

新西部

NEW WEST

杂志介绍 | 机构设置

联系我们 | 期刊证书

Windows Vista + Windows Live

数字生活 要出彩

系统 | 举报信

公告 | 再告作者

举报信

再告作者

本期上半月刊 | 本期下半月刊

下半月刊

中国学术类

科学发展 | 热点聚焦 | 西部论坛 | 财政金融 | 区域经济 | 领导决策 | 哲学美学

经济论坛 | 经营管理 | 公共管理 | 文史纵横 | 党史党建 | 教育探索 | 和谐社会

环境能源 | 信息科技 | 影视传媒 | 心理健康 | 博硕园地 | 他山之石 | 法制建设

新西部 > 财政金融 > 正文

对陕西省银行业文明服务现状的认识和思考

作者: 西安市商业银行 李明辉 2008-11-24 查看次数: 785 期刊时间: 2008年8月

【摘要】作者根据对陕西省银行业申报全国级文明规范服务示范单位的现场检查情况, 得出了“一个方向”、“二大格局”“三种模式”“四类划分”的判断和认识, 并进行了具体的阐述。

【关键词】银行业; 文明服务; 现状; 认识

为了迎接中国银行业协会对“中国银行业文明规范服务示范单位”的验收, 7月下旬和8月上旬陕西省银行业协会对陕西省的40家申报单位进行了辅导式检查, 这40家申报单位包括了工商银行(工)、农业银行(农)、中国银行(中)、建设银行(建)、交通银行(交)5家全国大型银行、各股份制商业银行, 西安、咸阳、宝鸡三家城商行, 渭南、宝鸡、汉中三家城市信用社、邮政储蓄银行、陕西省信合、农发行和东亚银行的网点, 基本上反映出陕西省银行业的文明服务整体水平, 可以用“一个方向”、“二大格局”“三种模式”“四类划分”来概括陕西银行业的服务现状。

一、一个方向“分区服务”

一个方向, 是指银行网点实行“分区服务”已成为一个鲜明的发展方向。2007年银行排长队问题引起了社会各界的广泛关注后, 在“功能分区、业务分层、客户分流”的指导思想下, 各家银行纷纷开始了网点转型的试点工作。本次检查中, 大多数申报单位已实现了“分区服务”。股份制商业银行的网点最初成立时就有分区服务的概念, 随着银行服务的不断发展, 分区服务的思想越来越成熟, 目前在原来分区服务的基础上, 开始了更彻底的改造, 使网点这一服务资源得到了充分的开发和利用; 工、中、建、交4家大型上市银行的网点转型建设工作也正在稳步推进, “分区服务”成为了目前银行业网点建设的一个明确方向。

二、二大格局“银行产品和服务渠道”

从服务内涵方面考虑, 银行产品和服务渠道是服务品质的决定性因素, 产品和渠道是否多样化像一道分水岭将陕西银行业的整体服务水平自然划分成了优势和劣势两大竞争格局, 表现出了两个层面的服务水平。

银行服务过程总是伴随着产品的提供过程, 伴随着业务发展过程, 产品可以说是银行服务的载体, 银行服务总是依托于银行产品。银行产品是否丰富、业务种类是否多样, 决定了银行服务的内容是否丰富。同时服务渠道在一定程度上体现了银行的服务能力, 银行服务渠道的多元化, 丰富了银行服务的手段和方式。如果产品是银行服务的横坐标, 那么服务渠道就是纵坐标, 二者共同构成了服务的立体化形象。5家大型上市银行和全国性的股份制商业银行依托技术、人才、资金、品牌方面的优势, 开发了多样化的产品体系, 包括存款类、贷款类、结算类产品, 以及证券、基金、外汇、黄金、保险及其相关的各类理财产品, 能满足不同客户的需求; 同时建立了多元化的服务渠道, 除营业网点自身外, 还包括网上银行、电话银行及各类自助服务设施, 能够方便快捷的为客户提供7X24小时的服务, 突破了时间和空间的限制, 在竞争中优势明显。相反, 地方性的金融机构产品和渠道相对单一, 产品局限于存、贷、汇, 网点几乎是其唯一的服务渠道, 网点服务也仅局限于柜台和窗口, 服务内容单一, 服务形象单调, 整体服务让人感觉很单薄, 缺乏厚度和深度, 在竞争中处于劣势。

西部政要访谈

动态新闻 更多>>

- 敬告作者
- 新西部杂志社踊跃向四川灾区捐款

最新招聘 更多>>

相关文章

暂时没有相关的文章!

[在线交流](#) | [更多评论信息 >>](#)

会员帐号: 帐号密码: 匿名发表

验证码:



[新西部杂志社简介](#) | [招聘信息](#) | [联系方式](#)

西部开发网精品栏目: [西部招商引资](#) [西部旅游](#) [西部人物](#) [西部文化](#) [西部概况](#) [西部房产](#) [西部大开发优惠政策](#) [西部美食](#)
[违法不良信息举报中心](#) [不良信息举报信箱](#) 客服电话: 029-82301998 举报电话: 029-82302829 主编信箱: zhubian@cnwest.cc

[About CnWest](#) - [西开简介](#) - [网站地图](#) - [联系我们](#) - [招聘信息](#) - [客户服务](#) - [广告服务](#) - [网络营销](#) - [帮助中心](#)

中国西部开发网版权所有 增值电信业务经营许可证编号: 陕B2-20050078 陕ICP备06005707号 服务电话: 029-82301997

本站所有文章、数据仅供参考,使用前务请仔细阅读免责声明,风险自负。

