

银行业百姓口碑评选启动

即日起至12月31日,四种方式可参与

本报记者 赵兴超

即将跨过2013,迈入2014,作为关系民生最为紧密的行业之一,银行服务业在泰城居民的生活中,一如既往地起着重要的作用。纷繁的理财产品,多元的金融服务,贴心的问候与提醒,各银行争相为市民提供着最大的便利与服务,推动着泰安经济强劲可持续发展。

在踏入银行大门后,市民也可能遭遇一些不顺心,排队时间长、网点不便民、收费有点高、理财收益差、服务不规范等等,在给市民带来烦恼的同时,也影响着银行在客户心中的评定与口碑。在沟通与协调中改进,在建议与聆听中成长,2013年,泰安银行业的口碑从百姓心中产生。

2013年即将过去,在这普通而又不平凡的一年,泰安银行业始终如一在地区经济的发展,默默注入着源源不断的动力,提供着不断完善的优质服务,承担着全面的社会责任。这一年,百姓生活蒸蒸日上,银行服务也在与时俱进、不断创新,追求进步的同时,收获了效益、口碑。因为真诚,所以互相信赖。

在喜悦与丰收的时节,是时候总结过往,眺望未来了!即日起,本报正式启动2013年度泰安银行业百姓口碑评选,打造泰安标准最高、环节严谨、可信度最高、最能反映百姓心声、公信力最强的银行业评选活动。

本届2013年度泰安银行业百姓口碑评选,设置多项大奖,涵盖服务类、产品类、综合类等各方面,是对2013年度泰安银行业的一次综合性评选,也是银行与客户互通心声的一次良好契机。

同时,本次评选活动专门设定了一套公平合理严谨谨慎的评判标准,从百姓口碑、网点服务、产品质量、财富管理、信用卡使用、柜台等待、中小企业贷款、个人贷款、网上银行、手机银行、自助服务等方面,全面评审各银行在2013年度的表现。从各自优势出发,推选出各银行今年最闪耀的亮点。

本次评选奖项包含如下:

1、2013年度“百姓口碑”——最满意金融企业。盘点

2013年泰安金融单位的先进事迹及优秀典型事件,盘点今年让百姓们感觉最满意的金融企业。

2、2013年度“百姓口碑”——服务最优质金融企业。当前,各家金融企业越来越重视通过提升服务来打造自身的核心竞争力,因此各种全新服务手段、服务模式层出不穷,更是涌现出了不少的金融服务典范,把今年金融企业的优质服务向广大读者——精彩呈现。

3、2013年度“百姓口碑”——最具创新力金融企业。盘点2013年全市各家金融单位所推出的创新理财产品,对这些产品的总体特点、创新之处、产品业绩和发展趋势做出盘点。

4、2013年度“百姓口碑”——最信赖理财产品(品牌)。“选择适合自己的理财品牌及理财方式”已逐渐深入普通百姓心中,为此,我们将以暗访、问卷调查等方式,盘点今年最受普通百姓信赖和满意的理财产品品牌。

5、2013年度“百姓口碑”——金融行业风云人物。“一个优秀企业的背后,必定有一个优秀的领导”,所谓强将手下无弱兵,上级的思想决策关系到整个企业的发展。为此,我们将盘点优秀的金融行业领军人物,为市民呈现优秀企业背后领导的风采。

6、各银行优秀产品及服务单项奖。强大的竞争力来自于

企业理念的前瞻性与科学性,更与各产品、服务细节的比拼紧密相连。详解包括银行特色产品、优秀网点等,并颁出各个具体奖项。

科学的评选反映百姓的心声,本次活动以泰安地区市民、银行服务用户的评选为最主要依据,以专业调研、专家评审与银行业绩为辅助,通过耐心细致的工作,评选出最终结果。同时,您在平时的银行服务中如果遇到了难以解决的问题,如不公平对待、服务差、变相乱收费等,也可以向本报反映。

“银行各项服务工作到底做得好不好,我们是身在其中难知晓,需要市民的肯定与建议,也需要树立百姓心中的口碑。”不少银行也期待倾听市民的声音,更加规范管理、改善服务。通过老百姓的切身感受,为各银行打出最为真实的分数,既能给市民一个心声出口,又能为银行获取最为真实的情况反映提供一个平台,还为泰安经济蓄力勃勃构建沟通与改善的良好平台,本次活动承载着泰安市民、各银行企业的期待与希冀,促进行业整体服务质量提升,在竞争中做到最好!

目前,百姓口碑评选热线、邮箱、齐鲁晚报·今日泰山官方微博、微信、网络投票已陆续开通,欢迎广大市民投票、来信参与评选。参与市民将有机会获得精致礼品、电影票等多个奖品。

投票方式

方式一:直接来信请寄到:泰安市泰山区望岳东路中七里社区服务中心4楼,齐鲁晚报·今日泰山收。

方式二:致电评选热线6982110,18653881086,讲述您对银行服务的意见、看法,说出您所遇到的问题。

方式三:微博参与,在腾讯微博或新浪微博中,可以根据各奖项写下您心中最满意的银行,或是说出您的遭遇及对银行的意见然后“@齐鲁晚报·今日泰山”。

方式四:微信参与,加齐鲁晚报·今日泰山微信号:qlwbjrts,发送评选银行信息或您的意见、建议。



2013年度泰安银行业百姓口碑评选投票

活动评选候选银行

工商银行泰安分行 () 农业银行泰安分行 () 中国银行泰安分行 () 建设银行泰安分行 () 交通银行泰安分行 () 兴业银行泰安分行 ()
农村信用社 () 泰安市商业银行 () 邮储银行泰安分行 () 莱商银行泰安分行 () 泰安沪农商村镇银行 ()

投票评选实行消费者打分制度,市民可通过下列参考问题,对所评选银行进行打分。打分标准为满意(5分)、一般(3分)、待改进(1分),满分100分,打分成绩按照各题目归属类别,综合考量计入最终评选。同时,市民认为哪些银行没有做到如下服务的,也可以给予差评。

投票打分内容如下:

- (1)、解答消费者疑问时,礼貌且亲和,使客户心情愉悦。()
- (2)、办理业务手续简单排队时间短。拥堵时,积极引导市民选择网上银行等业务替代方式。()
- (3)、银行网点设置排号机,窗口开放充足,能满足不同时间段的客流需求。()
- (4)、除轮休和规定休息时间,未出现擅自缩短营业时间、缩减营业窗口的现象。()
- (5)、银行周末网点轮休时,停业网点的自助服务设备向市民开放,且无损坏;未停业网点,服务窗口开放充足,未出现排队拥挤现象。()
- (6)、银行对客户投诉,做到限期答复,不拖延推诿。()
- (7)、对客户支取存款、提前还贷等方面在规定之外未设置任何障碍。()
- (8)、银行卡(包括借记卡和贷记卡)的各项服务收费清晰明白,并为客户所熟知。()
- (9)、银行的信用卡申领快捷、使用方便、还款方式灵活。()
- (10)、大堂经理是银行内部员工,非保险公司人员充当、借机宣传保险产品。()
- (11)、理财产品名称不晦涩,主动向市民说明产品明细、投向和风险。()
- (12)、通过海报或宣传单页形式宣传理财产品,提醒风险,不只宣传收益。()
- (13)、自助银行内ATM机前,设有1米线,确保使用者的银行卡信息不被窃取。()
- (14)、进入自助银行,须经过门禁系统,以防止不法分子随便出入,对自助设备做手脚,如张贴虚假告示、制造吞卡假象、设置出钞故障、安装监控取款设备等,威胁消费者的切身利益。()
- (15)、自助设备故障率低,吞吐钱币顺畅,取存款、账户查询、转账等功能有序、无误。()
- (16)、自助银行内,安装报警和监控系统,保障消费者生命和财产安全。()
- (17)、银行客服电话简单易操作,如菜单简单广告少、转接人工服务便捷。()
- (18)、自助服务中,未出现吞卡、存款未记账、钱币不识别、记账未出钞等错误。()
- (19)、通过多媒体自助服务终端补登存折、查询、转账等时,未出现错误。()
- (20)、使用手机银行、电话银行时,未出现不安全因素,未造成财产损失,扣费合理。()

根据以上评选内容,请您在下列奖项中,从候选银行甄选出您心目中最合适的一个银行,填入后面的括号内。

- 2013年度“百姓口碑”——最满意金融企业 ()
2013年度“百姓口碑”——服务最优质金融企业 ()
2013年度“百姓口碑”——最具创新力金融企业 ()
2013年度“百姓口碑”——最信赖理财产品(品牌) ()
2013年度“百姓口碑”——金融行业风云人物 ()

即日起至12月31日,您可以将本页投票剪下,邮寄至泰安市泰山区望岳东路中七里社区服务中心4楼,齐鲁晚报今日泰山收;或致电评选热线6982110,18653881086;或在腾讯微博或新浪微博中“@齐鲁晚报·今日泰山”;或添加齐鲁晚报·今日泰山微信号:qlwbjrts发送消息。同时,如果您在银行中遭遇到烦心事、麻烦事,或涉及服务缺陷,或落入误导陷阱,或碰到霸王条款等情况,都可以通过上述方式向本报反映,本报全程为您跟踪解决。参与调查的市民还将有机会获得精美礼品一份。