

2020年中国银行服务行业分析报告- 行业规模现状与发展潜力评估

报告大纲

观研报告网

www.chinabaogao.com

一、报告简介

观研报告网发布的《2020年中国银行服务行业分析报告-行业规模现状与发展潜力评估》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/487943487943.html>

报告价格：电子版: 8200元 纸介版：8200元 电子和纸介版: 8500

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

近年来随着经济的增长、居民收入的提高，我国银行服务行业总体趋于稳健发展。根据数据显示，2019年，我国商业银行总资产为232.3万亿元，同比增长10.6%；总负债为213.1万亿元，同比增长10.1%。

2013-2019年我国商业银行总资产情况 数据来源：银保监会

2013-2019年我国总负债情况 数据来源：银保监会

虽然进入2020年，疫情带来的不小的冲击，但国内各大银行快速的进行存款利率的调整。因此从全年来分析，我国银行服务行业整体仍将保持稳健运行，资产质量总体稳定，规模增速将保持在8%左右。

2020年2月国内各大银行定期存款利率表调整一览

银行/基准利率

活期（年利率%）

定期存款（年利率%）

通知存款（%）

三个月

半年

一年

二年

三年

五年

一天

七天

基准银行（央行）

0.35

1.1

1.3

1.5

2.1

2.75

-

0.8

1.35

工商银行

0.3

1.35

1.55

1.75

2.25

2.75

2.75

0.55

1.1

农业银行

0.3

1.35

1.55

1.75

2.25

2.75

2.75

0.55

1.1

建设银行

0.3

1.35

1.55

1.75

2.25

2.75

2.75

0.55

1.1

中国银行

0.3

1.35

1.55

1.75

2.25

2.75

2.75

0.55

1.1

交通银行

0.3

1.35

1.55

1.75

2.25

2.75

2.75

0.55

1.1

招商银行

0.3

1.35

1.55

1.75

2.25

2.75

2.75

0.55

1.1

浦发银行

0.3

1.4

1.65

1.95

2.4

2.8

2.8

0.55

1.1

上海银行

0.3
1.4
1.65
1.95
2.4
2.75
2.75
0.55
1.1

徽商银行

0.3
1.40
1.65
1.95
2.5
3.25
3.25
0.55
1.1

邮政储蓄银行

0.3
1.35
1.56
1.78
2.25
2.75
2.75
0.55
1.1

兴业银行

0.3
1.4
1.65
1.95

2.7

3.2

3.2

0.8

1.35

泉州银行

0.35

1.65

1.95

2.25

3.15

4.125

4.5

1.04

1.755

厦门银行

0.385

1.35

1.55

1.8

2.52

4.015

4.015

0.88

1.485

中信银行

0.3

1.4

1.65

1.95

2.4

3

3

0.55

1.1

平安银行

0.3

1.4

1.65

1.95

2.5

2.8

2.8

0.55

1.1

华夏银行

0.3

1.4

1.65

1.95

2.4

3.1

3.2

0.63

1.235

北京银行

0.3

1.4

1.65

1.95

2.5

3.15

3.15

0.55

1.1

宁波银行

0.3

1.5

1.75

2.0

2.4

2.8

3.25

0.88

1.35

广发银行

0.3

1.4

1.65

1.95

2.4

3.1

3.2

0.63

1.235

上海农商行

0.35

1.5

1.75

2

2.41

3.125

3.125

0.96

1.62 资料来源：南方财富网（WWJP）

【报告大纲】

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 2020年中国银行服务行业发展环境

第一节 2020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 2020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 2020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 2020年中国银行服务行业发展分析

第一节 2020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 2020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 2020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 行业市场发展现状分析

第四章 2020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 2020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 2020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 2020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 2020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 2020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 中国银行业行业企业分析（随数据更新有调整）

第一节 中国工商银行

- 一、企业发展简况分析
- 二、企业产品服务分析
- 三、企业发展现状分析
- 四、企业竞争优势分析

第二节 中国建设银行

- 一、企业发展简况分析
- 二、企业产品服务分析
- 三、企业发展现状分析
- 四、企业竞争优势分析

第三节 中国银行

- 一、企业发展简况分析
- 二、企业产品服务分析
- 三、企业发展现状分析
- 四、企业竞争优势分析

第四节 中国农业银行

- 一、企业发展简况分析

二、企业产品服务分析

三、企业发展现状分析

四、企业竞争优势分析

第五节 交通银行

一、企业发展简况分析

二、企业产品服务分析

三、企业发展现状分析

四、企业竞争优势分析

第六节 招商银行

一、企业发展简况分析

二、企业产品服务分析

三、企业发展现状分析

四、企业竞争优势分析

第四部分 行业策略研究

第十章 2020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 2020年银行服务创新发展现状

一、2020年银行服务创新发展情况

二、2020年银行服务创新投资收益

第四节 2020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 2021-2026年中国银行服务行业趋势预测分析

第一节 2021-2026年中国银行服务行业趋势预测

第二节 2021-2026年中国银行服务行业发展潜力

第三节 2021-2026年中国银行服务行业发展预测

- 一、2021-2026年中国银行服务行业规模预测
- 二、2021-2026年中国银行服务市场结构预测
- 三、2021-2026年中国银行服务产品结构预测
- 四、2021-2026年中国银行服务行业盈利预测

第十三章 2021-2026年中国银行服务行业发展趋势

第一节 2021-2026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 2021-2026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 2021-2026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：2020年贸易顺差及进、出口同比增速
- 图表：2020年商业银行资产增长情况
- 图表：2020年各类商业银行资产同比增速情况
- 图表：2020年商业银行贷款主要行业投向
- 图表：2020年商业银行流动性比例情况
- 图表：2020年全国银行间同业拆借市场月加权平均利率
- 图表：2020年不良贷款数据分布情况
- 图表：2020年不良贷款行业分布情况
- 图表：2020年用户对银行服务满意度调查情况
- 图表：2020年工商银行盈利能力情况
- 图表：2020年工商银行发展能力分析
- 图表：2020年工商银行偿债能力分析
- 图表：2020年工商银行利润分配分析
- 图表：2020年工商银行现金流量分析
- 图表：2020年建设银行盈利能力情况
- 图表：2020年建设银行发展能力分析
- 图表：2020年建设银行偿债能力分析
- 图表：2020年建设银行利润分配分析

图表详见报告正文.....（GY YX）

【简介】

中国报告网是观研天下集团旗下打造的业内资深行业分析报告、市场深度调研报告提供商与综合行业信息门户。《2020年中国银行服务行业分析报告-行业规模现状与发展潜力

评估》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。

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。本报告是全面了解行业以及对本行业进行投资不可或缺的重要工具。观研天下是国内知名的行业信息咨询机构，拥有资深的专家团队，多年来已经为上万家企业单位、咨询机构、金融机构、行业协会、个人投资者等提供了专业的行业分析报告，客户涵盖了华为、中国石油、中国电信、中国建筑、惠普、迪士尼等国内外行业领先企业，并得到了客户的广泛认可。

本研究报告数据主要采用国家统计局数据，海关总署，问卷调查数据，商务部采集数据等数据库。其中宏观经济数据主要来自国家统计局，部分行业统计数据主要来自国家统计局及市场调研数据，企业数据主要来自于国家统计局规模企业统计数据库及证券交易所等，价格数据主要来自于各类市场监测数据库。本研究报告采用的行业分析方法包括波特五力模型分析法、SWOT分析法、PEST分析法，对行业进行全面的内外部环境分析，同时通过资深分析师对目前国家经济形势的走势以及市场发展趋势和当前行业热点分析，预测行业未来的发展方向、新兴热点、市场空间、技术趋势以及未来发展战略等。

更多好文每日分享，欢迎关注公众号

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/jinrongyinhang/487943487943.html>