

# 人工窗口未全开,人手不足网点混乱……半岛3·15“试金”行动继续—— 银行服务都缺了点啥?



□半岛全媒体记者 王天书

银行网点是客户接触银行服务的第一线,其服务态度和水平直接决定了客户对银行的印象和信任度。本期半岛3·15“试金”行动中,记者于3月12日、18日走进广发银行青岛分行营业部、渤海银行市南支行、光大银行香港中路支行、日照银行台东八路社区支行等多家银行网点,进行实地探访。在以市民身份探访的过程中,记者发现了不少问题:部分工作人员在接待客户时,面对客户的咨询答复较为简略,没有做出相应的推荐;有银行网点因人手不足,业务办理现场稍显混乱,且适老化服务有待提升。

## 老人咨询全程站立 适老化配备不足

银行业作为服务行业的一员,其服务质量和水平直接关系到客户的满意度和忠诚度。通过提供适老化服务,银行能够展现其关爱老年人、积极履行社会责任的良好形象,从而赢得更多客户的认可和信赖。在实地探访过程中,记者发现部分银行网点的适老化服务依然有待提升。

在光大银行香港中路支行的网点大厅内,爱心座椅的标识不够明显,放大镜、

轮椅等适老化设施没有摆放在较为显眼的位置。3月18日,记者在日照银行台东八路社区支行进行探访时,刚好遇到一位老人前来咨询业务。在咨询过程中,尽管老人旁边就是座椅,但是工作人员并没有请老人坐到座椅上,老人就一直保持站立姿势完成了业务咨询,随后在工作人员的带领下进行业务办理。

在此次探访的银行网点中,多数网点缺少老年人专窗。在广发银行青岛分行营业部、日照银行台东八路社区支行探访期间,恰逢客群高峰,多位老年人需要叫号排队办理业务。中国银行业协会秘书长刘峰在接受媒体采访时曾表示,“银行业要深入挖掘老年人金融服务需求,聚焦老年人的高频服务场景,建立提升适老金融服务水平长效机制,将传统服务方式与智能化服务创新相结合,优化适老金融服务流程,加快线上、线下适老化改造,研发上线更加符合老年人的金融服务和产品,提升老年人金融知识素养和风险防范能力,有效保障老年人合法权益,为老年客户创造有温度的金融服务环境。”

## 人工窗口未全开 人手不足略显慌乱

网点是连接客户和银行的桥梁,是否能够及时接待是银行网点服务质量的体现。在如此的探访中,记者发现,多家银行网点存在接待不及时、网点拥挤的情况。

3月12日,记者走进广发银行青岛分行营业部进行体验。走进营业部时,恰逢客流高峰,厅堂内办理业务的客户较多。多位客户进入厅堂后无法立即办理业务,需要在等待区内等候叫号。而此时人工窗口未完

全开放,工作人员人手不足,显得忙乱。一位工作人员在协助客户进行开卡时,还需招呼刚进入网点的客户取号,或为其他客户办理信用卡注销等,明显应顾不暇。

在进入日照银行台东八路社区支行探访时,记者也遇到了同样的问题。网点等候区内几近坐满,有三位客户站在靠近网点门口的地方咨询业务,等待办理业务的客户中不乏老年客群。而由于等候位置有限、大堂人手不足等,整个网点显得混乱拥挤。工作人员对刚进网点的客户无法快速进行入门引导。

## 办卡流程较快 产品介绍粗略不细致

办理银行卡是银行网点的一项重要职能,优质的服务也能为银行带来良好口碑。在广发银行青岛分行营业部探访时,记者也在智能柜员机上体验了开卡流程。在业务办理过程中,工作人员对银行卡片不允许外借等使用事项进行了提醒,但开卡流程总体较快,有时还未来得及看清页面具体内容,工作人员便已经给出了勾选选项或点击“确认”“下一步”等提示。

业务咨询是银行优化服务流程的重要手段。通过与客户进行深入的业务咨询,银行网点能够了解客户的真实需求,从而给出专业建议与服务。在实际咨询过程中,记者发现,个别网点的工作人员无法根据客户提出的明确条件给出具体的产品推荐。在光大银行香港中路支行探访时,记者向工作人员表示自己有意购买存款或理财产品的意向,在表明理财产品能接受的具体封闭期最长为半年后,工作人员打开手机银行帮助记者查询,但是并没能

给出合适的建议。工作人员最开始向记者展示的产品封闭期均在一年左右,介绍产品业绩基准等具体信息时也较为简略。在日照银行台东八路社区支行探访时,记者在进门后便向工作人员表示,“想看看近期收益不错的理财。”工作人员随即拿来一张行内理财产品的宣传页,表示记者可以先行查阅,记者便到等候座椅上浏览宣传页。记者在网点内等待了近五分钟,在此期间,没有工作人员前来询问记者的理财投资意向、期望收益情况等。

## 延伸阅读 “试金员”持续招募中

银行、保险等金融机构网点作为服务市民的“最后一公里”,不仅是金融服务的终端,更是展示金融机构服务能力的窗口。这些网点直接面对市民,为市民提供日常所需的金融服务。因此,金融机构服务的优劣,市民的评价最具权威性。

日前,半岛传媒发起“半岛3·15试金员”招募活动,走进岛城多家金融机构进行探访。招募活动还在继续中,您只需通过“半岛金融”微信公众号后台留言报名,或拨打报名热线18266638992,即可成为我们的“试金员”。作为“试金员”,您将有机会亲身体验金融服务,深入了解金融产品的细节,并从消费者的角度对金融服务提出宝贵的意见和建议。

我们深知,消费者的声音和评价是金融机构改进服务和提升产品质量的重要依据。因此,我们诚邀广大市民积极参与“半岛3·15试金员”招募活动,共同为金融消费者权益发声为金融行业的健康发展贡献力量。

# “鲜花大巴”带你开启省内赏花之旅

□半岛全媒体记者 刘红

走遍齐鲁,每一朵春花都会以最热烈的绽放迎接你的到来。“鲜花大巴”一站山东,去最美最有故事的地方,见证齐鲁花开之艳、故事之美,感受春天的勃勃生机与活力希望。

进入3月气温回升,各类春游玩法开始流行起来。去哪儿大数据显示,赏花、踏青、登山等关键词热度攀升,短途游、跟团游相关产品预订量环比上月增长1.3倍。

## 临沂:看杏花争艳赏桃花怒放

杏花开时,沂水诸葛秀峪十万杏花争相开放。秀峪,择其景色秀美而更名秀峪。秀峪被以风山、透明崮、锅台顶、双窟子等构成的群山山脉所环绕,峪内大小沟谷有百条,山上有松树约三十万棵,百年以上老柿树有四千余棵,各类杏树有十万余棵,桃、李、苹果、山楂、核桃等杂果树无以计数。村内自上而下有河一条,名旺泉溪,为三十余眼山泉所供,常年清流不绝,鱼潜鸭戏。且有古老庭院300余家,百年石屋六百余间,北方民居文化尽显其中。每年4月,泉庄镇满山岭桃花争相吐艳,这里是被鲜花闹醒的春天,仿佛是一条悠长蜿蜒的粉红色丝巾,格外妖娆。每当桃花盛开的季节,游客络绎不绝。有三处赏桃花的地点,即坪桃花山、三庄桃花涧、石汪峪桃花源。万亩桃花山漫山遍野的桃花争相怒放,与4A级景区天上王城遥遥相望,是游客赏花踏青、探访千年春秋古墓、欣赏独特沂蒙地貌,赏桃花美景的最佳选择。每年的四月初都会举办沂水泉庄桃花艺术节。



春暖花开 踏青时

## 淄博:坠入绚烂的郁金香花海

山东文旅·红叶柿岩旅游区位于淄博博山区西4.6公里,地处于原始古老峡谷之中,红叶柿岩“以游客视角代替资源视角”,充分发掘并利用项目地已有的“长城、琉璃、红叶、山水、古村”五大资源。

经历了180个日夜培育,红叶柿岩满园奔放的花朵如彩虹倾覆绿野,各色郁金香竞相绽放,红叶柿岩郁金香已经进入盛放期,最佳赏花期就是现在,这里有范伊克、巨粉、世界之爱荷兰设计、挪威阳光、白衣王子等三十七个郁金香品种,这里有粉色烂漫、红色热烈、橙色明媚、白色圣洁十余种色系,万株花意尽收眼底,置身波澜壮阔的花海,坠入荷兰风情沉浸莫奈花

园,郁金香花期到4月上旬。

## 潍坊:牡丹真国色花开动古城

青州古城,位于山东省潍坊市青州市范公亭西路与偶园街交叉口,城建历史2200多年,是一座具有鲜明地域特色的明清建筑风格的古城,人文资源积淀深厚,地域文化特色鲜明。青州古城格局完整,至今仍完整地保留着山、水、城一体的传统格局和历史风貌,古城内古店铺、古宅院鳞次栉比,隆盛糕点、衡王府香鸡、东关酱牛肉、东关杠子头火烧等美食小吃。

如今古城花开,满目春意。皎皎玉兰,不受缁尘垢。从惊蛰这里的玉兰花就

一点一点地绽放,如今偶园满树缤纷,花香弥漫,“一树玉兰花,赏尽天下春”。唯有牡丹真国色,花开时节动古城。牡丹是我国的传统名花,资源丰富、栽培历史悠久,长达三千余年是“花中之王”,系中国国花。在青州,有一种红叫做青州红,又叫鞞红。欧阳修曾称赞鞞红“牡丹尤为天下奇”。4月,有着300多年历史的鞞红牡丹绽放,雍容华贵姿态万千,丛丛簇簇令人赏心悦目。



扫码详询