滨州银行服务质量调查热议中

取到残币、银行周末不上班添了不少堵

本报讯 近日,本报滨州银行服务质量调查热线依旧火爆,市民积极反映自己在与银行打交道时遇到的问题和困惑。其中,市民对于在银行取到缺角或破损的人民币很是苦恼。此外,多数市民反映周末很多银行不上班给取钱带来很多麻烦。

王先生拨打本报银行服务质量调查热线电话说,前些日子他去一建设银行网点取钱,取了3万元,然后拿着3万元再去另一家商业银行网点的自动存款机上给朋友汇款,结果存款机吐出一张缺角的钱。王先生很郁闷,“为什么在银行还能取到缺角的钱呢?”滨城区市民张先生也说,在自动存款机上存款时,一些旧的、软塌塌的纸币也会遇到存款难的问题。

另外,调查显示,市民对银行周末不上班一事反映也很强烈。郭先生反映,现在每周末,银行都轮休,但是我们不知道哪一家银行休息、哪一家银行上班,只是到了银行才看到门上贴的纸条通知,这样耽误时间,心情不顺。请采取更好的方法,扩大知情面。

银行业作为金融业的主力军,为社会发展和百姓生活提供了重要资金流通渠道。驻滨银行为滨州经济发展和百姓理财生活做出了积极贡献。现在银行业务越开越多,一方面,满足了不同人士的需求,推动了当下经济的发展;另一方面在业务迅猛发展的同时,有些银行工作人员的服务态度和服务效率却没有跟上业务的发展,一些看似不大的问题,却严重影响了银行业的健康发展。

本报继续通过电话交流、发送邮件和网上投票等方式,发放问卷调查,征集您与银行打交道所经历的故事,无论是讲述满意、感人的事件,还是举报,提出建议,这都将对滨州银行业的服务质量、社会公众满意度是一次提升,活动旨在促进和谐消费,搭建一个监督银行服务质量的平台。

一、您与银行打交道时遇到的问题或困惑

_____

_____

_____

活动参与方式:

1.将问卷表格剪下填好,寄往滨城区黄河十路渤海九路锦城大厦齐鲁晚报今日滨州编辑部。

2.以邮件的形式发往qlwbbz@163.com,格式为银行名称+每项的打分(A、B、C)如中国银行 1A 2A ……

3.市民也可以通过拨打热线电话:18654399020的方式参与活动。

二、银行业服务质量满意度调查问卷

问卷共设10个问题。评分标准:A项分值为10分,B项分值为5分,C项分值为0。

如果您认为某方面银行做得很好,就选”A”;如果您认为银行在此方面表现一般,存在瑕疵,请选择”B”;如果您认为银行此方面表现很差,请选择”C”。

例如,某银行10个问题都被评为A,将获得100分。请将您对各银行的评价,按问题序号填写到右侧表格中。

1.到银行网点办业务时,有工作人员提供引导和咨询,而且业务熟练,能解答客户的各种疑问。

2.银行网点的服务手册等资料、日常通过手机和信函发给您的理财资讯能满足您的需求。

3.银行办理业务出错很低,甚至为零,网上银行、电话银行以及自助设备非常安全。

4.到银行办理业务手续简单,排队等候时间短。

5、银行服务电话菜单简单,插播广告少、转接人工服务便捷,容易接通。

6、银行的信用卡申领快捷、使用方便、还款方式灵活。

7、银行职员应该有很好的礼仪、礼貌和亲和力,使客户心情愉悦。

8.银行职员推荐理财产品时,应先了解您的需求和风险承受能力,并严格遵守实事求是的原则介绍产品,并无夸大的成分。

9.银行的各项服务收费清晰明白,并为客户所熟知。

10、客户投诉反映问题时,银行不互相推诿扯皮,积极查找原因解决问题。

请详细填写您的资料,以便于我们回访和参与抽取参与奖。

姓名:_____ 联系电话:_____ 受教育程度:_____

您的意见将对银行提成服务质量具有参考价值,衷心感谢您的参与!右侧表格复印有效,请填写完整后,剪下邮寄本报。截止时间12月4日。

银行名称	题目序号									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
中国银行										
中国工商银行										
中国建设银行										
中国农业银行										
邮政储蓄银行										
农村信用社										
东营商业银行										
恒丰银行										
齐商银行										

制表:崔承娟

上海大众汽车
SHANGHAI VOLKSWAGEN
WWW.SVW-VW.COM

完美TSI发动机

DSG双离合变速器

AAC全独立主动响应式底盘悬挂系统

以不凡见证非凡,以经典成就荣耀。轻松引领时代方向,规则由您决定!

- 零利率:购New Passat全系,享1年0利率、2年或3年低利率/赠保养礼包/赠iPad2“三选一”活动。
- 置换有礼:二手车置换New Passat全系,还可尊享客户保养礼包。
- 节能补贴:购New Passat 1.4T DSG,更可享3000元节能惠民补贴。

NEW PASSAT 全新帕萨特
—唯不凡之势 定世界之局—

上海大众汽车客户服务热线400-820-1111 官方网站 www.svw-vw.com

上海大众汽车滨州销售服务有限公司
销售热线:0543-2192444 服务热线:0543-3528999
地址:滨州市渤海五路819号

滨州和佳汽车销售服务有限公司
销售热线:0543-5021666 服务热线:0543-5022999
地址:滨州市黄河五路渤海三十路西500米路南

山东邹平金通汽车销售服务有限公司
销售热线:0543-4344028 服务热线:0543-4345688
地址:邹平新汽车站北邻100米路东上海大众邹平金通4S店

Das Auto.