

# 中国银行服务市场发展分析及未来五年发展定位 研究报告

报告大纲

观研报告网

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

## 一、报告简介

观研报告网发布的《中国银行服务市场发展分析及未来五年发展定位研究报告》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本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，以及我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市场调研分析。

官网地址：<http://baogao.chinabaogao.com/jinrongyinhang/222975222975.html>

报告价格：电子版: 7200元 纸介版：7200元 电子和纸介版: 7500

订购电话: 400-007-6266 010-86223221

电子邮箱: sale@chinabaogao.com

联系人: 客服

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、报告目录及图表目录

### 第一部分 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 2015年中国银行服务行业发展环境

##### 第一节 2015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 2015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 2015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 2015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 2015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 2015年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 行业市场调查

### 第四章 2015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

## 第五章 2015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

## 第六章 2015年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 行业竞争格局

### 第七章 2015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 2015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 2015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 2015年中国银行业重点银行竞争分析

#### 第一节 中国工商银行

##### 一、企业简介

## 二、业务经营指标

## 三、银行服务发展战略

## 四、最新发展动向

### 第二节 中国建设银行

#### 一、企业简况

#### 二、业务经营指标

#### 三、银行服务发展战略

#### 四、最新发展动向

### 第三节 中国银行

#### 一、企业简况

#### 二、业务经营指标

#### 三、银行服务发展战略

#### 四、最新发展动向

## 第四部分 行业策略研究

### 第十章 2015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 2015年银行服务创新发展现状

##### 一、2015年银行服务创新发展情况

##### 二、2015年银行服务创新投资收益

#### 第四节 2015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 行业发展预测

### 第十二章 2015-2020年中国银行服务行业发展前景分析

#### 第一节 2015-2020年中国银行服务行业发展前景

#### 第二节 2015-2020年中国银行服务行业发展潜力

#### 第三节 2015-2020年中国银行服务行业发展预测

- 一、2015-2020年中国银行服务行业规模预测
- 二、2015-2020年中国银行服务市场结构预测
- 三、2015-2020年中国银行服务产品结构预测
- 四、2015-2020年中国银行服务行业盈利预测

### 第十三章 2015-2020年中国银行服务行业发展趋势

#### 第一节 2015-2020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 2015-2020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 2015-2020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
- 图表详见正文.....

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/jinrongyinhang/222975222975.html>