

凌晨2点就有老人搬来小板凳坐等排号，5点不到就已“无号”可取。浦东新区浦东大道1615号

中国邮政储蓄银行股份有限公司

上海浦东新区洋泾营业所，银行窗口业务每天放号40个办理业务，自动取款ATM机时好时坏，附近居民尤其是老人们，存钱、取款、转账，甚至缴纳水电煤，来来回回折腾好多天，还是无法办理，这让他们叫苦不迭。



图说：邮政储蓄银行门前，老人排队等号.....

放40个号

凌晨5点就没了

78岁的骆先生经常去洋泾营业所办理业务，尤其每月要领取退休金。6月13日下午1时45分，他到达营业厅准备取出三个月的工资，还准备办理相关定活期业务。但门口已有数十位老年人排起了队。

“大门旁边的取款机坏了，有老人的银行卡被吞，大家只能排队在窗口办理业务。”骆先生经过询问得知，每天银行窗口的业务只放40个号，凌晨5点来排队都领不到。卡里几个月的退休工资没有领，耽搁了数月的银行业务要办理，存款、取款、转账、转定期.....各家都有各家的急事，“钱袋子”不及时打理好，老人们就放不下心来，宁愿凌晨在银行门口坐等，即使40个号都已领完，也还是不肯离去继续长队，等待着意外的“加号”。



图说：ATM机时好时坏，工作人员不得不现场维护

天天加班

还是应接不暇

6月14日中午，骆先生再次给记者发来了自己刚去洋泾营业所拍摄的照片，他又一次在长时间排队后办理业务无果，只能悻悻然无奈离去。下午3时30分，记者赶到洋泾营业点一探究竟。浦东大道巨野路的路边停车收费管理人员得知记者要前往对面的营业所，立刻好心提醒：“号早就领完了！不少老人凌晨2点就在门口守着，就算领到号了，白天也要排队等着，生怕错过。有不少老人只是线下缴个水电煤费，都要连续几天来排队，哪能吃得消？！”

在营业厅门口，保安不停地回答着前来办理业务的市民问询，现场还有一位身着工作服的网点工作人员，“今天银行窗口业务的号已经发完了，代缴水电煤业务的可以排队。”记者询问得知，每天银行业务窗口确实只有40个号，一早

已经发完，而网点只有唯一一个银行业务窗口。工作人员证实，通过查看监控，早上确实有老人凌晨2点就来排队，5点后就拿不到银行窗口号码了。当记者问及“网点是否可以多放些号”时，工作人员脸上写满了无奈，“就是这40单业务，我们都要天天加班才能做完，延时下班已经成为常态。”营业所每天本应下午4点就结束业务办理，但至少要延长到5点甚至6点后，中午2小时的休息时间也被正常业务接待填满。“看着外面排队的老人，我们真的都不敢停啊！”



图说：网点银行窗口业务加班延时已成常态

线下服务

应多善待老人

附近是否还有其他网点可以分流？记者带着疑问继续询问，工作人员解释，张杨路和德平路的网点还在装修中，所以造成了洋泾营业所客流高度集中。虽然

，保安不停劝说没有领到号的市民先行离去，但仍会有部分老人坚持在门口排队等待。

下午4时，网点门口排队的人群虽已陆续散去，但仍有市民不断前来询问，能否加号办理。保安不得不将卷帘门拉下一半，而营业厅内还有6位客户在等待办理银行业务。工作人员说，等他们办好业务，起码要到五点半以后了。

记者拨通了“95580”邮政储蓄银行客服电话，接电人员回复，由于疫情封控造成太多业务积压，附近网点数和银行业务窗口数都不足以应付这么大的业务量。同时，对方还证实洋泾营业所的ATM机确实老化，由于设备过热需要人工干预，已安排人员前去维修。

那么，银行为何要限号办理业务呢？对此，接电人员称，这是应对目前状况的最优管理方式，限号放号的数量几乎就是每天窗口接待能力的饱和数，限号发完就是告诉市民不要长时间排队等待了，尽量减少因人员聚集而造成的防控风险。对方建议，老人可请家属代为线上办理，或通过网点ATM设备进行操作。

而不少市民希望，营业所能不能增设办理窗口、增加办理人员，同时还在关闭的线下网点能否提速开门分流，给对线上操作“无能为力”的老人们以更多人性化服务。对此，本报记者将继续关注。

新民晚报记者 王军