

<<金融窗口服务质量管理>>

图书基本信息

书名：<<金融窗口服务质量管理>>

13位ISBN编号：9787506662635

10位ISBN编号：7506662639

出版时间：2011-4

出版时间：中国标准出版社

作者：上海市金融系统文明办，上海质量管理科学研究院 编著

页数：233

字数：271000

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>

<<金融窗口服务质量管理>>

内容概要

《金融窗口服务质量管理》就是对上海金融系统世博金融窗口服务工作的一次理论总结。全书运用服务接触理论，对上海金融系统开展迎世博600天行动和184天世博金融服务实践，进行了较为系统的分析、提炼和总结。

<<金融窗口服务质量管理>>

书籍目录

第1章 概述

- 1.1 金融服务与服务质量管理
 - 1.1.1 服务质量
 - 1.1.2 服务质量管理
 - 1.1.3 金融业的服务质量管理
- 1.2 国外金融服务质量管理
 - 1.2.1 服务理念
 - 1.2.2 管理策略
 - 1.2.3 改进方法
- 1.3 服务接触管理
 - 1.3.1 服务接触的概念
 - 1.3.2 服务接触的类型
 - 1.3.3 服务接触管理模型
 - 1.3.4 主要金融机构的服务接触过程分析

第2章 上海市金融业窗口服务质量管理的实践

- 2.1 上海加强金融窗口服务质量管理的必要性
- 2.2 上海加强金融窗口服务质量管理的前期探索
 - 2.2.1 拓展服务质量测评
 - 2.2.2 完善便民服务措施
 - 2.2.3 着力解决窗口服务瓶颈问题
- 2.3 上海金融窗口服务质量管理的全面推进
 - 2.3.1 制定实施《上海金融系统迎世博600天行动计划》
 - 2.3.2 世博支付环境建设
 - 2.3.3 金融窗口文明建设
 - 2.3.4 世博园区金融服务
 - 2.3.5 维护金融安全稳定
- 2.4 上海加强金融窗口服务质量管理的基本手段
 - 2.4.1 全面开展立功竞赛活动
 - 2.4.2 实施服务质量管理工程
 - 2.4.3 实施服务品牌建设工程
 - 2.4.4 实施服务员工素质工程
 - 2.4.5 实施服务文化建设工程
- 2.5 上海金融窗口服务质量管理的主要成效
- 2.6 上海金融窗口服务质量管理实践的启示
 - 2.6.1 形成合力机制是金融窗口服务质量管理的保障
 - 2.6.2 实施管理标准化是金融窗口服务质量管理的基础
 - 2.6.3 建立科学的测评体系是金融窗口服务质量管理的抓手
 - 2.6.4 不断创新是金融窗口服务质量管理的动力
 - 2.6.5 加强文化建设是金融窗口服务质量管理的关键

第3章 金融业窗口服务的质量测量与评价

- 3.1 测量与抽样
 - 3.1.1 测量模型
 - 3.1.2 指数构成
 - 3.1.3 抽样方法
- 3.2 调查问卷

<<金融窗口服务质量管理>>

- 3.2.1 调查问卷的基本内容
- 3.2.2 调查问卷的设计
- 3.3 调查方法
 - 3.3.1 调查方法的类型
 - 3.3.2 指数测评中的调查方法
- 3.4 计算与分析
 - 3.4.1 指数计算
 - 3.4.2 结果分析
- 第4章 银行业窗口服务质量管理
 - 4.1 银行营业网点服务
 - 4.1.1 银行营业网点服务功能
 - 4.1.2 银行营业网点服务质量要求
 - 4.1.3 银行营业网点服务关键控制
 - 4.1.4 银行营业网点服务特色管理
 - 4.2 电话银行服务
 - 4.2.1 电话银行服务功能
 - 4.2.2 电话银行服务质量要求
 - 4.2.3 电话银行服务质量改进
 - 4.2.4 电话银行创新服务
 - 4.2.5 电话银行涉及的银行卡服务
 - 4.3 网上银行服务质量规范
 - 4.3.1 网上银行服务功能
 - 4.3.2 网上银行服务质量要求
 - 4.3.3 网上银行服务关键点控制
 - 4.3.4 网上银行服务质量改进
 - 4.4 自助银行服务质量管理
 - 4.4.1 自助银行服务功能简介
 - 4.4.2 自助银行服务质量要求
 - 4.4.3 自助银行服务关键点控制
 - 4.4.4 自助银行服务质量的特色管理
 - 4.5 顾客投诉处理
 - 4.5.1 银行顾客投诉概述
 - 4.5.2 银行顾客投诉分析
 - 4.5.3 银行顾客投诉处理的关键点
 - 4.5.4 银行顾客投诉管理体系
- 第5章 证券窗口服务质量管理
 - 5.1 证券窗口服务功能
 - 5.1.1 证券窗口服务分类
 - 5.1.2 证券窗口服务功能
 - 5.2 证券窗口服务质量要求
 - 5.2.1 证券营业网点服务质量要求
 - 5.2.2 证券电话服务质量要求
 - 5.2.3 网上证券服务质量要求
 - 5.2.4 客户投诉处理的服务质量要求
 - 5.3 证券窗口服务关键控制
 - 5.3.1 营业网点服务关键点控制
 - 5.3.2 证券电话服务关键点控制

<<金融窗口服务质量管理>>

- 5.3.3 网上证券服务关键点控制
- 5.3.4 客户投诉处理关键点控制
- 5.4 证券窗口服务管理改进与特色
 - 5.4.1 国泰君安：95521客户服务中心
 - 5.4.2 国泰君安：中高端客户定制服务
 - 5.4.3 海通证券：营业部“银行化”、“基金化”管理
 - 5.4.4 全行业推动客户适当性服务
- 第6章 保险业窗口服务质量管理
 - 6.1 保险业窗口服务功能
 - 6.1.1 客户服务中心服务功能
 - 6.1.2 电话服务功能
 - 6.1.3 网络服务功能
 - 6.1.4 短信服务
 - 6.2 保险业窗口服务质量要求
 - 6.2.1 客户服务中心服务质量要求
 - 6.2.2 电话服务质量要求
 - 6.2.3 网络服务质量要求
 - 6.2.4 短信服务质量要求
 - 6.3 保险业窗口服务质量改进
 - 6.3.1 保险服务质量的关键点
 - 6.3.2 保险服务质量改进对策
 - 6.4 投诉服务
 - 6.4.1 投诉渠道设立
 - 6.4.2 投诉处理的基本要求
 - 6.4.3 投诉分析
 - 6.4.4 投诉处理流程和规范
- 第7章 金融窗口服务风险及预案管理
 - 7.1 金融窗口服务风险及防范
 - 7.1.1 金融窗口服务风险的内涵与特点
 - 7.1.2 金融窗口服务风险分析
 - 7.1.3 金融窗口服务风险的防范
 - 7.2 金融窗口服务风险的预案管理
 - 7.2.1 服务风险预案管理的重要性
 - 7.2.2 制定预案的原理与方法
 - 7.2.3 应急处置
 - 7.2.4 预案的模拟演练
- 第8章 金融业窗口服务质量标准
 - 8.1 金融窗口服务标准
 - 8.1.1 制定金融窗口服务标准的意义
 - 8.1.2 制定金融窗口服务标准的原则
 - 8.1.3 金融窗口服务标准的主要内容
 - 8.2 金融窗口服务标准化
 - 8.2.1 金融窗口服务标准化的背景和意义
 - 8.2.2 金融窗口服务标准化的基本要求
 - 8.2.3 金融窗口服务标准化的工作步骤和内容
 - 8.3 金融窗口服务规范达标星级评价
 - 8.3.1 星级评价及其背景和意义

<<金融窗口服务质量管理>>

8.3.2 星级评价管理办法概要

附件1 银行业窗口服务质量规范(DB31 / T446—2009)

附件2 上海市银行业星级“优质服务网点”评定管理办法(试行)

附件3 上海金融系统迎世博600天行动计划

跋 向管理要水平

编后语

<<金融窗口服务质量管理>>

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>