

# 2023年企业人才需求调研报告(通用5篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 企业人才需求调研报告篇一

### 一、调查内容的分布情况

本次民意调查的内容包括客户选择光顾的银行、银行服务质量的评价、客户认为银行服务业务应改进的方面等三大部分。

#### (一)、客户选择的银行

4.8%、1.8%。在反馈回来的信息来看，有30%的客户会选择就近的银行进行业务办理，也有接近32%的客户会因为银行的服务态度好坏而选择银行，也有接近35%的客户在选择办理业务的银行时把等待时间是否更短放在第一位考虑，还有2%的客户受其他因素影响来选择银行，这当中个人情感因素和习惯占了主导。

#### (二)、银行服务质量的评价

据统计七成调查者去银行主要办理存取款、转账汇款业务，三成是办理投资业务。而在与银行进行交易时，大部分受访人员还是觉得很安全的，只有1%认为不安全。由此可见，银行的安全性还是受到广大人民的认可的。银行从根本上吸引跟多的客户就必须从业务安全性上下手。

绝大部分群众选择银行时仍会以四大国有银行为首选。而四大国有商业银行目前服务水平确实比前几年有了比较明显的

提高，但由于多年来在市场中占有着相对的垄断的地位，客户群体较大，中间业务较多，市场竞争压力相对较小；同时银行一线工作人员相对少，年龄高龄化，综合素质参差不齐，导致服务满意度偏低；另一方面，在央行对存贷款利率管制的情况下，银行提高服务质量使顾客享受更好的服务，都要付出成本。提高服务质量所花费的成本要从银行利润中支出，一些银行因种种原因在服务上投入较少，导致服务效率偏低，顾客满意度偏低。

### （三）、银行服务质量尚需改进的方面

通过上述的分析，客户在问卷中所反映出来的问题集中体现了银行服务所存在的问题和需要改进的方面。在这次调查中，受访者大多数要求缩减业务办理手续过程，他们觉得繁琐的业务程序浪费了他们过多的时间，提高员工服务质量是客户最集中的期望和反映，主要表现在员工客户服务的接待和操作手续的效率，同时提供更丰富的银行项目也不可忽视。

## 二、调查结论

从服务的角度来看，我们应该从员工和顾客两个方面的努力来提高服务质

量。顾客对服务质量的感受往往是从一线员工那里获得的。根据客户调查的分析结果，银行员工的专业素质、员工的响应速度、业务流程、业务权利和义务、员工态度和行为等方面应该是目前银行改善内部服务质量的主要内容。从外部服务质量方面来看，缩短业务时间、重视顾客要求、关注顾客意见、根据顾客要求改进服务方面应该是目前银行需要重点改进的内容。

### （一）区域分化进行

现在一般银行虽然进行了分区，有柜台区、等候区、自助服

务区，但还是不能足够满足广大顾客的需求，还应该设立相关的个人理财顾问咨询专台，做好顾客细分，实行差异化服务战略，通过对不同客户需求，进行分批分类服务，以减轻柜台负担，提高服务效率。另外，要大力发展atm机的数量和分散地点，不断完善atm机自助渠道功能，让自动柜员机能够充分分担柜台人员对普通客户，降低大众客户服务成本，达到顾客分流的目的，提高柜台服务效率。

## （二）业务分离进行

根据客户的需求整合业务流程，规范柜员业务操作程序，应进一步整合业务处理中的同类内容和环节，最大限度地削减不必要的工作环节，避免重复劳动，提高处理速度。分化业务流程，合理地把一个大的业务流程分成若干个小而具体的业务流程，这些经过细分的业务流程可以包含一个部门或一个团体，也可以只包含一个员工、一个环节；明确各个流程提供的产品或服务，同时也要确定测量范围。

## （三）.效率办事提高

等候时间过长，特别是在繁华的城市网点中，存取款速度较慢，影响存取款

的速度的原因之一就是人员素质问题，但是主管原因也不能忽略，系统在制定上实现事权分离的同时，一笔业务2人办3人办也是客户不能理解而抱怨的原因之一。

### 一、调查背景及目的

#### （一）背景

贵州银行 微笑服务决胜千里

最年轻城商行贵州银行开业 目标1年资产超千亿

2012年10月11日，贵州银行正式开业，肖瑞彦非常忙。“谢谢！谢谢！我在陪领导。谢谢！”当晚9点，肖瑞彦在电话中对理财周报记者说。

这天起，肖瑞彦开始担任中国最新一家城商行——贵州银行董事长兼行长。为此，6个月前，他放弃了民生银行杭州分行行长职务，只身前往贵阳，负责筹建贵州银行。

贵州银行是在原遵义市商业银行、安顺市商业银行、六盘水市商业银行3家银行基础上合并而来。目前尚未增资扩股，股东均为3家银行的老股东，其中大股东是遵义市人民政府，第二大股东是茅台集团，黎阳航空发动机公司、盘江煤电等也进入十大股之列。原安顺是商业银行第三大股东——贵州百灵股权被稀释后，不在十大股东之列。

### 3家总行变分行

根据贵州省政府的相关任命通知(黔府任[2012]19号)，由肖瑞彦担任贵州银行董事长、行长，原遵义市商业银行董事长张洪生担任贵州银行监事长、调研员(副行长级别)，原六盘水市商业银行董事长肖慈发、原安顺市商业银行董事长许安均担任贵州银行副行长。10月11日，理财周报记者致电肖慈发证实了上述任命，“我现在正在送客人，目前只是任命副行长，具体职责还没分工呢。”

值得注意的是，在贵州省政府的上述通知中，原来三家银行的行长并没有得到新的任命。理财周报记者致电原安顺市商业银行行长王文庆，电话那头传来的依然是“安顺市商业银行竭诚为您服务”的铃声，“我在安顺，现在还是负责安顺这边的业务，具体职务现在还不知道，你可以问一下贵州银行那边。”王文庆似乎也还没转过角色。

贵州银行相关负责人向理财周报记者表示，贵州银行成立后，总部设在贵阳，并将在遵义、六盘水、安顺设立分行，分别

接管原来三家银行的业务，原来三家银行的行长将担任分行行长。

据记者了解，虽然从职务上来讲，3位分行行长降级了，但由于贵州银行属于省级城商行，3位分行行长的行政级别并没有降低，依然为正处级，而肖慈发、许安的行政级别将升为副局级。

### 目标1年内资产规模超1000亿

贵州当地的城商小而散，资产规模均不大。截至2011年底，遵义商业银行为283.16亿，安顺市商业银行总资产为68.64亿，六盘水市商业银行2015年底总资产为74.96亿。

三家银行合并后，新贵州银行注册资本为32亿，截至2012年8月末，全行资产总额为567.9亿、各项存款390亿，各项贷款201亿，实现净利润6.96亿。

对于未来目标，贵州银行将在开业1年内，实现资产规模翻一番，达到1000亿以上；开业3年内，实现资产规模达到2000亿以上；开业5年内，实现资产规模达到3500亿以上。在行业发展中，贵州银行将注重于以产业金融助推贵州茶叶、白酒、烟草、中药材、旅游等特色产业发展、升级。

在贵州银行成立大会上，相关负责人表示，贵州银行计划成立贵州省茶产业投资基金，规模达100亿，将以政府产业基金为引导，吸引贵州省外资金投入，重点将投向核心茶企的兼并和收购、茶业科技园、渠道资源和品牌打造等方面。同时，贵州银行将为该基金提供全方位服务，并为投资项目提供配套信贷服务。

在网点扩张方面，“贵州银行将在开业1年内实现贵州省9个市州分行全覆盖，5年内实现全省88个县级机构全覆盖。”贵州银行董事长肖瑞彦表示。

国开行、平安等7家机构助力

只有843.88亿。贵州银行业市场几乎由国有银行及其他的股份制银行瓜分。

2015年起，贵州银监局积极配合省政府实施“引银入黔”工程，结束了贵州没有股份制银行和外资银行的历史。中信、浦发、招商、花旗等相继进入贵州。2012年9月16日，兴业银行贵阳分行正式开业，成为最新一家进入贵州的银行。光大、民生银行设立贵阳分行的规划进入审批环节，北京、上海、平安银行等机构也准备进入贵阳。

截至2012年6月末，贵州全省银行业资产总额12340.4亿，同比增长22.8%；各项贷款余额7722.9亿，同比增长21.7%，高于全国平均增速5.8个百分点；各项存款余额9335.4亿，同比增长22.3%，高于全国平均增速9.1个百分点；存贷比高达82.7%。

“贵州银行是贵州省政府主导组建的城商行，无论在股东引进还是在客户资源上都会享受倾斜政策的照顾，要不然也不敢提出‘5年3500亿资产规模’的目标。”深圳某银行业分析师称。

对于这个宏大的资产规模扩张目标，贵州银行董事长、行长肖瑞彦似乎胸有成竹。他表示，贵州银行将多措并举，创新产品，通过提升表外授信占比、提升直接融资、发展租赁融资等多种形式，从全国金融市场融入资金。“金融发达地区银行的表外授信占比一般可以达到25%-30%，而贵州省内各银行表外授信业务占比只有百分之几。如果银行产品创新搞得好，表外授信做得好，则立即可把贵州省8000多亿融资规模放大到1万亿以上。”

表外授信、直接融资等投行性质的业务，非刚成立的贵州银行力所能及，必须借助其他金融机构。为此贵州省政府拉来

一批金融机构，助力贵州银行。

在贵州银行成立大会上，贵州银行与中国进出口银行成都分行、国家开发银行股份有限公司贵州省分行、陆家嘴国际信托有限公司、宏源证券有限责任公司、民生金融租赁股份有限公司、平安资产管理有限责任公司、中国科技产业投资管理有限公司7家金融机构签署战略合作协议。

“目前只是签署合作框架，还没有具体的内容。”贵州银行相关负责人称。

## 银行简介

贵州银行是按照“国有主导、企业自愿、市场运作、风险可控、符合监管”的原则，以遵义市商业银行、六盘水市商业银行、安顺市商业银行为基础合并重组设立，按照现代企业制度建设的省级地方法人金融机构，是、省政府直接领导下的大型国有企业。

贵州银行以“行贵恒，成久远”为企业理念。作为“贵州人民自己的银行”，贵州银行将以优秀的团队、先进的理念、优良的机制和一流的产品，为贵州经济社会发展和广大客户提供恒久的金融动力和优质的金融服务，把自身打造成为内控严密、运营安全、服务卓越、效益优良的`现代商业银行。

贵州银行有信心在、省政府的正确领导下，在有关各方的大力支持下，通过全行员工的不懈努力，实现开业一年内资产规模翻一番，达到1000亿元以上；开业三年内资产规模达到2000亿元以上；开业五年内资产规模达到3500亿元以上，真正做到让、省政府满意，让监管部门满意，让股东满意，让客户满意，让员工满意。

2012年10月11日，贵州银行正式挂牌运营。贵州银行是由遵义市商业银行、六盘水市商业银行、安顺市商业银行三家城

商行合并重组设立。新成立的贵州银行，注册资本32亿元。贵州当地的大企业茅台、黎阳航空发动机公司、盘江煤电等都是大股东。贵州省政府9月份任命原民生银行杭州分行行长肖瑞彦为贵州银行首任董事长兼行长，原遵义市商业银行董事长张洪生为监事长，原六盘水市商业银行董事长肖慈发和原安顺市商业银行董事长许安为贵州银行副行长。

目标1年内资产规模超1000亿

贵州当地的城商小而散，资产规模均不大。截至2011年底，遵义商业银行为283.16亿，安顺市商业银行总资产为68.64亿，六盘水市商业银行2015年底总资产为74.96亿。

三家银行合并后，新贵州银行注册资本为32亿，截至2012年8月末，全行资产总额为567.9亿、各项存款390亿，各项贷款201亿，实现净利润6.96亿。

对于未来目标，贵州银行将在开业1年内，实现资产规模翻一番，达到1000亿以上；开业3年内，实现资产规模达到2000亿以上；开业5年内，实现资产规模达到3500亿以上。

行业趋势

股份制银行也纷纷上市，广发、恒丰、浙商、渤海等股份制银行也在积极筹备上市，在全国布点，发展速度迅猛。作为银行体系“第三梯队”的城商行队伍中，宁波银行、南京银行、北京银行等银行已上市。部分兄弟省份也成功进行了省内城商行合并重组的实践，如2015年12月18日安徽成立了徽商银行，2015年1月24日江苏成立了江苏银行，2015年10月10日吉林成立了吉林银行，2015年8月1日陕西成立了长安银行，2015年12月5日黑龙江成立龙江银行，2015年10月12日湖南成立了华融湘江银行，2011年2月27日湖北成立了湖北银行，2011年11月19日甘肃成立了甘肃银行。改革重组后的新银行都得到了较快发展，有力支持了当地经济发展。另外，



四川正在酝酿整合省内除成都银行和南充市商业银行之外的省内11家城市商业银行，筹建西部银行。

## （二）交叉频次表

## （三）分析结果

顾客对河北银行的服务态度持不满意的态度，而服务目前恰恰是我们国内银行业最为薄弱的环节，银行要提高竞争力必须进行全方位的关于服务的改革。银行硬件设施的缺失给顾客带来了很大的不便，为了银行为人民服务的理念必须增加建设。

## 四、调查出的问题及原因分析

### （一）用一种方式对待所有的顾客

原因：银行制度死板，服务流程设计不完善

### （二）服务实现层次的错位

做好较高层次的服务。（三）服务观念滞后

（一）银行服务应当做到的是透过更佳的服务，找到顾客索求的价值点，向顾客提供成熟、可信赖和友好的服务，在客户实现自身利益最大化的前提下，实现银行利益的最大化，即差别化和个性化问题，实施服务质量控制，做好服务流程再造，把握服务管理的精髓——向员工授权。

（二）强化公司员工的服务意识，注重银行企业的文化在企业内部的传播，是服务人员树立为人民服务的信念。找到顾客的实际需求和潜在需求并设法满足。建立奖惩制度对表现优秀的员工进行物质和精神上的奖励，以激励其他员工，对服务态度不好造成顾客投诉多的服务人员进行惩罚，杀一儆百。

(三) 我们应该把客户从进入网点办理业务直到离去的整个过程称为服务,甚至可以延伸到非营业时间提供的电子产品的服务上。前台的服务效率、态度、规范当然算服务,但服务还包括网点的便捷性、门面的档次感、监控设施的完备性、门面空间大小、服务信息、咨询问题时得到答案的及时性与确定性、辅助设备的运行稳定性、管理者在公众场合的形象等等。完善服务培训机制。

## 附录二 街头拦截调查问卷

### 石家庄市河北银行质量调查表

本次调研仅供学术研究,个案资料将充分保密,您所填写的信息对我们一定很有帮助。感谢您的支持!!!

1、您一年平均到银行光顾多少次? ( ) \*

a 6次以下 b 7~12次 c 13~16次 d 17~24次 e 24次以上

2、您去银行一般是办理哪些业务? 可多选\* ( )

a理财业务 b投资指导 c代理订票 d信用卡业务 e其他

3、在办理理财业务的过程中,您更关注? ( ) \*

4、您是否满意银行的卫生状况? ( ) \*

a很满意 b满意 c一般 d不满意 e很不满意

d银行安全性 e银行大厅明亮度 f其他

7、您是否满意银行服务人员态度? ( ) \*

a很满意 b满意 c一般 d不满意 e很不满意

8、在银行办理业务过程中，如遇银行服务人员态度冷漠甚至恶劣，您会如何选择？\*（ ）

a向经理投诉 b向消费者协会投诉 c忍气吞声 d 其他

9、在银行办理业务，您一般排队时间为？或排队等号的时间为？ 单位：分（ ）\*

a 5分以内 b 5~10 c 10~20 c 20~30 e 30~60 f 60以后 10、您认为银行服务需要改进的方面是？\*可以多选（ ）

a18岁以下 b18--28岁 c28--38岁 d38岁以上 13、请问您的月收入在？\*（ ）

### 附录三 三种调查方法的结果 （一）案头资料

河北银行服务设施不齐全，顾客等待办理业务时间较长，造成顾客很大的不满。

#### （三）街头拦截

通过对顾客信息的搜集整理，在了解了顾客基本信息的同时，对河北银行的服务进行了界定，了解了顾客的有形和无形的需要，有助于决策者决策。

中央经济工作会议确立了2011年将实施积极的财政政策和稳健的货币政策，巩固和扩大应对国际金融危机冲击成果，保持经济平稳较快发展，促进社会和谐稳定的大计方针，为我们来年的经济工作指明了方向。市行公司业务部遵照省分行加快发展步伐的指示精神，认真搞好市场调研，力争为我行改革转型和“十二五”的顺利开局打下坚实的基础。

一、 我市公司业务市场现状 xx市向来是一个农业大市、工业弱市。近几年来，企业虽经改革改制逐渐恢复生机，但由

于底子薄，科技含量低，工业经济仍呈不强之势。加上近年来受到国际金融危机的影响，市级财政状况并未有大的改善，工商税收增长乏力，非税收入占财政收入比例过大，经济增长速度过慢。2015年1-9月全市财政总收入累计完成390896万元，全市税收收入（含上划收入）完成286627万元，税收收入占财政总收入比重的73.33%。，经济总量在全省处于中下地位。

2015年10月市场占有率为4.78%，与四大国有商业银行及城市信用社相比虽有一定差距，但已创历史最高。在各县（市）支行中，超过市均占有率的单位有7个，分别是□xx县支行□15.84%□□xx县支行□13.62%□□xx县支行□10.11%□□xx县支行□8.67%□□xx县支行□6.89%□□xx县支行（6.63%）。市场占有率偏低的单位是：市分行支行□1.78%□□xx县支行（1.45%）。

截止到2015年10月底□xx市全金融机构对公存款余额为163.11亿元。截止到2015年12月23日，全市公司存款共开立对公帐户533户，余额达到96976万元，完成全年竞赛任务进度87.25%，我市余额绝对值在全省排名第四。跨入亿元县阵营有3个，分别是□xx□12052万）□xx县（12015万□□xx县（11135万）。提前完成全年竞赛任务情况的单位有xx县支行□148.47 %□□xx县支行□133.42%□□xx县支行□131.84%□□xx县支行（114.78%）和xx县支行（102.20%）；完成全年竞赛任务较差的单位是□xx县支行□90.76%□□xx县支行□83.17%□□xx县支行（77.93%）、市分行（58.01%）和xx县支行（29.55%）。

## 二、目前公司业务市场存在的问题：

层次的业务需求，不方便客户资金流融通，因而市场竞争力不强。以致我们能开发的目标客户局限于有闲置资金而没有贷款需求的纯存款户，造成我行公司业务吸存能力不强。

2、我行客户行业结构单一，导致存款余额大起大落。目前我行对公存款近70%的资金属于“财政性质资金”，而且大部分是过渡资金，虽然资金量大，但资金流转速度特别快，且沉淀时间不长，月底进月初出，导致公司存款余额很容易惯性下滑。

3、信息渠道不通畅，信息利用率不高，导致市场竞争被动。目前我行信息来源渠道少，政府方面的经济数据以及各类财政专项资金信息搜集较为困难，尤其同业信息难以掌握。市行内部业务人员对信息资源也重视不够，信息资源得不到充分利用。

### 三、建议和措施

1、恳请省行为我们多争取国家政策支持，扫清公司业务发展障碍。同时加强公司业务产品的开发，进一步完善公司业务系统，以便更好满足客户需求，提升公司业务的核心竞争力和市场认可度。

2、打破客户单一行业结构，坚持“抓大不放小”。在努力推进大客户市场的同时，兼顾中小型企业，特别是各类经济技术开发区的新型企业。该类企业处于成长期，对金融产品和服务的需求单一，与我行地位对等，容易成为我行客户，对扩大规模、调整客户结构均有好处；且大都属于国家扶持的新型产业，发展前景较好，有较大的成长空间，适合培养成我行的优质客户。

3、完善公司业务信息网络，让资源共享,促进各单位平衡、协调发展。业务部要安排专人与财政局各个部门密切联系，及时掌握信息，全面了解各类财政专项资金拨付情况，收集全市同业动态信息，发现新的信息，挖掘新的客户。通过信息平台,加强信息交流，争取市场主动。

## 企业人才需求调研报告篇二

金融业作为现代经济的核心，在经济社会发展中的作用越来越重要。大力发展金融业，是促进我市经济更好更快发展的重要保障。较为宽裕的资金状况与部分市场风险的不断累积，是进入2011年以来上海金融市场运行呈现出的主要特征。“宽货币、紧信贷”的实质在于储蓄资金无法有效转化为投资，导致资金在商业银行大量沉淀，这同时也反映了金融市场的成熟和发展滞后，需要加快金融市场改革和创新步伐，推动金融市场全面、快速和稳健发展。并实地走访了有关金融机构，了解我市金融业发展取得的成绩，查找存在的问题和不足，积极提出加快发展的建议。现将有关情况报告如下：

### 一、我市金融业发展的基本情况

近年来，我市坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，牢固树立和落实科学发展观，认真贯彻中央宏观调控政策，积极调整产业结构，大力发展金融服务业，努力支持金融机构改革，促进了金融业的全面发展，发挥了金融在经济社会发展中的支撑和保障作用。

#### 1、金融工作明显加强

金融与地方经济互动融合、互相促进的局面进一步形成。今年3月，我市成立了金融工作办公室，其主要职责是协调驻肥金融监管机构和驻肥金融机构与地方政府之间的关系，落实中央金融政策，推荐公司上市，协同有关部门推进金融体制改革。金融工作办公室的成立及其职能的发挥，必将对我市金融业的统筹协调发展起到有力的促进作用。

#### 2、金融总量迅速壮大

元。全市典当总额22.54亿元，年末典当余额5.74亿元。小额贷款公司自去年试点以来，已放贷1.44亿元。

### 3、金融体系不断完善

镇银行1家，进出口银行、华夏银行、恒丰银行、汇丰银行正在或准备来我市设立分支机构。我市证券期货保险业发展迅速，服务体系逐步完善，目前我市有证券公司总部2家，证券公司营业部29家，期货公司总部3家，期货公司营业部7家，保险机构37家。同时，其他类型金融机构不断丰富，安徽兴泰租赁业务规模逐步扩大，江淮集团与民生银行合资的汽车金融公司正在积极筹建，小额贷款公司发展迅速。由此可见，经过最近几年的发展，我市已经基本形成以国有商业银行为主体、多种金融机构并存的多元金融体系。

### 4、银政企合作成绩显著

### 5、金融创新稳步推进

银行试点稳步推进，成立了长丰科源村镇银行。金融资产质量进一步改善，2015年末，我市金融机构不良贷款率为2.23%，比上年下降1个百分点，低于全省5个百分点，利润增长34.1%。信托业务稳步发展，建总行34.09亿元控股兴泰信托获国家批准，国元信托盈利水平跃居行业前列。证券保险业改革创新全面开展。国元证券成功借壳上市，华安证券顺利重组，证券业规范经营取得明显成效；非上市公司代办股份转让试点顺利推进。政策性农业保险试点稳步开展，“信贷+保险”等创新业务逐步启动；国元农业保险公司正式开业。

## 二、我市金融业存在的主要问题

是机遇和挑战并存。

——金融总量相对偏小，结构不尽合理。突出表现在资本市

场融资规模有限，据市金融办负责同志介绍，目前我市上市公司只有17家，同样处于中部的武汉市有34家，长沙市有30家。从上市公司的融资能力来看，武汉市34家上市公司从资本市场筹集的资金约是我市的5倍，江苏省江阴市14家上市公司筹集的资金约是我市的2.5倍。如果与东部城市杭州、南京等相比，我市差距更大。有关专家认为，金融资产总量偏小，尤其是资本市场规模偏小，是我市金融业竞争力不强的主要表现，说明我市金融业还不能满足合肥经济社会快速发展的需要。

从金融结构来看，目前，银行业是我市金融业的主导产业，而证券、保险、创业投资等产业相对滞后或发展不够充分，因此，加快我市保险、证券、信托等产业的发展速度，加强金融产品和服务方式的创新，进一步优化金融结构，对于合肥的跨越式发展具有十分重要的意义。

银行服务僵化等现象，表达了他们在经营企业当中面临着资金方面的无奈。

改善农村金融服务是当前的一大难题，主要表现为金融机构对农村的覆盖率低，农村金融机构经营包袱沉重，金融服务单一与需求多样化的矛盾突出，金融工作在服务“三农”方面还任重而道远。

——信用体系不完善，民间融资不规范。金融的健康发展离不开好的生态环境。目前，金融生态环境的不完善主要表现为信用体系建设滞后，社会信用体系的各个环节相互整合不够，社会信用信息广泛分布于多个部门和机构中，尚未建成统一的信息处理和查询系统，没有做到资源共享，使得一些企业和个人失信现象严重，甚至是有些中介机构为谋取利益，出具虚假资产报告，导致金融资源配置结构扭曲。

### 三、对加快我市金融业发展的建议



加快发展金融业，对于推进我市跨跃式发展和率先实现中部崛起具有十分重要的意义。为此，我们建议重点抓好以下几项工作：

### 1、强化金融意识，提高金融工作领导能力

调研中大家认为，、市政府领导对于金融工作是高度重视的，我市也不缺少金融工作的专门人才，但一些部门和地方的同志还没有充分认识到发展金融的重要意义，甚至还存在着一些不正确的看法。因此，各级各部门要切实转变“金融是条条的，是市场的，地方政府难有作为”的模糊认识，积极探索金融发展规律，提高对金融工作的领导能力。进一步发挥市金融办的积极作用，加强与金融监管部门的沟通，密切与金融机构的联系和合作，建立健全与金融机构的联络协调机制，积极促进银企对接。根据国家金融产业政策，结合我市发展实际，研究制定具有合肥特色的政策措施。广泛宣传金融法规，有计划地对各级领导和广大干部开展金融知识培训，提高全社会的金融意识，掌握利用金融为地方经济发展服务的本领。

### 2、完善金融体系，打造区域金融中心

大力发展村镇银行、小额贷款公司等新型金融机构，全面探索金融创新。要大力引进国内外会计、律师、评估等与金融核心业务密切相关的各类中介服务机构，发展一批讲诚信、有实力的资信评估公司、律师事务所、会计师事务所、审计师事务所和资产评估公司，为金融业的快速发展提供配套服务。

### 3、加大信贷投放，大力发展资本市场，做大金融资源总量

抓住国家当前执行适度宽松货币政策的有利时机，鼓励银行积极争取贷款额度，增加贷款投放，增强对合肥经济社会发展的支持力度。运用并购贷款和银团贷款等金融方式，加大对我市基础设施、重点产业、重大项目建设的支持力度。加强银企对接，把银行关注度高的项目和涉及地方发展及民生

的项目统筹安排，打包向银行推荐。鼓励政策性银行对自主创新企业的扶持力度，鼓励商业银行加大对高新技术企业、科技创新企业的信贷扶持力度。

发展，完善产权交易市场功能。设立政府创业投资引导资金，积极发展创业及私募等股权投资基金。研究发挥期货市场功能，积极推动融资租赁和信托业务发展。培育和发展有信誉、有品牌、有规模的中介机构，为企业上市和发行债券提供服务。

#### 4、推进金融创新，切实解决中小企业融资难

对有担保的中小企业贷款简化业务流程，并给予一定的利率优惠。鼓励银行建立中小企业金融服务专营机构，认真做好中小企业信贷资金需求调查，加大信贷投放力度，切实解决中小企业发展的资金瓶颈。（责任编辑□admin）

业银行的重要作用，支持其在农村地区开展各项金融业务，探索和创新农村小额信贷服务的新模式，使其更多的资金用于支持农村经济建设。抓住银监会新型农村金融机构扩大试点的契机，积极推进村镇银行试点工作，加快发展互助性小额贷款公司和合作型担保机构，努力构建市场主体多元、布局合理、结构优化、规模适度、功能齐全的农村金融服务体系。发展政策性农业保险业务，总结和推广长丰县草莓种植基地开展的“信贷+保险”试点工作，提高农村金融服务水平。

#### 6、加强信用体系建设，不断优化金融生态环境

金融业的健康快速发展，需要良好信用环境的有力支撑。为此，要高度重视社会诚信的宣传和教育，完善守信激励和失信惩戒机制，营造诚信文化，扎实推进“信用合肥”建设。加快联合征信体系建设步伐，改变目前各自为战的局面，依托人民银行信贷征信系统，扩大工商、税务、法院等部门的信息采集面，逐步统一工商、税务、银行等部门信用信息，

实现互联互通。建立多部门工作协调机制，司法机关要积极协助金融机构做好司法收贷工作，严厉打击逃废债务等不法行为，帮助金融机构维护金融债权，稳定地方金融秩序。成立全市担保业协会，建立融资性担保机构监管联系会议，开展担保机构信用评级，规范担保机构与银行、中小企业的业务合作，为担保机构创造良好的发展环境。总之，要借助信用约束机制，创造诚实守信、公平有序的金融市场环境，为金融业的稳健经营和业务拓展打下坚实的信用基础。

## 一、问题的提出：

当前的金融市场中，随着经济社会的纵向发展，涌现出众多的股份制银行及担保公司，加之其他国有四大行的发展，不断地对我行业务带来更大的挑战。为增强市场竞争力，稳固已有客户基础，扩展更多市场份额，我行特制定长远战略计划，进行网点转型工作，实行网点由原先单纯的服务型向销售服务型转变，为此，营销工作迫在眉睫。因此，关注客户状况，把握客户金融服务需求的心理特征和行为导向，培养和提高我们的营销能力，显得越来越不可或缺。

## 二、问卷情况

见附录一

本问卷共发放50份，收到有效问卷50份。发放以我网点周边商铺为主。

## 三、调查统计分析

经过两周对市场的调研，发现出了很多市场空白点，挖掘了很多潜在客户，大致情况如下：

1、调查中发现，很多客户对银行的服务了解甚少，基本只停留在存取钱的概念上，对理财、pos机、商业汇票、基金的金

融产品极少了解。

2、很多客户在多个银行开了账户，业务也涉及多家银行，基本没有对某一家银行产生依赖感，忠诚度低。

3、经调查还发现很多客户对银行服务的品质提出了更高的要求，经常反映我行服务优质，同时会抱怨某些银行。问题主要集中在等待时间和服务态度上。

4、很多商铺还是有需求的，经过合理开发、引导就会带来无限潜力，可通过先开对公户，而后接着连带pos机、电子回单柜、对公短信通、网银等产品的开立，最后达到公私联动，绑定个人金融产品，进行深度合作，夯实客户基础。

5、某些客户还会纠结于产品费用问题。

#### 四、 结论：

通过以上调研分析，我们可以得到市场的如下特点：

市场潜力大，可开发的地方众多；许多客户的忠诚度不高；对银行服务品质要求高；对客户的深度挖掘还有待进一步提高；不少客户会计较些费用等枝节问题等等。

#### 五、 对策与建议：

在当今现行的市场中，客户的实质需求还是非常良好的，所以我们要树立牢固的信心，但是这要求我们要通深入研究发现客户潜在需求，综合运用各种多种技巧，巧妙营销（见附录二），扩大我行市场占有份额，提高综合效能，顺利实现网点转型目标，为我行的进一步发展贡献应有的力量。

#### 六、 附录一：

## 客户满意度以及金融服务需求反馈表

您的姓名 性别 年龄 手机 商铺号

尊敬的客户：

您好！我们邀请您填写此问卷，以便不断改进我们的工作，更好的为您服务！

1、您现在主要业务往来的银行有（多选）

a 工行 b 农行 c 中行 d 建行 e 交行 f 其他

2、您多长时间来一次银行？（单选）

a 一周 b 半个月 c 一个月 d 两到三个月 e 偶尔或不经常来

3、您来银行主要办理的业务类型有（多选）

a 大额转账汇款（省内转账、省外转账） b 小额转账汇款

c 个人存款 d 缴费业务 e 购买理财产品 f 其他

4若为选择中行，您认为他行提供的哪些服务比较吸引您（多选）

a 贷款 b pos机 c 转账电话 d 理财产品 e 其他

原因是

原因是

7、您目前希望我行提供的哪类金融产品服务？（多选）

a个人理财 b融资类（个人贷款、贷记卡、分期付款）

c渠道类□pos机、转账电话□ d其他

8您对一行现有产品还有什么建议？您希望获得什么样子的产品？

附录二：

营销技巧

与不同类型客户的沟通注意

## 企业人才需求调研报告篇三

- (1) 融资融智融天下，兴农兴商兴客家。
- (2) 刷新生活，记录精彩。
- (3) 福泽万家，顺通天下。
- (4) 绿色人文镇海，金色农商银行。
- (5) 农为本，商有道，银成聚，行致远。
- (6) 同心·同行，更亲·更近。
- (7) 知心朋友，一生拥有。
- (8) 筑诸暨梦，融农商情。
- (9) 选择商行，梦想起航。
- (10) 心系城乡百姓，实现财富梦想。

- (11) 善商者兴，善行者远。
- (12) 德泽八方，大成梦想。
- (13) 身边银行，当然首选。
- (14) 响誉万家，行达天下。
- (15) 融通百业，誉达万家。
- (16) 富农兴商，厚德立行。
- (17) 为您所思，尽我所能。
- (18) 威海农商银行，真诚与您相伴。
- (19) 石狮农商行，助君更辉煌。
- (20) 您的需求，我的追求。
- (21) 惠农以信，兴商以行。
- (22) 共赢共精彩，创新创未来。
- (23) 上善为农，厚德行商。
- (24) 心系千村万户，共忠幸福常宁。
- (25) 诺诚信之约，享丰收之悦。
- (26) 小创业，小贷款，合作银行是首选。
- (27) 以人为本，创造卓越。
- (28) 强海兴洋，惠农裕商，聚银远行。

- (29) 惠农助商，情系城乡。
- (30) 筑中国梦，融农商情。
- (31) 植根太行，大爱无疆。
- (32) 牵手农商银行，成就财富梦想。
- (33) 用心成就非凡。
- (34) 和海洋最亲，离你我最近。
- (35) 立德守信，惠农兴商。
- (36) 有梦想，天地广。
- (37) 启迪价值新精彩。
- (38) 信立农商，情融城乡。
- (39) 知农善商者行。
- (40) 魅力新响水，活力农商行。
- (41) 威海农商银行，走近您，为了您。
- (42) 斯以为商，行至天下。
- (43) 真诚为你服务，分享你的幸福。
- (44) 越银行，更知心。
- (45) 永合万家，康行天下。
- (46) 创业理财，因我而精彩。



- (47) 每一步，心相伴。
- (48) 携手农商行，致富有保障。
- (49) 根植农商，心连城乡。
- (50) 荆门农商行，服务遍城乡。
- (51) 融通三农，惠泽万家。
- (52) 卓越，只因不断超越。
- (53) 远见者远行，稳健者稳赢。
- (54) 小额创业贷款，创出和谐社会。
- (55) 择善立农，融通天下。
- (56) 惠农裕商，聚银远行。
- (57) 一起成长，一起分享。
- (58) 惠农聚商，德行致远。
- (59) 真心真意真情，为农为商为您。
- (60) 融通客家，惠泽天下。
- (61) 石狮农商行，助君天地广。
- (62) 情系农商，创响未来。
- (63) 小额创业贷款，助您一币之力。
- (64) 林聚财商，大善为吉。

- (65) 农商银行，走近您，为了您。
- (66) 立足三农，大德汇商。
- (67) 小额创业贷款，为您创业添彩。
- (68) 融通农商，合力领航。
- (69) 牵手农商，引领城乡。
- (70) 携手共进，共创未来。
- (71) 上善若水，诚融天下。
- (72) 离您更近，助您更远。
- (73) 汇纳百川，行于心成。
- (74) 服务农业农民，打造绿色金融。
- (75) 惠泽太行，汇通天下。
- (76) 诚信聚银，择善立行。
- (77) 携手银行，成就梦想。
- (78) 静默中蓄力，成长中创新。
- (79) 珠联璧合，缔造完美生活。
- (80) 不变的承诺，永远的服务。
- (81) 上善为农，厚德行商，大爱仪征。
- (82) 启动价值高度，创意经济生活。

(83) 牵手农商银行，共创明天辉煌。

(84) 与你同心，伴你同行。

(85) 真诚服务，百姓放心。

## 企业人才需求调研报告篇四

### 一、调查背景及目的

#### (一) 背景

贵州银行 微笑服务决胜千里

最年轻城商行贵州银行开业 目标1年资产超千亿

2012年10月11日，贵州银行正式开业，肖瑞彦非常忙。“谢谢！谢谢！我在陪领导。谢谢！”当晚9点，肖瑞彦在电话中对理财周报记者说。

这天起，肖瑞彦开始担任中国最新一家城商行——贵州银行董事长兼行长。为此，6个月前，他放弃了民生银行杭州分行行长职务，只身前往贵阳，负责筹建贵州银行。

贵州银行是在原遵义市商业银行、安顺市商业银行、六盘水市商业银行3家银行基础上合并而来。目前尚未增资扩股，股东均为3家银行的老股东，其中大股东是遵义市人民政府，第二大股东是茅台集团，黎阳航空发动机公司、盘江煤电等也进入十大股之列。原安顺是商业银行第三大股东——贵州百灵股权被稀释后，不在十大股东之列。

3家总行变分行

根据贵州省政府的相关任命通知(黔府任[2012]19号)，由肖

瑞彦担任贵州银行董事长、行长，原遵义市商业银行董事长张洪生担任贵州银行监事长、调研员(副行长级别)，原六盘水市商业银行董事长肖慈发、原安顺市商业银行董事长许安均担任贵州银行副行长。10月11日，理财周报记者致电肖慈发证实了上述任命，“我现在正在送客人，目前只是任命副行长，具体职责还没分工呢。”

值得注意的是，在贵州省政府的上述通知中，原来三家银行的行长并没有得到新的任命。理财周报记者致电原安顺市商业银行行长王文庆，电话那头传来的依然是“安顺市商业银行竭诚为您服务”的铃声，“我在安顺，现在还是负责安顺这边的业务，具体职务现在还不知道，你可以问一下贵州银行那边。”王文庆似乎也还没转过角色。

贵州银行相关负责人向理财周报记者表示，贵州银行成立后，总部设在贵阳，并将在遵义、六盘水、安顺设立分行，分别接管原来三家银行的业务，原来三家银行的行长将担任分行行长。

据记者了解，虽然从职务上来讲，3位分行行长降级了，但由于贵州银行属于省级城商行，3位分行行长的行政级别并没有降低，依然为正处级，而肖慈发、许安的行政级别将升为副局级。

### 目标1年内资产规模超1000亿

贵州当地的城商小而散，资产规模均不大。截至2011年底，遵义商业银行为283.16亿，安顺市商业银行总资产为68.64亿，六盘水市商业银行2015年底总资产为74.96亿。

三家银行合并后，新贵州银行注册资本为32亿，截至2012年8月末，全行资产总额为567.9亿、各项存款390亿，各项贷款201亿，实现净利润6.96亿。

对于未来目标，贵州银行将在开业1年内，实现资产规模翻一番，达到1000亿以上；开业3年内，实现资产规模达到2000亿以上；开业5年内，实现资产规模达到3500亿以上。在行业发展中，贵州银行将注重于以产业金融助推贵州茶叶、白酒、烟草、中药材、旅游等特色产业发展、升级。

在贵州银行成立大会上，相关负责人表示，贵州银行计划成立贵州省茶产业投资基金，规模达100亿，将以政府产业基金为引导，吸引贵州省外资金投入，重点将投向核心茶企的兼并和收购、茶业科技园、渠道资源和品牌打造等方面。同时，贵州银行将为该基金提供全方位服务，并为投资项目提供配套信贷服务。

在网点扩张方面，“贵州银行将在开业1年内实现贵州省9个市州分行全覆盖，5年内实现全省88个县级机构全覆盖。”贵州银行董事长肖瑞彦表示。

国开行、平安等7家机构助力

只有843.88亿。贵州银行业市场几乎由国有银行及其他的股份制银行瓜分。

2015年起，贵州银监局积极配合省政府实施“引银入黔”工程，结束了贵州没有股份制银行和外资银行的历史。中信、浦发、招商、花旗等相继进入贵州。2012年9月16日，兴业银行贵阳分行正式开业，成为最新一家进入贵州的银行。光大、民生银行设立贵阳分行的规划进入审批环节，北京、上海、平安银行等机构也准备进入贵阳。

截至2012年6月末，贵州全省银行业资产总额12340.4亿，同比增长22.8%；各项贷款余额7722.9亿，同比增长21.7%，高于全国平均增速5.8个百分点；各项存款余额9335.4亿，同比增长22.3%，高于全国平均增速9.1个百分点；存贷比高达82.7%。

“贵州银行是贵州省政府主导组建的城商行，无论在股东引进还是在客户资源上都会享受倾斜政策的照顾，要不然也不敢提出‘5年3500亿资产规模’的目标。”深圳某银行业分析师称。

对于这个宏大的资产规模扩张目标，贵州银行董事长、行长肖瑞彦似乎胸有成竹。他表示，贵州银行将多措并举，创新产品，通过提升表外授信占比、提升直接融资、发展租赁融资等多种形式，从全国金融市场融入资金。“金融发达地区银行的表外授信占比一般可以达到25%-30%，而贵州省内各银行表外授信业务占比只有百分之几。如果银行产品创新搞得不好，表外授信做得不好，则立即可把贵州省8000多亿融资规模放大到1万亿以上。”

表外授信、直接融资等投行性质的业务，非刚成立的贵州银行力所能及，必须借助其他金融机构。为此贵州省政府拉来一批金融机构，助力贵州银行。

在贵州银行成立大会上，贵州银行与中国进出口银行成都分行、国家开发银行股份有限公司贵州省分行、陆家嘴国际信托有限公司、宏源证券有限责任公司、民生金融租赁股份有限公司、平安资产管理有限责任公司、中国科技产业投资管理有限公司7家金融机构签署战略合作协议。

“目前只是签署合作框架，还没有具体的内容。”贵州银行相关负责人称。

## 银行简介

贵州银行是按照“国有主导、企业自愿、市场运作、风险可控、符合监管”的原则，以遵义市商业银行、六盘水市商业银行、安顺市商业银行为基础合并重组设立，按照现代企业制度建设的省级地方法人金融机构，是、省政府直接领导下的大型国有企业。

贵州银行以“行贵恒，成久远”为企业理念。作为“贵州人民自己的银行”，贵州银行将以优秀的团队、先进的理念、优良的机制和一流的产品，为贵州经济社会发展和广大客户提供恒久的金融动力和优质的金融服务，把自身打造成为内控严密、运营安全、服务卓越、效益优良的现代商业银行。

贵州银行有信心在、省政府的正确领导下，在有关各方的大力支持下，通过全行员工的不懈努力，实现开业一年内资产规模翻一番，达到1000亿元以上；开业三年内资产规模达到2000亿元以上；开业五年内资产规模达到3500亿元以上，真正做到让、省政府满意，让监管部门满意，让股东满意，让客户满意，让员工满意。

2012年10月11日，贵州银行正式挂牌运营。贵州银行是由遵义市商业银行、六盘水市商业银行、安顺市商业银行三家城商行合并重组设立。新成立的贵州银行，注册资本32亿元。贵州当地的大企业茅台、黎阳航空发动机公司、盘江煤电等都是大股东。贵州省政府9月份任命原民生银行杭州分行行长肖瑞彦为贵州银行首任董事长兼行长，原遵义市商业银行董事长张洪生为监事长，原六盘水市商业银行董事长肖慈发和原安顺市商业银行董事长许安为贵州银行副行长。

目标1年内资产规模超1000亿

贵州当地的城商小而散，资产规模均不大。截至2011年底，遵义商业银行为283.16亿，安顺市商业银行总资产为68.64亿，六盘水市商业银行2015年底总资产为74.96亿。

三家银行合并后，新贵州银行注册资本为32亿，截至2012年8月末，全行资产总额为567.9亿、各项存款390亿，各项贷款201亿，实现净利润6.96亿。

对于未来目标，贵州银行将在开业1年内，实现资产规模翻一番，达到1000亿以上；开业3年内，实现资产规模达到2000亿

以上；开业5年内，实现资产规模达到3500亿以上。

## 行业趋势

股份制银行也纷纷上市，广发、恒丰、浙商、渤海等股份制银行也在积极筹备上市，在全国布点，发展速度迅猛。作为银行体系“第三梯队”的城商行队伍中，宁波银行、南京银行、北京银行等银行已上市。部分兄弟省份也成功进行了省内城商行合并重组的实践，如2015年12月18日安徽成立了徽商银行，2015年1月24日江苏成立了江苏银行，2015年10月10日吉林成立了吉林银行，2015年8月1日陕西成立了长安银行，2015年12月5日黑龙江成立龙江银行，2015年10月12日湖南成立了华融湘江银行，2011年2月27日湖北成立了湖北银行，2011年11月19日甘肃成立了甘肃银行。改革重组后的新银行都得到了较快发展，有力支持了当地经济发展。另外，四川正在酝酿整合省内除成都银行和南充市商业银行之外的省内11家城市商业银行，筹建西部银行。

### （二）交叉频次表

### （三）分析结果

顾客对河北银行的服务态度持不满意的态度，而服务目前恰恰是我们国内银行业最为薄弱的环节，银行要提高竞争力必须进行全方位的关于服务的改革。银行硬件设施的缺失给顾客带来了很大的不便，为了银行为人民服务的理念必须增加建设。

## 四、调查出的问题及原因分析

### （一）用一种方式对待所有的顾客

原因：银行制度死板，服务流程设计不完善



## （二）服务实现层次的错位

做好较高层次的服务。 （三）服务观念滞后

（一）银行服务应当做到的是透过更佳的服务，找到顾客索求的价值点，向顾客提供成熟、可信赖和友好的服务，在客户实现自身利益最大化的前提下，实现银行利益的最大化，即差别化和个性化问题，实施服务质量控制，做好服务流程再造，把握服务管理的精髓——向员工授权。

（二） 强化公司员工的服务意识，注重银行企业的文化在企业内部的传播，是服务人员树立为人民服务的信念。找到顾客的实际需求和潜在需求并设法满足。建立奖惩制度对表现优秀的员工进行物质和精神上的奖励，以激励其他员工，对服务态度不好造顾客投诉多的服务人员进行惩罚，杀一儆百。

（三） 我们应该把客户从进入网点办理业务直到离去的整个过程称为服务，甚至可以延伸到非营业时间提供的电子产品的服务上。前台的服务效率、态度、规范当然算服务，但服务还包括网点的便捷性、门面的档次感、监控设施的完备性、门面空间大小、服务信息、咨询问题时得到答案的及时性与确定性、辅助设备的运行稳定性、管理者在公众场合的形象等等。完善服务培训机制。

## 附录二 街头拦截调查问卷

### 石家庄市河北银行质量调查表

本次调研仅供学术研究，个案资料将充分保密，您所填写的信息对我们一定很有帮助。谢谢您的支持！！！！

1、您一年平均到银行光顾多少次？（ ）\*

a 6次以下 b 7~12次 c 13~16次 d 17~24次 e 24次以上

2、您去银行一般是办理哪些业务？可多选\*（ ）

a理财业务 b投资指导 c代理订票 d信用卡业务 e其他

3、在办理理财业务的过程中，您更关注？（ ）\*

4、您是否满意银行的卫生状况？（ ）\*

a很满意 b满意 c一般 d不满意 e很不满意

d银行安全性 e银行大厅明亮度 f其他

7、您是否满意银行服务人员态度？（ ）\*

a很满意 b满意 c一般 d不满意 e很不满意

8、在银行办理业务过程中，如遇银行服务人员态度冷漠甚至恶劣，您会如何选择？\*（ ）

a向经理投诉 b向消费者协会投诉 c忍气吞声 d 其他

9、在银行办理业务，您一般排队时间为？或排队等号的时间为？ 单位：分（ ）\*

a 5分以内 b 5~10 c 10~20 c 20~30 e 30~60 f 60以后 10、您认为银行服务需要改进的方面是?\*可以多选（ ）

a18岁以下 b18--28岁 c28--38岁 d38岁以上 13、请问您的月收入在?\*（ ）

附录三 三种调查方法的结果 （一）案头资料

河北银行服务设施不齐全，顾客等待办理业务时间较长，造成顾客很大的不满。

### （三）街头拦截

通过对顾客信息的搜集整理，在了解了顾客基本信息的同时，对河北银行的服务进行了界定，了解了顾客的有形和无形的需要，有助于决策者决策。

（一）自觉服务国家经济发展大局，以改革创新的精神支持扩大内需通过学习实践科学发展观，建行认识到，科学发展观第一要义是发展，具体到国有控股商业银行，就是通过不断改革创新，持续增强综合金融服务能力，促进国民经济和社会事业健康发展□xx年11月上旬，中央决定实施积极的财政政策和适度宽松的货币政策，建行及时调整工作计划，积极支持扩大内需。由于项目准备工作基础扎实，因而迅速形成信贷投放。仅xx年后两个月就新增贷款1555亿元，体现了党中央、国务院“出手快、出拳重”的要求。建行密切跟踪和分析实体经济需要，围绕促进投资、消费和出口，发挥传统优势，大胆创新探索，采取了全面的服务措施。

（1）积极主动地为基础设施项目和重点企业提供综合性金融解决方案。除了主动帮助部门、地方和企业做好相关规划，搞好项目评估和造价咨询，还努力降低企业筹资成本，改善财务效益□xx年通过投资银行、信托理财、租赁等方式为企业融资2050亿元，比上年增加近900亿元□xx年前9个月，基础设施贷款新增3265亿元，占公司类贷款新增额的56%。

（2）努力为居民提供最好的住房金融和消费信贷服务。重点支持拆迁安置房、经济适用房、中低价位和中小户型商品房建设。9月末，个人住房贷款余额7928亿元，稳居同业前列；个人消费贷款达到1200多亿元，信用卡透支增速超过40%，有力促进了居民消费。

（3）积极探索解决中小企业“融资难”的新方法新手段。建立了120多家小企业“信贷工厂”，组建专门团队，实行标准化、流程化作业。结合小企业电子商务特点，在浙江、江苏、

广东等八个省市推出网上信贷，累计为xx多个客户发放48亿元贷款。为小企业推出循环额度贷款、小额无抵押贷款，联贷联保贷款等系列产品，近三年中小企业贷款平均增幅20%以上，中小企业客户已占公司类客户的85%，中小企业授信余额占全部公司客户的40%左右。

(4) 切实改善农村、农业金融服务。总结新疆分行小额农户贷款的做法，推广到黑龙江等农业大省，当年发放小额农户贷款26亿元。已设立5家村镇银行，正在筹备村镇银行控股公司，计划未来三年村镇银行达到100家，努力将服务延伸到更广大的县城和村镇。近两年涉农贷款平均增长率超过25%。

(5) 破解出口加工企业产品转内销遇到的金融难题。沿海地区外向型企业能够生产全球一流的消费品，金融危机后国外市场萎缩，国内消费者虽然有巨大需求，但苦于没有内销渠道。这些企业转内销，除品牌、渠道外，融资瓶颈也是主要约束因素。经过一系列调研、论证，建行推出了“内贸通”系列产品，累计向出口企业授信200多亿元，帮助一批加工出口企业走入广阔的国内市场，实现了多方共赢。

(6) 帮助企业兼并、转型升级。目前，已发放并购贷款超过百亿元，不论在贷款

笔数还是贷款总量上，都居国内同业首位。

(7) 努力满足“保民生”的多重金融服务需要。专门推出面向教育、医疗、社保、环保领域的“民本通达”系列产品□xx年9月末民生领域贷款余额1851亿元，同比增长611亿元，高于贷款平均增速19.52个百分点。

(8) 以金融创新推动文化创意产业发展。国内文化产业市场潜力巨大，但由于体制、政策和观念的原因，长期缺乏融资渠道。建行在这个领域进行了多方面大胆探索，文化产业贷款比年初增加100多亿元。为支持文化企业广辟发债等融资渠

道，向文化产业客户提供担保249亿元。成立了文化产业基金管理公司，目前正与国家有关部门和大的文化企业集团筹备发起文化产业基金。

## （二）

### 一、要点：

- 1、公司资产增长主要来源于网点和募集资金，增长速度有放缓的可能；
- 2、公司经营较规范，容易取得政府的支持；
- 3、受政策限制，快速发展的中间业务明年有可能出现停滞的局面；
- 4、降息特别是贷款利息下降幅度更大的可能性对银行业绩有不利影响；

### 二、公司分析：

#### 1、管理层：

公司管理层有极为深厚的背景，董事长经叔平现任中国人民政治协商会议全国委员会副主席、全国工商联主席，不久前的世界华商大会主要由他主持，有较强的海内外关系，行长董文标曾任海通证券有限公司董事长兼总裁，在银行管理、金融证券方面积累了19年工作经验，其余的付行长都是人行系统出身。由于这些背景，公司不但在海外资源的利用上有较大的潜力，更重要的是能争取到政府各方面的支持。

公司运作较为规范，董事长对公司经营拥有较大的权力，而且愿意实质性地参与到公司的管理中来，重大事项的决策权在于董事会，董事会的召开次数也较一般的上市公司多，行

长只负责公司的具体运营，总体而言，与很多由国企改制过来的上市公司相比，民生银行是相当规范的，也更遵循国外的股东价值最大化的理念，比如在与外资合资的问题上，公司不愿采取增发b股的方式，因为b股价格太低，对股东并不是最有利的，而很多国企上市公司，只要能圈到钱就好，对采取什么圈钱方式并不关心。

## 2、经营情况：

按三季度季报来看，预计今年公司资产规模增长将近一倍，但盈利只能增加50%左

右，主要原因在于债券投资收益率下降（中报表明，债券投资规模增加70%，但投资收益只增加30%多），营业费用上升，另外，资产大规模增加带来的潜在收益在本年度还没有完全体现。

资产规模的扩张是民生银行收入和盈利大幅度增加的主要因素，其今后的增长潜力应是评估民生银行价值的重要指标，从来源看，北京、深圳、上海分支机构做出了较大贡献，其中网点的增多是重要的一项原因，另外，20\*\*年底募集资金的到位也是一个不可忽视的因素，按5倍的乘数效应估计，其大概可以为民生银行带来200亿的资产增加。

目前民生银行仍在进行营业网点的扩张，预计资产规模明年还能保持较高速增长，但估计很难达到今年的增长速度。在费用方面，民生银行对新设立的分支机构要求一年持平，二年盈利，因此，估计民生银行能保持与盈利相适合的费用水平，不大可能出现营业费用的超常规增长。

## 3、贷款呆帐准备情况：

20\*\*年中报中，境内外审计报告显示，在贷款呆帐准备上存在较大差异，境内提取准备是1.23亿，境外提取2.5亿，是前

者一倍，这表明境外审计机构对民生目前的准备情况持保留态度，虽然民生银行目前的准备提取是合法合规的，但从实际的损失看略显不足，金融业是我国税收的主要来源之一，保持现有的计提标准有利于提高银行业的盈利水平，从而可以提供更多的所得税，但从长远看，这种“超分配”有损于银行的稳健经营，最终将导致银行包袱越背越重。对投资者而言，必须注意到计提标准调整的可能性是存在的，而且对银行盈利有很大影响。

另外，由于民生银行很多贷款是新增的，从期限上看，无须计提贷款呆帐准备，这可能是民生今年不良贷款率下降的主要原因。

#### 4、战略规划：

公司原先的战略规划是，到20\*\*年，发展的总体目标是：资产规模将达到1000亿元人民币；贷款余额达到550亿元；利润率水平力争达到国内商业银行最好水平。

从目前的经营情况来看，民生银行今年已达到了20\*\*年的战略目标，这说明公司计划比较保守，但也突出了公司稳健的特点。

#### 三、外部环境分析：

在年初，总体外部环境是有利于银行业的，内需增长强劲，外需虽不如去年，但也算平稳，消费价格指数转强，升息压力大增，这些因素都有利于银行业的经营，但到了年末，外部环境大变，宏观经济环境不如预期乐观，降息可能性大大增加，总体对银行业不利。

##### 1、降息：

近期关于是否降息的争论十分激烈，但从各种迹象来看，目

前赞成降息的一方占据上风，债市的走向也反映了这一趋向，目前利息可能下降25—50个基点，其中贷款利息下降幅度可能大于存款利息，息差有缩小趋向。

20\*\*年中期民生银行长期债券投资为131亿，占总资产的13%，比20\*\*年底增加60亿，但利息收入明显低于债券投资规模增长。国债利息是民生银行的主要收入来源之一，从收入费用配比来看，债券利息收入占利润的比重更大，随着息率的降低，这块收入和利润会受到较大的影响，前些年民生银行曾在判断利息下降的基础上大量买入高利率的国债，这是民生银行引以自豪的一件事。但现在只能买到利率很低的债券，债券投资收益率大幅下降，更为可虑的是，当市场利率上升时，在债券上越来越大的投资将招致极大的利率风险。（目前有人认为降息将使债券二级市场价格上涨，从而有利于持有债券较多的银行，但在实际上，银行在债券上一般是长期投资，因此从会计处理上讲，二级市场价格上扬对银行盈利没有什么帮助）

另外，如果贷款利率下降幅度更大，对主要靠吃息差的银行业而言，风险不言而喻。假如息差缩小25个基点，根据民生银行季报，未来将减少息差收入近9千万。

## 2、票据承兑业务：

月初公布的对银行承兑票据的新规定将对民生银行的中间业务产生较大的打击，银行承兑票据是民生银行中间业务中增长最快，对中间业务利润贡献最大的品种，目前的承兑额已是限额的2倍，明年这块业务可能出现停滞的局面。

必须注意到，票据承兑业务的停滞不但会招致手续费的损失，而且还会对存款业务有影响，民生银行在给企业作票据承兑时，要收取30%左右的保证金，这部分保证金是比较稳定的，今后这块业务会受一定的影响。



#### 四、重大事项分析：

##### 发行可转债：

公司目前正在积极进行可转债的发行，如果发行成功，将为业务发展注入新的活力，根据乘数效应，可转债可能会带来一百亿的新增资产。但发行本身对市场应有较大的不良影响。

##### 五、结论：

总体来看，对民生银行而言，尽管有降息和发可转债的利空，但是，可转债发行结束时，我们认为可能是较好的投资时点，今年的资产规模扩张对利润的效应应会在明年得到较好的体现，估计明年的收益还能取得一定的增长。

### （三）

随着电子商务的发展，电子银行的用户数量呈逐年增长的趋势，自兴起至今的十年

间，国内电子银行业当称硕果累累——逐渐完善的渠道、不断丰富产品、日趋成熟的安全体系随着这些硬性的不断成熟与完善，使用网上银行的越来越多。而在广大的农村，虽然农村经济的不断发展，农村电子银行是什么现状呢？带着诸多的疑问，我们对起步镇的100户人家进行了实地调查。

#### 一、调查基本情况

20\*\*年，手机银行推广年，用户签约的数量仍不断上升，但使用功能还需要加以改进。跨行实时转账功能是活动用户使用最多的手机银行功能，其次是查询和缴费功能。而手机银行活动用户对当前手机银行不满意地方主要是功能少、之后是操作响应慢。

农信社的另一个产品网银，它的安全性一直是各界关注的焦点。20\*\*年个人网银用户签约数明显比20\*\*年多了一倍，且使用率也有了大幅度提高；网银的安全性得到了广大客户的认可，市场对于网银安全性的信赖也正稳步提升。个人网银活动用户使用usb数字证书的位列各种网银安全认证手段的第一位，其次为手机短信认证、口令卡/刮刮卡，这表明数字证书已作为一种重要的安全手段被用户认可。据调查，未来个人网银新增用户是25岁以下、月收入3000元以下的学生和公司职员为主的人群，他们将更加重视网银本身的优势。

企业网银的使用已得到进一步发展。由于企业网银的强大转账功能，使企业节省了柜面等待办理业务的时间，省去了繁琐的手续，避免大额现金领取，因而企业网银也得到了推广使用。

## 二、影响电子银行发展的因素：

（一）电脑的普及率。根据我们的调查，在有电脑的家庭用户中，85%开设有网上银行的业务。所以，电脑的普及率是影响农村电子银行发展的一个主要因素。

（二）文化水平的高低。农村电子银行集中在35岁以下年轻人用户占73%。一个主要原因就是他们的文化水平在农村是比较高的。他们乐于接受新的事物。

（三）农村物流的发展水平。现在农村的物流还处于空白阶段，就是在离城市比较近的农村物流也是刚处于起步阶段，农民在网上购物后，往往还必须亲自得到城市去取，而要送货，还必须额外支付一定得费用，这给村民带来了极大的不便。所以，农村物流发展也成为阻碍电子银行在农村发展的重要原因。

（四）网上银行使用安全问题。在网上银行显示了其巨大的发展潜力和空间的同时，安全问题日益受到关注。无论对企

业网银用户还是个人用户（包含活动用户和潜在用户）

而言，网银的安全性能仍然是他们选择网银时最看重的因素。与此同时，网银用户的安全意识也在迅速提升，数字证书作为成熟、有效的安全保障手段而被更多用户所认可。

### 三、电子银行业务发展中普遍存在的问题

#### （一）思想认识不到位，管理工作薄弱

从经营运作层面上看，电子银行是一项系统工程，其业务分散在多个部门之中，如科技、银行卡、会计、个人业务、机构业务、公司业务等，由于缺乏一个专门的部门对其进行统一的规划和指导，造成电子银行在业务拓展和管理控制上各自为政，管理职能分散的局面，部门之间的‘合力’无法形成。在立项、开发、管理和风险控制等方面缺乏一套完整、系统的制度和办法，不能适应电子银行发展的需要。

#### （二）营销机制不健全，客户结构不理想

从客户结构上看，高低端客户比例明显失衡，客户资源不容乐观，客户结构有待调整。面对电子银行低端客户占比较大的现实，一些银行的电子银行市场细分不足，客户结构调整不力，存在畏难情绪。

#### （三）宣传力度不够，市场认知度不高

一些银行对电子银行产品的宣传攻势不大，宣传方式不够丰富，宣传投入乏力，立体营销格局尚未形成，因而市场认知度较低，客户‘认购’热情不高。事实上，经过近两年的技术改造，各行的电子银行建设都得到了加强，但由于缺乏深入人心的宣传推动，有些银行的电子银行业务进展缓慢，未形成品牌效应。

## 四、加快电子银行发展的建议

### （一）创新管理模式，提升经营层次

针对电子银行管理分散、效率不高等问题，当务之急是在经营运作层面上对现有电子银行管理部门进行整合与再造，构建专业化经营的组织体系。同时，不断完善管理制度、办法及相关措施，加强部门联动和横向协作，通过传统银行产品和电子银行产品的捆绑销售，为客户提供个性化、一体化的解决方案，提升整体服务品质。

### （二）强化品牌意识，健全营销机制

目前，各行电子银行低端客户占比较为突出，面对这样的市场和客户群体，要采取效益领先和差异化相结合的发展战略，科学细分市场，锁定目标客户群，精心打造电子银行精品服务和特色服务，利用产品技术优势和优质服务，优化客户结构，形成核心群体，以点带面推动电子银行全面发展。

### （三）优化产品结构，整合服务功能

进一步加大电子银行产品和功能的整合力度，将现金管理平台、企业在线银行等功能整合到现有电子银行中来，构建全行统一的在线服务系统，开发和推广网上银行地方特色平台，把电子银行做大、做强。以市场需求为导向，删繁就简，着力打造拳头产品，形成核心竞争力。

### （四）健全服务体系，提高服务质量

以客户分类为基础，开展电子银行个性化服务。做到售前有推介、售中有辅导、售后有回访，提高客户响应速度。

### （五）强化部门职责，再造业务辉煌

在管理层面，要落实科技、银行卡、机构业务、公司业务、个人业务、会计等部门职责，制定科学、合理的配套考核办法。在经营层面，要建立全行营销、全面营销和全方位营销模式，把电子银行营销落实到每个网点，并与传统业务捆绑在一起，落实到客户经理的营销任务中。

（六）加大宣传力度。银行可充分利用内部员工使用网上银行的体会，利用同学、亲戚等多种社会关系，宣传使用网上银行的各种好处。如汇款方便，缴费轻松、理财实用、购物方便等多种网银功能，拓展农村客户。

（七）充分重视学生群体，培养其用网银的习惯，进而带动周围及所在家庭使用网银的频次。

（八）在县城银行网点利用网银体验机等，充分发挥银行大堂经理的作用，使人们充分体验使用网银的便捷，免除在银行排队办理业务的不便。

电子银行作为银行业业务发展的新型分销方式和渠道，已成为银行业务经营的重要组成部分，并成为展示银行经营形象和竞争实力的重要窗口。近年来，各行的电子银行业务均得到加强，市场基础和发展格局基本形成，对产品营销的推动力和牵引力不断增强。电子银行在当今社会的发展趋势已愈演愈烈，随即将取而代之，让我们恭候那一天。

## 一、 调查目的

在现代市场经济环境条件下，没有良好的服务就不能立足市场，这已经是不争得事实。良好的服务是买方市场条件下企业参与市场竞争的尖锐利器。良好的服务是保持顾客满意度、忠诚度地有效措施。良好的服务不仅关系到公司在消费者心中的形象、更关系到顾客能否得到真正的满意。

### （一）

## 调查主题

### （二） 调查的质量标准

1. 调查的原则。客观性、全程性、综合平衡。尽可能的保证数据的准确，减少有意误差与无意误差。
  2. 成本控制。做出详细的预算表，确保调查任务的每一项花费都与预算基本相等。
  3. 时间控制。活动时间控制在本学期
- ### （三） 调查的形式、方法

2011年5月——2011年6月 （八）

## 调查经费预算

## 三、 实际工作调查表

### 第二部分：调查报告正文

## 微笑服务决胜千里

### ——石家庄河北银行服务质量调查报告

#### 一、调查背景及目的 （一）背景

中国已经加入wto,在重视科学技术是生产力德同时也应重视第三产业的发展，而现阶段中国的服务业远远落后与西方。中国要想在第三产业中争得一席之地，必须提高中国服务业水平。银行是一国金融业的根本，更应该首先做出表率。

#### （二）目的

本次调查不仅用于学术研究，更重要的是通过本次市场调查

发现河北银行服务系统存在的问题并为河北银行提供改善服务系统的解决方案。切实做到从实践中来到实践中去。为中国服务产业尽一份绵力。

## 二、调查方法的采用

主要采用案头资料、街头拦截、人员观察的调查方法。通过河北银行的官网了解河

北银行的质量服务标准和顾客反馈情况。街头拦截收集顾客对河北银行的质量服务意

见。人员观察通过观察人员对石家庄河北银行的大堂内设施以及工作人员的态度观察得到相关数据。

## 三、调查信息数据分析结果

### （一）单频表

### （二）交叉频次表

排队等待时间对服务满意度的影响

### （三）分析结果

顾客对河北银行的服务态度持不满意的态度，而服务目前恰恰是我们国内银行业最为薄弱的环节，银行要提高竞争力必须进行全方位的关于服务的改革。银行硬件设施的缺失给顾客带来了很大的不便，为了银行为人民服务的理念必须增加建设。

## 四、调查出的问题及原因分析

### （一）用一种方式对待所有的顾客

原因：银行制度死板，服务流程设计不完善

## （二）服务实现层次的错位

（一）银行服务应当做到的是透过更佳的服务，找到顾客索求的价值点，向顾客提供成熟、可信赖和友好的服务，在客户实现自身利益最大化的前提下，实现银行利益的最大化，即差别化和个性化问题，实施服务质量控制，做好服务流程再造，把握服务管理的精髓——向员工授权。

（二）强化公司员工的服务意识，注重银行企业的文化在企业内部的传播，是服务人员树立为人民服务的信念。找到顾客的实际需求和潜在需求并设法满足。建立奖惩制度对表现优秀的员工进行物质和精神上的奖励，以激励其他员工，对服务态度不好造成顾客投诉多的服务人员进行惩罚，杀一儆百。

（三）我们应该把客户从进入网点办理业务直到离去的整个过程称为服务，甚至可以延伸到非营业时间提供的电子产品的服务上。前台的服务效率、态度、规范当然算服务，但服务还包括网点的便捷性、门面的档次感、监控设施的完备性、门面空间大小、服务信息、咨询问题时得到答案的及时性与确定性、辅助设备的运行稳定性、管理者在公众场合的形象等等。完善服务培训机制。

## 附录一 人员观察表

## 附录二 街头拦截调查问卷

### 石家庄市河北银行质量调查表

本次调研仅供学术研究，个案资料将充分保密，您所填写的信息对我们一定很有帮助。谢谢您的支持！！！！

1、您一年平均到银行光顾多少次？（ ）\*



a 6次以下 b 7~12次 c 13~16次 d 17~24次 e 24次以上

2、您去银行一般是办理哪些业务？可多选\*（ ）

a理财业务 b投资指导 c代理订票 d信用卡业务 e其他

3、在办理理财业务的过程中，您更关注？（ ）\*

4、您是否满意银行的卫生状况？（ ）\*

a很满意 b满意 c一般 d不满意 e很不满意

5、您认为银行在基础设施方面应该做如何让改进？（ ）\*

a增加饮水设备 b增设卫生间 c增加座位数量 d其他

6、以下银行服务环境指标，您认为银行还应该进一步改善的是？（ ）\*

7、您是否满意银行服务人员态度？（ ）\*

a很满意 b满意 c一般 d不满意 e很不满意

8、在银行办理业务过程中，如遇银行服务人员态度冷漠甚至恶劣，您会如何选择？\*（ ）

a向经理投诉 b向消费者协会投诉 c忍气吞声 d 其他

9、在银行办理业务，您一般排队时间为？或排队等号的时间为？ 单位：分（ ）\*

10、您认为银行服务需要改进的方面是？\*可以多选（ ）

12、请问您的年龄是？（ ）\*

a18岁以下 b18--28岁 c28--38岁 d38岁以上

13、请问您的月收入在?\* ( )

a1000以下 b1000—3000 c3000—6000 d6000以上

您的姓名\_\_\_\_\_ 性别 男 女

### 附录三 三种调查方法的结果 (一) 案头资料

通过对顾客信息的搜集整理，在了解了顾客基本信息的同时，对河北银行的服务进行了界定，了解了顾客的有形和无形的需要，有助于决策者决策。

## 企业人才需求调研报告篇五

### 1. 调研目的

本次研究试图通过对招商银行大连分行的管理制度（薪酬、晋升、培训、绩效）、工作满意度的调查，借助数据的支持来分析服务型企业职工激励机制的问题所在，为后期论文写作奠定良好的信息基础。

### 2. 调研过程

#### 2.1 企业概况

招商银行大连分行成立于1997年5月8日，前身为招商银行大连支行。大连分行目前有分行营业部、胜利广场支行、高新园区支行、人民广场支行、开发区支行、金州支行、甘井子支行、保税区支行、星海支行、中山支行、华北路支行、桃源支行、和平广场支行、新开路支行和滨海支行（财富管理中心）等15家经营网点，软件园支行正在筹建中，以及新华

洋自助银行等10个离行式自助银行。

在十二年的发展历程中，大连分行立足于市场，立足于服务。被广大客户和社会公众称誉为创新能力强、服务好、技术领先的银行。2015年，招商银行大连分行各项存款约180亿元，各项贷款近百亿元，具备每年3亿元以上经营利润的盈利能力。在各项指标中，中间业务收入占比、零售业务占比、中小企业占比的指标在同业中均处于较高水平，体现了良好的市场性和成长性。

面对激烈的同业竞争、趋紧的宏观经济调控和复杂的经营环境，招商银行正试图以变革创新为动力，加快推进经营战略调整和管理国际化进程，努力将其建设成为大连地区的知名金融品牌、有鲜明特色、有较高社会认同度的现代商业银行。

## 2.2 企业激励现状分析

大连分行现有员工700余人，其中，正式员工近600人，全行员工平均年龄30岁。96%以上员工具有大专以上学历，67%以上员工具有本科以上学历。全行共有中共-党员175人。

银行业属于典型的服务型企业，随着产品和质量的日益趋同化，顾客越来越看重企业能否满足他们的个性化需求和能否为他们提供及时的高质量服务。同时，面对激烈的市场竞争，企业也越来越重视顾客价值，把顾客满意摆到了竞争战略的高度。对于商业银行，他们所提供的核心内容是服务，而服务的直接提供者是员工。只有满意的员工才能产生满意的顾客，所以员工激励对于现代企业已经变得至关重要。

目前，招商银行大连分行为顺应银行业改革趋势，积极创新，以业绩考核、薪酬改革、教育培训为手段建立了一套员工激励体系，以其中的薪酬改革为例：

绩考评结果所属的档次对应；奖金统一纳入分行发放的目标

管理业绩奖金，每月暂按员工目标管理奖基数的60%预发，待季度、年终考核结果确认后，统一兑现当年应得奖金。

此外激励体系中还包括培训课程设计、业绩考核评定、竞聘上岗等项目。

虽然企业内部有一套完整的激励体系，但却没有体现出以提升顾客满意度为最终目标的设计理念，忽略了激励对于员工忠诚度、员工满意度的作用效力，没有真正的发挥其应有作用。

## 2.3 企业顾客满意度调查分析

商业银行与普通企业的区别首先是拥有最大量的顾客。随着我国社会主义市场经济体制的逐步建立，市场环境由供给瓶颈型转向需求约束型，买方市场的格局基本形成。与经济运行的整体趋势相一致，我国银行业也实现了由卖方市场向买方市场的转变。面对激烈的市场竞争，商业银行欲提高市场竞争力，必须树立顾客中心观念，全面提高顾客满意度。一项调查结果显示：75%的顾客会把服务经历中的不愉快事件向其他人——家人、朋友、邻居、同事、其他的顾客——述说，有些顾客会把不愉快的事件向他过去选择的竞争对手述说，为竞争对手提供了建设性意见。只有7%的顾客会把不愉快事件向原来的商家述说。因此关注顾客的服务过程满意度已成为企业占领先机的必要手段。

在本次调研过程中，我们随机采访了一些在招商银行大连分行办理业务的顾客，希望通过直接的接触能够了解顾客对企业的满意度以及忠诚度。调查显示，近期不打算更换银行的顾客中，约有80%的顾客是因为“习惯了”，10%的顾客是因为“不得已”，比如工资、学校、有关帐户的定向问题。剩下10%的顾客是因为“有亲友在好办事”等等其他客观因素。而被问及关于近期不打算更换银行的理由，大约有一分之一的顾客认为“各家银行都差不多”，有大约五分之一的顾客

认为他们选择招商银行“银行网点多、方便”，其后依次为“服务态度好”、“网络银行好”，还有人提出收费问题和安全问题。通过上述分析，可以看出，真正忠诚的顾客不足50%，相反因为习惯和避免麻烦等顾客接近60%。这说明目前表现行为忠诚的消费者的至少有一半人以上只是暂时的忠诚。

的可能性更高。传播负面口碑的可能性更低；各种媒体也更有可能传递该企业正面的信息，企业所做的广告和促销将会更加有效。

所以，通过调查我们了解到，招商银行大连分行的顾客满意度水平虽然在一定程度上在市场中处于较高的位置，但若想保持现有顾客的忠诚度，则还需采取一些具有针对性的措施。

## 2.4 企业内部员工激励存在的问题

结合对招商银行大连分行的激励体系的了解以及对企业顾客满意度的分析，我们得出，招商银行大连分行的激励体系在实施过程中取得了一定的效果，但是仍然存在很多问题：

（1）员工薪酬激励效果不佳。比较重视货币激励，但由于分配上的工资、奖金等货币激励手段与实际业绩挂钩不密切，造成新的平均主义，因而激励效果不理想。福利待遇等非货币激励中的个人工作表现和贡献因素不突出，“大锅饭”现象依然存在，激励作用不强。

（2）激励措施的针对性不强，未能认真研究和掌握银行行业员工的特点和个人需要，以提升员工忠诚、员工满意为目标，特别是诸如尊重和自我实现这样的高层次需要，导致在工作中员工工作不够积极、态度不够热情，进而影响到顾客对于银行满意水平。因而激励效力未能充分发挥。

（3）招商银行大连分行在用人方面虽然做了一些改革，如竞

聘，竞争上岗等。但是改革还是不彻底，“能上能下”始终难于做到，淘汰机制不灵活，有的只是流于形式。“能者上，平者让，庸者下”很难落到实处。岗位职数是有限的，人员能上不能下，缺乏流动和活力。

总体来说，招商银行大连分行员工的工作满意度不高，存在人才流失问题。缺乏有效的薪酬和激励机制，特别是员工薪酬激励机制不完善导致员工对工作的满意度不高。员工对薪酬不满意，主要认为有失公平，报酬和期望不一致，也没有真正与业绩挂钩。同时和外资企业、外资银行比，国内银行员工的薪酬并不高，内心的归属感并不强，一旦有机会就会跳槽。另外工作中的员工成就感也不满足。

### 3. 调研结论

通过前文的分析，我们了解到招商银行大连分行的激励体系没有有效地与顾客满意度挂钩，也就是说现有的激励措施没有很好的考虑各种手段能够在提高员工忠诚、员工态度，进而达到提高员工满意度方面能够发挥什么样的作用。

因为根据服务利润链理论告诉我们，利润是由顾客的忠诚度决定的，忠诚的顾客（也是老顾客）给企业带来超常的利润空间；顾客忠诚度是靠顾客满意度取得的，企业提供的服务价值（服务内容加过程）决定了顾客满意度；最后，企业内部员工的满意度和忠诚度决定了服务价值。简言之，顾客的满意度最终是由员工的满意度决定的。

所以，这次调研过程为我确定论文的写作方向提供了很大的帮助，我看到了从顾客满意的角度探讨服务型员工激励措施的可行性，同时也为我将来的写作过程收集到了有效的数据。总之，我会在本次调研的基础上，在后续必要的情况下继续深入其他银行进行调研，并运用理论与实证研究相结合的方法，建立研究模型，利用所得调查数据进行分析，最后，通过对实证研究结论进行归纳整合，得出本研究的理

论成果并指出其在实践中的具体应用。

## 一、调查内容的分布情况

本次民意调查的内容包括客户选择光顾的银行、银行服务质量的评价、客户认为银行服务业务应改进的方面等三大部分。

### （一）、客户选择的银行

4.8%、1.8%。在反馈回来的信息来看，有30%的客户会选择就近的银行进行业务办理，也有接近32%的客户会因为银行的服务态度好坏而选择银行，也有接近35%的客户在选择办理业务的银行时把等待时间是否更短放在第一位考虑，还有2%的客户受其他因素影响来选择银行，这当中个人情感因素和习惯占了主导。

### （二）、银行服务质量的评价

据统计七成调查者去银行主要办理存取款、转账汇款业务，三成是办理投资业务。而在与银行进行交易时，大部分受访人员还是觉得很安全的，只有1%认为不安全。由此可见，银行的安全性还是受到广大人民的认可的。银行从根本上吸引跟多的客户就必须从业务安全性上下手。

绝大部分群众选择银行时仍会以四大国有银行为首选。而四大国有商业银行目前服务水平确实比前几年有了比较明显的提高，但由于多年来在市场中占有着相对的垄断的地位，客户群体较大，中间业务较多，市场竞争压力相对较小；同时银行一线工作人员相对少，年龄高龄化，综合素质参差不齐，导致服务满意度偏低；另一方面，在央行对存贷款利率管制的情况下，银行提高服务质量使顾客享受更好的服务，都要付出成本。提高服务质量所花费的成本要从银行利润中支出，一些银行因种种原因在服务上投入较少，导致服务效率偏低，顾客满意度偏低。

### （三）、银行服务质量尚需改进的方面

通过上述的分析，客户在问卷中所反映出来的问题集中体现了银行服务所存在的问题和需要改进的方面。在这次调查中，受访者大多数要求缩减业务办理手续过程，他们觉得繁琐的业务程序浪费了他们过多的时间，提高员工服务质量是客户最集中的期望和反映，主要表现在员工客户服务的接待和操作手续的效率，同时提供更丰富的银行项目也不可忽视。

## 二、调查结论

从服务的角度来看，我们应该从员工和顾客两个方面的努力来提高服务质

量。顾客对服务质量的感受往往是从一线员工那里获得的。根据客户调查的分析结果，银行员工的专业素质、员工的响应速度、业务流程、业务权利和义务、员工态度和行为等方面应该是目前银行改善内部服务质量的主要内容。从外部服务质量方面来看，缩短业务时间、重视顾客要求、关注顾客意见、根据顾客要求改进服务方面应该是目前银行需要重点改进的内容。

### （一）区域分化进行

现在一般银行虽然进行了分区，有柜台区、等候区、自助服务区，但还是不能足够满足广大顾客的需求，还应该设立相关的个人理财顾问咨询专台，做好顾客细分，实行差别化服务战略，通过对不同客户需求，进行分批分类服务，以减轻柜台负担，提高服务效率。另外，要大力发展atm机的数量和分散地点，不断完善atm机自助渠道功能，让自动柜员机能够充分分担柜台人员对普通客户，降低大众客户服务成本，达到顾客分流的目的，提高柜台服务效率。

### （二）业务分离进行



根据客户的需求整合业务流程，规范柜员业务操作程序，应进一步整合业务处理中的同类内容和环节，最大限度地削减不必要的工作环节，避免重复劳动，提高处理速度。分化业务流程，合理地把一个大的业务流程分成若干个小而具体的业务流程，这些经过细分的业务流程可以包含一个部门或一个团体，也可以只包含一个员工、一个环节；明确各个流程提供的产品或服务，同时也要确定测量范围。

### （三）. 效率办事提高

等候时间过长，特别是在繁华的城市网点中，存取款速度较慢，影响存取款

的速度的原因之一就是人员素质问题，但是主管原因也不能忽略，系统在制定上实现事权分离的同时，一笔业务2人办3人办也是客户不能理解而抱怨的原因之一。

中央经济工作会议确立了2011年将实施积极的财政政策和稳健的货币政策，巩固和扩大应对国际金融危机冲击成果，保持经济平稳较快发展，促进社会和谐稳定的大计方针，为我们来年的经济工作指明了方向。市行公司业务部遵照省分行加快发展步伐的指示精神，认真搞好市场调研，力争为我行改革转型和“十二五”的顺利开局打下坚实的基础。

一、 我市公司业务市场现状 xx市向来是一个农业大市、工业弱市。近几年来，企业虽经改革改制逐渐恢复生机，但由于底子薄，科技含量低，工业经济仍呈不强之势。加上近年来受到国际金融危机的影响，市级财政状况并未有大的改善，工商税收增长乏力，非税收入占财政收入比例过大，经济增长速度过慢。2015年1-9月全市财政总收入累计完成390896万元，全市税收收入（含上划收入）完成286627万元，税收收入占财政总收入比重的73.33%。，经济总量在全省处于中下地位。

2015年10月市场占有率为4.78%，与四大国有商业银行及城市信用社相比虽有一定差距，但已创历史最高。在各县（市）支行中，超过市均占有率的单位有7个，分别是□xx县支行□15.84%□□xx县支行□13.62%□□xx县支行□10.11%□□xx县支行□8.67%□□xx县支行□6.89%□□xx县支行（6.63%）。市场占有率偏低的单位是：市分行支行□1.78%□□xx县支行（1.45%）。

截止到2015年10月底□xx市全金融机构对公存款余额为163.11亿元。截止到2015年12月23日，全市公司存款共开立对公帐户533户，余额达到96976万元，完成全年竞赛任务进度87.25%，我市余额绝对值在全省排名第四。跨入亿元县阵营有3个，分别是□xx□12052万）□xx县（12015万□□xx县（11135万）。提前完成全年竞赛任务情况的单位有xx县支行□148.47 %□□xx县支行□133.42%□□xx县支行□131.84%□□xx县支行（114.78%）和xx县支行（102.20%）；完成全年竞赛任务较差的单位是□xx县支行□90.76%□□xx县支行□83.17%□□xx县支行（77.93%）、市分行（58.01%）和xx县支行（29.55%）。

## 二、目前公司业务市场存在的问题：

层次的业务需求，不方便客户资金流融通，因而市场竞争力不强。以致我们能开发的目标客户局限于有闲置资金而没有贷款需求的纯存款户，造成我行公司业务吸存能力不强。

2、我行客户行业结构单一，导致存款余额大起大落。目前我行对公存款近70%的资金属于“财政性质资金”，而且大部分是过渡资金，虽然资金量大，但资金流转速度特别快，且沉淀时间不长，月底进月初出，导致公司存款余额很容易惯性下滑。

3、信息渠道不通畅，信息利用率不高，导致市场竞争被动。

目前我行信息来源渠道少，政府方面的经济数据以及各类财政专项资金信息搜集较为困难，尤其同业信息难以掌握。市行内部业务人员对信息资源也重视不够，信息资源得不到充分利用。

### 三、建议和措施

1、恳请省行为我们多争取国家政策支持，扫清公司业务发展障碍。同时加强公司业务产品的开发，进一步完善公司业务系统，以便更好满足客户需求，提升公司业务的核心竞争力和市场认可度。

2、打破客户单一行业结构，坚持“抓大不放小”。在努力推进大客户市场的同时，兼顾中小型企业，特别是各类经济技术开发区的新型企业。该类企业处于成长期，对金融产品和服务的需求单一，与我行地位对等，容易成为我行客户，对扩大规模、调整客户结构均有好处；且大都属于国家扶持的新型产业，发展前景较好，有较大的成长空间，适合培养成我行的优质客户。

3、完善公司业务信息网络，让资源共享，促进各单位平衡、协调发展。业务部要安排专人与财政局各个部门密切联系，及时掌握信息，全面了解各类财政专项资金拨付情况，收集全市同业动态信息，发现新的信息，挖掘新的客户。通过信息平台，加强信息交流，争取市场主动。