

申论热点：银行长队，要靠市场竞争消解-公务员考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/271/2021\\_2022\\_\\_E7\\_94\\_B3\\_E8\\_AE\\_BA\\_E7\\_83\\_AD\\_E7\\_c26\\_271419.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/271/2021_2022__E7_94_B3_E8_AE_BA_E7_83_AD_E7_c26_271419.htm) 上海市金融服务办近日就“银行排长队”问题，要求沪上银行限期拿出整改措施。

这项“最后通牒”在关注民意热点的同时，也引发了政府干预能否有效纠正银行市场行为的讨论。近年来，国内各银行针对不同层次的客户推出了细分服务，开辟了专供高端客户的窗口。在营业高峰时，不少网点经常出现贵宾窗口冷清而普通服务窗口拥挤的现象。在国内银行业市场化改革加快的背景下，此情此景很容易被批评为银行一味“向钱看”。事实上，作为企业的银行，按照利润目标来配置自身资源，并无不妥。在一些城市“银行多过米铺”的现实下，要求银行通过增加营业网点来解决排长队问题，也未必是明智之举。问题是，我们的银行是不是如表面一样真正“市场化”了？“银行排长队”现象的形成，有多方面原因，最重要的是国民对金融服务需求的提升，远远超过银行自身改革的步伐。随着社会经济的发展和收入水平的提高，普通居民与银行之间的交易，从原先单一的钱款存取发展到存贷、缴费和理财各个方面。而银行这边，无论是产品创新，还是技术和手段，近年来也都取得长足进步。特别是几大国有银行通过改制上市，正在逐步向真正意义上的企业转变。然而，市场服务意识的树立，远比银行上市或者设几个VIP窗口来得艰难。比起外部环境的改善，银行内部企业精神的建设和业务流程的优化整合难度更高。近日被几家媒体曝光的一些银行窗口服务不良的事例，多少反映了国有银行“朝南坐”

的普遍惯性。对于政府来说，要银行改善服务水平，除了“最后通牒”式的行政督促，似更要在促进需求供给调节上做文章。从媒体报道看，银行资源配置忙闲不均的情况，不仅发生在普通窗口和贵宾窗口之间，也存在于国有银行与非国有银行之间。工资和养老金发放是银行排队最严重的区域。这些利润较低的业务，看起来似乎是国有银行在承担社会义务，事实上却联结着大量被垄断的“对公业务”和“政府项目”。那么，如何设置平等的市场准入条件，让各种类型的银行在充分竞争中扩大供给、提高服务，亦是政府要面对的新课题。根据工商银行上海市分行提供的数据，截至去年，共有3300多万个人账户，客户超过500万人；去年一年完成柜台个人金融交易13.47万笔，自动柜员服务1.3万亿笔，全年电话银行服务达4800多万个，其中370万个为人工接听，平均每个柜员每天要完成350笔交易。平心而论，如此巨大的业务量，对银行来说，既是个不小的压力，也是众多国外同行羡慕的机遇。希望蜿蜒的长队，能够成为银行深化改革的动力，用心做好市场这篇大文章。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)