

菏泽市民对银行服务充满期待

银行排队、收费项目透明度、理财服务依然是关注焦点



公共服务有欠缺 银行排队仍是热点

在参与本次调查的消费者中,截止目前超过七成的消费者不满意银行排队等候时间长,半数的消费者认为是开放的服务窗口少,还有三成多的消费者认为银行收费不透明,ATM机经常没钱或出故障,办理业务手续繁琐等也出现在消费者不满意较多的服务选项中。

在本次调查回访中,记者经常听到一些岁数大的老人埋怨,因年纪大不会操作银行的自助设备,但银行对自助提款机的服务也没有跟上,因此感到使用不便的老人宁可选择在窗口死等,也不用机器办理。刚刚退休的张大爷对此也发表了自己的观点,在柜台办理业务心里比较踏实,但银行服务窗口太少导致大家等待时间过长,一些银行不能根据实际客流量合理安排办理窗口的设置,常是有的窗口排了几十号人,有的窗口却闲置很长时间,甚至有的人占用窗口办理业务会长达一个多小时,这样的确是不大合理。

针对排队这一老生常谈的话题,在牡丹区事业单位上班的费先生专门致电本报,他说经常

自本报8月份推出菏泽银行业调查问卷以来,受到社会各界关注。本次问卷参与人群学历较高,普及面广,很多读者通过各种方式参与问卷,表达了对菏泽银行业服务质量的一些观点。在本次调查中,记者发现银行排队、收费项目透明度和理财服务等依然是老百姓关注的焦点。

与银行打交道,尤其是邮政储蓄银行,每到取稿费的时候就是他最发愁的时候,因为排队时间太长。今年4月份,等了半个小时终于要轮到自已了,可是却又有人插队,而插队的人也不是VIP客户,当时一恼火和柜员发生了争执,之后便生气地走了。费先生说,这次办理业务,钱不仅没取到,还弄了一肚子气。

对于银行排队现象,在近千个网络投票的读者中,记者随即抽取对其进行了回访,很多读者表示办理业务排队也可以理解,但是如果超过二十分钟以上就很令人心烦了。在菏泽市人大上班的孙先生对此发表了自己的看法,他说自己和菏泽几家银行也打过交道,但是只限于存取款,总体感觉排队时间较长。银行既然是做金融方面的服务,就有义务引导和教育普通的消费者,能够使用如网上银行、ATM机等更现代化的金融工具。同时如果银行能采取一定的分流措施,多开个窗口,或者多增设几个ATM机,在这方面多投入一些,比啥都强。

客户在办理银行业务时排

队时间长成了家常便饭,银行作为服务行业,如何为客户提供更加便捷的服务,一直是大家十分关注的问题。

一些收费不透明 惹来群众不满

除了公共服务欠缺外,在本次调查问卷中最受老百姓诟病的就是银行在服务收费方面存在的问题,集中在收费不公开、不透明、告知不充分,对消费者知情权、选择权不够尊重和引导消费者选择不够,这也惹来消费者心中不满。“2009年9月底,我到位于成阳路的一农业银行网点办理保险,并在该银行办理了一张存折,用于每年向保险账户划拨本金。2009年至今,我每年都会存钱到该存折,每年的9月底,钱就会从这张存折划拨到保险账户。但是,今年的8月份我发现卡上不知为什么被扣除了11块钱。事后找到银行工作人员,他们解释称是小额管理费。”市民刘先生质疑为何业务办理时不予说明,扣款后才做出解释。

家住菏泽城区的李先生也在问卷中叙写了自己的烦心事。9月初他像往常一样,到农业银行一网点存钱还个人住房贷款。交完钱,令他纳闷的一幕出现了:存折上显示,上个月银行多扣了40块钱。李先生觉得迷惑了,自己每个月的还钱数额都一样,怎么这个月突然多扣了40块钱呢?

山东国杰律师事务所律师马相龙告诉记者,市民享有知情权,银行扣费应尽告知义务。

文明服务暖人心 市民致电来夸赞

本次调查中,也有很多读者通过“您与银行打交道”一栏目讲述了自己与银行的情缘,这也是菏泽银行业在大力推行文明服务的一个亮点。

鄄城张集乡化肥经销商耿先生致电本报表示,今年3月22日到张集信用社去存8万元钱货款,由于一时疏忽,将2400元钱的货款也放在这8万元钱里面。在当天办理存款业务的时候被张集信用社柜员清点出来,并将多余的钱还给了他。耿先生表示,有这样的柜员,办理啥业务都放心。

牡丹区张女士在调查问卷中也谈及了自己与银行理财的故事。张女士2008年结婚,丈夫在事业单位工作,自己在一家企业工作,婚房是租的,工资不高,但自己的信用卡常常刷爆,心里很着急。前年,她来到中国银行理财中心,这里的理财师服务耐

心周到,根据自己的实际情况提出了一些理财建议,从此信用卡再也没有刷爆过,现在已交了购房首付款。

调查中,一些读者也表示,银行改变了他们很多理念,因一些银行周到耐心的服务而使自己更加喜欢与银行打交道。

编后语:

如今银行的服务无处不在,已经成为老百姓生活中不可或缺的一部分,大到贷款买房买车、投资理财,小到信用卡消费、买水买电,以及网上支付……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。现如今,人们和银行的联系越来越密切,银行服务连着千家万户。

为督促各驻荷银行提高客户服务水平,倾听百姓心声,促进和谐消费,搭建一个监督银行服务质量的平台,为此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。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。

在采访中记者发现,一些银行的服务,不论是软件的还是硬件的,都和人们的期望和要求有一定距离。但只要真心实意为百姓服务,百姓会记在心中,为你夸赞。

菏泽银行业服务质量任重而道远。

(本刊记者)

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!

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。

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										

一、征集

- 1、与银行打交道所遇到的事:_____
- 2、2011年度整体服务水平(包括网点形象、服务功能、服务环境、服务规范、服务质量)较以往提升最明显的金融机构是:_____;
- 较以往有所下降的金融机构是:_____。

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: 菏泽市内东大街171号齐鲁晚报·今日菏泽 邮编: 274000
2.发送电子邮件到: c1wbhrcjw163.com
3.网上投票: 登陆齐鲁晚报·今日菏泽网站http://heze.qibw.com/c1w
4.金融服务热线: 0530-6330010