

我就是四大银行之首的银行大堂经理，任职已经八年。在银行大堂经理岗位上工作这么久，当然对银行业务非常熟悉，接待处理过N多客户疑难杂症，也遇到过非常奇葩刁蛮的客户，所以对渝中某银行女大堂经理被打事件最有发言权。现在网络上对此事件是一边倒的声音，基本上都替打人者说话，甚至还有人叫好，这是什么心态？难道这种暴力犯罪还值得鼓励和助长吗？纵然是银行大堂经理服务态度不好，你可以投诉，可以向主管反映解决问题，而用铁银头暴力击打工作人员，这就不是普通的纠纷了，而是性质严重的故意伤害罪，必须严惩。

现在我们来分析下事件的起因，在官方没有公布具体细节的情况下，起因可能有两种。一种是打人者拿本人的银行卡要求查询10万元存款的去处，这种情况下只要知道密码或出具身份证，银行有义务替客户查询清楚，而且百分之百不会拒绝，所以应该不是这种情况，除非客户忘了密码又没带身份证。第二种情况是打人者拿他人的银行卡要求查询10万元存款去处，如果他知道密码，可以在自助机上凭密码查询，但是如果要求在柜面查询或自助机查不到的情况下，按规定是必须本人持身份证查询，如果本人不在世了，家属必须持死亡证明及关系证明查询，这是银行硬性规定，是不可以通融变通的。该事件估计是第二种情况。大堂经理不让查，打人者一定要查，所以矛盾才激化，在此过程中，女大堂经理可能由于手头忙，没有能很好地跟客户解释沟通，这可能也是起因之一，而作为网点主管和负责人，如果在现场，也应该及时出面安抚劝慰客户，这是工作协调出现问题。当然，作为大堂经理，任何时候都不应该对客户耍态度，据我所知的范围之内，是没有大堂经理敢跟客户耍态度的，除非不想干了。

至于网络上质疑银行为什么只开一个窗口，那是顶层设计的要求，目的是推广自助机具的使用，这是发展趋势，也是银行网点无权随便增减的。老年人不会使用自助机具或手机银行，银行工作人员有义务协助指导，排队办业务天经地义，而且也并非所有银行都是排长龙，门可罗雀的也不少，偶有业务繁忙的旺季，银行会增加服务窗口，人人都想一来就办妥，怎么可能？看看所有的行政事务大厅吧，哪时哪刻不是人满为患，黑压压的等待中？为什么没人敢回家拿银头砸政务工作人员？也没谁叽叽歪歪地撒泼？还不都老老实实地等着？同样是服务窗口，为什么就总拿弱势群体银行柜员恶搞？有意思吗？不是心态扭曲又是什么？想想如果是你的妻子女儿在大堂经理岗位上被锤爆头，你还会叫好吗？

当然发生这样的事，作为银行应当从中吸取教训，进一步优化服务态度和服务技能，增加危机处理能力，在合规且风险可控情况下简化业务处理流程，尽量减少客户等待时间；作为客户也请多些理解和包容，自觉遵守国家金融法规，不要无理取闹，更不能以身试法，大家都应该有话好好说。

1/3



转发

12

14

