

本报银行服务质量调查受到市民热切关注

## 国有银行普遍受欢迎 部分股份制银行遭冷脸

本报聊城10月24日讯(记者张召旭) 为进一步提升各银行服务质量,维护广大市民权益,本报特别推出了2013聊城银行业服务质量调查,本次活动推出后,受到了市民的热切关注,市民纷纷致电本报,表达了自己对各银行服务的一些建议,并且对各银行服务进行了打分,目前四大国有银行高居前列,农

村信用社和恒丰银行暂居末尾。随着经济的发展,百姓的投资理财意识越来越强,银行理财产品、保险、基金……各种理财方式已经深入人们的心中。聊城近年来金融业发展迅猛,百姓理财意识逐渐增强。在此背景下,近两年来,越来越多的股份制商业银行登陆聊城,抢滩水城市场,琳琅满目之下,行业内的竞争也是愈

发激烈,在此情况下,银行服务也就成了招揽客户的法宝。“我觉得国有银行都不错,而且服务也越来越贴心。”本报“2013聊城市银行业服务质量调查”活动一经推出,就受到了众多市民的热议。纷纷致电本报,表达了自己对各银行服务的一些建议。以下是本报收录的部分市民的一些看法和意见。



农业银行网点设有便民箱,关键时刻能解不时之需。  
本报记者 张召旭 摄

◎市民赵先生:无论是理财产品还是服务,国有银行都能让人信得过。现在城区银行网点越来越多,市民办理业务更加方便,即使有些地方不适合设立大型网点,但很多银行也开始设置自助营业厅,这样一来也方便了周边居民办理业务,现在的国有银行服务越来越贴心。

◎市民王女士:我的工资卡发卡行是中国银行,家附近原本没有中国银行,每次取钱办理业务都得跑去综合楼或者柳园路上的中国银行,“有时候急着用钱,但如果去银行取钱时间上就来不及,只好从附近的银行跨行取款。”今年家门口有了中国银行的自助营业厅,在营业厅内有自助存取款机等设备,取钱转账很方便。

◎市民邹先生:我的孩子在国外上学,原来给孩子兑换外币很麻烦,去年工商银行成立了个人出入境金融服务中心,兑换外币方便多了。“现在工商银行从各方面服务都很贴心。”工行还推出了无卡取钱业务,只需通过手机银行预约取现功能,无需银行卡就可以凭借手机号、预约码、银行发送的临时密码等信息,就可以在任意一台工商银行的ATM机上取出现金。

◎市民王先生:工商银行最近几年新建了一部分网点,这些信件网点都设有残疾人专用通道,大大方便了残疾人出入银行办理业务。“现在工行所有的营业网点都有大堂经理,大堂经理的引导作用也很明显。”以往市民办理业务时基本都是取号到柜台办理,其实有些业务离柜就可以办理,大堂经理也就起到了至关重要的引导作用,免去了市民长时间等候的烦恼。

◎读者刘先生:我手里有一张恒丰银行卡,办卡以后发现还是有些不方便,“取钱到时无所谓,到哪都能取,可存钱就不行了,只能去兴华路营业厅办理。相比其他国有银行,恒丰银行在聊城的营业网点只有一个,这对于持有恒丰银行银行卡的市民来说,办理存款业务的确有些不方便,希望该银行能在城区多设一些网点。”

齐鲁晚报

# 2013聊城市银行业 服务质量调查



随着经济的发展,近年来聊城市银行业发展迅猛,越来越多的股份制商业银行登陆聊城,抢滩水城市场,琳琅满目之下,行业内的竞争也愈发激烈。这是金融体制改革不断深化,以及金融市场逐步开放的必然结果。

为进一步提升聊城市各银行服务质量,关注广大市民权益,本报特推出2013聊城市银行业服务质量调查,以便了解广大市民对全市各银行服务的意见和建议。

本次2013聊城市银行业服务质量调查活动时间为:2013年10月22日至10月30日。银行业服务质量调查过程中,本报将组织优秀记者根据读者普遍反映的银行业服务问题予以核实并跟踪报道;本报还将每天公布读者投票情况,并请有关业内人士分析各银行所得票数数据,以供广大读者了解各银行情况。

主办:齐鲁晚报·今日聊城

### 中国工商银行聊城分行

非常满意10分 满意6分 一般5分 非常差0分

### 中国农业银行聊城分行

非常满意10分 满意6分 一般5分 非常差0分

### 中国银行聊城分行

非常满意10分 满意6分 一般5分 非常差0分

### 中国建设银行聊城分行

非常满意10分 满意6分 一般5分 非常差0分

### 齐鲁银行聊城分行

非常满意10分 满意6分 一般5分 非常差0分

### 交通银行聊城分行

非常满意10分 满意6分 一般5分 非常差0分

### 华夏银行聊城支行

非常满意10分 满意6分 一般5分 非常差0分

### 浦发银行聊城分行

非常满意10分 满意6分 一般5分 非常差0分

### 聊城东昌沪农商村镇银行

非常满意10分 满意6分 一般5分 非常差0分

### 聊城农村信用社

非常满意10分 满意6分 一般5分 非常差0分

### 中国邮政储蓄银行聊城市分行

非常满意10分 满意6分 一般5分 非常差0分

### 恒丰银行聊城分行

非常满意10分 满意6分 一般5分 非常差0分

截止10月24日下午6时,各银行得分排名:

- 1、中国工商银行聊城分行 4386分
- 2、中国农业银行聊城分行 4335分
- 3、中国银行聊城分行 4293分
- 4、中国建设银行聊城分行 4227分
- 5、齐鲁银行聊城分行 3926分
- 6、交通银行聊城分行 1436分
- 7、浦发银行聊城分行 835分
- 8、华夏银行聊城支行 637分
- 9、中国邮政储蓄银行聊城市分行 302分
- 10、聊城东昌沪农商村镇银行 217分
- 11、聊城农村信用社 86分
- 12、恒丰银行聊城分行 73分

参与投票读者信息: 姓名  身份证号  联系方式

活动参与方式:

方式一: 本报记者深入街头随机采访市民;

方式二: 您可以直接将调查问卷填写好寄至聊城市兴华西路93号

齐鲁晚报·今日聊城编辑部(请在信封上注明“服务质量调查”字样);

方式三: 您可以加入水城财金俱乐部QQ读者群(群号:142290884),在群中对各银行服务质量予以评价;

方式四: 您可以发送短信至:18763528922参与银行业服务质量调查;

方式五: 扫描微信二维码加关注后,发送您对各银行服务质量的评价到微信平台。

齐鲁晚报·今日聊城在活动结束后将举办抽奖活动,参与本次活动的读者将有机会获得精美礼品一份。



微信二维码