欢迎参加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，驻菏银行为菏泽经济发展和百姓理财生活做出了积极贡献。在行业迅猛发展的同时，为督促各商业银行提高客户服务水平，倾听百姓心声，近日本报特别推出了菏泽银行业服务质量调查问卷，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。

本报将通过电话交流、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，欢迎广大读者踊跃参与。

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来告诉我们：

1.信件邮寄到：菏泽市内东街171号齐鲁晚报·今日菏泽 邮编：274000
2.发送电子邮件到：clwbhze@163.com
3.网上投票：登陆齐鲁晚报·今日菏泽网站http://heze.qlwb.com.cn/
4.金融投诉热线：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										

财金资讯

菏泽农信社开展"明星大堂经理"评比活动

近日，菏泽农信社举办了"明星大堂经理"比赛活动，来自全市农村信用社18名优秀大堂经理参加了本次比赛。比赛通过选手书面考试、自我介绍、情景问答三个环节，赛后专业培训老师对选手整体表现进行了精彩的点评，活动取得良好效果。

为确保全市农村信用社"赢在大堂"策略，打造服务品牌，提高大堂经理的基本素质和业务水平，充分发挥大堂经理服务客户、联系客户的作用，建立外部以客户经理营销，内部以营业网点负责人、大堂客户经理维护，后台以柜面服务为支撑的零售业务服务体系，该社专门举办本次比赛活动，此项活动的开展有助于进一步提高全市信用社营业网点对大堂经理岗位重要性的认识，推动全员不断提高服务质量，树立农信社优质服务的品牌形象。

近年来，菏泽农信社坚持两手抓、两手硬的工作思路，高度重视营业网点建设与规范化服务工作，先后启动"网点服务质量提升"和"温馨家园"建设两大工程，经过一年的综合治理，无论是网点形象还是员工的工作、生活环境都发生了翻天覆地的变化，为各项业务的有效开展起到了良好的推动作用，实现了业务、文化的和谐发展。 **通讯员 孔素芹**

公益 健康 维权：三大主题活动全国同步推进

太平人寿2011年客户服务节全面启动

7月18日至10月18日，以"感恩十年 太平同行"为主题的客户服务节，在太平人寿全国35家省级分公司及800余家服务网点全面启动。

此次客户服务节围绕绿色公益、健康生活、服务维权开展一系列的回馈活动，主题活动包括："我的环保金点子"低碳生活少儿绘画作文赛、"饮食与健康生活"名家健康讲座，以及"您的保单我的关心"客户大回访活动。

太平人寿总经理郑荣禄表示，感谢在公司国内复业十年来忠诚相伴的广大客户和社会公众，希望通过本次客户服务节，搭建公司与广大客户、社会公众沟通交流的平台，努力做到在为客户提供专业化、高质量保单服务的同时，也为客户带来高品质的附加值服务。

据悉，十年来，太平人寿所服务的客户总量已经达到了2034万人次，累计为个人及团体客户提供的总承保金额已经超过13.5万亿元。 **通讯员 盛尊蓓**

本版编辑：刘莉 组版：海丽