

<<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>