

网点便民设施多 服务细致又贴心

星报记者现场探访合肥部分银行营业网点便民服务

银行网点可以提供免费茶水、雨伞、急救包、爱心轮椅、手机充电吗？答案是肯定的。银行网点作为基层服务窗口，给客户带来最直观的服务体验，目前合肥市内银行营业网点基本上配备便民设施，为客户提供细致贴心的便民服务。7月24日下午，星报记者走访合肥部分银行营业网点，银行网点有哪些便民服务？各家银行网点便民设施都是一样的吗？银行便民服务如何便民？我们在网点的便民服务体验中寻找答案。

□ 张境宁 潘翔宇 实习生 陈萱 文/图

网点营业厅基本配备“便民箱”

夏日炎炎，银行网点营业厅内冷气很足，记者首先来到望江西路上的合肥科技农村商业银行高新区支行寻找便民设施的踪迹，下午上班时，营业厅内人不是很多，在表明来意后，工作人员指向最里面业务窗口上的“便民箱”，粗略一看，里面备有纸巾、创可贴等用品。大厅工作人员向记者透露，客户平常如果有需要会主动取用里面的物品，在见到客户手划伤或有需要的情况下也会主动给客户提便民物品。

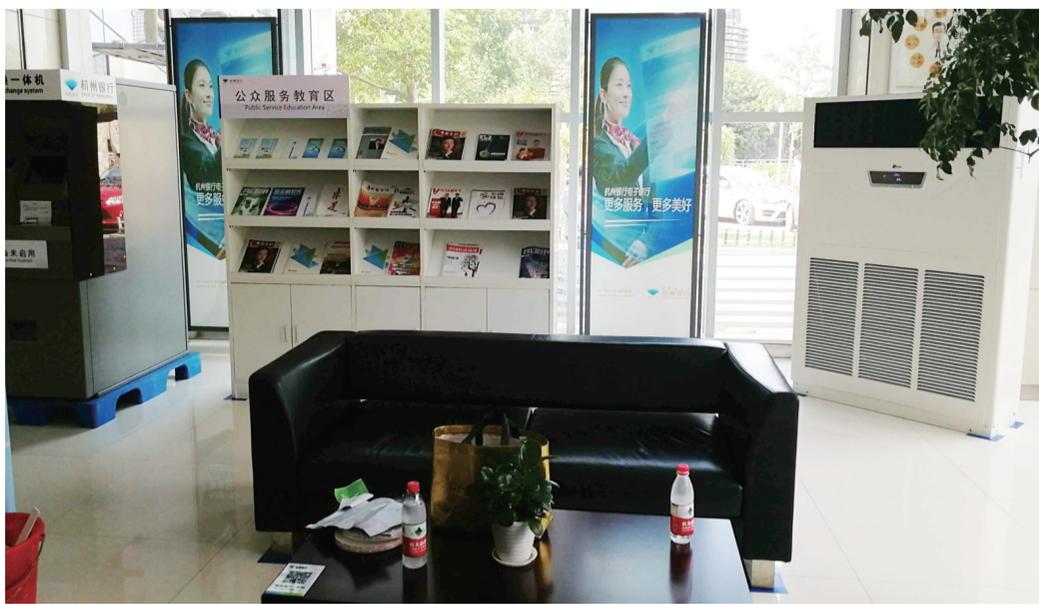
在记者走访的所有银行网点中基本都配备便民箱，里面放置的物品却不尽相同，有纸巾、针线包、手机充电器一类的日常用品，也有一些是常备的如创可贴之类的医药用品，正值酷暑季节，记者发现大部分便民箱中都放置了防暑用品，可谓贴心。

大部分营业网点的便民设施都很齐全，记者在合肥科技农村商业银行怀宁路支行营业厅内便民服务区中看到该行“便民服务项目”提示，便民服务提供包含了残障服务、卫生间、办公用品、无障碍通道、无线上网、复印、碎纸机、点钞机、针线、雨具、急救药品、免费电话、手机充电、老花镜、计算器、纯净水等16个服务项目，除此之外还特别注释“如果您的需求不在以上，请告诉我们，我们会尽可能为您提供帮助。”在杭州银行合肥分行营业部我们也看到了便民服务项目提示，杭州银行合肥分行营业部还为客户贴心提供报刊、儿童椅等便民设施。此外，有的银行营业厅还有宠物安置处以及儿童游乐园等特色化的便民服务项目。

“手机充电服务使用最多”

平常在银行网点你真的会去使用这些便民设施吗？华夏银行合肥政务支行营业网点工作人员告诉记者，在该行提供的便民设施中使用最多的是手机充电项目，在该行营业厅内，一进门我们就可以明显看到“便民服务区”的指示标识，在大厅右侧，有个特别的服务设施展示柜，里面放置了便民箱、插线板、婴儿椅、宠物笼以及盲文说明书等便民设施。除此之外，工作人员还告诉记者，为了避免发生危险，像针线包以及一些药品都不会摆放出来，而是客户有需要时再提供。合肥的夏季，也是雨水多发的季节，如果遇到突发大雨不妨去银行网点营业厅避避雨或者借把雨伞，大多数银行网点都可以提供雨具服务，据了解，只要交付押金便可以进行雨具借用，归还的时候再退还押金就行了。

我们大多数人去银行网点都是匆匆而过，办理业务后很少驻足观察到这些便民服务的存在。填单台放置的老花镜，营业大厅角落内不经意出现的自助擦鞋器，有时候我们会以为是必然的存在，却不曾想也是银行默默为大家提供的便利。



杭州银行合肥分行便民服务区



银行网点内的便民设施



合肥科技农村商业银行便民服务项目图示



便民箱放置在显眼位置

便民设施为服务增添亮点

今年三月，安徽银监局开始在全省银行业开展“质量提升年活动”，银行网点服务作为“服务质量”体现的重要环节，决定了客户对银行的第一印象。银行便民服务是网点服务中的重要体现，现在的银行业务已经同质化，要想在竞争中脱颖而出，必须真正从客户的角度着想，这样才可能真正赢得客户支持。

此外，银行对社会责任承担，比如对残疾人的关爱，对消费者合法权益的维护等等，也是银行应尽的责任。完备的便民服务，可以为银行网点特色化服务增添亮点，在走访的众多银行网点中，杭州银行合肥分行营业部令人影响深刻，在该网点内，没有冷冰冰的硬板凳，取而代之的是众多舒适的会客沙发，让客户在等待业务办理时也可以感到舒心愉悦，大厅内的物品错落有致，便民服务区的设施也摆放得整整齐齐，虽然鲜有人去使用，但是一走进营业厅就让人有一种贴心的感觉。

除了便民设施的提供，银行便民服务还涉及社区便民项目，以及公益便民，有的银行还自发为酷暑中工作的基层人员送去清凉。

正视不足才能更好地服务

银行网点便民设施是否会有专人管理？便民设施的提供是按总行要求还是应该真正的根据客户需求来提供？如果仅仅是因为硬性要求而设置便民服务，那便民服务会不会最终沦为“面子工程”？

在网点走访过程中，记者发现有家便民服务区提供的碘伏疑似过期，药品包装盒上生产日期标注为“2016年6月”，保质期2年，现在已经接近8月还未进行更换。

银行网点服务的好坏，从进网点大门的第一刻就能感受出来。大部分银行网点工作人员在客户进门时就报以热情的微笑，而一些银行营业厅内依旧是保安进行客户引导、接待等服务。

去年我们曾对合肥市网点服务文明进行了一次暗访，看到了很多优秀服务网点的贴心服务，也看到了银行网点服务中存在的不足，今年我们将继续深入调查，关注银行网点服务文明，进行监督，推进银行网点服务质量的提升。

(合)医广[2018]第1-16-6号

合肥友好医院

计划生育专业

0551-64666688 合肥市徽州大道693号(原104医院)