



# 4G 快人一步

中国移动4G网络TD-LTE为我国拥有自主知识产权的4G国际标准



## 出“羊”相

作者:孙世华  
时间:11月18日  
地点:牡丹江市  
自述:今年第一场大雪过后,健身器像极了雪白的绵羊。  
点评:雪后原生态的喜“羊羊”。  
(奖金 30元)

## “网”上求助

作者:宋协培  
自述:孩子的背后,总有一双有力的双手搀扶着。  
点评:孩子与家长一起体验成长的快乐。  
(奖金 20元)



## 江湖请“客”令

本报成立“泰山拍客家族”部落,邀请江湖拍客,共同记录生活、见证时代变迁,传递幸福快乐!有意者请加入泰山地区拍客QQ群190035676,或发邮件至taishanpaike@163.com,作品需为原创,并注明作者、单位、时间、地点,留下联系方式,我们将择优刊用,见报有奖。邀请热线0538-6982110。

## 领着走

作者:赵岩  
时间:10月28日  
地点:泰城某小区门口  
自述:一位市民拉着宠物狗买菜。  
点评:逛街也有宠物陪伴,小日子很滋润。  
(奖金 20元)



# 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,市民可通过下列答卷问题,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:qlwbjrt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。