

表面光鲜亮丽 背后劳心劳力

姐妹花记者体验银行柜员工作日常

数钱数到手抽筋,是不少人梦寐以求的幸福生活。但每天数钱,真的幸福吗?时间一到,银行的卷帘门总是准时拉下。银行工作人员真的朝九晚五按时上下班吗?近日,永报姐妹花记者走进永康农商银行花街支行(以下简称“花街支行”),体验这看似光鲜亮丽的银行柜员工作背后的辛苦与不易。



姐妹花记者(右)体验银行柜员工作

记者手记

光鲜亮丽工作背后 有不为人知的辛劳

在大多数人眼里,在银行工作既光鲜体面,又收入可观。柜员们穿着得体的职业套装,工作环境舒适,朝九晚五,旱涝保收。

在花街支行体验的一天,记者感受到这“数钱数到手抽筋”的工作,并没有想象中那么轻松。

早上7时30分,看似还没开门的银行,其实工作人员已在交接款箱。柜员们从早晨坐入柜台起,就很难起身。他们的嘴皮子没闲着,不停地说着“请问您要办什么业务,请确认签字,再见,欢迎再次光临”。话说多了口干舌燥,柜台桌面却看不见柜员的水杯。

柜员朱陈蕾告诉记者:一切与业务无关的物品都不会出现在客户视线中。为了桌面整洁,我们把水杯藏桌下。我们一般不喝水,因为喝多了要上厕所。上厕所就要暂停服务,退出操作系统、关闭电脑屏幕,把桌面的东西收拾好,锁好凭证、现金箱等才能去。

因为银行柜台被摄像头环绕,柜员们的工作压力也大,既要为客户提供优质服务,又要保证账款安全。有时,柜员一天过手的现金就有上百万,要保证不出任何差错,并非易事。柜台外,大堂经理也不停地走来走去。因为长久站立和走动,他们的双脚都起了茧子。

一天体验下来,记者发现这看似安逸的“铁饭碗”,实则是从早忙到晚。一份看似光鲜体面的工作背后,藏着许多外人看不见的辛劳。



永报姐妹花
Yong Bao Jie Mei Hua

全国巾帼文明岗
监督电话:87126426



融媒记者 李梦楚 融媒见习记者 胡莹璐

天天数钱也非易事 污损残币更是难辨

数钱数到手抽筋,是什么感觉?一来在花街支行,记者就迫不及待地想与柜员PK。

准备好400张纸币(练功券),花街支行的主办会计卢洁耐心地向记者介绍点钞的手法和技巧:左手的中指和无名指夹住纸币,左手的大拇指轻轻抵住纸币,右手弹指计数。记者试了几次都失败,还是用自己习惯的方式点钞。

PK开始!为方便计算,记者一边点钞,一边以10张为基数将纸币叠成一摞一摞,约1分30秒,点钞100张。这时,卢洁已经点完300张纸币,把3沓纸币扎把。这不算好成绩。我

最快的时候,10分钟可以数2700张纸币,那真是“数钱数到手抽筋”。卢洁笑着说。

记者又拿出事先准备好的数百枚硬币,想体验如何包硬币。准备一张比50枚硬币略高的白纸,在一端剪一个钝角。将硬币放在白纸边缘,用中指、无名指抵住硬币两端压紧,再沿着钝角方向滚动,压紧后将两端包裹好即可。卢洁的解说听起来容易做起来难,记者又遭遇滑铁卢:一会儿是硬币没压紧,掉了一枚;一会儿是白纸压太紧,压破了。

数钱数到手抽筋,看似幸福,还真不轻松。听到记者的感叹,卢洁说:柜员这快速的点钞技能,都是长年累

月的积累。而且我们点钞的要求不仅是快,更重要的是准。为了训练柜员的基本功,我们有时会在纸币里夹上假币,看柜员能不能在保证点钞速度的同时将假币识别出来。

虽然目前点钞机已经普及,但依然有机器也难以鉴别的残缺污损币,这也是银行柜员最困难的工作之一。有些客户纸币存放时间过久,纸币粘连严重,存在不同程度的发霉、残缺、断裂等情况,只能手工清点。柜员要逐一辨别真伪,再黏贴、整理,计算票面面积,为客户无偿兑换新的纸币。卢洁说,残损币清点、兑换工作量非常大,柜员完成工作后,常常整个手掌都黑乎乎的。

行云流水高效办事 心细如发守好钱袋

一上午的时间,来花街支行办事的群众就没断过。面对客户,柜员们举手相迎,微笑服务。我们日常业务量大且杂,想要更好地服务群众,有效的沟通和娴熟的技能都很重要。大堂经理徐也茹挺着9个月大孕肚,还在忙活。

记者发现柜员们分工明确,好似工厂流水线。客户进入营业厅,引导员立马上前询问业务内容,进行第一道“分拣”,判断是否需要人工办理,明确需求后,大堂经理接手,进行第二道“核查”,核实客户身份,并帮助客户在智能机上完成可操作业务,特殊业务柜台人工受

理,进行第三道“扫尾”,收集登记好客户资料,完成全部业务。

这些工作看似简单,其实单纯的转账业务都蕴含了“学问”。徐也茹说,遇到客户来办理转账,首先要询问客户转出资金用途、是否知晓收款人情况、是否了解转入账户信息,然后观察客户神色、举止是否异常,是否持续接听电话;最后还要核对客户所留信息是否真实合理。确认无任何异样后,再熟练指导客户使用智能柜员机完成转账。

银行是客户财产安全的最后一道防线,所以银行工作人员会多留心观

察。徐也茹介绍,现在电信网络诈骗花样繁多,银行工作看似多管闲事,其实也是为了帮助客户守好钱袋。今年6月,我们东城支行的同事就接待了一名急着转账的客户。客户称,她要转账帮儿子归还3.7万元贷款,这还是对方减免后的优惠数额。因为对方多次催促,又联系不上儿子,对方的收款账户又是阳光财产保险股份有限公司,该客户深信不疑,想要转账。我们同事接待后察觉这笔交易十分可疑,立马阻止了客户转账并报了警,帮客户避免了3.7万元的损失。

五笔打字技能。打小键盘的柜员,一手翻动着传票,一手在数字小键盘上打得飞快。卢洁告诉记者,对于柜员来说,5分钟录入130串数字和150个不连续汉字只是及格,想提高办业务的速度还要多练。去银行办业务时,大家只觉得柜员能快速盲打,没想到这背后需要的是千锤百炼。

完成了这些工作,再打扫检查完营业场已是晚上7时。此时,一天的柜面工作才算结束。在外人看来,柜员是天天坐空调房的白领,光鲜亮丽,但其实想把工作做好,每日工作时长经常是超过12小时的。卢洁说。

此时,运钞车才鸣笛到达。将钱箱交接给安邦工作人员后,柜员忙了起来。负责花街支行反洗钱工作的王依璐,仔细筛查起系统内跳出的可疑账户。每天有20多个账户需要筛查确认。白天没时间,只能加班了。王依璐一边说着,一边仔细核对起每个账户的开户信息和交易记录。密密麻麻的账户数字看得记者眼花缭乱,但王依璐却能看出其中的门道:比如有的账户经小额测试,后开始资金往来,而且即入即出,不留余额。这就要引起警惕了。

另一边,噼里啪啦的键盘敲击声响起,原来是柜员们在练习数字小键盘和

朝九晚五只是假象 挑灯夜战才是常态

下午5时,银行拉下营业大厅大门。记者以为体验就此告一段落,没想到这只是柜员们“夜生活”的开始。

只见柜员们对着电脑系统,开始盘点钱箱里的现金、凭证和印章。自盘完成,柜员们又互相交叉盘点。柜员们将钱箱双人上锁,在系统内进行盘库登记后,下班盘点才算完成。如此复杂的盘点工作,柜员们每日早、晚须进行2次。

另外,柜员们须打印出整日流水,对着传票逐笔勾对当日办理的业务,确保如有差错能够及时发现和整改。做完这些常规检查,已是晚上6时,天已漆黑。

