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

滨州银行服务质量调查读者反馈

个别银行"大爷"派头有点大

上周,本报推出了"滨州银行服务质量调查"栏目,得到了很多热心市民的大力响应。市民纷纷通过打热线电话和发邮件等方式发表了自己对滨州各大银行的服务质量的意见和建议。其中排队时间长和银行职员的服务态度成为市民反映最多的问题,而且很多市民点名认为银行当"大爷"的脾气派头比过去大多了。

反映一:邹平冯先生拨打本报热线称,他经常去的一家银行很让他上火,"去这家银行办理业务,经常受到银行职员的训斥,他们有个别职员说话口气生硬,让人很不舒服,没有亲和力,此外,申请信用卡的时间也比较长。"冯先生建议,希望银行可以提供更好的服务,端正服务态度,让客户去银行办理业务的时候能够感受到像家一样。

反映二:邹平李先生反映,三个月前他去当地一家商业银行取钱,当时取了4万块钱,由于自己着急有事要办,就拿着银行柜员给的四摞钱就走了,并没有当面清点。但回家之后发现,其中有一摞少了300块钱,再回去找的时候,却被告知李先生必须自己承担责任。李先生认为,在取钱的时候,银行柜员有义务当着客户的面点清款额,或者提醒客户自己清点,没差错后再离开,但是,柜员既没有当着客户的面清点也没有告知客户自己清点,这应该由银行担负这个责任。后来李先生跟该银行交涉过,但并没有达成共识。

反映三:滨城区的荆先生说,个别银行排队等候的时间很长,他认为原因有两个,一个是因为窗口太少,另外一个是并不是所有的窗口都接待客户,有的窗口上有服务人员,但是也是在做别的事情。荆先生认为,内部的事情就去内部做,窗口是用来接待客户的,一定要提高各个窗口的办事效率。

反映四:滨城张女士曾经办过一张信用卡,由于各种原因,张女士想把信用卡注销掉,注销信用卡需要去银行把剩余的钱还清,张女士在银行排队排了一个小时终于把钱交上了,她自认为信用卡显示的金额已经不再欠款了,但是一查询结果,仍然没有注销掉。随后,张女士再打客服咨询这一事情,却被告知还有三分钱没有还清。张女士觉得这事儿很蹊跷,明明银行卡上已经显示不欠费了,为什么还欠三分呢?原来,查询金额的时候显示的金额直到几元几角并没有详细到几分。无奈之下,张女士只能又再次缴费才将信用卡注销掉。

反映五:阳信张先生经常在农村信用社办理相关业务,张先生认为,农村信用社异地不收取存取款费用,而且营业网点很多,取钱存钱都很方便。

反映六:编辑部接热心读者来信:个别银行设点很少,周日不上班,不挂提示牌。工作日人满为患,排队1-2小时是常有的事,营业窗口设多开少,营业员悠然自得慢吞吞的。有一次取钱,点钞机明明显示1300元,回家清点竟是1200元,认栽吧。点钞机设置位置我们看不到,1300元是否都拿出来更值得怀疑。银行业务量大增,收益高,"大爷"的脾气派头较过去大多了。该读者认为,本地开设更多的银行,竞争激烈了,他们就牛不起来了。

七大创举印证滨州首席豪宅非凡品质

家在中海,世贸为伴,美信·海公馆,一生荣耀居家

如今,在滨州城市发展核心区域,城市最具魅力的中海之畔,一处以现代人居标准打造的恢弘建筑群,正以不可替代的优越区位、得天独厚的自然资源、代表城市高度的首座城市综合体项目与住宅市场最高的尺度与营建标准给滨州豪宅标准带来璀璨的升华。

四个市场首现,自成标杆尺度

1.美信·海公馆的出现,以滨州最高建筑尺度,重新谱写滨州城市高度。

2.体现人性关怀的4.5米高精装修大堂作为项目的夺目细节,尽显居住者的档次和身份,让滨州住宅有了关键性的变革。

3.超200m²市场仅见大平层,,带来奢华生活空间,令人为其惊叹,另有部分228—428m²的复式让尊贵进一步升华。

4.美信·滨州世贸中心作为中国第十八座世贸中心暨滨州首席城市综合体,它的出现令滨州有了全新商务、商业地标,它以同步世界的集居住、购物、美食、娱乐、休闲、运动、住宿、商务为一体的一站式国际主流生活平台,让市民尽享繁华、便捷的都市生活。

三大至高服务配套,彰显尊贵

1.如何让业主更好的生活,是美信·海公馆所孜孜追求的。小区引进国际知名管家服务,给业主带来尊崇享受,令生活处处充满礼遇,于点滴之间诠释尊贵。

2.可视对讲、电子巡更、闭路监控、室内消防自动报警、室内防盗自动报警等智能安防体系为家护航,100%安全带来100%幸福。

3.内设红酒吧、咖啡吧、健身房、泳池等设施,是放松身心、舒缓压力最佳去处,可满足自身休闲与社交应酬,让生活尽显不凡。

美信·海公馆即将开盘,现正推出"买豪宅、赢豪车、交五万抵八万"等超值认筹活动,项目现场营销中心、样板房也将于近期开放,恭迎各界人士莅临参观。