

从前随处可见的银行物理网点有不少已裁撤——

家门口的ATM机怎么变少了？

本报记者 汪文正

和现金打交道、到银行现场办理业务的次数越来越少了？以前随处可见的ATM机、营业厅等银行物理网点越来越难找了？这并不是错觉，而是正在发生的现实。近年来，商业银行网点数量迅速削减，ATM机同步减少。

物理网点减少是否会造成客户的不便和银行员工失业？银行业务电子化会让移动支付手段取代现金吗？商业银行应如何实现业务转型，使物理网点更好地发挥作用？听听从业者和客户怎么说。

数量减少，成本做减法

“国庆假期参加一个朋友的婚礼，打算去银行取些现金封个红包，没想到以前常去的一处ATM机已经关闭了。”北京白领彭宁说，自己的工资卡绑定了移动支付软件，每月支出几乎用不到现金，已经很久没和银行柜员和自动柜员机打交道了。

彭宁遇到的情况并不少见。许多居民不经意间发现，自己家门口的银行网点、ATM机不见了。

银行物理网点数量正在做减法。银保监会披露的数据显示，今年上半年，全国共有1318家商业银行分支机构关停，剔除276家属于被依法接管的原包商银行网点，还剩余1042家，仅在北京一地就有27家。在关闭的物理网点中，318家为社区支行，也有不少属于国有大型商业银行运营的网点：中国农业银行125家、中国银行88家、中国建设银行76家、工商银行48家。

记者在梳理国内各大商业银行年报后发现，各大行近年来普遍减少了物理网点的运营数量。以工商银行为例，从2018年末到2019年末，其营业网点由16004个减少到15784个，自动柜员机由26786个减少到25895个，ATM机由89646台减少到82191台，ATM交易额更是从10.5万亿元减少至8.3万亿元。

在现有网点运营中做减法，正越来越普遍。中国农业银行年报显示，农行近年来一直在推动网点转型，降低物理网点运营成本，为此实施了“三减两增一改”，即减网点面积、减柜员、减成本、增营销能力、增风控能力、改运营制度流程。

客户对柜台业务办理需求的下降，是网点裁撤的直接原因，也是商业银行控制成本的需要。

中国银行业协会发布的数据显示，近年来，中国银行业离柜率（即客户离开柜台办理的业务量与银行总业务量之比）不断提升，2019年已提高至89.77%，多家大型商业银行离柜率超九成。

“物理网点大规模快速增长的时期已经结束。”交通银行北京分行相关业务人员金晶认为，线下物理网点仍然是商业银行服务客户、打造品牌营销力等最重要的渠道，但物理网点成本投入较大，其扩张一方面受到监管机构的严格控制，另一方面受到银行利润率下降、严控投资成本的影响。

功能优化，服务做加法

数量上的减少是否意味着线下物理网点可以淘汰了呢？实际上，线上业务的发展和线下网点的智能化也在同步进行。

“还记得小时候，父母缴纳水电费都要去银行网点办理。如今相关生活缴费，使用电子银行，足不出户就能一键搞定。”北京市海淀区居民朱辰说，物理网点减少了，和银行打交道的相关业务并没有消失，而是转移到了电子银行办理，比以前还要方便。

中国银行将各类生活缴费功能搬到了线上，打造智能社区服务体系“中银e社区”，客户可以通过手机客户端缴纳水电燃气费、物业费。交通银行则将超过1500项包括水、电、燃气等公共事业缴费服务项目在线接入手机银行，构建起“永不掉线”的服务网络。

“即使是三更半夜也可以买电。夏天睡觉可以整夜开空调，再也不用担心半夜停电、冰箱里的食物变质了！”朱辰说。

工商银行披露的数据显示，在ATM交易额减少的同时，工商银行网络金融交易额已经达到633.05万亿元，网络金融业务占比提高至98.1%。与此同时，现有的银行网点也在升级成“多面手”。截至2019年末，在工商银行现有的15784个网点中，已经有15684个完成了智能化改造，将智能服务覆盖个人、对公等领域的287项业务。

“工商银行北京分行建设的线上智慧网点，融合了最前



▲24小时无人自助果蔬店越开越多。在这里，无须现金，顾客扫码便可开门选购，取货后自动称货品重量，支付宝扣款完成交易很便捷，为消费者提供了全新的购物体验。图为9月23日，江苏省淮安市一位居民正在自助购物。

王 昊摄（人民视觉）

▲随着人们支付习惯的变化，银行积极谋求服务转型。图为2020年中国国际服务贸易交易会上，参观者（右前）与中国建设银行带来的仿真机器人大堂经理（左一）交流。

新华社记者 任超摄

沿的VR技术与金融科技，能够为客户提供VR全景导览、一周七天24小时全天候在线的“工小智”智能语音助手在线解答服务和各类金融业务在线办理服务。”工商银行北京分行的一位工作人员介绍。

“线下网点裁撤了，手机又不习惯，今后银行业务怎么办？这是很多老年人都担心的问题。”北京市西城区居民姚大妈体验了线上智慧网点后，心中的疑虑消除了。“不用下载专门的APP，从‘工行服务’微信小程序就能用，通过智能语音助手预约排号，进行生活缴费、购买理财等业务，或者直接与客户经理交谈，如果要取现金，可以查询最近的取款机或者支行，对老年人非常友好！”姚大妈说。

在海南，建设银行多家网点开设了“政务便民服务站”，可办理153项业务事项，如打印临时身份证、交通违法处理、社保信息查询、住房公积金还款等，涵盖公安、社保、公积金等多个类别，用户只需带上身份证，就可以在银行网点“刷脸”办理。

交通银行金融研究中心高级研究员武雯指出，随着金融科技深入应用，网点综合化转型的步伐会加快，除了网点数量的减少，网点进一步将银行的传统服务与金融科技有机结合也将成为趋势。

线上线下，“融”起来发展

网点少了，银行用工也跟着减少了吗？

相关银行年报显示，2019年，工、农、交、中4家银行员工数均有不同程度减少，共减少员工16319人。“过去，在许多人眼里，银行员工是非常吃香的工作，但近几年也面临压力。”北京市一家商业银行某支行柜员倪薇坦言，“在人员减少、网点裁撤、业务升级背景下，银行面临许多新变化。作为一线员工，确实危机感不小。”

不过，多位专家指出，不能简单地把网点裁撤与人员

裁撤“画等号”，在银行业务线上线下融合发展的大趋势下，渠道建设是商业银行开展业务的重中之重。一线柜员少了，但银行仍需数量众多的客户经理团队为客户提供个性化、精细化的服务。特别是线上，需要大量员工持续发挥黏客、活客作用，这是人工智能替代不了的工作。

实践中，交通银行手机银行通过线上线下融合，将基层网点规模巨大的员工队伍转化为强劲的线上服务力量，创立客户经理个人主页服务模式，截至2019年底，全行已有8.8万名员工生成二维码，为客户打造无卡服务场景，手机银行月活跃客户（MAU）当年增长36.4%，交易笔数和金额也大幅增长。建设银行在青岛推出了客户经理“云工作室”服务，打造线上线下一体化的服务模式，全天候为客户线上答疑解惑，还利用平台播报疫情和相关科普知识，做好防疫期间的客户服务。

未来，商业银行物理网点以及ATM机还会继续减少吗？业内人士普遍认为，这一趋势估计还将持续一段时间。

不过，在许多业务领域，线下物理网点仍然具有不可替代的作用，如存取款、结汇等，不可能完全消失，而是走向线上线下融合。“存取现金离不开物理网点，出国旅游身上总要备些外币现金，也要在线下才能办。”彭宁说。

以外汇业务为例，中国银行推出售汇业务O2O实物交付模式，客户线上预约，线下直接领取外币封包。在一些地区和领域，也有不少新设物理网点。银保监会数据显示，一年来有1000余家新设网点投入运营，服务社区的社区支行和服务小微企业的小微支行不在少数，这也显示出商业银行新设网点分类建设的转型思路。

业内人士指出，银行线下经营网点已经从快速扩张阶段进入布局优化、转型升级的新发展阶段，未来将在精细化管理、转型调整和分类建设的思路下朝着智能化方向发展。“进行渠道线上线下一体化转型，首先需要进行线下渠道基础建设的转型和服务能力的提升。从硬件上进行智能化建设，从软件上进行新型服务模式转型，两者形成合力，完成线下渠道的整体转型和升级。”金晶说。

随着数字化经济加速发展，外卖、团购等生活服务业新业态蓬勃兴起，网约配送员、数字化运营师等新职业应运而生，为经济发展注入新活力，并受到应届毕业生的青睐。

10月12日，美团研究院联合智联招聘发布《2020年生活服务业新业态和新职业从业者报告》显示，2019年美团平台上生活服务业新业态交易额达到4837.4亿元，2016年到2019年间，美团平台上的生活服务业新业态交易额增长了2.7倍，年平均增长率达到55.1%。

生活服务业新业态快速发展，数字化成为新业态底色。《报告》显示，外卖、团购、闪购、网约车、民宿、主题餐厅、共享出行、轻医美、密室、生鲜零售等新业态，位列2019年美团平台上的新业态交易额前十名，其中“数字化+生活服务”线上线下融合的新业态占比超一半。

瞄准小众需求的新业态发展迅速。《报告》显示，付费自习室、萌宠互动体验馆、汉服体验馆是2019年增速最快的生活服务业新业态前三名，在美团平台上的交易额同比增速分别达到22.6倍、13.8倍和5.8倍。

美团副总裁、美团研究院院长来有为指出，随着中国人均GDP突破1万美元大关，体验型的服务消费正在成为人们追求美好生活的必选项之一，大量生活服务业新业态应运而生并快速发展。

新业态孕育新职业。《报告》显示，仅美团平台上因新业态而孕育的新职业就超过70种，包括外卖行业的网约配送员、密室行业的密室设计师、线下实体行业触网后诞生的数字化运营师等。

受疫情影响，更多数字化岗位应运而生，新职业也呈现出新特点：

可持续。《报告》显示，新职业从业者的职业路径往往开始于爱好和收入，53.9%因收入选择新职业，50.4%因热爱选择新职业。从调查来看，新职业确实能为从业者提供一定吸引力的薪酬，36.1%的新职业从业者月收入高于9000元，21.2%月收入超过12000元。发展空间大、专业能力增长快、收入水平高、可以结识志同道合的伙伴，是不少新职业从业者的共同认知。因此，新职业从业者更容易形成专业能力、爱好和收入的良性循环，从业路径可持续性较强，84.5%的人愿意向别人推荐自己的新职业。

热情高。即使在疫情影响下，新职业从业者的信心和热情依然不减。《报告》显示，48.2%的新职业从业者认为自己所在的新兴行业抗风险能力要高于传统行业，44.5%的人认为应该一专多能，增强抗风险能力；66.1%新职业从业者均为35岁以下的青年人，面对疫情下新业态的不确定性，他们更具勇气面对新挑战。

新职业已成为应届毕业生的热门选择。《报告》显示，超五成应届生因热爱选择新职业，只有1/4因收入选择新职业。

生活服务业新业态和新职业的涌现，背后是数字经济的蓬勃发展。“数字化创造了新消费需求，拓展了服务消费边界，促进了新业态的发展。另一方面，数字化新业态创造了新职业和新工种，创造了新的就业机会。”来有为表示。

新业态新职业同时也在为地方服务经济带来新活力。《报告》显示，北京、上海、深圳、广州、成都、重庆的新业态发展领跑全国；武汉、杭州、西安、南京、郑州、天津、苏州等新一线城市借助差异化的城市特色和消费风格，实现了新业态经济的茁壮成长。



美团今年启动“春归计划”以来，云南省昆明市已有上千人加入到美团骑手的队伍中。这些骑手同时参与送外卖等工作，在实现自身就业的同时，也服务了消费者。

新华社记者 杨宗友摄

四年间美团平台上生活服务业新业态交易额增长近三倍——
生活服务业涌现大量新业态

本报记者 徐佩玉

绿色装修有了依据，生态纺织有新要求——

106项重要国家标准发布

本报北京电（记者孔德晨）近日，国家市场监督管理总局（国家标准委）批准发布106项重要国家标准，涉及绿色可持续、公共安全、矿山生产、数控机床等诸多领域。

在绿色可持续领域，发布《室内装饰装修选材评价标准》国家标准、《环境空气颗粒物质量浓度测定重量法》国家标准，新修订《生态纺织品质技术要求》国家标准。“标准的发布有利于推动装饰装修行业技术进步，为环境空气中颗粒物质量

浓度的滤膜采样手工测定提供指导，进一步完善中国环境空气中颗粒物质量浓度测量的标准化体系。”市场监管总局相关负责人表示。

在公共安全领域，发布《悬索桥吊索》国家标准、《城市内涝风险普查技术规范》国家标准，有利于确保大跨径公路及

地铁两用悬索桥的建设质量和安全性能，推动大跨径悬索桥建造技术进步，为科学评估城市内涝风险和推进城市内涝风险监测预警服务提供可靠的基础数据，提升城市内涝灾害的防御能力。

在矿山生产领域，新修订《尾矿库安全规程》强制性国家标准、《金属非金属矿

山安全规程》强制性国家标准，规范了尾矿库勘察、设计、建设、生产、回采、闭库等全生命周期的安全技术要求，对全面提升尾矿库本质安全水平、保障尾

矿库安全生产、预防尾矿库安全事故具有重要的指导意义。

在数控机床领域，《机床数控系统故障诊断与维修规范》等3项国家标准在提高机床故障诊断和维修效率、保持和改善机床数控系统设备的运行状态、延长机床使用寿命等方面具有重要意义。