

<<银行服务模型逻辑>>

图书基本信息

书名：<<银行服务模型逻辑>>

13位ISBN编号：9787504948595

10位ISBN编号：7504948594

出版时间：2008-12

出版时间：中国金融出版社

作者：上海市城市金融学会

页数：390

字数：352000

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>

<<银行服务模型逻辑>>

前言

总序 为向改革开放三十周年献礼，在中国城市金融学会、上海市社会科学界联合会的大力鼓励和支持下，上海市城市金融学会编写了《建设一流现代银行丛书》，并由中国金融出版社出版，值得庆贺。

这套丛书2008年计划出版三册，包括《银行经营管理纵横》、《银行核心竞争力透视》、《银行服务模型逻辑》。

应当说，这些题目都是经过反复比较权衡后，从许多备选题目中精心挑选出来的。

这些题目不但来自于实践，具有明显的客观现实价值，而且又是针对银行改革发展的实际需要进行比较深入系统的理论思考，力求提出有应用价值的对策建议。

这是一种大胆尝试，尽管多少有些力不从心的感觉，但经过努力，现在能如期奉献于读者面前，确实是令人高兴的。

当然，客观效果如何，还有待社会实践的检验。

<<银行服务模型逻辑>>

内容概要

《银行服务模型逻辑》是一部以银行服务理论和实践为研究对象的探讨性作品，目的在于建立理论与实践之间的客观联系和有价值的能动转化。

服务经济学是第二次世界大战后新兴的一门学科。

第二次世界大战后，欧美发达资本主义国家经济发展的特点之一，是国民经济中服务部门发展迅速，就业人口中大部分从事服务工作。

西方服务部门除物资部门之外，诸如零售商业、银行、医疗卫生机构、学校科研机关、政府行政部门等都被看做是服务业。

在我国，对于服务业的重视也是在改革开放后的近二十几年的事。

但真正作为一个主导性的行业来加以战略性的研究和发展，并见之于党和国家纲领性文件中，还是最近十几年的事。

银行作为服务业中的一个重要部门，具有服务业的一般特性，又有自己的特点。

所谓一般性，也就是与一般的服务一样，它不是以直接生产物质财富为典型特征的生产性劳动，而是以间接的方式满足和支持包括生产在内的整个社会生产、消费、分配和交换的全过程。

就它的服务对象来说，是社会的所有主体，包括政府机关、企业、学校、医疗机构、家庭和个人等，在开放经济的条件下，还包括国外政府、法人和自然人。

可以说，银行服务在国民经济中那种密不可分的联系性、渗透性、支撑性和杠杆性，在所有服务业中最为独特、最为显著、最为重要，以至于列宁把银行称为国民经济的绝妙机器。

近代资产阶级改良思想家梁启超在考察欧美经济后所撰写的关于西方经济金融的文章中，认为银行是国民经济的神经中枢。

邓小平在1992年视察上海时精辟地指出，金融是现代经济的核心，金融这着棋搞活了，全盘皆活。

正是邓小平的高瞻远瞩和英明决策，才有了以金融为核心的浦东开发、开放，才有了现在上海国际金融中心建设的不断推进，才有了上海的领先发展，才有了中国银行业在世界上的逐步崛起。

按照《牛津金融与银行词典》的解释，服务是指包括劳动、建议、管理技术等在内的经济商品，而不是产品。

经济商品（Economic Goods）具有两种属性，一方面是有社会需求，另一方面是相对稀缺，以致会产生控制价格。

产品（Commodity），原意是指原材料，如谷物、咖啡、可可、羊毛、棉花、黄麻、橡胶、猪、橘子水（又称为软产品），还有金属和其他固体原材料（又称为硬产品）。

在经济学中，产品被当做生产和交换的基础。

按照我国《辞海》的解释，服务是指为集体或别人工作。

作为政治经济学的术语，也称劳务，不以实物形式而以提供活劳动的形式满足他人某种特殊需要。

如医疗部门以及服务性行业等工作者的活动。

有时也只把服务性行业工作者的劳动称为劳务。

应当说，对服务业的研究还有待深入，银行业的服务研究也处于起步阶段。

有这样两种解释，一种解释很简单，银行是服务业，其所有的经营管理行为都是服务，都是服务研究和实践。

这种解释有其合理性，而且现实就是如此。

循着这样的逻辑思路向前走，也会发现研究对象的彼岸性和复杂性，还有许多，简直可以说在我们面前的还是一个未知大于已知的客观世界，认识和发现这一世界的客观规律性仍是业界和学界光荣而又十分艰巨的职责和任务。

另一种解释是从一个全新的视角研究银行服务问题，从经济学、社会学的角度研究银行服务问题，这将涉及银行服务与宏观和微观经济的两个大的维度的研究，而且必然与政治、文化、国防等多个层面产生和反映相应的内在关系和互相作用以及影响。

很显然，这两方面的研究对当前我国的经济金融发展来说都是十分迫切的任务，都需要有人来做。

也许是一种实用主义的做法，我们选择了前者，理由是，从银行微观层面着眼，与具体经营管理活

<<银行服务模型逻辑>>

动结合的研究，更能体现一种务实性思考，更容易为银行现实的经营管理活动提供一种思考和参照。尽管这种基于经营管理现实需要的研究还是比较粗浅和一般的，我们还是以满腔热情发表出来，期待引起大家的重视、讨论和批评。

我们的计划是，在完成这一研究成果后，争取花若干年时间，完成第一方面的研究。

这样就有了两个层面的研究，前者是基本理论和基础概念的研究，后者是服务经营管理技术的研究。当然就我们目前完成的成果而言，还非常初步并且留有許多有待改进和完善的空间，我们由衷地希望得到广大读者和专家学者的批评指正。

本书从内在结构来说，共分三大部分八章，第一部分是概论部分。

包括第一章、第二章两章。

第一章主要阐述进入全面建设小康社会新时期后，银行服务问题提到了前所未有的战略高度。

发展和提高银行服务能力成为银行面临的问题和挑战，成为需要着力突破的关键领域和关键环节。

只有采用正确的思路和方法突破银行服务的“瓶颈”。

才能适应和满足国家经济发展要求，才能在改革开放的大背景、大趋势下保持可持续发展的健康态势。

第二章是理论与借鉴，这一章在对服务内涵作必要探讨的基础上。

重点是引进和介绍国外关于服务的一些新理论成果，其中包括服务满意理论、服务营销理论、服务质量理论以及服务网络理论等。

应当说，国外关于银行服务的理论还不是很多，本书的介绍多数也是对一般经济管理理论的借鉴和衍生，这也比较符合作为人们理论和实践思维的规律。

比较有特点和趣味性的是这一章关于国外银行服务创新经验和案例的介绍，其中不乏借鉴之处。

第二部分从第三章到第六章，是本书的主干内容，共阐述五个模型，每一章论述一个模型，依次为：第三章阐述银行服务创新模型，主要论述我国银行服务创新的动因，通过四种具体模式的介绍，说明我国银行服务创新的特点是政府推进和银行追逐利润两者是有机结合和互相促进的。

目前制约银行服务创新的因素还不少，如利率管制、刚性监管、分业经营限制以及银行经营机制转换等，需要通过深化改革予以解决。

另外，第三章还介绍了服务创新过程以及银行服务俱乐部的新服务模式。

第四章阐述银行服务质量评价模型。

针对服务评价难题，以客户排队现象为切入点，分别论述了服务质量模型的五个维度与客户关系管理模型。

论述了客户忠诚度和服务效率关系以及网上服务评价问题。

第五章阐述银行对公服务利润链模型，这一章以较大的篇幅论述了银行对公服务行为方式，分别从企业客户需求变化、企业发展战略和银行应对变化的策略作为铺垫性描述，然后介绍银行服务营销模式、银行物流创新模式、资本流通模式、综合运作模式、银行境外拓展服务模式以及银行提升对公服务的途径。

另外，还阐述了银行客户服务中心模型，介绍客户服务中心的系统结构和服务功能以及维护管理。

第六章阐述银行服务操作风险管理模型，介绍了操作风险的类别和特点，以及操作风险的定量评估模型和定性评价方法。

第三部分也就是第七章、第八章两章，是应用和展望。

这一部分选择若干个理论模型应用于我国银行服务管理实践，包括排队模型应用、服务创新、质量差距模型等，在此基础上对今后我国银行服务管理能力和水平的提升这一长期而艰巨的任务进行归纳和展望。

在对本书作简要概述之后，我们还要再次说明，上述研究非常初步，其中还不可避免地存在着概念、结构以及实务上的问题。

但就像书名所示，我们确实希望把银行服务这一微观层面的知识模型化，成为一种方式和方法，对经营管理者提高服务意识和能力多少有一点借鉴和启发作用。

如果大家阅读本书后有那么一点感受，那么我们就非常心满意足，非常感动和兴奋了，那将激励我们把银行服务课题的研究继续进行下去，为社会贡献更切实际和更有价值的研究成果。

<<银行服务模型逻辑>>

书籍目录

第一章 问题与激战 第一节 银行服务新内涵 第二节 银行服务面临新“瓶颈” 第三节 银行服务需要新突破
第二章 理论与借鉴 第一节 银行服务 第二节 银行服务理论面面观 第三节 国外银行服务创新
第三章 银行服务创新模型 第一节 我国银行服务创新的动因 第二节 制约银行服务创新的因素 第三节 银行服务新过程 第四节 银行服务“俱乐部”
第四章 服务质量评价模型 第一节 客户排队问题 第二节 服务质量模型的五个维度 第三节 客户关系管理模型
第五章 银行对公服务利润链模型 第一节 银行公司业务 第二节 演变趋势 第三节 分类 第四节 服务利润链研究 第五节 公司客户需求 第六节 企业发展战略 第七节 银行应对公司新需求 第八节 银行服务营销模式转变 第九节 银行物流创新模式 第十节 银行提升对公服务途径 第十一节 银行客户服务中心模型
第六章 银行服务操作风险管理模型 第一节 银行服务操作风险 第二节 操作风险定量评估模型 第三节 操作风险定性评估
第七章 服务理论模型的应用
第八章 我国银行服务创新的展望参考文献后记

<<银行服务模型逻辑>>

章节摘录

第一章 问题与挑战 经过三十年改革开放发展，中国经济从恢复到持续增长，经济总量已经列入世界强国之列。

党的十六大报告提出全面建设小康社会的奋斗目标。

党的十七大继往开来，继续高举有中国特色社会主义理论的伟大旗帜，进一步明确以科学发展观为指导，坚持以人为本，构建和谐社会的纲领性战略思想、战略重点和战略举措，宣告了中国已经进入全面建设小康社会的新阶段。

这也使银行服务面临新的问题与挑战。

第一节 银行服务新内涵 一位伟人曾说过，当事件离开时间越远，历史事件的性质意义显示得越深刻，但时代变化和未来发展重要的不是评价，而是基于变化的认识和实践。

从银行的角度观察分析新阶段的特征，其隐含的是金融供给者的理念、观点和方法，必须认识社会经济环境变化和服务对象的行为特点和规律，认识银行应充当的角色和所负的使命。

历来有“国民经济中枢”、“绝妙国家经济管理工具”之称的银行，在新的历史阶段，其服务功能、服务作用、服务手段以及存在问题得到了前所未有的重视。

中央重要文献以及中国人民银行、中国银监会等监管机构都把加强和提升银行服务作为银行股改上市和战略管理的核心任务之一。

银行是服务业，但在计划经济体制下，银行是管理机关，是国家工具，与客户不是服务与被服务的关系，而是管理与被管理的关系。

<<银行服务模型逻辑>>

编辑推荐

上海市城市金融学会用组织撰写系列丛书的方式进一步提升了研究工作的档次。通过一年多时间的写作、讨论和修改，终于如期完成了这项研究工程。

《银行服务模型逻辑》一书不断地给处在一线的银行管理者提供知识和智慧，给金融研究活动增添新的任务，为有一定学术造诣的行内外专家学者提供施展才华的平台。

<<银行服务模型逻辑>>

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>