

菏泽银行业调查,最后一轮投票

本次银行业服务质量调查9月30日结束,10月份公布结果

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。

本次调查问卷和征集的结果,本报将在10月份予以公布,敬请关注!

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: 菏泽市内东街171号齐鲁晚报·今日菏泽 邮编: 274000

2.发送电子邮件到: c1wbh@qjw163.com

3.网上投票: 登陆齐鲁晚报·今日菏泽网站http://heze.qjwb.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										

中国银行 菏泽分行

BANK OF CHINA HEZE BRANCH

网银喜迎秋

开户赠好礼

中行网银

BOCNET

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。本此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

财金

Fengxiangbiao

风向标

近三成菏泽人持有农信社信通卡

银行卡成为

菏泽农信社新业务增长点

近年来,菏泽农信社通过实施“银行卡覆盖工程”,布放自助设备,拓展特约商户,银行卡业务得到了快速发展。至8月末,全市农信社总量达290万张,近三成菏泽人持有农信社信通卡。

随着科学技术的进步,银行卡作为现代金融服务产品,被广泛运用,网银、自助设备等新兴金融服务均须依托银行卡实现。从2009年起,菏泽农信社转变发展策略,在全市实施了“银行卡覆盖工程”。

一方面,该社营造浓厚的开卡用卡氛围。针对不同的客户群体,组织了丰富多彩的营销宣传活动。紧抓元旦、春节返乡高峰,组织了“农民工卡双月营销突击活动”;深入开展“扫楼、扫街、扫市场”三扫活动,对企事业单位、社区居民楼、沿街商铺和中小企业以及辖内商贸市场进行走访调研,上门营销;走进大学校园,面向广大师生,开展了“锦绣前程校园卡”专题营销活动。在重要节假日,组织“庆国庆、迎中秋,刷信通卡送好礼”等活动。通过大范围、广覆盖的宣传,使信通卡业务达到了“家喻户晓、人人皆知”的效果。

另一方面,该社更加重视卡受理环境建设。一是大力发展POS业务。按照“城乡市场一起抓,大小客户同步抓”的思路,对商贸市场、信贷客户进行调查走访,宣传POS结算优势,吸引客户安装POS机。至8月末,全市布放POS终端3091台,布放量占全市金融市场的四成。二是按照城乡全覆盖的目标,在做好城区主要地段布放自助设备的同时,优选经济活跃、人口密集的乡镇和处于交通要道的村庄布放ATM机。截止8月末,全市布放ATM机等自助终端456台,其中建设自助银行10家,市场覆盖面占全市三分之一强。随着银行卡受理环境逐步改善,特别是农村地区的银行卡使用网络逐步建立和完善,不仅使银行卡有了“用武之地”,提高了活卡率,而且进一步促进了银行卡的发行和推广。

同时,菏泽农信社紧跟时代发展,大力发展网上银行和财富在手卡业务,把握福农卡发行契机,加大代理新农保等新业务拓展力度,为农信社信通卡业务的广泛开展培育了新的业务增长点。

(武尚锋 张佰振)