 加快网点的功能改造, 优化网点布局。

二，根据客户的不同需求，进行分流。充分发挥自助设备、电子银行的普及运用，缓解柜台的压力。提高柜台服务水平，加强业务培训，缩短办理时间。并根据业务办理的高峰时间，结合全行柜台资源，实施“弹性工作时间”、“弹性窗口设置”等措施，有效地解决客户排队问题。同时要加强对现有资源的有效利用，增加服务人员，开足服务窗口。并加大对金融知识的宣传和普及，引导客户提高对金融服务方式的利用率。

三，银监分局监管和银行业协会应发挥其作用，建立有效机制，服务客户。银监局、银行业协会对如何提高银行业整体服务问题非常重视，一直在寻求一种有效的机制，从根本上解决问题。具体措施有这么几个方面：

1、学习《中国银行业文明规范服务工作指引》，增强网点员工的文明服务意识，时刻牢记服务好客户，达到客户满意，这就是我的义务的观念。

2、贯彻落实《中国银行业文明服务公约》及其实施细则。在全行业内要看展“创先评优”活动，制定行业服务标准，评选模范单位，并要建立长期监督体制，全面提高网点的服务质量。

3、加强人才培养，提高职业素质。要加强对银行从业人员的培训，推向银行业从业人员资格认证制度，规范银行业从业人员的职业行为，提高银行业人员的整体素质和职业道德水平，树立银行业人员正确的工作价值观，倡导诚信及尽职。并建立长效的培训机制，和人才选拔机制，不断为银行业注入新的血液。

银行业作为关系国计民生的重要部门，承担着社会经济发展赋予的重要责任，要根据客户不断增长的需求，开发出更为丰富的金融产品，并建立各种服务方式，以方便客户为目的，提高银行服务的质量和效率，提升文明规范的服务意识，用行动回馈社会，用心为广大金融消费者做好服务。

作者简介：李阳（1990-），女，汉族，河南新野人，现就读于中南民族大学经济学院，研究方向：金融工程。

（备注：以出刊内容为准）

[设为首页](#) | [加入收藏](#) | [关于本站](#) | [版权声明](#) | [诚聘英才](#) | [联系方式](#) | [友情链接](#) | [我要统计](#)

主管：中国人民银行昆明中心支行 版权所有：《时代金融》杂志社

网络实名：时代金融、时代金融杂志、时代金融杂志社、《时代金融》编辑部

社址：昆明市正义路69号

电子邮箱：yunsdj_r@126.com 电话：010-57107535 0871-3212464

版权所有 未经许可不得复制或建立镜像

电信与信息服务业务经营许可证：京ICP备案中 组织机构代码：79718261-3