

贵阳一银行女柜员头被客户砸破，记者走访柜员群体——

柜台里的她，也很不容易

6月27日，一则中国银行贵阳瑞金支行员工被客户殴打致头部流血的消息，在社交网络上流传，并引起了热议。网友们几乎一致谴责打人者，为被打的银行柜员抱不平。

事发后，本报记者进行采访调查。现在被打的柜员正在家中养伤。而打人者已经被派出所拘留，等待伤情鉴定。

有很多银行柜员在评论中表示，被客户责骂是常有的事。“我们就是弱势群体。”一位银行柜员说。

女柜员的头被客户砸出血

6月27日，中国银行贵阳市瑞金支行的小如接待了一名男子。这名男子几天前来过行里申请办理信用卡。小如按照正常程序审核材料的时候，发现顾客提供的材料有虚假信息，按照规定拒绝办理。

过了几天，男子又来找小如。小如正在给他解释的过程中，他突然操起柜台上的一个放资料的摆台，向小如砸去。小如的头瞬间淌出了鲜血。

瑞金支行行长邱生阳介绍，“摆台都被打碎了，可想而知，对方的力量有多大。”

目前，小如正在家中养伤。

中国银行相关负责人表示，事发后，现场的工作人员立即报警。

“在报警的同时，银行员工立即控制了施暴者，并将其送至当地派出所。受伤员工也在第一时间被送往医院治疗。同时，贵州省分行领导迅速赶到现场处置，并代表总行领导慰问受伤员工，对该行员工坚持原则，依法合规办理业务的敬业精神表示肯定和表扬，对肇事者的野蛮行径表示谴责，并表示要做好保护员工合法权益和人身安全的工作，对扰乱金融营业场所秩序的行为要坚决依法斗争。公安机关正在调查取证，必将严惩肇事者。”这位负责人说。

该负责人介绍，目前犯罪嫌疑人已经被公安机关拘留。

银行柜员也很心酸

这次事件虽然比较极端，但是对于很多银行的柜员来说，被客户骂是经常发生的事情。

两年前，向晓大学毕业后，经过重重考试，成为了一名银行职员。很多亲戚朋友听说向晓进了银行都羡慕不已，“工资高，体面。”

那时候，初出茅庐的她也是这样认为的，“觉得自己找到了一份好工作。”可是，做了两年时间的柜员下来，她才发现，这一行并不是像外人想象的那么美好，“心酸辛苦只有我们自己知道。”

刚入行的时候，由于业务不是很熟练，她为顾客办错了一项业务。后来经过补救，避免了损失。但是客户却不依不饶，一定要银行赔偿1000元。

向晓的领导在中间调节，但是客户不接受调节，还在大厅大声吼骂向晓。最后，向晓只能自己出500块钱给这位客户，才了结事端。

“赔了钱，又挨了骂，心里很难受。”向晓回忆，这对于刚入行的她来说，是一个很大的打击，“做这个工作就是被人欺负么。”

后来她反思，也是自己办错业务在先，以后业务熟练了可能就不会遇到这样的状况了。但是事实并没有如所料的那样。

她发现，不管自己的业务做得有多熟练，好像总会有客户以各种理由来责骂自己。就在上个月，她又一次被一位客户骂哭了。因为办理业务的客户需要补填一张表，但是客户觉得向晓的态度不好，就开始骂人。

“我当时都在好好说话的，可能没有微笑吧，对方就骂我。说话很难听，但我又不能还嘴。”她当时无奈又难过，是一边哭着，一边为骂她那位顾客办完了业务。

银行柜员白芳对此感同身受，“就是不知道为什么，很多客户来办理业务，稍微不对劲就说我们态度不好，就要骂你两句。你不能还嘴，还嘴了就被投诉，最后倒霉的是我们自己。”

她甚至断言，“所有坐过柜的银行人员，应该说没有不被客户骂过的。”她透露，银行每天开晨会，领导都会教导他们，“顾客就是上帝，不要得罪顾客，任何事情都以大事化小，小事化了为宗旨。”

白芳认同“客户就是上帝”这个理念，但是也希望“上帝”能够理解一下他们，“我们每天从早上9点一直坐到下午5点半，中间只有20分钟左右的休息时间。接电

话的时间都没有。我的家人从来不敢在我上班时间给我打电话。我们每天要办理150笔左右的业务。要不停地说话，有些问题要不停地解释，有时会出现疲惫的情况。这时还要被骂。真的是非常难受。”白芳和她的柜员同事们都认为，“现在我们银行柜员是弱势群体。”

纠纷双方缺乏理解

曾经做过两年银行柜员的朱峰，对于这类频繁发生在柜员和客户之间的纠纷有另外一种看法。

“发生纠纷并不是一方面的原因，一个巴掌拍不响。”他说，这与柜员的心态有关。他认为，顾客也需要理解。

“因为银行的业务量大，有的客户确实是等待了很长时间。好不容易轮到他了，却被告知‘不好意思，因为缺了某某证件，你的业务无法办理。’这样的事情放在我身上，我也会火大。再加上柜员可能当时太累了，态度不是很到位。矛盾肯定一触即发啊。”他说。

所以，遇到类似的情况的时候，朱峰就会告诉自己，多从对方的角度考虑问题。“我自己一直坚持一个观点，对于顾客和柜员来说，除了极个别的情况，没有哪一方是为了吵架而来的。那么双方发生了纠纷，就一定是出了某个问题。”

他发现，带着这样的心态做柜台，心情会舒畅很多，也避免了很多纠纷。他很自豪，自己做柜员的两年时间里，只有一次与客户发生纠纷。“事后我反思，确实是当时太激动了。没想到的是，过了几个小时，这位客户又来到行里办业务，还跟我道歉。”

后来朱峰做大堂经理，调解纠纷的时候，都会尽力去找到触发纠纷的问题，然后帮助客户解决这个问题。“大多数情况下，纠纷都会迎刃而解。”

市民余涛也认同朱峰的观点。由于工作原因，他时常到银行办理业务。在他看来，很多银行柜员的心态没有摆正。

“不光是银行柜员，其它服务行业也存在这样的现象。就是很多人觉得自己的工作很受气，但是又不舍得换工作。所以就觉得好像顾客亏欠了自己，就一直带着一个心结在工作，导致在工作中态度不好。我觉得，你既然做了这个行业，就要承受你的选择带来的后果。要不就辞职，干脆离开这个行业。”他说。

另一方面，朱峰也认为，再深入追究的话，银行柜员的工作现状，也是造成柜员心

态不好服务不好的原因。

“柜员的工作压力确实大，因为银行内部一些制度的缺陷，银行柜员之间可能做的工作差不多，但是收入却相差很大。柜员就会将这种不满带到工作中，就容易引起与客户之间的摩擦。”在他看来，减少纠纷银行方面也应该反思对员工待遇权益的保障。