

本报启动菏泽银行业服务质量调查

同时征集与银行打交道所遇到的事

近年来,驻荷银行为菏泽经济发展和百姓理财生活做出了积极贡献。在行业迅猛发展同时,为督促各商业银行提高客户服务水平,倾听百姓心声。本报特别推出服务质量调查问卷,征集与银行打交道所遇到的事。

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。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。

本报通过电话交流、发送邮件和网上投票等方式,发放调查问卷,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,这都将对菏泽银行业的服务质量、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、征集:您与银行打交道所遇到的事

以上问卷和征集,您都可以通过以下方式告诉我们:

1. 信件邮寄到: 菏泽市东大街171号三楼 邮编: 274000
2. 发送电子邮件到: c1wbhvcj@163.com
3. 网上投票: 登陆齐鲁晚报·今日菏泽网站<http://heze.qilw.com.cn/>
4. 金融服务热线: 0530-6330010

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:_____ 地址:_____

您的意见将对银行提升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9月30日。

银行名称	题目序号									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
工商银行										
农业银行										
中国银行										
建设银行										
农村信用社										
邮政储蓄银行										
莱商银行										



菏泽农信社

“贷”老兵圆了创业梦

近年来,菏泽农信社以“百千万”富民工程为支点,夯实信贷投放基础,丰富帮扶对象,有效地推动了一批特殊人群走上了致富路。

根据退伍军人年富力强,吃苦耐劳,经过部队生活洗礼诚信度较高的特点,菏泽农信社积极与当地武装部门联系,逐村逐户摸底,根据实际情况制定出合理的帮扶方案,有针对性的进行资金支持,不仅在信贷政策上实行倾斜政策,简化贷款审批程序,提高放贷效率,鼓励和支持退伍军人发展多种经营,而且聘请专家在技术上跟踪指导,以解除他们的后顾之忧。

近年来,该社累计发放退伍军人创业贷款5600多万元,使近1000名新、退伍军人在各自创业领域大显身手,先后创建经济实体400多个,开辟就业岗位550个,以点带面,有效地解决了近6000人就业的问题。

退伍军人出身的小苑,年仅30岁,在鄄城县却已是小有名气的木材加工厂老板,工厂年生产量达6万平方米,年利润达100多万元,产品远销河南、山西、内蒙古等全国大部分省市。

谈及自己的创业故事,小苑不禁感慨万千。就在两年前,刚刚退伍的他想利用黄安当地木材加工的区域优势成立属于自己的一家木材加工厂,但是苦于没有资金,一直把这一梦想压在心底。在得知鄄城联社推出退伍军人创业贷款后,他眼睛一亮,于是,抱着试试看的心态来到信用社,申请了创业贷款,结果,仅两天的时间,他就获得了10万元的贷款支持。正是这10万元钱的启动资金,让他从最初只有一台扒皮机的木材加工作坊发展成了现在拥有几条生产线的大型木材加工企业。作为木材加工厂的总经理,小苑每天都去厂房查看生产经营情况,他时常说:“这几年多亏了农村信用社的扶持,我们企业顺利地度过了一道又一道难关,如今生产规模扩大了,经营利润提高了,我从心底感激农村信用社!有了农村信用社的支持,对企业的发展,我更有信心喽!”

小苑只是众多受益于菏泽农信社退伍军人创业贷款中的一个,在菏泽,还有很多像他一样的退伍军人在信用社的资金扶持下,正实现着自己的财富梦想。

(韦安然 谭冲)

网银喜迎秋 开户赠好礼

活动时间: 2011年8月25日 - 9月30日

活动内容:

活动期间,凡到中国银行菏泽分行任何一家营业网点现场办理个人网银注册并激活,赠送动态口令牌,免收动态口令牌年费,还可获赠精美宣传品一份。

- 开户激活有礼,精彩纷呈
- 查询版网银 可获赠中行网银LOGO精美抽纸一盒
- 理财版(含贵宾版)网银 可获赠投影钟钥匙扣或环保购物袋一个

具体宣传品以实物为准,本次活动解释权归中国银行股份有限公司菏泽分行所有。

咨询电话: 5699299 5699267