

去银行排队办理业务,常常会遭遇如厕难的尴尬——多名市民反映,很多银行不对外开放厕所,跑到外面上厕所的话,领取的排队序号有可能在回来后失效作废。近日,北京青年报记者随机走访了5家银行,发现这几家银行均不对外开放厕所,工作人员解释称,不对外开放是基于安全考虑。

办理业务排队耗时 内急遭遇如厕难题——

银行卫生间为啥不能对外开放?

多家银行卫生间不对外开放

近日,有不少市民反映,去银行办理业务时赶上内急,想要借用一下银行厕所,结果却被告知厕所不对外开放,只能跑到周围商家或公用厕所解决如厕问题,十分不便。

19日下午,北青报记者随机走访了朝阳区团结湖、东城区天桥附近的5家银行,在提出想借用银行卫生间时,工作人员都很热情地指出出门或左或右,在哪里可以找到厕所。但同时也表示,银行内部厕所只供银行员工使用,不能提供给客户使用。

其中一家银行的保安表示,由于厕所设在柜台后,为了安全考虑,一直以来都不向客户或想要借用厕所的路人开放。这名保安称,为了保障安全,连值班保安也不能随意穿过柜台后的“现金区”去上厕所,只有柜台内职员才能使用,“我们也要去外面上厕所。”

正在银行办理信用卡业务的王女士说,银行没有厕所确实是很不方便,“询问大堂经理后被告知只能去旁边的快餐店或者地铁站上厕所,没办法,自己只能再坚持一下。”王女士有些不解:“我明明是银行的客户,又不是快餐店的客户,怎么去快餐店借厕所却成了理所应当的呢?”

银行如厕难已成老问题

事实上,银行厕所不对外开放已经成为了这一行业的普遍现象,因此导致的“如厕难”问题也屡有发生。

2016年3月,有媒体报道称,山东枣庄的方女士在某银行办理业务时突然内急,向银行工作人员借用厕所无果后,无奈赶到附近的一公共厕所如厕,回来后所排号码已经作废,只能重新排队,结果整个上午就全耗在了银行。

2016年5月,广州市82岁的梁阿姨在前往银行办业务时,因为室内外温差较大突感肚



一家银行内客户等候办理业务

供图/东方IC

子不适,因为无法使用银行厕所,到外面找厕所又来不及,导致最后失禁。2015年6月,湖北武汉一位老人在银行办业务时,因为内急,请求借用银行厕所遭到拒绝,导致老人最终拉在了裤子里。

一名银行客服人员介绍,目前多数银行都不会对外开放厕所,其主要原因是顾忌到卫生间存在监控死角等安全隐患。但该客服人员也称,对于贵宾客户,银行一般会在贵宾区设有卫生间以供使用。

部分国外银行开放使用卫生间

北青报记者了解到,日本、西班牙、法国等国家也不对外开放银行厕所,理由也是认为卫生间内无法安装摄像头进行监控,存在安全隐患。但也有些国家的银行卫生间对外开放。

据媒体报道,在美国,银行通常设在独立办公楼内,不仅对客户开放楼内卫生间,还提供免费厕纸、擦手巾等。只有少部分设置在商场的银行不提供自己的厕所,客户有需要的话可以使用商场

卫生间。新加坡的情况和美国类似,银行实体网点主要分两种,一种设在商场内,与其他店铺共用商场内卫生间;一种是独栋办公大楼,设有公共卫生间。

而巴西的部分州则通过法律明确规定,银行内必须设置公共卫生间,并对残疾人卫生间做出了相应规定。据了解,巴西的银行被设计为“内室”、“外室”两个部分,客户进入银行后首先是进入银行的“外室”,里面通常会放有几台ATM机和供客户放置个人物品的储物柜,之后需要穿越一道安检门才能进入“内室”。

其实在中国也并不是所有银行都不对外开放厕所。据媒体报道,设有公共洗手间、母婴室、提供饮水服务、对不能到银行办理业务的特殊人群可提供上门服务成为国内银行业“最佳网点”必须具备的硬件条件,但目前还没有完全普及。

专家建议厕所设在银行外或等候区

中国公安大学王大伟教授表示,银行出于安全考虑不对外开放厕所情有可原。尤其是当厕所与金库等重要部门混在一起时,顾客进去上厕所可能存在治安隐患,不对外开放厕所是从“设计角度抵御犯罪”行为的重要方式。

但王教授同时也提到,银行作为服务行业,为客户提供更好的服务体验也是分内之事。“我做了一个调查,我们去银行办理业务有时候需要等很久,这种情况下,为客户提供厕所也是银行该做的事情。”对于尤其以老年人为主的如厕需求,王教授建议,银行可以在确保安全的前提下,考虑将厕所设置在银行外或者等候区。

王大伟教授强调,作为服务行业,对于银行的评价标准除了创造多少利润、吸纳多少储蓄外,客户满意度也应该在评价体系中有很大比重,“让老百姓进去感到方便满意。”

文/本报记者 孔令喆

首钢霹雳鸭扮演者:无论输赢都会谢场观众

扮演者系花式篮球队员 临危受命后引来网友关注

2016年11月,CBA北京首钢篮球吉祥物的前任扮演者意外请辞,郝伟翔“临危受命”,成了最新一任的霹雳鸭扮演者。这名25岁的北京大男孩说,自己是拿着“北京孩子的劲儿在表演”。不久前落幕的五棵松之战,是他在CBA本赛季的谢幕演出,但霹雳鸭和球迷之间的故事,却远还没有结束。

是“霹雳鸭”也是首钢球迷

2月19日晚的北京五棵松体育馆,终场哨吹响,北京首钢队败于四川品胜队。有球迷发现,首钢队的吉祥物霹雳鸭独自盘腿坐在球场上,双手托着脑袋,看起来落寞而沮丧。

“我其实是想拿面具往里捅捅,擦擦眼泪,因为在那里面哭太难受了,感觉特憋得慌,眼泪就跟着似的。”霹雳鸭扮演者郝伟翔告诉北京青年报记者。

这场比赛的重要性不言而喻,排名第八的北京只要战胜对手,将确保晋级季后赛。而在另一边山东对阵青岛的赛场,如果山东失利,北京将仍有晋级机会。

山东赢了,在最后一秒内反超对手拿下了比赛。郝伟翔当时心里“直接就崩溃了”。那时北京正在力追比分,看到马彦西、马布里先后投进三分球时,他开始在霹雳鸭的面具里哭,“也不知道为什么”。后来两队比分拉平,他又哭,“特别高兴啊”。

比赛临近结束,比分发生戏剧性逆转,北京以1分惜败四川,无缘季后赛。意识到输球之后,“霹雳鸭”已经坐在了地上,“我还没环绕一周呢,我一直想着环完一周我再怎么着,但是我那时候站不起来,俩腿是软的。”

“我尝的酸甜苦辣不是这一场球带给我的。”郝伟翔说。这名25岁的北京大男孩是北京随心而动花式篮球俱乐部的表演队员,也是新一任北京首钢吉祥物霹雳鸭的扮演者。

1995至1996赛季,霹雳鸭作为首钢篮球俱乐部吉祥物首次亮相。2015至2016赛季,首钢男篮常规赛落户五棵松万事达中心,俱乐部也发起了霹雳鸭新形象的征集活动。

在摄影爱好者“K记天涯”看来,从这次“升级换装”以后,霹雳鸭的设定改变不小。一方面是造型越来越丰富了,另一方面是跟球迷的互动也多了起来。

“它很像北京人”,“K记天涯”觉得,在霹雳鸭身上能找到北京土著的影子,有点玩世不恭,有点爱显摆,又有点懒,提笼架鸟,悠闲自得。

“他(郝伟翔)不光是球场上的一个工作人员,他还是一个球迷,我能感觉出来”,“K记天涯”说。从1996年关注首钢男篮,他拍过不少球员、观众、啦啦队和吉祥物的照片。2月19日最后一场比赛结束,他在现场看见霹雳鸭独自坐在地上,“我真的不忍心拍了”。

接棒演吉祥物压力“特大”

“三分能投不?”孙悦把球扔给郝伟翔。郝伟翔顶着霹雳鸭的大脑袋,手上套着一双白色厚手套,正好在三分线外面,他斜着眼睛,从“鸭头”的孔里瞄了一眼篮筐,一扔就进了。“我当时就傻了,我都不知道怎么进的,他(孙悦)也傻了。”

去年11月16日晚的五棵松体育中心,北京首钢对阵北京北控。这是郝伟翔扮演的霹雳鸭第一次亮相赛场。11月11日,霹雳鸭的前任扮演者韩伟因伤病原因请辞扮演工作。



2017年1月,CBA赛场上的“霹雳鸭”

供图/东方IC

11月14日晚,郝伟翔接到了扮演霹雳鸭的通知,第二天就去首钢篮球中心试了衣服。紧接着是练习舞蹈,巅峰啦啦队队长杨舒越给他发了一段视频,郝伟翔跟着学,“学完我给她发视频让她看行不行,她要说不行就上去跳”。

第三天就是上比赛场。赛前球员热身的时候,孙悦和翟晓川把球递给他,他没接住,“因为戴着鸭子的头盔,看外面就通过两个孔,我正中间是看不见的,得斜着眼睛看”。

随后孙悦又递来一个球,他一投,中了。“他们问我还投不投了,我点头,拿着球又进了一个”。郝伟翔说,当时觉得特神奇,之后自己再投三分球,十个里才能进一个,唯独这一次两个全进了。

谈起接任霹雳鸭的扮演工作,郝伟翔称,压力“特大”。而缓解压力的方式,是减少休息的时间。一般在7点半比赛开场之后,他回到休息区喝水的次数只有一两回,“基本上什么都会在场边解决”,累了,就在啦啦队旁边坐会儿,或者跑观众席上坐会儿,“让自己多出现在球迷眼前”。

新任霹雳鸭有四把道具扇子,每一把都不一样,有的写“我帅吗”、“你瞅啥”,有的写“新年快乐”,“赶紧给我拍照发微博”。

新年临近,设计团队要给霹雳鸭设计一套红色的外套,问郝伟翔意见,他说就穿大褂吧,更贴近老北京一点。设计师发现霹雳鸭手里空着,就给他添了四把扇子。右手拿着扇子,左手又觉得缺了点东西,郝伟翔就自己买了一个鸟笼子,当天下午就提溜着过去了。

第一次上场带的鸟笼是空的,有人说你这里面缺点什么吧,哪怕画一只呢。第二次再去,郝伟翔果然在纸上画了一对鸟放在笼子里,“其实球迷喜欢什么呀,(喜欢)你能打破规则跟他们玩”。

“24岁过去了,18岁就要来了”

郝伟翔现在有个新的外号——“鸭王”。有人在微博下面留言调侃他“来碗鸭血粉丝汤,不要辣油”,他回一句“多给你放点儿”。

球表演队员,平时负责队伍日常的表演和校园教学、训练。

大学毕业后进入花式篮球领域,郝伟翔也曾经遭到过父母的反对。他心想,那我就“曲线救国”,跑到保险公司卖了两个月保险,最终父母“告饶”,同意他去打篮球。父母也逐渐理解他了,有时候他做了什么事,发个朋友圈,给爸妈看,爸妈发的比他还勤,“你得做出什么事让他们能觉得可以骄傲的”。

郝伟翔在24岁这一年做了不少“可以骄傲”的事,但“可能最重要的是接过了霹雳鸭的装备”,郝伟翔曾在微博上写道,“24岁过去了,18岁就要来了”。

在成为霹雳鸭扮演者之前,郝伟翔与花式篮球队的队员们曾上《笑傲江湖》表演。他们试图在节目中讲述这样一个故事:一群人正在训练花式篮球,迟到者郝伟翔被罚坐在场边听音乐,但是他发现,只要自己一把音乐弄停,大家就都定住了,然后他就可以给其他人捣乱,“我为什么捣乱呀,是因为我也想跟大家训练”。

节目最后,其他人作势要打郝伟翔,“教练,我想打篮球!”他大声喊出这句话,这也成为整场表演里唯一一句台词,随后《灌篮高手》的音乐响起,他被接纳了,算是向儿时的偶像致了敬。

体育是能让北京人“扎堆”的东西

郝伟翔记得,小时候他爱踢球,有时候不锁门就下楼玩去了,碰上父母外出,就把他捆在暖气上,不让他出去。

儿时住在酒仙桥,那是老北京街坊聚集最多的地方之一。郝伟翔记得自己去串大爷的门,“大爷不在我就出来了,然后找什么哥哥姐姐们玩”。

那时候,小孩子习惯跟邻居攀亲戚,碰到比自己爸爸大的阿姨,不叫阿姨,直接喊姑姑。谁什么时候在家什么时候不在家,邻里间都清楚。郝伟翔记得,有时候自己在屋里,就会听到楼下老太太扯着嗓子喊“郝伟翔——”“喊完了下去,拿根糖葫芦什么的”。

在篮球和足球场上,郝伟翔或许能够找到这种“家乡的感觉”。在他看来,体育是现在少有的能让北京人把情感凝聚在一块的东西,“首钢比赛和国安比赛开始了,会有很多人看电视或者去现场关注,这时候才是北京人扎堆的时候”。

“K记天涯”也认为,在体育赛事方面,北京观众融入的比较多。一次去现场看球,他跟旁边的人感慨,“现在要找北京人,就俩地儿,一个是五棵松,一个是庙会”。

2月19日的比赛结束后,郝伟翔发了一条微博,“K记天涯”给他留言说“其实抛开了工作生活,我们都是普通的球迷”。

郝伟翔告诉记者,作为球迷,他知道自己什么时候最高兴,就是“球员做出的事情会让我觉得这个球队很尊重我(的时候)”。霹雳鸭每场比赛结束之后,不论输赢都会谢场,这是对球迷的尊重。”而且这也是北京,北京都是讲情义的。散场的时候球迷为什么多呀,不是成绩,我觉得我满意了,打成什么样我都满意”。

2月19日那天晚上,霹雳鸭在地上坐了好一会儿,然后站起来,按照惯例环绕四周,向众人鞠躬致敬。鞠躬完,郝伟翔觉得自己该走了,看到大家都在给他鼓掌,有球迷在那儿哭,他觉得特别激动,眼泪又控制不住往下掉。

文/本报记者 张帆



“霹雳鸭”扮演者郝伟翔

供图/郝伟翔

相比前几任霹雳鸭扮演者,郝伟翔在社交网络上更加活跃,他在意球迷的看法,几乎会回复每一条微博留言。起初,他担心有人会说“还是原来的鸭子好”,不过现在“大家都还挺认可的”。

他同时把这种回复当作霹雳鸭职责的一部分,“因为你是球员和球迷之间的桥梁,球员他有时候留言可能会挑着回一个,但是你都会回了,大家就觉得,诶,挺好的,跟有个球员回复我‘谢谢我’似的。”

“鸭王”身份之外,郝伟翔还是一名花式篮