

2017-2022年中国银行服务 市场深度调查与行业前景预测报告

报告目录及图表目录

智研数据研究中心 编制

www.abaogao.com

一、报告报价

《2017-2022年中国银行服务市场深度调查与行业前景预测报告》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/R43802PSU0.html>

报告价格：印刷版：RMB 7000 电子版：RMB 7200 印刷版+电子版：RMB 7500

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

2015年，中国银行业为国家基础设施建设、“一带一路”、“大众创业、万众创新”、棚户区改造等国家战略的有效推进提供金融支持。2015年，银行业金融机构各项贷款余额98.1万亿元，新增8.5万亿元，同比增长9.5%，其中对基础设施行业贷款同比增长9.4%，用于保障性安居工程等领域贷款余额为1.99万亿元，同比增长58.9%。截至2015年底，银行业金融机构涉农贷款余额26.4万亿元，同比增长11.7%；银行业金融机构战略性新兴产业贷款余额2.4万亿元，同比增长8.8%；用于小微企业贷款余额23.5万亿元，同比增长13.3%；银行业金融机构共发行理财产品60879款，总募集资金23.5万亿元，其中15.88万亿元投向了实体经济，占理财资金投资各类资产余额的67.09%。

在银行3.0世代，网点不再是客户获取银行产品服务信息的唯一渠道，客户对网点的期望是能够满足更复杂的需求。而网点又同时面临内部和外部的双重压力，内部资源限制决定了多数网点不可能不计成本地配置功能，外部竞争压力决定了网点须至少在某类客群上要形成相比竞争对手更大的吸引力。未来银行网点的制胜之道是对客户进行更精准的定位，同时将网点打造成专业的综合化业务平台。专业化的客户定位，能够将网点资源聚焦，从硬件、人员、产品和服务配置，以及经营策略等各层面根据目标客户的特点进行定制，在业务开展的针对性和专业性上形成优势，更好地服务核心客户。网点金融交易将“去功能化”；网点未来承载的基础金融服务和交易功能将越来越少。由于监管政策、银行信息化和流程改造、电子渠道发展，以及业务创新对网点基础服务和交易功能的影响，网点承载功能的不可替代性将极大地降低。未来客户将拥有更多的选择，而网点作为银行最为昂贵的交易渠道，未来“去功能化”的趋势则不可避免。网点“泛功能化”的非金融服务将大量增加。未来银行网点的“泛功能化”趋势已经不可逆转，竞争越来越体现在谁能够为客户提供更有吸引力的体验，金融和非金融的边界将变得越来越模糊。未来银行网点智能化的投资将更加理性，以客户体验为核心的“线上线下”渠道融合将成为网点功能提升的重点。

智研数据研究中心发布的《2017-2022年中国银行服务市场深度调查与行业前景预测报告》依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行研究分析。它是业内企业、相关投资公司及政府部门准确把握行业发展趋势，洞悉行业竞争格局，规避经营和投资风险，制定正确竞争和投资战略决策的重要决策依据之一，具有重要的参考价值！

智研数据研究中心是国内权威的市场调查、行业分析专家，主要服务有市场调查报告，行

业分析报告，投资发展报告，市场研究报告,市场分析报告,行业研究报告,行业调查报告,投资咨询报告,投资情报，免费报告,行业咨询,数据等，是中国知名的研究报告提供商。

报告目录：

第一部分 银行服务行业发展环境

第一章 银行服务业相关概述

第一节 银行服务定义

- 一、服务的概念
- 二、银行服务概念
- 三、银行服务特点
- 四、银行服务的价值

第二节 银行服务行业界定

- 一、银行服务行业服务对象、范围、载体
- 二、银行服务行业服务收费标准
- 三、银行服务行业服务原则

第三节 银行服务行业服务标准

- 一、百佳示范单位行业标准
- 二、明星大堂经理标准
- 三、其他标准

第四节 银行服务行业监管

- 一、银行服务行业监管部门
- 二、银行服务行业监管体制
- 三、银行服务行业监管改革

第五节 银行服务行业自律

- 一、自律服务平台
- 二、自律服务机制
- 三、无障碍银行服务的自律约定
- 四、自律建设成果

第二章 2016年中国银行服务行业发展环境

第一节 2016年中国经济发展环境分析

一、中国GDP分析

- 二、固定资产投资
- 三、消费价格指数分析
- 四、城乡居民收入分析
- 五、城镇人员从业状况
- 六、全社会固定资产投资分析
- 七、进出口总额及增长率分析
- 八、利率水平

第二节 2016年中国社会环境分析

- 一、人口环境分析
- 二、教育环境分析
- 三、文化环境分析
- 四、中国城镇化率

第三节 2016年中国银行服务行业技术环境分析

- 一、中国银行服务行业产品技术发展情况
- 二、中国银行服务行业服务人员水平
- 三、中国银行服务行业硬件设备技术发展情况

第三章 2016年中国银行服务行业发展分析

第一节 2015年中国银行服务行业发展情况

- 一、中国银行服务行业发展现状
- 二、中国银行服务行业发展特点
- 三、中国银行服务行业服务发展模式

第二节 2016年中国银行服务行业服务外包发展分析

- 一、金融服务外包的发展驱动因素
- 二、金融服务外包的收益
- 三、金融服务外包的风险
- 四、金融服务外包的发展现状和特点
- 五、金融服务外包对银行的影响

第三节 中国银行服务行业需要改进的问题

- 一、服务理念没有落实到行动中，服务理念有待提升
- 二、理财产品风险揭示不够，销售管理有待加强
- 三、网点布局不合理

四、银行效率有待进一步提高

第二部分 银行服务行业市场调查

第四章 2016年中国银行服务行业调查研究

第一节 用户满意度调查

一、综合服务

二、柜面服务

三、贷款服务

四、电子银行

五、银行效率

六、银行投诉处理能力

第二节 服务质量调查研究

一、服务质量的界定

二、银行服务质量的界定

三、中国银行服务质量现状

四、对可对服务质量不满意的原因调查

五、银行服务质量评价现状分析

第三节 银行服务质量与客户满意度的关系调查

一、过程质量与技术质量对客户满意度的贡献

二、银行形象对客户满意度的贡献

三、银行服务质量与客户满意对关系调查对中国银行服务发展的启示

第四节 银行服务收费调查

一、银行服务收费类型

二、中国银行服务收费情况

三、银行服务收费过程中存在的问题

四、银行服务收费中消费者权益保护的困境

第五节 银行服务流程优化

一、银行业务流程

二、银行业务整合与改造

三、银行业务流程化发展情况

第五章 2016年中国银行服务行业价格和产品研究

第一节 银行服务产品定价研究

- 一、影响银行服务产品定价的主要因素
- 二、银行服务产品定价方式
- 三、银行服务产品定价机制中存在的问题
- 四、银行在服务产品定价策略上的对策

第二节 移动金融变革下的发展分析

- 一、移动金融变革下的发展分析
- 二、移动金融变革下的数据指标发展分析

第三节 银行卡产品发展分析

- 一、银行卡产品发展现状
- 二、市场结构与业务竞争力
- 三、银行卡产品营销策略
- 四、银行卡产品发展中存在的问题及应对策略
- 五、对银行卡产品创新的思考

第四节 理财产品发展分析

- 一、理财产品发展现状
- 二、理财产品发展对策
- 三、银行理财产品供求分析
- 四、银行理财产品创新研究

第五节 小微贷款发展研究

- 一、小微贷款监管现状分析
- 二、小微企业贷款难问题的成因和解决方案

第六节 农村金融市场

- 一、农村金融市场潜力
- 二、农村金融产品创新
- 三、农村金融产品创新制约因素
- 四、农村金融产品创新发展建议

第六章 中国银行服务行业渠道研究

第一节 银行服务渠道的选择

- 一、影响客户渠道选择行为的因素
- 二、银行服务渠道的选择

第二节 银行服务渠道发展情况

一、银行服务渠道发展现状

二、银行服务渠道建设情况

第三节 银行服务渠道创新分析

一、银行服务渠道创新现状

二、银行渠道创新的现状和存在的问题

三、银行渠道创新对策

第三部分 银行服务行业竞争格局

第七章 2016年中国银行服务行业竞争分析

第一节 银行服务竞争分析

一、银行服务竞争现状

二、银行服务竞争特点

第二节 银行服务行业竞争SWOT分析

一、银行的优势分析

二、银行的劣势分析

三、银行的机会分析

四、银行的威胁分析

第三节 银行服务竞争趋势

一、多样化

二、竞争由基层服务内容向高层服务策略延伸

三、电子自助服务在服务竞争中发挥越来越重要的作用

四、银行服务竞争开始由台前转向幕后

第八章 中国银行服务行业竞争策略分析

第一节 2016年中国银行服务行业集中度

一、中国银行服务行业市场结构

二、中国银行服务行业市场集中度

三、中国银行服务行业市场竞争特点

第二节 2016年中国银行服务行业集中度结构分析

一、不同所有制的集中度

二、不同类型的集中度

三、不同地域的集中度

第三节 中国银行服务行业竞争策略

一、价格竞争策略

二、拓展业务范围

三、产品创新

四、发挥科技对服务竞争的作用

五、品牌竞争策略

六、商业银行服务竞争策略

第九章 2016年中国银行业重点银行竞争分析

第一节 中国工商银行

一、企业概况

二、主营业务

三、经营情况分析

第二节 中国建设银行

一、企业概况

二、主营业务

三、经营情况分析

第三节 中国银行

一、企业概况

二、主营业务

三、经营情况分析

第四节 中国农业银行

一、企业概况

二、主营业务

三、经营情况分析

第五节 交通银行

一、企业概况

二、主营业务

三、经营情况分析

第六节 招商银行

一、企业概况

二、主营业务

三、经营情况分析

第七节 中国中信银行

一、企业概况

二、主营业务

三、经营情况分析

第八节 上海浦东发展银行

一、企业概况

二、主营业务

三、经营情况分析

第九节 兴业银行

一、企业概况

二、主营业务

三、经营情况分析

第十节 中国民生银行

一、企业概况

二、主营业务

三、经营情况分析

第四部分 银行服务行业策略研究

第十章 2016年中国银行服务行业服务创新发展研究

第一节 中国银行业文明规范服务百佳示范单位评选活动

一、排名结果

二、评选活动发展情况

第二节 中国银行业文明规范服务明星大堂经理排名

一、评选排名

二、排名市场分布情况

第三节 2016年银行服务创新发展现状

一、2016年银行服务创新发展情况

二、2016年银行服务创新投资收益

第四节 2016年银行服务创新存在的问题

一、银行服务创新与市场需求不匹配

二、银行服务创新结构不合理

三、银行服务创新环境约束

第五节 银行服务创新的对策建议

一、立足市场及客户，追求经营效益最大化

二、调整银行服务创新结构

三、自主创新，增加创新科技含量

四、完善银行服务创新激励机制

第十一章 中国银行服务行业服务策略分析

第一节 美国银行服务策略分析

一、美国银行服务发展现状

二、美国银行服务发展特点

三、美国银行服务策略

四、美国银行服务行业发展对中国的启示

第二节 日本银行服务策略分析

一、日本银行服务发展现状

二、日本银行服务发展特点

三、日本银行服务策略

第三节 中国银行服务行业服务策略发展分析

一、客户流失原因

二、银行服务营销的重要性

三、银行服务营销策略的挑战

四、营业员改革的发展情况

五、银行服务营销策略

第五部分 银行服务行业发展预测

第十二章 2017-2022年中国银行服务行业发展前景分析

第一节 2017-2022年中国银行服务行业发展前景

第二节 2017-2022年中国银行服务行业发展潜力

第三节 2017-2022年中国银行服务行业发展预测

一、2017-2022年中国银行服务行业规模预测

二、2017-2022年中国银行服务市场结构预测

三、2017-2022年中国银行服务产品结构预测

四、2017-2022年中国银行服务行业盈利预测

第十三章 2017-2022年中国银行服务行业发展趋势

第一节 2017-2022年中国银行服务发展趋势

一、个人银行服务移动化

二、个人银行卡多元化

三、个人理财业务资管化

四、私人银行业务个性化

五、社区金融服务惠民化

第二节 2017-2022年中国银行服务外包发展趋势

一、银行服务外包业务量将持续迅猛增长

二、银行服务外包范围的不断扩展

三、银行服务外包对象趋向于大型外包服务商

四、业银行服务外包形式多样化

第三节 2017-2022年中国银行服务收费发展建议

一、建立银行业消费者保护法律体系

二、完善银行业消费者保护法律制度

三、健全银行业自律机制

四、加强外部监督和保护力度

图表目录：

图表：2016年贸易顺差及进、出口同比增速

图表：2016年商业银行资产增长情况

图表：2016年各类商业银行资产同比增速情况

图表：2016年商业银行贷款主要行业投向

图表：2016年商业银行流动性比例情况

图表：2016年全国银行间同业拆借市场月加权平均利率

图表：2016年不良贷款数据分布情况

图表：2016年不良贷款行业分布情况

图表：2016年用户对银行服务满意度调查情况

图表：2016年工商银行盈利能力情况

图表：2016年工商银行发展能力分析

图表：2016年工商银行偿债能力分析

图表：2016年工商银行利润分配分析

图表：2016年工商银行现金流量分析

图表：2016年建设银行盈利能力情况

图表：2016年建设银行发展能力分析

图表：2016年建设银行偿债能力分析

图表：2016年建设银行利润分配分析

图表：2016年建设银行现金流量分析

图表：2016年中国银行金融机构收入结构

图表：2016年中国银行金融机构盈利情况

图表：2016年中国商业银行盈利情况

图表：2016年中国上市银行盈利情况

图表：2017-2022年中国银行服务行业盈利预测

图表：2017-2022年中国银行服务行业收入预测

图表：2017-2022年中国银行服务市场结构预测

详细请访问：<http://www.abaogao.com/b/yinxing/R43802PSU0.html>