

# 服务更便民 收入再提高 就医更方便 2022年,让我们一起期待……

●记者 徐浪

## 银行服务更便民

多少年来,银行在老百姓眼中一直是值得信赖的形象,不管是储蓄、缴费还是投资理财,人们都愿意到银行办业务。然而,部分银行服务窗口少、开卡难销卡难等问题为人诟病。不少市民表示,希望新的一年银行服务更“向着老百姓”。

辛辛苦苦跑到银行去办业务,结果因为窗口少,要排队等候很长时间。“几乎来银行办点业务就得等半天。为什么不多开几个窗口方便大家呢?”年前,鲜少去银行网点的市民王先生,在某银行排队办理业务时,发现银行只有一个窗口在办理业务,现场有不少人在等候。

王先生认为,虽然一些人去往银行办理业务的频率减少了,但并不代表市民对于银行的需求就降低了。尤其一些老年人退休工资发放、养老金领取业务较多的网点,应该在这些业务办理比较集中的时间适当增加一两个柜台专门办理,几分钟的业务等一两个小时太浪费时间了。

市民刘女士说,她也碰到过几次,银行只有一个窗口办业务,大部分是老年人在等待,窗口工作人员

服务态度还很不耐烦,办业务也效率低下。希望银行考虑适当增加柜台,工作人员能够注意形象,提高服务效率。

市民陈女士则希望银行服务更规范。“前不久去一家银行办业务时,意外了解到我名下在这家银行有十几张储蓄卡。莫名其妙多出十几张卡,想来想去就准备都去注销了。结果谁知道,现在银行开卡难,销卡更难。”

陈女士说,那天上午10点半她就到了银行,先叫了号,等了差不多1个小时终于轮到她到柜台办理,谁知柜台刷了身份证看了不到30秒说办不了,又叫她去找大堂经理。谁知大堂经理处理不好,又让陈女士重新叫号。好不容易又到她了,柜台办理了40分钟,柜员还是说办不了,又要去重新填表,重新叫号,那时已经是下午1点40分。眼看着上班时间又要到了,她只能再找时间去销卡。

“耗费了近4小时,一个销卡业务都没办好,有些银行的服务让我完全丧失了好感度,希望银行更加规范开卡制度和销卡服务,同时提高业务办理效率。”陈女士说。

## 保险更关注真实需求

过去,保险行业处于粗放式发展阶段,即便基础未打牢也能依赖“捷径”签成保单;但如今,行业已迈入“扩面提质”的阶段,若想解决过去因快速发展而导致的一系列问题,必须将过去丢失的正确价值观、做法与理念全部重新拾起。

市民杨先生称,曾想过投保商业险,但身边保险人员误导销售、出险理赔难的例子层出不穷,让他对保险行业失去兴趣和信心。

从事保险第六年的王经理表示,从业之初在工作中遭遇过各种尴尬:上门拜访时,很多人连防盗门都不开;在给客户讲解时,被客户认为不专业;销售的保险产品刚好不在理赔范围内,从此朋友变路人。即便如此,她仍刻苦钻研业务。好在她坚持下来了,现在还带领了几十人的团队。她对团队人员要求较高,在她看来,业务人员素质不高将导致销售误导频发、保险口碑不佳,市场陷入恶性循环,不专业在保险这条路上也走不远。

“从事保险业就应该专业、敬业,不能辜负每一位客户的信任。”王经理是这么说的也是这么做的。

“以前保险销售员都是求着客户买产品,现在人们的保险观念强了,很多人都是请我们去公司、去家里为他们讲解保险产品,保险理念在他们心里已经不再是空白了。”保险代理人胡先生看来,现在咸宁保险业非常专业的保险代理人还不是很多,咸宁保险业的高质量发展需要更多认可保险,有一定保险专业知识的人来加入。

胡先生认为,保险市场虽然很大,但保险的特征决定了培育保险消费环境并不容易,且这个环境具有较强的脆弱性,经不起折腾。因此,行业发展的重要前提是达成“集体共识”:善待与保护来之不易的市场环境,特别是消费者的信任和信心,少一点“急功近利”,多一点“天长地久”,要关注客户的真实需求,而不是“自以为是”和“一厢情愿”的产品和服务。

## 百姓荷包更厚实

谈到新一年的期盼,不少市民说得最多的还是希望收入更多。

“感觉这几年物价不停涨,工资没什么变化。”在某事业单位上班的付女士说,一个月的工资勉强应付日常生活开销,要是工资能跟上涨价的步伐就好了。

和付女士不同,市民李先生认为:“靠点‘死工资’是不够的,还是得投资理财。”他说,现在单纯依靠工资收入,想投资股市不景气,互联网产品和楼市不敢投。稳妥一点的就是银行理财,但现在银行理财的收益率实在是不理想。

“经常各种消息都说银行存款未

来会出现负利率,还想着现在存个收益率高点、时间长一点的定期或者大额存单,可能会比较划算。于是,前段时间本准备趁年底收益率高点儿,去银行把手上的闲钱存一存,结果看到那个收益率我还是犹豫了,太低了。”李先生说,虽然银行理财门槛变低,1元起存,但是收益率持续走低,靠利率理财天方夜谭。也无奈对国债、基金那些又不是太懂。

此外,也有不少市民表示,有心理财,却苦于缺乏理财知识,手中资金也不充裕。希望相关金融机构能够更多的开展金融知识的普及宣传,多推荐一些靠谱的理财产品。

## 看病就医更方便

近年来,医疗机构全面开展了预约诊疗、自助查询、跨省异地就医普通门诊费用直接结算等服务,解决了不少百姓看病难题。很多市民希望,在新的一年里,医院推出越来越多的便民利民服务,让看病就医更方便。

31岁的张先生说,前段时间带孩子去医院看病。当时挂号是在医院公众号上操作支付的,问诊后,医生开的处方单上有二维码,可以直接扫码支付,比之前去窗口缴费方便,但是只支持自费,如果需要报销发票,还得去人工窗口排队。张先生说,他期待我市医院加快医保信息化建设,线

上缴费时可以直接选择医保卡支付,实现实时就诊、即时支付,节省往返窗口办理医保缴费时间,提高支付结算效率。

市民胡女士家住崇阳石城,新的一年,她希望大医院和乡下结成医疗共同体,多开展定期派专家到村里义诊类活动,好让更多不方便远行的患者在家门口就能得到专家的诊疗服务。胡女士说,在农村许多老百姓因为离县城或市区较远,不愿意到大医院看病,有的耽误了病情。“如果各大医院能够更多地送医下乡,为大家检查身体,讲一些健康管理常识,将健康服务送到家门口,那真是一件大好事!”