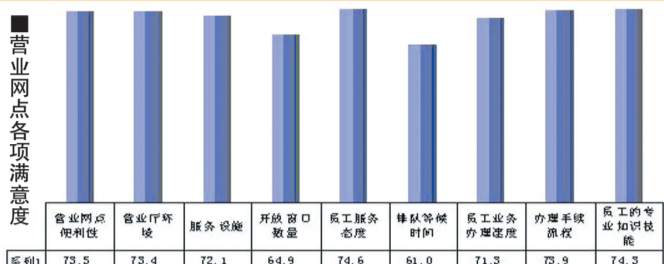


银行营业网点服务评价高



营业网点设施满意度有差异

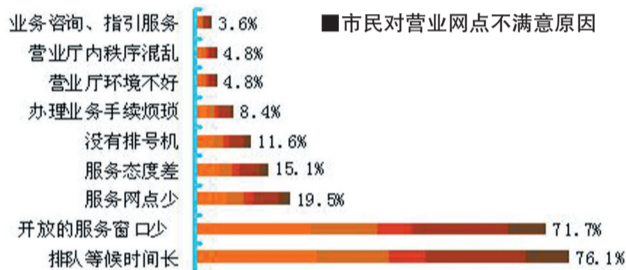
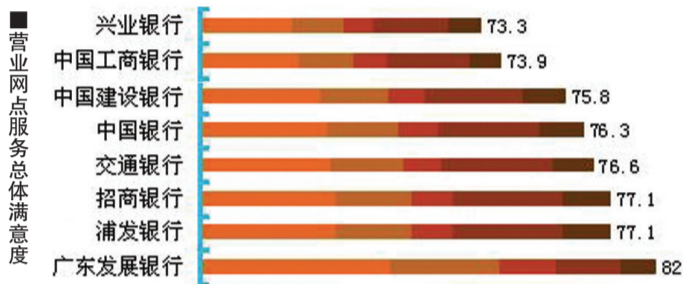
在“环境舒适”方面,大多数银行客户认可银行的硬件设施和环境的改善,他们认为“现在的银行环境”都还不错,此次调查营业网点总体满意度得分为71.0。营业厅环境、服务设施满意度得分也相对较高。然而在服务效率(业务办理速度、排队等候时间、开放窗口数量)方面满意度相对较低,其中排队等候时间满意度最低,为61.0分。

调查结论

对银行营业网点的服务是否满意一定程度上会影响到客户的心情,甚至会左右银行客户的“留”还是“走”。省会各家银行在营业网点服务方面都倾注了大量的精力,力图给市民创造一个良好的业务办理环境。但在某些方面仍然有不能完全令客户满意之处。这就要求各家银行要在服务理念、管理制度、服务素质培训等方面进一步加强,以便为客户创造更加良好的环境和完满的服务。

银行各营业网点满意度有差别

营业网点是市民办理银行业务的主要场所。从本次调查情况来看,广东发展银行营业网点服务总体满意度评价超过80分,结果为“非常满意”,其他银行营业网点服务总体满意度的评价均在70多分,结果为“比较满意”。各家银行之间差距不大。这也说明郑州各家银行都十分注重营业网点整体环境和设施状况,为市民提供更为舒心的业务办理环境。



市民不满意原因有多种

排队等候时间长是客户对营业网点服务不满意的主要因素,对此不满的人占76.1%,其次开放的服务窗口少也是一重要因素,占到71.7%。其他因素相对来说对营业网点满意度影响较小,业务咨询、指引服务对营业网点满意情况影响最小,仅占3.6%。



中国光大银行 郑州分行
CHINA EVERBRIGHT BANK ZHENGZHOU BRANCH



签阳光基金定投 得喜羊羊系列公仔

中国光大银行阳光基金定投“喜气羊羊”大型推广活动

积少成多,聚沙成塔,实现人生梦想
零投整取,轻松理财,规划美好未来

- 即日起至2009年6月30日,客户基金定投新开户且约定期数为10期以上,约定扣款金额300元以上,并成功扣款一期的,可到签约支行领取 38cm“喜羊羊”系列公仔玩偶一只;
- 即日起至2009年6月30日,客户基金定投新开户且约定期数为5期以上,约定扣款金额500元以上,并成功扣款一期的,可到签约支行领取 38cm“喜羊羊”系列公仔玩偶一只。
- 以上两种活动,每位客户仅限参加一种,且两种礼品不可重复领取。
- “喜羊羊”系列公仔玩偶品种可选,以礼品实物为准,各品种数量有限。
- 本活动最终解释权归中国光大银行郑州分行所有。



郑州分行机构网点

分行营业部
TEL:65766091

文化路支行
TEL:63933470
未来路支行
TEL:66762901

纬二路支行
TEL:65924655
纬五路支行
TEL:65998970

政七街支行
TEL:65510778
红专路支行
TEL:65689603

交通路支行
TEL:66860581
中原路支行
TEL:67432208

东风支行
TEL:65751630
荣华支行
TEL:65993018

科技支行
TEL:63973252
丰产路支行
TEL:63929811

会展中心支行
TEL:60126001
黄河路支行
TEL:63618235