



# 银行收费标准是否公开？网点服务是否到位？ 合肥部分银行营业网点“文明”探访

银行网点的文明程度，不是由银行说了算，每一个普通老百姓和银行客户的体验才是评价标准。近日，市场星报、安徽财经网(www.ahcaijing.com)记者以“访客”的身份探访了合肥市部分银行网点的营业厅，每一家银行网点各有怎样的特色？服务态度和业务能力是否令人满意？银行的收费标准是否都严格执行了银监会的相关规定？所有的问题，探过便知晓。

■ 记者 汪婷婷 文/图



▲杭州银行合肥科技支行休息角



▲九江银行安全风险提示展架



▲农行潜山路分理处意见簿



▲光大银行潜山路支行便民服务区



▶渤海银行等候区

## 舒心、贴心、温馨 银行网点拼“颜值”

近几年来，随着金融市场的发展和客户需求的多元化，各金融机构间的竞争也越来越激烈。然而，无论市场怎样变化，优质的服务始终是银行发展的根本。但在体验服务之前，对一家银行的第一印象往往从走进该银行的服务网点开始。

舒适的座椅、免费的饮用水、共享的无线、宜人的空调……如今，各大银行网点的硬件“标配”早已经屡见不鲜。在各大银行业务和服务同质化的今天，记者发现，仍然有不少银行网点不断创新服务细节，为客户提供贴心和温馨的体验。

在浦发银行合肥高新支行，记者没有见到一般银行的“冷板凳”、“硬座椅”，取而代之的是暖色调的沙发，摆放一圈坐落在大厅中央，有一些等候办理业务的市民在这里边休息、边聊天。“沙发很舒服，还有报纸、杂志可以翻翻，等待的时间也不觉得无聊了。”前来办理业务的张女士告诉记者。

杭州银行合肥科技支行的爱心专座也同样贴心，沙发上还配有小靠枕，茶几上摆有抽纸、小垃圾篓、盆栽、杂志等等，让客户有了“宾至如归”的感觉。除了爱心专座，该银行还在门口放置了爱心伞、便民工具箱等，业务窗口附近还设了特殊人群服务窗口，给一些行动不便的人群提供“绿色通道”。该银行提供的一系列暖人的服务都在大厅墙上以图文并茂的形式展现了出来。

另外，光大银行潜山路支行的节日鲜花、擦鞋器，渤海银行蜀山支行的创意绿植等，都提升了各自网点的“颜值”，也提升了客户的好感。

## 你更喜欢“端盘子”式服务 还是“冷淡式”服务

除了一家银行网点的“门脸”，给人同步产生印象的应该就是工作人员的服务和业务能力吧。中国银监会主席、央行货币政策委员会委员郭树清曾公开表示，银行业是服务行业，要有“端盘子”的服务精神，要牢固树立以客户为中心的理念，不断改进银行的服务，对于客户的投诉，银行的董事长、行长甚至要亲自过问和处理。当人们走进一家银行网点，迎面而来的是温暖的笑脸和周到的服务，你是否会感到心情舒畅呢？如果走进银行，想要办理并不熟悉的业务，喊了半天没有人，或者得不到耐心的指引和解释，你是否会对这家银行好感全无呢？

记者在对合肥市部分银行网点的走访中发现，绝大多数银行工作人员都仪表端庄、服务到位，从客户进门开始就为其提供热情引导和帮助，大堂经理更是随时在岗，为客户办理业务、解决疑难。

记者走进九江银行合肥望江西路支行时，这家面积不大的网点里没有客户在办理业务，但是工作人员仍然微笑着坚守在岗位上，看见记者等人进门，便热情招呼，咨询有什么需要帮助的地方。“这家银行服务还是不错的，工作人员全程服务，基本上我只要负责提供身份证和签字就行了。我年纪大了，不会用网银，这家银行的小姑娘每次都不厌其烦地教我。”九江银行的客户陈阿姨告诉记者。

对于银行的柜员、大堂经理、客户经理来说，是否只要“热情”就可以让客户满意了呢？记者在走访中，也有些银行的工作人员并没有主动上前为客户提供服务，而是等待客户的主动咨询。据合肥某金融培训机构的资深讲师朱老师介绍，有时候过度的热情不一

定等于优质的服务，反而采取适当“冷淡式”的服务会让客户感到舒服些。“有时候一个微笑、一个眼神或者一句提示，都是对客户的服务，不一定要紧随其后，咄咄逼人，有些客户不喜欢这样。”朱老师表示，但是面对客户的主动咨询，还不理不睬的态度肯定是不对的，另外，要尽量公平地照顾到每一位顾客。当然，记者在走访中，也遇到了极少数“抄近道”、不按程序办理业务的情况。

## 各银行网点是否做到了 服务收费标准全公开？

为了规范和整顿银行业收费情况，银监会早前就规定，各银行要将现行合规的服务收费项目逐项列示，收费依据和收费标准等内容，要在总部网站上统一公布或印制手册发布。另外，2016年，发改委印发《商业银行收费行为执法指南》，其中明确了商业银行应当严格执行明码标价的规定，在其营业场所醒目位置及时、准确公示服务项目、服务内容、收费标准、适用对象、生效日期、投诉方式等。那么，是否每一家银行都按照规定在营业厅的醒目位置拜访了相关手册或者说明呢？去银行办理业务的你是否注意过这些细节呢？

在杭州银行合肥某网点，记者观察到，相关的服务价格收费标准没有摆在咨询台或者其他醒目位置上。而在九江银行合肥某支行，一位不熟悉业务的柜员告诉记者，收费标准都贴在墙上了，但记者观察到，墙上张贴的仅仅是自助渠道收费价目表，并未涵盖银行所有的收费业务。记者表示疑问时，该银行一位负责人则从服务台桌子后方、客户看不见的地方拿出了收费手册。

在记者走访的多家银行中，仅有渤海银行合肥分行营业部在醒目位置摆有服务收费价目表，还一并摆有客户意见簿和填单样本等，可供客户查阅和提意见。“平时很少注意银行有没有摆收费明细之类的，但对银行来说，公开收费标准和明细是它的义务，对于客户来说也有依据可寻。”从事广告行业的杨先生告诉记者。

## 银行代理的理财产品 一定可以“稳”赢吗？

记者在上述走访中发现，不少银行网点对于收费的公示有点“遮遮掩掩”，一些网点只在墙上悬挂了少量常用项目的收费明细，还有一些网点只在滚动屏上公布少量服务收费项目，并且是与基金、理财产品等信息一起滚动，大部分时候客户看到的都是理财产品的宣传。尽管很多银行都没有在服务场所公示服务收费项目和标准，但值得注意的是，几乎各家银行的营业大堂内，都四处摆放着理财产品的宣传册或宣传单，可谓十分醒目。

“投资有风险”，即使是被誉为“安全理财”的银行，也不能保证是百分之百全收益。银行的理财产品出现亏损或者零收益的情况，近年来也并不少见。那么，如果银行大力宣传理财产品的收益、“稳”等，是否会给投资者带来一定的诱导作用呢？

当然，在记者走访中，几乎所有的银行都会在滚动电子大屏或者广告牌中注明“投资有风险”、“防范洗钱风险”等提示，银行业规定的“七不准、四公开”等标准也都在营业网点醒目位置张贴着，为客户提供一些关于投资风险的提示。在渤海银行合肥某网点中，记者在理财单页上看到某某理财产品“稳”之类的广告语，但并未看到风险提示等文字。

