

<<国内银行服务管理问题探讨>>

图书基本信息

书名：<<国内银行服务管理问题探讨>>

13位ISBN编号：9787509204313

10位ISBN编号：7509204313

出版时间：2008-11

出版时间：中国市场出版社

作者：李义奇

页数：199

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<国内银行服务管理问题探讨>>

### 前言

世上之所以存在银行这类组织，是因为其他经济主体需要银行为之提供服务。从宏观层面上考察过去600多年的银行服务可以发现，银行通过融资活动，跨越时间和空间转移购买力，扩张企业的生产可能性边界，平滑家庭消费支出；通过支付系统加速资金周转，提供支付便利，使客户能够方便快捷地完成日常交易、购买活动的资金支付；通过设计、销售银行产品，为客户提供安全的价值储藏，并帮助客户实现财富增值；通过风险管理手段实现对冲和多样化，转移和分配风险；通过信用、信息管理技术，综合兼顾客户在安全性、收益性和流动性方面的需求。

## <<国内银行服务管理问题探讨>>

### 内容概要

本书的写作意图是非常明确的，笔者试图说明，银行服务是谋求进一步发展的中国银行业面临的、无法回避的问题。

之所以如此，是因为提供银行服务是银行存在的理由，但长期以来，在中国银行业，由于其在国民经济运行和调控中的特殊地位和作用，以及其发展的路径依赖，银行服务问题可能从来都没有得到应有的重视和对待。

人们通常用银行的规模和财务指标来观察银行绩效，虽然银行利润问题一直都是银行经营活动的核心，但笔者认为，需要重新审视银行利润。

比如，通过不当销售方式获得的短期利润的增长，对银行可持续的良性发展来讲，就未必是一件好事；再如，如果国民收入再分配的格局(较大的利差空间)有利于增加银行利润，银行的利润增长与银行效率提高的相关性就会较弱。

因此，没有良好的银行服务作支撑的银行利润增长，在其商业可持续性方面将要大打折扣。

<<国内银行服务管理问题探讨>>

作者简介

李义奇，河南桐柏人，中国人民大学财政金融学院博士后，北京财贸职业学院副教授，专注于银行应用问题研究。

曾发表论文50余篇，主持完成省部级科研课题3项，获省部级科研成果二等奖1项。

## <<国内银行服务管理问题探讨>>

### 书籍目录

第一章 银行改革、可持续发展与银行服务 第一节 30年银行改革的主要经验 一、银行改革的重大事项 二、银行改革的经验 第二节 金融控制下的银行改革 一、政府主导银行改革 二、金融控制战略 三、政府调控下的银行改革绩效 第三节 国内银行面临商业可持续性挑战 第四节 银行服务是检验银行改革绩效和可持续发展能力的重要标准 一、银行服务概述 二、客户需求是银行行为的依据 三、服务能力是银行市场竞争力的主要体现 四、银行服务质量的衡量 五、只有建立在良好服务关系基础上的银行利润才是良性的、可持续的 第二章 客户、产品与定价 第一节 国内商业银行服务产品发展现状及问题 一、国内商业银行中间业务产品发展现状 二、国内商业银行服务产品主要问题 三、国内银行服务产品管理体系问题 第二节 客户与客户需求 一、选择客户 二、客户需求分析 三、客户需求特征对银行服务产品供给的意义 第三节 建立以客户为中心的银行服务产品管理体系 第四节 银行服务定价与收费管理 一、国内商业银行服务收费基本情况 二、商业银行服务产品定价的常用方法及应考虑的几个问题 三、商业银行服务收费管理问题 第三章 排队管理与银行服务能力规划 第一节 2007年国内商业银行服务排队问题综述 一、排队现象 二、原因分析 三、各行采取的主要改进措施 四、取得的效果..... 第四章 服务接触与服务质量管理 第五章 银行营业网点资源配置 第六章 银行的价值与责任 第七章 银行治理机制与银行服务 第八章 服务与价值提升

## <<国内银行服务管理问题探讨>>

### 章节摘录

改革为中国带来的变化是史上空前的，银行改革更是如此。

在30年的时间内，国内现代银行体系迅速地建立起来，并于近几年几乎是戏剧性地甩脱不良和亏损的包袱，主要商业银行成功实现境内外上市，经营指标（财务指标和资产质量指标）已经达到甚至超过国际上知名大银行的水平，国内银行的财务实力空前提高。

从国内主要银行在国际国内股票市场上的表现来看，国内银行的经营业绩已经得到市场的承认，居高不下的银行股股价以及超过市场平均水平市盈率，是市场对国内银行价值的认可以及未来良好发展的预期。

回顾并整理中国银行业发展的经验。

.....

<<国内银行服务管理问题探讨>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>