

## 尊敬的读者:

您所参与的是由齐鲁晚报·今日运河编辑部组织开展的全市性公益调查,您的真实回答将有助于我们了解

广大消费者对当前济宁市银行机构服务的意见和建议,我们将根据调查结果组织有关部门、读者代表对银行服务进行评议,以构建和谐金融消费环境,保护消费者的合法权益。您的

个人资料我们将依法予以保护。衷心感谢您的参与!

齐鲁晚报·今日运河编辑部  
2012年11月12日

近年来,济宁市银行业金融机构在促进济宁地方经济社会发展 and 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济

宁市银行业服务读者调查问卷,了解广大消费者对于全市商业银行机构服务的意见和建议。

本次济宁市银行业服务读者调查问卷共设有17题。在报纸上填写好调查问卷的读者,您可以直接将调查问卷寄至济宁市洸河

路11号齐鲁晚报·今日运河编辑部(注明:调查问卷字样,咨询电话:0537-2110110),调查问卷回收截止日期为2012年12月12日(以邮戳为准);您也可以直接加入运河金融俱乐部QQ读者群(QQ:81919153)在群共享中下载调查问

卷,填写后回传至邮箱qlwb1234@163.com,截止日期2011年12月12日。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·今日运河举办的抽奖活动,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,以供其了解情况,完善服务。敬请关注!

## 2012济宁市银行业服务读者问卷调查

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

## 1、您对济宁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

## 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很满意  
②基本满意  
③不满意  
④未发生

## 7、您经常使用银行的何种服务:

- 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

## 8、您不选择电话银行、网上银行或者自助设备办理业务的原因:

- 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

## 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,原因是:

- 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、请根据实际感受对济宁市各商业银行(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.交通银行  
E.农业银行  
F.农业发展银行  
G.济宁银行  
H.邮政储蓄银行  
I.中信银行  
J.兴业银行  
K.招商银行  
L.恒丰银行  
M.浦发银行  
N.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)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## ◎资讯

智论财富 策赢天下  
2012中国(济宁)首届资本市场及地产置业高峰论坛隆重举行

房地产投资一直以风险低、回报高、增值快的优势成为人们首要选择的投资方式。但置业在哪里,选择什么类型的地产项目保值率高、升值空间更大,投资房产应该注意防范的风险因素有哪些,是很多济宁投资人士想迫切了解的问题。

为便于济宁市民详尽地了解这些问题,丰富投资理财知识,由济宁太白路万达广场有

限公司主办的“2012中国(济宁)首届资本市场及地产置业高峰论坛”于11月11日在济宁圣都国际会议中心举行。建设部政策研究中心主任、中国人民大学博士生导师陈淮,全国政协委员、证券期货研究所所长、中央财经大学金融学院教授、博士生导师贺强等专家学者共聚济宁,与济宁市民共论济宁当前资本市场投资倾向与地产置

业前景。与会专家从宏观上对中国经济现状进行了深入详尽地分析,对中国未来经济走向,尤其是房地产市场投资走向也表明了坚定乐观的态度。同时,各位专家还就济宁的地产置业前景给予了专业权威的分析,现场为与会人士解析投资方面的诸多难点。对济宁万达广场所带来的投资机遇专家也予以乐观期待。据了解,济宁万达广场选

址在济宁市太白路黄金核心地段,拥有74万m<sup>2</sup>综合体配套、500强品牌云集,极具投资潜力。从地段到品牌,从规划到商管,再从商圈到人流,济宁万达金街旺铺的实力和价值都远远超过了济宁本地商铺。据悉,万达金街旺铺即将面世,万达在全国各地一铺难求的热销神话在济宁即将重现,济宁前所未有的投资良机即将到来。

## 微笑传递温暖 真情感动病人

——济宁协和医院开展“两围绕”服务活动纪实

“扶危济贫,护理周到”,这是悬挂在济宁协和医院妇科病区医护办公室一面锦旗上的8个大字。这面锦旗是今年10月25日,来自汶上县的患者张海清家属赠给该科“90后”护士葛梦瑶的。

给医生送锦旗的人比较多,给护士送锦旗的人确实为数不多。事情的经过是这样的:病人张海清患巨大子宫肌瘤,今年10月入住济宁协和医院妇科。由于张海清患有精神病,有不太正常的言行,责任护士葛梦瑶善待病

人,认真做好每一项护理工作。张海清手术后的第二天,一项病理结果需要复查,其家属需要离开两天。在此期间,没有其他人来照顾病人。细心的葛梦瑶发现了这一点,每天给病人买饭,并送到床前,主动对其进行生活护理。这一举动感动了病人及其家属,他们给葛梦瑶送来一面锦旗表示感谢。服务质量是医院的形象,更是医院竞争的无形资产。今年,全院持续开展“两围绕”(行管科室围绕一线服务,医护人员围绕病人服务)服务活动,是在去年“温馨”服务

“两围绕”服务活动纪实。热心肠,真诚友善地对待病人。葛梦瑶收获了锦旗,更重要的是收获了病人对护理人员辛勤工作的真诚回馈与感激。

据悉,为了全面提升医院的服务质量,构建和谐医患关系,济宁协和医院推出了“两围绕”服务活动。“服务质量的好坏,直接影响到医院的建设与发展,影响着医患关系。今年,全院持续开展“两围绕”(行管科室围绕一线服务,医护人员围绕病人服务)服务活动,是在去年“温馨”服务

活动的基础上推进的,是以提高服务质量,改善服务态度,转变工作作风,方便病人就医为目的的。”济宁协和医院院长赵晓静告诉笔者。据了解,本次活动以“主动服务”为前提,逐步树立“微笑传递温暖,真情感动病人”的服务理念。病人送护士锦旗的故事,仅仅是济宁协和医院开展“两围绕”服务活动中的一个缩影,像这样主动服务、热情服务、廉洁服务典型的人和事,还有很多……(李从伟)