

962555

# 邮政储蓄银行门前 老人凌晨2时排队等号

帮忙

小忙  
跑现场

凌晨2时就有老人搬来小板凳坐等排号,5时不到就已“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,银行窗口办理业务每天限

号40个,自动取款机时好时坏,附近居民尤其是老人们,存钱、取款、转账,甚至缴纳水电煤费,来来回回折腾好多天,还是无法办理,这让

他们叫苦不迭。



▲ ATM机时好时坏,工作人员现场维护

▶ 银行门口老人排队

本报记者 王军 摄



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!”

## 线下分流 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5时半以后了。

记者拨通了“96680”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疫情防控风险。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增设办理窗口、增加办理人员,同时还在关闭的线下网点能提速开门分流,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。

本报记者 王军

## 放40个号 凌晨5时就没了

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退休金,还准备办理相关定、活期储蓄业务。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,大家只能排在窗口办理业务。”骆先生经过询问得知,每天银行窗口办理业务只放40个号,凌晨5时来排队都领不到。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排队,等待着意外的“加号”。

## 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时就在门口守着,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,“今天银行窗口办理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放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,确实有老人凌晨2时就来排队,5时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,延下班已经成为常态。”营业所每天本应下午4时就结束业务办理,但至少也要延长到5时甚至6时后,中午2小时的休息时间也被

6月14日,江苏常州市的徐女士向“新民帮依忙”求助,她73岁的公公刘老伯在上海长海医院住院,刚做完肝移植手术不久,目前由74岁的婆婆独自在医院照顾。眼下,刘老伯术后恢复良好,老两口的心愿就是盼望能早日回家。然而,受疫情影响,120救护车和出租车都无法跨省接送,回家之路并不好走。“公公婆婆在医院待了快3个月,每次和我们通话,念叨最多的就是‘想回家’……”徐女士哽咽说道。接到求助后,继广西爸爸、安徽爸爸、昆山胸腺瘤阿姨、湖州截肢小伙之后,6月15日,“新民帮依忙”公益联盟第五次开启“紧急转运”。

## 来沪治病从冬到夏

徐女士介绍,去年公公在常州被查出乙肝肝硬化,身体每况愈下。为此,她多次带老人来沪求医,随时准备做肝移植手术。今年3月22日,上海长海医院打来电话,说找到匹配肝源,可以马上做手术!当天,刘老伯由120救护车从常州转运至上海。3月24日,老人顺利做完肝移植手术。术后第二

# “新民帮依忙”公益联盟第五次开启“紧急转运” “转运车神”再送常州肝移植老人回家

小民  
帮依忙▶ 老人回到家喜上眉梢  
受访者供图

天,徐女士和家人返回常州,留婆婆一人在医院照看。

本想着可以随时来上海,谁知疫情越来越严重,本来不了了。“老两口去上海时带的还是冬装,现在天热也没合适的衣服穿。”徐女士只能看在眼里,急在心里,“我结婚以后,就和公公婆婆一起住,从没分开过那么久。”虽然公公术后恢复良好,但婆婆独自照顾也愈发吃力。

## 裕皖实业保驾护航

时间一天天过去,老两口思乡情绪也越来越浓。每天问小辈最多的一句话就是,“什么时候能回家?”家人们也想了各种返乡

办法,无奈都无法成行。“我女儿之前看过‘战疫帮依忙’的直播,知道你们帮着护送过不少患者回家。”抱着试试看想法,徐女士打来了求助电话。

“常州爷爷奶奶,还是我们送!”得知徐女士的情况后,上海裕皖实业有限公司立马“接单”,曾连续四次护送患者回家的“转运车神”郑洲再度“保驾护航”。

6月15日上午9时许,郑洲驾车来到长海医院。半小时后,两位老人顺利上车,200多公里回家之路,开启!中午12时30分,常州武进经开区收费站,除了隔离转运车外,刘老伯的儿子和弟弟也已早早守在了道

口。“到家了,终于回来了。”刘老伯和老伴止不住抹眼泪。

## 回到家中收获惊喜

徐女士告诉记者,考虑到老两口年事已高,经向常州防疫部门申请,准许居家隔离。暖心的是,徐女士还特意准备了一份惊喜。原来,一个多月前,她就着手改造老房子,只为让老两口回家能住得更舒服。刚踏进家门,刘老伯夫妇直呼“认不出!家里大变样”。徐女士隔着大门,教老两口如何使用新买的电水壶和开煤气。“今天一早公公婆婆就点菜,想吃河虾和自家种的豇豆、茄子。”兴许回家心情变好,老两口食欲也大增,连连夸菜肴“好吃”。“你们的帮助太及时了!昨天刚发求助,今天就帮我们”把老人送回了家。上海真的有爱,上海真的很有温度。”

本报记者  
季晨祯本版编辑/刁炳芳  
视觉设计/戚黎明

江苏银行 上海分行  
BANK OF JIANGSU Shanghai Branch

江苏银行综合理财能力  
连续六年  
居城商行首位

数据来源:普益标准2016-2021年城商行理财能力排名报告