# 本报启动滨州银行服务质量调查

## 同时征集您与银行打交道时遇到的问题或困惑

近日,本报连续接到市民对银行服务存在困惑的热线电话,为此,本报应广大市民要求特推出滨州银行服务质量调查问卷。活动旨在督促各商业银行提高客户服务水平的同时,更加倾听百姓的心声。

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。和过去银行单一的存取贷业务相比,现在银行业务越开越多。这一方面,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。

本报今天开始,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。

本次调查问卷和故事征集,本报将予以连续跟踪报道,敬请关注!

### 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:3211123 18654399012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

# "彩虹杯"《齐鲁晚报·今日滨州》拍客新闻摄影大赛

### 活动简介

为全面展示滨州市经济、社会及各项事业发展进步,展现新时代滨州人的风采,宣传和报道滨州创建省级文明城市和国家园林城市的各项努力和成绩,同时也为滨州本地摄影艺术家及摄影爱好者提供一个交流、展示的平台,自即日起,本报与滨州供电公司、滨州市城管执法局联合主办"彩虹杯"拍客新闻摄影大赛。

**一、大赛以"魅力滨州·全民创城"为主题,要求作品展示**

1、滨州市创建省级文明城市和国家园林城市的各项活动和努力;

2、滨州市经济、文化、旅游、人文、城建、电力、展会等各方面的发展成就和进步;

3、滨州市城市面貌的发展和变化;

4、新时代滨州人风采及相关题材。

艺术纪实手法均可。

**二、征集作品分类**

此次大赛征集作品共分3类:风景类、人物类、事件类,投稿时需注明稿件所投的分类。

大赛另外单设手机类作品,参赛作品由手机拍摄,手机组作品不分类,单独评奖。

**三、参赛要求**

1、每人投稿数量不限,但须是2011年8月至12月份的摄影作品。

2、照片一律报送电子版,每幅作品JPG格式,1兆以上(手机组不限)。

3、参赛作品不得用电脑合成,一经发现即取消评奖资格。

4、每幅作品注明:投稿分类(手机组作品除外)、作品标题、拍摄地点、时间、相机品牌型号、作者姓名、工作单位、联系电话等信息内容。

**四、奖项设置**

大赛设特等奖1幅,金奖3幅,银奖6幅,铜奖6幅,另设优秀奖18幅,奖金最高1500元!

手机组设金奖1幅、银奖2幅、铜奖3幅,奖金从100元到500元不等。

大赛进行中,将定期在《齐鲁晚报·今日滨州》开设图片版,刊登优秀作品,截稿后,将由《齐鲁晚报》邀请摄影界名家和权威人士组成评委会,从刊登的作品中评选出获奖作品,大赛结果及作品将在本报登出。

**五、投稿地址**

1、投稿可发送至qlwbbz@163.com,

2、或登陆http://tr.qlwb.com.cn/今日滨州发布,

3、或加入本报读友群108836664。

**六、大赛征、截稿时间**

2011年8月15日--12月9日

**七、主办单位**

齐鲁晚报《今日滨州》

滨州供电公司

滨州市城管执法局

协办单位:山东电视台齐鲁网齐鲁拍客团滨州站

媒体支持:齐鲁晚报

同路人网站摄影板块

**八、特别惊喜**

凡投稿本次大赛,不论作品获奖与否,只要内容健康,到《今日滨州》编辑部订阅齐鲁晚报(每份全年180元),均可直接享受18元现金优惠。

九、大赛同时寻求特别赞助伙伴,有愿意合作的企事业单位、摄影器材、手机专卖店等均可咨询特别赞助事宜。

咨询电话:0543—3211123 18654399023 燕编辑

**大赛声明:**

1、参赛作品应为原创作品,作者应对作品的合法性负责,作品涉及到的著作权、肖像权一律由作者负责。2、主办单位有权使用大赛获奖、入选作品,主办单位今后用于自身宣传和公益宣传的不另计稿费报酬。投稿人投出应征稿件即视为同意以上承诺。3、本次摄影大赛获奖作品所涉及的个人所得税由获奖作者自理。4、主办单位对本次大赛活动拥有最终解释权。5、凡投稿参赛者一律视为承认并遵守本启事各款规定。