

# 零售银行营业厅现场管理理论与实务 研究报告

## 报告目录及图表目录

智研数据研究中心 编制

[www.abaogao.com](http://www.abaogao.com)

## 一、报告报价

《零售银行营业厅现场管理理论与实务研究报告》信息及时，资料详实，指导性强，具有独家，独到，独特的优势。旨在帮助客户掌握区域经济趋势，获得优质客户信息，准确、全面、迅速了解目前行业发展动向，从而提升工作效率和效果，是把握企业战略发展定位不可或缺的重要决策依据。

官方网站浏览地址：<http://www.abaogao.com/b/yinxing/A618941RF5.html>

报告价格：纸质版：3000元 电子版：3500元 纸质+电子版：4000元

智研数据研究中心

订购电话： 400-600-8596(免长话费) 010-80993963

海外报告销售：010-80993963

传真： 010-60343813

Email： sales@abaogao.com

联系人： 刘老师 谭老师 陈老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

## 二、说明、目录、图表目录

零售银行营业厅现场管理理论与实务研究报告 内容介绍：

随着时代的发展和金融市场竞争的不断加剧，客户不断发展的需求不断在推动银行以客户为中心的建设的不断发展。银行采取了提高服务质量、扩大服务范围、降低运营成本等等一系列措施。同时，采用先进的专用设备，建设丰富的支付手段也成为银行的竞争手段之一，自助银行正是在这种背景下出现的。

随着更多种类的银行自助设备的不断推出，银行自助服务设备提供的功能越来越完善。所以自助银行的应用组合也越来越多，目前国内外自助银行的发展主要有以下三种趋势：

一、建立完全独立于传统储蓄网点的自助银行，这种模式的自助银行网点规模较大，功能完善，能为银行客户提供全面的自助银行服务。这种方式的自助银行是传统营业网点的延伸，能节省开办营业网点的巨大开支，又能实现营业网点的地域覆盖。

二、在现有银行网点内划出一个自助银行服务区域，放置自助服务设备，白天分流柜台工作，夜间提供自助银行服务。

三、在需要频繁使用银行自助服务设备的场所，针对所需要使用的自助服务设备的种类，配置相应的自助银行设备。如机场、宾馆等放置ATM、外币兑换机，在商场安置ATM、CDM和夜间金库，以方便客户存款和提款，在高级住宅区，可放置多媒体查询系统、自动保管箱系统，以满足客户理财的需要。

自助银行能延伸银行的服务手段，同时又能根据具体情况灵活使用。所以自助银行从一开始就倍受银行关注，并成为银行金融电子化建设中的重要内容。下面是理财公司的自助银行建设的总体规划，网址选址，内部功能布局和设计，工程实施等方面综合汇总成报告篇。

全书共十二章，第一章和第二章是一个简要的引言和基本概念篇，第三章第四章设计到我国自助银行建设的现状分析以及面临问题和提出解决办法，第五章是对自助银行设备及系统进行了了解，即对建设自助银行所需硬件和软件情况进行说明，第六张是关于ATM使用风险精选案例进行分析，第七第八章是对银行总体规划，然后进行选址分析，第九章是表述建设自助银行的设计思想，第十章是在前几张进行规划，设计后进行建设实施的过程，第十一章第十二章是对施工结果的国际领先银行的设计结果展示，即选自助银行进行产品展示。

本书设计的总体思想就是先对自助银行系统有一个整体的认识，然后列举出自助银行系统目前情况，提出解决方案，随后是对自助银行进行整体规划，选址，建设实施，效果展示

。

目录

## 目录

### 前言

### 第一章 引言

#### 1.1建设自助银行的目的

#### 1.2建设自助银行的意义

### 第二章 基本概念

#### 2.1什么是自助银行

#### 2.2自助银行的功能

#### 2.3银行自助业务

#### 2.4自助银行的发展历程

### 第三章 我国自助银行建设现状

#### 3.1中国自助银行发展情况

##### 3.1.1国内自助银行的发展

##### 3.1.2中国ATM普及率明显不足

##### 3.1.3市场化是必然—ATM专业化服务趋势

#### 3.2自助银行发展期待新的突破

#### 3.3案例分析：银行卡款不翼而飞 专家剖析犯罪手法

### 第四章、国内自助银行建设面临的主要问题

#### 4.1自助银行建设面临的问题

#### 4.2自助银行面临的尴尬局面

#### 4.3自助银行的改进建议

#### 4.4案例分析：建行自助银行建成“都市风景线”

### 第五章 自助银行建设之自助服务设备

#### 5.1自助服务设备

#### 5.2自助银行业务

#### 5.3自助银行系统的总体结构

#### 5.4自助银行服务

#### 5.5自助银行风险

#### 5.6案例分析：银行存取款机短斤缺两事件引发诉讼谁举证

### 第六章 ATM风险案例

#### 6.1案例一：四男取款机前偷窥密码 伺机盗卡窃取七万元

#### 6.2案例二：ATM取款防盗完全手册

6.3案例三：福州伪造银行卡诈骗案得逞 ATM曝设计缺陷

6.4案例四：“银行卡复制案”谁之过？

6.5案例五：警惕自助银行刷卡器盗银行卡

6.6案例六：ATM机片刻“失忆”千元消失状告银行

6.7案例七：卡和存折没丢却被盗2万元 市民怒告银行

## 第七章 自助银行总体方案

7.1系统结构

7.2术语定义

7.3自助银行工程策划

7.4技术方案概述

## 第八章、自助银行发展规划与选址

8.1如何规划自助银行

8.2规划案例分析

8.2.1自助网点选址—目标物业 案例一

8.2.2自助网点选址—目标物业 案例二

8.2.3自助网点选址—目标物业 案例三

8.3 ATM运营成本分析

8.4案例：自助银行选址目标物业

8.5自助银行渠道开发创新模式研究

8.5.1自助银亭模式

8.5.2超市型自助

8.5.3校园型自助

8.5.4商业区模式

8.5.5社区模式

8.5.6离行式自助银亭

## 第九章、自助银行内部功能布局和设计

9.1 ATM应用中存在的主要问题

9.2布局设计

9.3场地布局方案

9.4业务设计

9.5形象设计

9.6安全设计

9.7结构设计

9.8自助银行的设备选型

9.9安防系统与布局方案

9.10工程方案

9.11案例：从全自助到微型银行 中国自助银行的建设思索

第十章 工程的组织与实施

10.1培训计划

10.2工程组织

10.3工程管理

10.4实施步骤

第十一章：国外各大自助银行展示

11.1汇丰自助银行展示

11.2花旗自助银行展示

11.3渣打自助银行展示

11.4恒生自助银行展示

11.5荷兰自助银行展示

11.6其他自助银行展示

第十二章：国内自助银行展示

12.1按形式分类

12.1.1北京工业大学自助银行设置区域

12.1.2异业联盟——大方便利与交行自助银行设置

12.1.3南开大学校园内自助设置

12.1.4天津市鞍山道与山西路交口西

12.1.5友谊新天地附近自助银行

12.2按照银行分类

12.2.1工商银行自助银行

12.2.2华夏银行自助银行

12.2.3中信银行自助银行

12.2.4建设银行自助银行

12.2.5交通银行自助银行

12.2.6民生银行自助银行

12.2.7渤海银行自助银行

12.2.8农业银行自助银行

12.2.9兴业银行自助银行

12.2.10浦发银行自助银行

12.2.11储蓄网点自助银行

12.2.12光大银行自助银行

12.2.13中国银行自助银行

12.2.14招商银行自助银行

详细请访问：<http://www.abaogao.com/b/yinxing/A618941RF5.html>