

2008年申论热点指导及范文五：银行排队问题-公务员考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/247/2021_2022_2008_E5_B9_B4_E7_94_B3_c26_247376.htm 专家指导申论热点之银行排队问题 第一部分：范文（评论员文章）：1、银行排队问题的加法减法乘法 银行排队问题是一种顽疾、一道难题，要靠银行、客户、社会三方合力，用加、减、乘三法来解。近年来，人们的投资理财需求不断增长，特别是随着股市的火爆，到银行买基金、理财产品的人越来越多，这些复杂业务的处理时间往往数倍于简单业务；加之银行承担的公共事业费用代收代缴职能越来越多，据统计全国竟有260种之多，这样一来，银行的队自然越来越长。排队，说到底反映了迅速增长的个人金融需求和银行服务供给不足的矛盾。化解黑压压的排队长龙，银行显然责无旁贷。在增加服务供给上，银行还大有潜力可挖：在硬件上可以加大资源投入，比如加快网点建设改造，增加自助机具投放，推进综合化建设、让对公窗口也能办理对私业务等；在软件上可以提高服务效率，比如推行分区服务、将复杂业务和简单业务分开，高峰时段实行“弹性工作时间”和“弹性窗口设置”，配齐配强大堂经理等。关键是要真正树立起“以客户为中心”的服务理念，否则这些举措的效力有可能打折扣，甚至成为应景之作。“以客户为中心”，要靠银行改革，同业竞争，也要靠社会监督和批评。消除排队长龙，除了银行做“加法”之外，我们每一位客户也可以做“减法”：多用电子银行，少到网点柜台。资料显示，在北京工行去年的基金业务和手机、电话费业务中，仅有27%和37.8%是通过电子银行渠道完成的。假如这

些比例大幅提升，长长的队伍将缩短多少！从长远看，电子银行是一种发展趋势，目前利用率不高，主要是因为人们对其存在着三“不”：不习惯、不放心、不会用。扩大电子银行应用，一方面需要客户改变习惯，尝试接受新事物，另一方面银行也应当在电子银行的设计上多下功夫，使其简便易学，并加大宣传力度，注重培训客户，还可以用价格杠杆来鼓励使用电子银行。单凭“加减法”能否解决金融需求和服务供给的矛盾？事实上，许多时候银行和客户做“加减法”还有不少制约，还需要社会各方面的支持。比如，银行增加网点受到监管部门的严格控制，能否再放宽些？再如，代发养老金业务集中在个别银行，能否增加代发银行数量？一些公用事业单位，如自来水公司，还没有缴费数据平台，无论水费多少都必须到柜台缴纳，其电子化水平能否再提升些？ATM机每日取款限额为5000元，这样的上限能否再调高些？应当说，社会各界的努力有助于清除各种障碍，使银行的“加法”加得更多，让客户的“减法”减得更多。从某种意义上说，这是一种“乘法”。我国人口多、发展快、金融电子化水平又不高，这就决定了银行排队问题是一种顽疾、一道难题，要靠银行、客户、社会三方合力，用加、减、乘三法来解。单指望一方、单做一种运算，排队长龙恐怕是短不下去的，即使短了也会再长起来。

2、银行排长队 通牒能否治本 上海8家银行表示，将改造网点、增配员工和自助设备，保持营业时间所有窗口开放。工行还表示，将延长网点营业时间，中午全部对外营业并加设银行夜市等。农行则提出，对于不符合要求的网点将采取撤销网点负责人的严厉措施。建行上海分行则提出了多项措施：增加窗口和柜面服务人

员数量、增加350台自助设备、简化业务操作流程、对窗口工作进行分流。既然上海多家银行能就改进排长队作出积极反应，想必全国其它城市也会有所“跟进”，这对于改善服务、缓解矛盾无疑是一件可喜之事。尽管受排长队之苦的客户对银行多有情绪宣泄乃至道德诘问，但排长队首先还是应被视为经济问题抑或市场供求问题。一种市场供求现状，是多种确定或不确定因素相互作用且不断变化着的结果，因此在分析评判以及提出改进意见时，不能简单化、表层化。眼下最需要的，应是深入到金融服务供求现状的内部进行全面而理性的分析，并寻求“治本”之路。排队只表示总体上的供不应求，假如目前各家银行排队现象差异很大，则充分表明银行服务“供”与“求”的配置机制存在问题。按说，配置机制也是一只“看不见的手”，它通过一种神奇的力量使“供”与“求”以最短的路径实现最快的流动性搭配，从而达到效率最高、浪费最小。例如，代发工资客户往往需要周期性地到银行排长队以领取工资，难道客户不知道去另一家排队少甚至不排队的银行去获得这一服务？症结在于：代发工资是银行与政府机关以及企事业单位“公对公”达成的合作，这项银行服务，不仅不表达所有被代发者的意愿，而且从一开始就剥夺了单位职工选择银行服务的自由。再例如，发放“低保”也是造成银行排长队的因素之一。“低保”对银行利益并不大甚至是一项亏本的业务，因此常常成为政府“政策性”的摊派。问题在于，是不是只有国有银行才有承担的义务。诚然，在为普通大众尤其低收入人群服务方面，国有银行负有更多的义务和责任，但从“社会责任”角度看，非国有银行为何不能也分担一部分？把发放“低保”全部压

在国有银行，不仅对于本来排队严重的国有银行来说是一种更大的压力，对于低保对象来说，也是一种利益损害。要从根本上解决银行排长队的问题，尚待政府的作为。这种作为，不是简单的“通牒”和行政命令，而是在尊重市场规律、银行运行规律基础上缜密的协调、控制、调整等行为。例如，如今老百姓缴水、电、气、电话等费用主要也是通过银行，政府有关部门可否通过深入调查研究和数据分析，寻找到一种金融服务“供”与“求”更“经济”的搭配方式，并通过有效的作为予以实现。

3. 多策并举推动银行解决排长队

- 一、银行服务质量直接反映银行公司治理、管理理念与文化、创新水平和综合竞争能力，直接关乎消费者的切身利益。为此，相关银行机构要统一思想，提高认识，充分重视提高服务质量问题，防范由此而引发的声誉风险。
- 二、相关银行机构要重视消费者权益保护，高管层每年要专题研究服务质量的改善问题，重视服务投诉处理机制建设，设立或明确服务质量监督部门，加强客户投诉管理；要有效提示风险、披露信息，完善客户信息保密制度，公平对待消费者。
- 三、相关银行机构要在优化服务流程上再下功夫，按照“功能分区、客户分层、业务分流”的原则对网点进行改造；实行弹性窗口和弹性岗位制度，柜面服务旺季和高峰期间要适当增加服务专柜及人员，并安排大堂经理进行现场业务流程解说和疏导。
- 四、相关银行机构要严格执行一次性告知制度，防止发生客户一笔业务多次排队现象；要加大对银行卡、网上银行等业务的宣传引导，全面提高自助机具、电子银行业务的使用率，有效缓解柜面服务压力；要加大电子机具安全管理，防范银行卡诈骗等违法犯罪活动，提高电子银行服务的安

全性能。五、相关银行机构要自觉遵守商业规则，进一步树立正确的价值观念和经营理念，建设具有社会责任感的企业文化。各行（社）在关注高端客户的同时，切实履行好社会责任，以人为本，做好中低端客户的服务工作。六、相关银行机构应承担消费者教育的责任，通过开展“送金融知识下乡”、“金融社区行”等活动，进行金融知识普及教育活动；要做好个人理财产品等创新业务的风险提示，增进公众对金融知识、创新产品的了解和对买者自负原则的认识，引导和培育社会公众的金融意识和风险意识。七、相关银行机构要遵循按劳分配、同工同酬原则，改善人力资源管理，重视员工特别是一线员工的健康和安全，加强员工培训，提高员工职业素质和从业技能，促进员工全面发展，发挥员工积极性、主动性和创造性，缩短业务办理时间，提高服务效率。八、相关银行机构要加强舆情引导和双向沟通，增进公众的理解与支持。要重视与媒体的交流与沟通，对于媒体反映的问题应积极反馈，争取工作主动。要建立应急机制，制定应急预案，在发生停电、宕机的情况下，积极做好对客户的解释安抚工作，化解矛盾。九、银行业协会要充分发挥自身作用，开展银行服务质量考核评比活动，开展柜面服务监督；要通过评比表彰“银行服务示范单位”和“银行服务之星”活动，发挥先进典型的激励作用，树立良好的行业形象；对于考评结果很差的单位和柜员，予以通报批评，督促限时改正。

4、银行长队要靠市场竞争消解 近年来，国内各银行针对不同层次的客户推出了细分服务，开辟了专供高端客户的窗口。在营业高峰时，不少网点经常出现贵宾窗口冷清而普通服务窗口拥挤的现象。在国内银行业市场化改革加快的背

景下，此情此景很容易被批评为银行一味“向钱看”。事实上，作为企业的银行，按照利润目标来配置自身资源，并无不妥。在一些城市“银行多过米铺”的现实下，要求银行通过增加营业网点来解决排长队问题，也未必是明智之举。问题是，我们的银行是不是如表面一样真正“市场化”了？“银行排长队”现象的形成，有多方面原因，最重要的是国民对金融服务需求的提升，远远超过银行自身改革的步伐。随着社会经济的发展和收入水平的提高，普通居民与银行之间的交易，从原先单一的钱款存取发展到存贷、缴费和理财各个方面。而银行这边，无论是产品创新，还是技术和服务手段，近年来也都取得长足进步。特别是几大国有银行通过改制上市，正在逐步向真正意义上的企业转变。然而，市场服务意识的树立，远比银行上市或者设几个VIP窗口来得艰难。比起外部环境的改善，银行内部企业精神的建设和业务流程的优化整合难度更高。近日被几家媒体曝光的一些银行窗口服务不良的事例，多少反映了国有银行“朝南坐”的普遍惯性。对于政府来说，要银行改善服务水平，除了“最后通牒”式的行政督促，似更要在促进需求供给调节上做文章。从媒体报道看，银行资源配置忙闲不均的情况，不仅发生在普通窗口和贵宾窗口之间，也存在于国有银行与非国有银行之间。工资和养老金发放是银行排队最严重的区域。这些利润较低的业务，看起来似乎是国有银行在承担社会义务，事实上却联结着大量被垄断的“对公业务”和“政府项目”。那么，如何设置平等的市场准入条件，让各种类型的银行在充分竞争中扩大供给、提高服务，亦是政府要面对的新课题。希望蜿蜒的长队，能够成为银行深化改革的动力，用心做好

市场这篇大文章。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接
下载。详细请访问 www.100test.com