

中国人民政治协商会议
柳州市委员会提案

(十届六次会议)

第15号

案题:

提高银行服务,构建和谐银信建设

二〇〇一年一月二十三日

内容:

银行业务与人们生活密切相关，工资、退休金、投资、贷款、水电煤气费等都离不开银行。过去银行网点多，服务要求高，态度特别好。但随着银行业改革发展进一步深化，多数银行提出减员增效，并撤销了一些网点。银行与储户之间产生了一些矛盾，突出表现在：

1、小额帐户的管理费、年费等收费项目越来越多，储户意见较大。

2、银行服务程序不够公开透明，很多的收费项目没有公示，很多业务储户只有花了很长时间排到跟前才知道，对此意见也比较大。

3、窗口服务质量有所下降，突出情况就是银行服务需求猛增的情况下，虽然银行采取了措施，但排队的问题依然是普通储户比较关注的问题，普通储户觉得银行的服务窗口开得比较少，窗口服务人员的工作效率不够高。

4、自助柜员机时常出现故障，维修也不及时，有时候还会出现提款已经无款的现象，消费者不能及时取到款。

办 法:合理简化服务程序,减少储户负担,同时取消一些不合理收费,赢得储户的信赖。

2、加大对普通储户的服务力度,在一些业务量比较大的营业场
当排队超过 30 人时,因采取措施,增开窗口或疏导顾客,同时增设
大堂经理和相关人员引导客户办理业务,正确填表办理业务。要提高
窗口服务人员的业务水平和办事效率,对自助银行,要增加夜间巡查
机制,方便消费者 24 小时能够取钱、不出故障。

审查意见:



2011.2.24.