

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。

投票方式

本次济宁市银行业服务读者调查问卷共设有17题。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。调查问卷截止日期为2012年12月12日(邮寄以邮戳为准)，咨询电话：0537—2110110。

①报纸投票：

填写调查问卷，并寄往济宁市洸河路11号齐鲁晚报·今日运河编辑部(注明：调查问卷字样)。

②QQ投票：

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。

③网站投票：

读者可以直接登录网站：www.qlwb.com参与问卷调查。

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
- ⑥ ATM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：

- ① 10分钟以下
- ② 10分钟—20分钟
- ③ 20分钟—30分钟
- ④ 30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) 选出您心目中最不满意的银行：_____

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)
