



近年来,德州银行业在促进德州地方经济发展和提升百姓财富生活方面做出了积极的贡献。在全市银行业迅猛发展的今天,为进一步提升全市各商业银行服务水平、关注广大百姓权益,本报特推出2012德州市银行业服务状况读者问卷调查活动,了解读者对全市商业银行机构服务的意见和建议。

本次调查问卷共设有17题。读者可在报纸上填写好调查问卷,寄至德州市湖滨中大道广川宾馆四楼齐鲁晚报·今日德州编辑部(注明:“银行业调查问卷”字样,咨询电话:0534-2696672),调查问卷回收截止日期为2012年12月12日(以邮戳为准);参与本次问卷调查的读者都将获得一个编号,凭编号参加齐鲁晚

报·今日德州举办的抽奖活动,并有机会获得精美礼品。

问卷调查过程中,本报将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;问卷调查结束后,本报将把有关分析数据和结果反馈给相关银行和管理机构,以供其了解情况,完善服务。敬请关注!



## 2012德州市银行业服务状况 读者调查问卷

姓名:\_\_\_\_\_ 性别:\_\_\_\_\_ 年龄:\_\_\_\_\_ 职业:\_\_\_\_\_ 联系方式:\_\_\_\_\_

### 1.您对德州市银行业服务质量的总体评价:

- ①满意
- ②基本满意
- ③不满意

- ①很满意
- ②基本满意
- ③不满意
- ④未发生

### 2.如果不满意,您对银行服务不满意的原因是:

- ①排队等候时间长
- ②服务态度差
- ③产品宣传与实际不符
- ④开放的营业窗口少
- ⑤服务网点少
- ⑥ATM机经常出故障
- ⑦投诉处理效率低
- ⑧服务热线接通率低
- ⑨收费不透明合理

### 3.您在银行办理业务排队等候时间一般为:

- ①10分钟以下
- ②10分钟—20分钟
- ③20分钟—30分钟
- ④30分钟以上

### 4.您认为银行服务最需要改进的方面是:

- ①营业大厅环境
- ②增加自助设备
- ③增加营业窗口
- ④改善服务、提高效率
- ⑤增加业务品种
- ⑥透明合理收费

### 5.您与银行发生消费纠纷权益受损后,一般会向什么部门投诉:

- ①银行
- ②消费者协会
- ③银监局

④新闻媒体

### 6.您对投诉处理结果的评价:

- ①自助存取款
- ②电话银行
- ③网上银行
- ④自助交费
- ⑤到柜台办理一切业务

- ①不了解这些服务
- ②认为这些服务不安全
- ③不会使用这些服务

- ①很了解
- ②一知半解
- ③不了解

### 9.您对银行收费的项目和标准是否了解:

- ①了解
- ②一知半解
- ③不了解

### 10.您认为银行应配备的便民设施:

- ①老花镜
- ②洗手间
- ③阅读刊物
- ④饮水设备
- ⑤休息座椅
- ⑥公用电话

其他(请注明):

### 11.您对银行提供的便民设施的评价:

- ①很满意
- ②基本满意
- ③不满意

### 12.您对银行推出的各种基金、保险等理财产品宣传的可信度:

- ①相信
- ②半信半疑
- ③不相信

### 13.您对银行代办基金、保险等理财

### 产品的综合评价:

- ①很满意
- ②基本满意
- ③不满意

### 14.如果您对银行代办基金、保险等理财产品不满意,原因:

- ①风险提示不足
- ②预期收益未达到
- ③有夸大、隐瞒等虚假信息
- ④其他(请注明):

### 15.请根据实际感受对德州市各商业银行(如下)进行评价并根据所列具体选项选出相应的银行:

- A.中国银行
- B.工商银行
- C.建设银行
- D.农业银行
- E.德州银行
- F.邮政储蓄银行
- G.农村信用合作联社

(请参照所列银行序号在下面(1)~(18)中填写相应的银行名称或序号)

- (1)营业网点分布最合理的银行:

- (2)办理业务最快捷的银行:

- (3)服务态度最佳的银行:

- (4)办理业务等候时间最短的银行:

- (5)营业环境最舒适的银行:

- (6)业务品种最丰富的银行:

- (7)硬件设施最先进的银行:

- (8)收费最透明合理的银行:

- (9)品牌形象最好的银行:

——

### (10)产品宣传最客观的银行:

- (11)代缴费用最方便的银行:

- (12)理财产品最受欢迎的银行:

- (13)信用卡使用最方便的银行:

- (14)自动柜员机设置最方便的银行:

- (15)网上银行最安全快捷的银行:

- (16)电话银行最方便快捷的银行:

- (17)处理投诉最令人满意的银行:

- (18)选出您心目中最满意的银行:

### 16.您在银行办理业务时是否遇到过令人窝火的事或者让人感动的服务?(开放题)

——  
——  
——  
——  
——  
——  
——  
——

### 17.您对银行服务有何其他意见或建议?(开放题)

——  
——  
——  
——  
——  
——  
——  
——

## 武城联社 全面推进支付环境建设

2012年以来,武城联社农村支付环境建设工作力度不断加大,大小额支付系统、农村金融电子机具、网上银行、银行卡等业务推广进展顺利。农信银汇划业务及行内汇划业务网点覆盖率达到100%。一是联社成立了以主任为组长,分管主任为副组长的农村支付环境建设工作领导小组。二是财务会计部安排专人负责网点

大小额支付系统的申报开通、与人行密切沟通、农信银等业务量的统计通报。三是制定可量化表格,内容包括联行系统推广进度、电子机具安装进度、网银及银行卡推广进度等内容。另外,该联社还细化方案,完善考核。制定并细化推广实施方案,由点带面,全面推进农村支付环境建设工作。

(郭经胜 尹光宁)

## 夏津联社举办“农信杯” 感动夏津典型人物评选活动

为弘扬传统美德,倡导时代精神,树立道德楷模,由夏津县农村信用联社赞助的首届“农信杯”平凡的感动——幸福夏津典型人物评选活动近日正式启动,目前已经完成典型人物推介和候选人审定工作,进入公众投票评选阶段。

活动采取自荐、推荐相结合的方法向全县公开

征集候选人,经过推荐、初选等阶段,50名候选人事迹已于2012年11月12日在夏津政务网、夏津广电网以及夏津大众报公布,并设立了投票窗口接受公众投票。最后将根据网站投票和报纸投票的结果,经评委进一步评定,确定20名候选人入围典型人物,其余30名入选提名奖。(程显国 张魁英)

## 德城联社“信贷强企” 打造“服务快车道”

近年来,德城区农村信用社紧紧围绕当地经济发展,把服务中小企业、服务“三农”作为一面旗帜,坚持情为所系、利为民谋,以扶持农民增收、农业增效、农村繁荣为己任,充分发挥点多面广,深入乡镇的优势,不断加大信贷投放力度,改进服务方式、创新金融产品,大力支持产业经济发展,满足广大农民和中小企业日益增长的金融服务需求,将金融服务阳光播撒到“支农”的每一个企业、每一个农户。

截至目前,小微企业贷款余额达26.19亿元,占全部公司类贷款余额的75.7%,增幅达到18.27%;涉农贷款余额达到34.92亿元,增幅达到18.82%。

(邓兆卫 刘玉磊 孙海敏)

## 乐陵联社1.5亿元 助700农户住进楼房

近两年,随着乐陵市“两区同建”工作的推进,乐陵联社根据省联社要求,适时开办了“农民住房贷款”业务,并结合社区建设稳步推进。该联社根据贷户城乡差异及收入结构的不同进行区别对待,采取住房按揭贷款和中长期贷款两种方式发放,对每月有固定收入的贷户,参照商品房按揭贷款模式办理,对从事经营性工作的贷户采取“定期结息、到期还本”的方式发放3-5年的中长期贷款,在利率方面均在农户贷款的基础上优惠30%。截至10月末,该联社累计投放农民住房贷款1.51亿元,圆了700余户农民的“楼房梦”。(郑海波)

## 临邑联社 举办服务营销报告会

2012年11月13日至14日,临邑联社邀请服务营销终端管理权威、金融、通信行业著名专家、奥运、世博营业网点特邀讲师陈玉庭进行授课。授课主题为临邑联社双100联动型网点建设第一季“服务营销”报告会。

为确保各营业网点正常营业,本次培训分2场,参加授课干部员工共计360余名。全体干部员工非常珍惜这个难得的机会,用心聆听授课内容,积极提出问题,陈老师热情回应指导,把学习氛围推向了高潮。本次报告会对提升干部员工的主动服务营销意识,创新服务理念,塑造良好专业服务形象,掌握规范、专业、娴熟营销技巧起到有效的推动作用。(王丽)

## 禹城联社全力做好 新农保发放工作

11月9日下午,禹城联社联合当地社保局召开新农保发放工作联谊会。联谊会上,该联社副主任和社保局副局长先后就新农保发放工作进行了安排部署,各信用社会计主管和各乡镇社保工作人员分别就本单位新农保发放工作开展情况进行了汇报,与会人员就日常工作开展中遇到的问题进行了深入交流。联谊会的举办,增进了双方了解和互信,为今后新农保资金安全、及时、规范发放打下了坚实基础。(王惠超 刘晓辉)



11月16日晚,农行德州州城支行举办“收获金秋 畅想辉煌”文艺晚会,庆祝该行存款增量超5亿元、个贷余额超5亿。晚会上,州城支行干部职工自编自演了16个精彩纷呈的文艺节目。(宫玉河 苏厚华 摄影报道)