

建行“乾元”保本型理财产品热销中

产品稳健 收益丰厚

建行“保本”型理财产品属于稳健型投资类产品。适合各种个人客户的投资需求；产品期限 30 天——60 天。预期年化收益率在 4.35%—5.0% 之间，免申购、赎回手续费，购买金额起点：5 万元；适合客户群体：保守型、收益型、稳健型、进取型、积极进取型个人客户；购买渠道：网银、柜台。

详询建行各营业网点或致电 95533



中国建设银行 China Construction Bank

银行便民设施“卫生间”呼声高

周末调查：27家银行营业厅仅8家有卫生间可使用

□本报记者 张夫稳

2012济宁市银行业服务读者问卷调查显示，对于银行应配备的便民设施，有超过六成的投票读者选择卫生间，还有不少读者直接向本报留言呼吁银行方面强化网点营业厅卫生间建设，方便广大客户，尤其是老年人。

当前，济宁市区各家银行网点的营业厅装修都十分讲究，环境也比较舒适，但根据本报上周末在古槐路、红星路、洸河路两侧的银行网点调查，27家银行网点营业厅仅9家配有卫生间，其中还有1家在周末不开放。

一些排队办业务的银行客户想如厕又怕错过叫号还需重新排队等待只能强忍内急，难免像退休市民王大爷这样的客户质问：去银行排队办业务何时不再如厕难？

市民反映 网点办业务遇上内急尴尬

投票读者柳先生反映，前段时间在市区古槐路一银行营业厅办理业务时，看到一位60多岁的老太太因内急询问银行保安大厅内是否有卫生间，被告知银行内没有卫生间，如需方便得去外面附近一公共卫生间。为了不错过叫号，老太太只能忍着。

根据柳先生反映的情况，记者上周末走访了市区古槐路、红星路、洸河路两侧的银行网点，调查银行营业厅卫生间配置情况。记者首先来到柳先生反映的那家银行营业厅，当时在大厅内等待叫号的客户有15人，记者询问银行大堂经理营业厅是否有卫生间，大堂经理回答没有，想要方便，只能去附近的一处公共厕所。

“目前，银行许多支行网点、分理处营业厅都没有卫生间，很多顾客由于担心错过叫号，只能强忍着。银行作为重要的服务场所，怎么就不配置公共卫生间呢？现在银行业务量比较多，人流量大，排队时间长，应在大厅内设立卫生间。”29岁的投票读者董先生在调查问卷中写到。

57岁的退休教师王大爷反

映，现在到银行办理业务的人明显增多，特别是在各类费用集中缴纳或者领退休金的几天时间里，排队一般要等上近一个小时，遇到内急只能强忍着，就是害怕等回来后自己取的号码已经过去了，还得重新排队。“年轻人一般选择网上银行或者自动取款机的形式办理业务，实在需要到窗口办理业务才会去银行排队，而老年人大多会选择在窗口办理业务，长时间的排队等待中，他们对于卫生间的需求往往更大。”

根据2012济宁市银行业服务读者问卷调查，在银行应配备的便民设施一栏中，有超过六成的投票读者选择了卫生间，这些投票读者纷纷认为，银行应该针对客户在大厅内设立公共卫生间，这也体现银行服务人性化。

记者调查 七成银行大厅没有卫生间

上周末，记者走访了包括工行、农行、中行、建行、交行、邮储银行、农信社、招商银行、兴业银行、恒丰银行、浦发银行等在内的27家银行网点，发现仅有古槐路上的任城农信社、招行济宁分行、红星路上的建行济宁分行营业部、工行济宁分行营业部、圣泰合

作银行金城支行、洸河路上的中行济宁分行营业部、工行济宁高新区支行、浦发银行济宁分行以及交行东门支行9家网点在营业厅内配有卫生间，其中圣泰合作银行金城支行营业厅内的卫生间在对公区域，周末不开放。

在古槐路上一国有银行网点，记者绕着大厅走了一圈也没有发现有卫生间的标志，经询问，一名工作人员指着大厅内西北角一楼梯，称上到三楼才有洗手间。有8家银行网点工作人员表示，网点二楼或者三楼有卫生间，鉴于周末楼上无人上班，并不向客户开放。包括一国有银行红星西路支行、红星东路支行在内有10家银行网点表示没有卫生间，如需方便，得去附近公共卫生间。

据某国有商业银行工作人员介绍，一些银行在营业大厅设置了卫生间，但大多数银行网点由于空间有限，为了增大客户等候区，便没有设置卫生间。“如果顾客真的有需要，可以到银行的内部员工卫生间方便，但从安全角度考虑，银行一般不会主动将卫生间对客户开放。”

该工作人员出于安全考虑的说法也得到了证实。在市区一国有银行网点，记者询问大

堂经理大厅内是否有卫生间，大堂经理略作迟疑后表示有一个员工卫生间，客户如需方便，得有保安带领前往。

业内观点 银行设置卫生间大势所趋

当今社会各行各业都致力于提升改善服务，不仅商超、汽车站等公共场所需要设置卫生间，银行营业网点也需配置卫生间，这是社会发展的必然趋势。

以前，办理业务速度快、没差错、微笑服务是对服务行业的要求，但随着社会进步，这种要求已经变成了基本要求，再以这种要求为服务理念，显然不符合时代发展。“如今，各行各业纷纷学习‘微笑服务’，可见‘人性化的服务’正逐渐成为服务理念的主流，而做到尊重客户最根本的就是要保证服务对象上厕所等最基本的生理需求。”一银行业管理人员说。

“我们过去可能过多地强调了银行金融服务的优点，忽视了一些人性化的建设。”一位国有银行济宁分行综合管理部负责人表示，“现在银行业竞争异常激烈，顾客的需要就是我们要做的。既然有这么多的顾客呼吁设置卫生间，我们会在以后的网点建设中进行配置，当前已有网点适合的也积极建设。”

相关链接

他山之石

到银行网点办业务排队，好不容易要轮到自己了，却出现内急这样的尴尬事，而网点大厅内却没有卫生间。作为日进斗金的银行，在大厅内配置卫生间可在一定程度上减少客户等待叫号的焦虑，增加客户对银行的“印象分”，赢得客户口碑和尊重。

国外银行是否设置厕所，根据网上查询，结果是这样的：日本银行大的营业厅都有卫生间，不设卫生间的，也是能几分钟就办完业务的；法国银行，无论是大营业厅还是小营业厅都设有卫生间，而且还提供手纸；美国的银行每家营业部卫生间都向客户开放；外资银行在中国设立的网点，基本都设有卫生间，且向公众开放。由此可见，国外银行大都设有供客户使用的卫生间，中国银行业在国外的网点基本也都设有卫生间。

国内许多行业在强调自身利益时都喜欢讲跟国际接轨，银行对待设置卫生间这样的事，是否也可以借鉴国际做法，跟国际接轨？

编辑：张夫稳 组版：褚衍冲

中国邮政储蓄银行 济宁市分行
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

重庆小天鹅
CHONGQING CYGNET
SINCE-1982

刷邮储信用卡

半价吃火锅，
这个冬天很温暖！

“2012冬季—重庆小天鹅火锅”

邮储银行活动进行中

一、活动对象：
济宁邮储银行信用卡持卡客户。

二、活动内容：
活动一：2012年12月1日至2013年3月31日每周二11:30—15:00，法定及传统节日除外，邮储银行信用卡用户在重庆小天鹅火锅店大厅消费，刷邮储银行信用卡可享受菜金5折超低优惠，海鲜及特价菜品不参与此活动，每次菜金折前消费金额不超过1000元。
活动二：2012年12月1日至2013年11月30日，邮储银行信用卡用户在重庆小天鹅火锅店刷邮储银行信用卡消费，可享受菜金8.5折优惠，刷邮储银行借记卡消费，可享受菜金8.8折优惠，锅底、酒水不参与。

三、活动地点：
济宁市洸河路益民东区北沿街1号重庆小天鹅火锅店，新体育馆西侧。
订餐电话：0537-2259766 邮储银行信用卡咨询电话：0537-2166911

邮储银行济宁市分行、济宁任城区重庆小天鹅火锅店洸河路店拥有本次活动最终解释权，如遇不可抗力等因素，本次活动取消。

各县市活动情况表(邹城、嘉祥、泗水、汶上即将开展,敬请期待……)					
区域	折扣	项目	优惠时段	店名	地址电话
金乡	5折	菜金	周一中午	金乡刘一锅金城路店	金乡县金城路金鑫城市花园西侧88米路北, 电话8894555
兖州	5折	菜金	周二中午	百岁鱼	大桥西路车管所西邻88米
曲阜	6折	菜金	周四晚	曲阜市国贸港澳豆捞	曲阜市国贸广场4楼, 电话: 4569666
	8折	菜金	不限		
梁山	7折	部分肉品	不限	梁山和润园	梁山水泊南路都山头路东, 电话18678725926
	8.8折	菜金	周一至周四	梁山箭下巴脑刘一锅	梁山县城关医院北100米路西, 电话15853772791
微山	8.8折	菜金	周一至周五	微山刘一锅火锅店	微山县商业南街(气象局南30米路西) 电话8224988
鱼台	8折	菜金	周五晚	川江号子	湖凌三路南首路西, 电话3118999

24小时信用卡客户服务热线 40088-95580 详情垂询各地营业网点或登录: www.psbcc.com