

□□□□随着上海全面恢复，银行营业网点一度迎来了现金业务需求高峰，其中排队最多的就是老年人。

记者走访了解到，6月复业前两周银行网点的压力相对较大。当前网点排队时间长的情况，已得到有效缓解。本周以来的客户数量和业务种类，基本已恢复到往常。

视频加载中...

[xss\_clean][xss\_clean]

6月21日，夏至。针对近日上海多家银行网点出现大量排队的问题，《国际金融报》记者实地走访位于中心城区黄浦、静安的两家银行网点——工商银行上海市南京东路第三支行、建设银行上海市新闻路支行。从现场情况来看，两家网点并未出现排长队、取号难等情况，均正常开展营业服务，有序为客户办理各项业务。

据两家银行网点负责人集中反馈，6月复业前两周的压力相对较大。当前网点排队时间长的情况，已得到有效缓解。本周以来的客户数量和业务种类，基本已恢复到往常。自6月以来，工行、建行聚焦服务过程中的排队长、等候久等“痛点”，持续提升一线服务效能，多措并举提升精细化服务水平。

上海银保监局6月17日发布通知，要求各家银行提升营业网点及工作人员金融服务效能，全力满足广大客户金融服务需求，切实解决人民群众“急难愁盼”问题。为了积极应对客流压力，上海银行业金融机构将积极落实监管要求，着重关注现阶段现金服务工作的重要性，全面提升网点金融服务质效，为老年人、小微企业主等群体提供暖心服务，以实际行动践行金融的政治性、人民性。

复业压力有所缓解6月21日下午，《国际金融报》记者实地走访位于中心城区黄浦、静安的两家银行网点——工商银行上海市南京东路第三支行、建设银行上海新闻路支行。从现场情况来看，两家网点并未出现排长队、取号难等情况，均正常开展营业服务，有序为客户办理各项业务。“新闻路支行于6月2日复业，在复业首周客流量、业务量均为常规的2-3倍。客户中又以附近社区里的老年客户居多，他们不习惯线上支付的方式，习惯用存折、存单这些传统的交易介质，习惯用现金支付。”建设银行上海新闻路支行副行长陈锸在接受《国际金融报》记者采访时表示，在复工前两周，现金支取是主要的业务类别，与之相关的存单定期转存、密码挂失、存折存单挂失等业务也较多。同时，新闻路支行是静安区公积金网点，封控期间较多企业客户积压的公积金缴交业务，也需要在复工前两周内消化。陈锸说，“从业务种类、业务复杂程度来说，复业前两周的压力相对较大。经过两周左右的连轴作业，本周以来的客户数量和业务种类基本已恢复到往常。”“自上海地区疫情防控形势好转以来，工行严格遵守防疫要求，加速推进线下网点应开尽开。”工商银行上海市南京东路第三支行行长李慧菁在接受《国际金融报》记者采访时表示，工行

所属黄浦支行下辖所有网点均已全面恢复营业。“目前工行通过采取服务管理与预案，增派人手和延长营业时间，提高精细化管理，加强适老化服务等措施，网点排队时间长的情况已得到有效缓解。”李慧菁说。针对近日上海多家银行网点出现大量排队问题，6月17日，上海银保监局印发《关于进一步做好银行网点金融服务满足市民集中办理业务需求的通知》（下称《通知》），从适当延长营业服务时间、适当增加营业窗口和一线工作人员等六方面进行部署，要求各银行提升营业网点及工作人员金融服务效能，全力满足广大客户金融服务需求，切实解决人民群众“急难愁盼”问题。《通知》要求，做好营业网点服务管理及预案。全力保障营业网点应开尽开。加强网点实时管理，动态掌握客流情况，对于客流聚集网点及时启动应对预案。适当延长营业服务时间，适当增加营业窗口和一线工作人员等。为了积极应对客流压力，更好落实《通知》要求，在严格落实疫情防控措施的同时，上海银行业多措并举、统筹准备，聚焦服务过程中的排队长、等候久等“痛点”，不断提高服务质效。

统筹应对服务“痛点”从6月1日起，南京路步行街上的商业综合体、百货商场、老字号品牌等商家，陆续恢复线下营业。位于南京东路673号的工商银行上海市南京东路第三支行，也于6月上旬线下开门迎客。工行持续提升一线服务效能。在严格落实防疫要求的前提下，所有柜台窗口“应开尽开”，并根据网点厅堂布局、人员配置，结合客流情况加强分流引导，统筹调配人员开设“服务专窗”、“爱心通道”。同时，工行将柜台服务以及自助机具服务分开列队，引导客户通过自助机具和网上银行办理非临柜业务，减少客户聚集的情况，缩短客户等候时间。在南京东路第三支行的门口，网点设置了入口端和出口端，进行了相应客户动线调整。“在入口端，我们配置了一位大堂经理，主要负责客户场所码的扫码和数字哨兵的验证工作。在防疫要求严格落实的情况下，提高客户排队的效率。在出口端，我们另一位大堂经理负责队伍的维护和机具端排队的管理。实现入口、出口客户不交叉。”李慧菁现场对记者介绍称。“客户经过场所码扫码和数字哨兵的验证后，我们通过叫号机识别客户的需求，分流客户到现金区、非现金区和机具区，进而实现客户不同动线的管理。”李慧菁补充道，既按照防疫的要求避免了客户集中，又提高了服务的效率。延时服务，解决重点区域排长队现象。工行通过跨网点调配人手、加强分流、满时点服务等方式，有效缓解了网点排长队现象。在此基础上，为全力满足广大客户金融服务需求，工行上海分行范围内多家网点6月20日至6月24日营业时间延长至晚上8:00。值得一提的是，6月8日至6月12日工行上海分行曾率先推出该服务。落实预案，做好营业网点服务管理。营业前查看是否有排队，有多少人排队，门口是否有服务设施。营业中对年老体弱人群开展关爱服务、优先服务。关门前汇总当日到店客户、高峰排队等情况，细化服务预案。记者了解到，工行在网点安排专人关注网点排队情况，对于年老体弱、行动不便等特殊人群或经询问年龄较大的客户，在说服周围客户同意的前提下，可优先将此类客户有序引导入网点内等候；安排专人负责接听、回复客户咨询电话，结合业务实际详细告知客户所需材料，并做好相关提示，确保客户“只跑一次”。同时，工行还安排非网点员工到网点进行

临时支援，协助维持现场秩序，全力满足客户到店高峰需求。此外，在严格落实防疫政策的前提下，保证现金自助机具服务不中断。6月以来，上海恢复正常生产生活秩序。客户对于金融服务的需求不止局限于个人端，企业端的需求也上升。李慧菁说，“对于对公客户在结算业务、普惠融资和其他方面的需求，我们通过多岗位的联动，实现客户需求的满足。”

多措并举提升服务水平下午，江爷爷来到位于新闻路1660号的建行上海市新闻路支行查询养老金，表示“就想看看到账了没，没到账我不安心”。大堂经理小陆充分了解江爷爷的需求后，为江爷爷开通绿色通道，带江爷爷去STM机上补登存折，不到五分钟就完成了相关业务。对于老年客群来说，每个月的养老金、退休金都要取出来，看到现金比较安心，这是他们生活的主要来源。新闻路支行特别要求负责分流的员工，除了关注排队情况以外，还要关注网点外是否有老年客户，如果有特殊情况，立即开启绿色通道急事急办。陈锸告诉记者，自6月以来，新闻路支行多措并举提升精细化服务水平：一是做好员工动员，服务柜台应开尽开。开业初期，网点仍有部分员工封控在家，服务岗位出现缺口。新闻路支行立即与静安支行申请调度，第一时间配足所有柜台及岗位服务人员数量，提高网点业务处理效率。二是设置高龄老人及行动不便等特殊群体的绿色通道。随着天气逐渐炎热，上海市也进入了梅雨季。新闻路支行等建行各个网点均设置了绿色通道，并在小黑板上予以提示，通过增开窗口、优先服务或使用智慧设备等方式，让高龄客户及特殊群体减少室外等候时间。三是灵活延长服务时间。新闻路支行正式营业时间为早上9点，但在复业前几日，不到8点30分就有零星几位客户开始等待。尽管客户们都表示理解，但新闻路支行的员工们为了让客户尽快入内办理业务，主动加快现金清点、环境消杀等工前准备速度，提早开门营业。每日中午的消杀时间压缩到最短，连续两周延长下午的服务时长，双休日增开营业时间，务必办理完每一笔业务，减少每位客户的等候时间，满足客户服务需求。四是做好客户情绪安抚。新闻路支行在严格落实各项防疫措施的基础上，合理安排大堂可容纳人数和等候座位，尽可能引导客户进入网点大堂等候并保持安全距离，减少客户在网点外的排队聚集。而对于在室外排队的客户，新闻路支行搭设了帐篷、爱心椅等设施，在炎热天气为客户送上一瓶水，在下雨时节递上一把伞，让等候区更舒适。同时，网点安排了业务素养高、经验丰富的员工对客户办理的业务进行预检，提高业务处理效率。此外，建行静安支行本部员工也积极响应号召，组成“志愿者服务队伍”深入基层网点，协助维持客户排队秩序。同时，安排机动车辆，在网点间巡游。一旦发生短时突发的客户长队情况，静安支行将统筹周边网点资源，将部分客户送至附近较为空闲的网点办理业务。

全力满足金融需求自6月以来，上海银行业积极为疫后各项工作做准备，在保证防疫措施完备、现金存取服务不断档的情况下，以暖心服务满足客户需求。农业银行上海市分行针对老年人客户早起赴网点办理业务的偏好，自6月20日起分行辖属各支行将根据周边居民情况选择1-2家网点，提前对外营业30-60分钟，专门为老年人提供金融服务。根据客流情况，有物理条件的网点设定每天不少于2小时的爱心敬

老服务时间，该时间段内增开1个爱心敬老服务专窗，老年人客户可优先办理业务。中国银行上海市分行针对养老金领取、存单到期支取、社保资金发放等老年客群前来办理较多的业务，设置专属等候通道和专属服务窗口，提供专人专窗快速办理，减少老年客户等待时间。同时，考虑到部分老年客户不熟悉智能设备操作，及时启动增援机制，增派厅堂服务人员协助老年客户操作智能设备、办理手机银行相关业务。交通银行上海市分行与本市大部分代发养老金的同业银行机构已向持卡人提供“免收同城跨行ATM取款业务手续费”的优惠，他行持卡人前往交通银行上海市分行各营业网点ATM机具均可享受相关优惠。“作为唯一一家总部在沪的大型国有商业银行，交行上海市分行始终以人民为中心，用最优质、最专业的服务，全力满足市民金融服务需求。6月18日、19日两天，合计有113家网点提供营业服务。”交行上海市分行相关负责人说。浦发银行上海分行目前已将自助设备维护频率提至疫情前1.5倍，加钞金额为疫情前3倍，保障自助现金功能有效运转，并安排专人加强自助设备的运行监测，积极应对突发或激增需求的情况。同时，为保证全辖现金业务有序进行，该行现金库房工作人员目前坚持夜间驻守，避免因入住小区被封控而发生不能到岗的突发情况。作为上海最大的养老金代发银行，上海银行开足马力，全力服务老年群体金融需求。据了解，该行抽调总分支行员工支援网点一线，在客流高峰期，每日近千名员工赴一线支援。加强网点现金保障，实现现金“不断档”，为客户提供“放心钱”。为行动不便的老年客户提供“绿色通道”，及时引导老年客户进行网点或机具分流，尽力减少排队等候时间。为坚持做好客户秩序维护、改善客户排队体验，上海农商银行适当增加厅堂内客户等候数量，同时根据网点实地情况设置客户排队等候线路，为厅堂外等候客户设置遮阳伞，提供等候座椅、矿泉水等防暑措施，缓解等候客户的焦虑情绪。此外，为提高服务效率，营业网点在客户排队时，提前询问业务需求，及时将有卡客户分流至自助区域，大大缩短单一取现客户的排队等候时间。民生银行上海分行各支行在恢复营业前，对网点各区域进行全面消杀，为复工复产做了充足准备，统筹安排各项疫情防控工作，确保为客户提供安全环境，张贴场所码、安装“数字哨兵”，严格落实“一戴三查”客户查验工作，全力保障居民现金存取服务。 本文源自国际金融报